

सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया,  
राजभाषा अनुभाग,  
पुणे अंचल द्वारा तैयार की गई पुस्तक

हमारे डिजिटल बैंकिंग  
उत्पाद





## प्रस्तावना

सुखार्थिनः कुतोविद्या नास्ति विद्यार्थिनाः सुखम.

सुखार्थीवा त्याजेद विद्याम विद्यार्थी वा त्यजेत सुखम..

जिसे सुख की अभिलाषा हो (कष्ट न उठाना हो) उसे विद्या कहाँ से मिलेगी? और विद्यार्थी को सुख कहाँ? आराम की इच्छा रखानेवाले को विद्या की आशा छोड़नी चाहिए और विद्यार्थी को विद्याध्ययन के समय आराम की आशा नहीं करनी चाहिए. इसी आशय को ध्यान में रखते हुए केन्द्रीय कार्यालय, राजभाषा विभाग द्वारा हमारे अंचल के राजभाषा विभाग को हिन्दी में “हमारे डिजिटल बैंकिंग उत्पाद ” विषय पर पुस्तक प्रकाशन का उत्तरदायित्व सौंपा गया है.

यह सर्वविदित है कि आज के इस तकनीकी युग में हमारे जीवन में हर पल परिवर्तन हो रहे हैं और बगैर डिजिटल उत्पादों के कोई भी बैंक उन्नति नहीं कर सकता है. प्रत्येक कारोबार के साथ साथ बैंकिंग क्षेत्र भी इन तकनीकी परिवर्तनों के दौर से अछूता नहीं रहा. तकनीक के आ जाने से बैंकिंग सेवाओं में आमूल- चूल परिवर्तन देखने को मिले हैं.

अतः “हमारे डिजिटल बैंकिंग उत्पाद ”जैसे वृहद और समीचीन विषय पर प्रकाशित इस पुस्तक में विषय से संबंधित पहलुओं पर प्रकाश डाला गया है. मैं अपने अंचल के राजभाषा विभाग द्वारा प्रकाशित इस पुस्तक के लिए अपनी शुभकामनाएं प्रेषित करता हूं.

आप सभी को “नव-वर्ष 2022” की हार्दिक शुभकामनाएं.

(बी बी मुटरेजा)  
फील्ड महाप्रबंधक



### पुणे अंचल द्वारा प्रस्तुत पुस्तक के निर्माण संबंधी मूल विचार

हर्ष का विषय है कि हमारे द्वारा 'हमारे डिजिटल बैंकिंग उत्पाद विषय पर पुणे अंचल में कार्यरत् राजभाषा अधिकारियों द्वारा तैयार की गई पुस्तक का प्रस्तुतिकरण किया गया है. इस पुस्तक में सम्मिलित किए जाने वाले विषयों की पृष्ठभूमि पुणे अंचल के फील्ड महाप्रबंधक माननीय श्री बी बी मुटरेजा द्वारा दिए गए अमूल्य मार्गदर्शन पर आधारित है.

उक्त विषयों को पुणे अंचल के विभिन्न क्षेत्रीय कार्यालयों में वर्तमान में कार्यरत् राजभाषा अधिकारियों में आबंटित किया गया तथा दलीय समेकित कार्य को पुस्तक के रूप में तैयार किया गया. प्रस्तुत पुस्तक के संस्करण में विषय की पाठ्य-सामग्री को चार भागों में विभाजित किया गया है.

प्रथम: भाग में डिजिटल बैंकिंग के तात्पर्य को बेहतर तरीके से समझाते हुए डिजिटल बैंकिंग की आवश्यकता और डिजिटल बैंकिंग के लाभों को सविस्तार समझाया गया है. साथ ही डिजिटल बैंकिंग की सावधानियाँ अर्थात् डिजिटल बैंकिंग के नुकसान के प्रति आगाह कराते हुए डिजिटल बैंकिंग के भविष्य पर सविस्तार प्रकाश डाला गया है.

द्वितीय: भाग में ग्राहकोपयोगी प्रीपेड एवं पोस्टपेड कार्ड पर पर्याप्त आवश्यक जानकारी दी गई है. आगे फंड ट्रांसफर एवं पेमेंट और सेटलमेंट सिस्टम को बारीकी से समझाया गया है. इसीसे जोड़ते हुए नेशनल पेमेंट कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया और उसके उत्पादों की जानकारी दी गई है. अगले अध्याय में सप्ताह के सातों दिन चौबीसों घंटे संभव एलेक्ट्रॉनिक बिल पेमेंट पर जानकारी दी गई है.

तृतीय: भाग में हमारे बैंक में उपलब्ध डिजिटल सुविधाओं जैसे मोबाईल बैंकिंग, ई- बैंकिंग, प्वाइंट ऑफ सेल टर्मिनल, कोर बैंकिंग सेवाओं का समावेश किया गया है. इसी में आगे प्लास्टिक मनी, ए टी एम और टेली बैंकिंग एवं डिजिटल एलर्ट आदि विषयों का सविस्तार वर्णन किया गया है.

चतुर्थ: भाग चतुर्थ एवं अंतिम भाग में फिंटेक को बृहत रूप से समझाया गया है तथा फिन टेक तथा वित्तीय सेवाओं के डिजिटल ट्रांसफॉर्मेशन विषयों को सम्मिलित किया गया है.

आशा है कि पुस्तक का यह संस्करण बैंककर्मियों के लिए उपयोगी सिद्ध होगा तथा वे अपने बहुमूल्य विचारों और सुझावों से हमें अवश्य अवगत करायेंगे.

**राजीव तिवारी**  
**मुख्य प्रबंधक (राजभाषा)**

अनुक्रमणिका

डिजिटल बैंकिंग का तात्पर्य .....	6
एटीएम – (स्वचालित गणक मशीन) – .....	8
मोबाइल बैंकिंग –.....	10
डिजिटल बैंकिंग के लाभ.....	11
डिजिटल बैंकिंग के नुकसान.....	15
डिजिटल बैंकिंग का भविष्य.....	18
मोबाइल बैंकिंग.....	22
कोर बैंकिंग सोल्युशन.....	24
प्लास्टिक मनी.....	25
भारत में भुगतान और निपटान प्रणाली.....	29
स्विफ्ट (सोसाइटी फॉर वर्ल्डवाइड इंटरबैंक फाइनेंशियल टेलीकम्युनिकेशन) कोड: .....	32
भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) .....	33
इंटरनेट बैंकिंग.....	47
डिजिटल विपणन .....	49
मोबाइल बैंकिंग.....	53
सेंट मोबाइल .....	57
ई बैंकिंग.....	60
इलेक्ट्रॉनिक बिल भुगतान:.....	69
फिनटेक तथा वित्तीय सेवाओं का डिजिटली ट्रांसफारमेशन.....	73
वित्तीय सेवाएं.....	76
निवेश सेवाएं.....	78
आधुनिक बैंकों के लिए डिजिटल परिवर्तन का क्या अर्थ है? .....	81
बैंकिंग के लिए डिजिटल परिवर्तन सेवाओं के प्रमुख घटक.....	82
भारत का डिजिटल ड्राइव .....	85
यू एस एस डी सुविधा इस्तेमाल करने के चरण .....	90
ए ई पी एस (आधार एनेबल्ड पेमेंट सर्विस).....	91
यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस.....	93
ई-वॉलेट .....	94

### डिजिटल बैंकिंग का तात्पर्य

डिजिटल बैंकिंग उन सभी पारंपरिक बैंकिंग गतिविधियां और सेवाओं का डिजिटलीकरण है जो ऐतिहासिक रूप से ग्राहकों के लिए केवल तब उपलब्ध था जब वे बैंक की शाखा के अंदर थे. इसमें जैसी गतिविधियां शामिल हैं.

- धन जमा, निकासी और स्थानांतरण
- खाता प्रबंधन की जांच / सहेजना
- वित्तीय उत्पादों के लिए आवेदन करना
- ऋण प्रबंधन
- बिल का भुगतान
- खाता सेवाएँ

डिजिटल बैंकिंग का इतिहास –

1993 – Temenos AG की स्थापना हुई. खुदरा, कॉर्पोरेट, सार्वभौमिक, निजी, माइक्रोफ़ाइनेंस और सामुदायिक बैंकों के लिए बैंकिंग सॉफ्टवेयर सिस्टम की यह प्रदाता है.

1994 – ऑनलाइन बैंकिंग को माइक्रोसॉफ्ट मनी में बनाया गया और 1,00,000 परिवारों ने अपने बैंक खातों को ऑनलाइन एक्सैस करना शुरू कर दिया. स्टैनफोर्ड क्रेडिट यूनियन देशभर में क्रेडिट यूनियनों और बैंकों के लिए ऑनलाइन बैंकिंग का मार्ग प्रशस्त करते हुए, अपनी वेबसाइट के माध्यम से बैंकिंग सेवाओं की शुरुआत की.

1997 – टेजेरीन लांच , कनाडा में पहला डिजिटल एकमात्र बैंक बन गया.

1998 – पहला इंटरनेट बैंक लॉच, यू. एस. में पहला डिजिटल एकमात्र बैंक बन गया.

2001 – ऑनलाइन बैंकिंग ने 20 मिलियन उपयोगकर्ताओं को प्रभावित किया, जिसमें 8 अलग-अलग अमेरिकी बैंकों ने कम से कम 1 मिलियन ऑनलाइन उपयोगकर्ता प्राप्त किये.

2002 – अवोका की स्थापना बैंकों और वित्तीय संस्थाओं को उनके डिजिटल परिवर्तनों में मदद करने के लिए की गयी.

2007 – I-Phone के लांच ने डिजिटल बैंकिंग को डेस्कटॉप कम्प्युटर से स्मार्टफोन में स्थानांतरित करना शुरू कर दिया. कोनी, इंक. की स्थापना बैंकों को क्लाउड आधारित गतिशीलता, ओमनी चैनल और इंटरनेट-ऑफ-

थिंग्स सिस्टम और सेवा सॉफ्टवेयर प्लेटफॉर्म के साथ अपने बैंकिंग कार्यों को बदलने में मदद करने के लिए की गयी।

2009 – संयुक्त राज्य अमेरिका में ऑनलाइन बैंकिंग के 54 मिलियन उपयोगकर्ता हो गए।

2016 – मिलेनियल्स डिजिटल बैंकिंग प्राथमिकताओं को मौलिक रूप से बदलने में सफल हुए और बैंकों को संकेत मिला कि उन्हें सभी सेवाओं को ऑनलाइन स्थानांतरित करना होगा।

2018 – टेमेनोस ने वित्तीय संस्थाओं के लिए डिजिटल ग्राहक ऑनबोर्डिंग समाधान के अग्रणी प्रदाता अवोका का अधिग्रहण किया।

2019 – Temenos ने Temenos Infinity को लांच किया, जो सबसे उन्नत क्लाउड-नेटिव, क्लाउड-एग्नोस्टिक, API फ्रस्ट टेक्नोलॉजी और डिज़ाइन लेड थिंकिंग के साथ एक सफल डिजिटल फ्रंट ऑफिस उत्पाद है। टेमेनोस ने मोबाइल बैंकिंग ऐप के अग्रणी प्रदाता कोनी का अधिग्रहण किया, जो संवादी इंटरफेस, कृत्रिम बुद्धिमत्ता, संवर्धित वास्तविकता और उपयोगी योग्य तकनीकों का समर्थन करता है। टेमेनोस 2019 स्टेट ऑफ डिजिटल बैंकिंग रिपोर्ट के अनुसार, 65% डिजिटल रूप से सक्रिय बड़े बैंक ' डिजिटल प्रोमिस्ड लैंड ' तक पहुंचे हैं।

2020 - 2021 – उपभोक्ता प्राथमिकताएँ तेजी से ऑनलाइन और मोबाइल उपकरणों में स्थानांतरित हो गयी हैं। ग्राहक तेजी से बिल भुगतान, मोबाइल भुगतान और ऋण आवेदन जैसी डिजिटल सुविधाओं में स्विच कर चुके हैं। उपभोक्ताओं के लिए यह अच्छी खबर है कि सभी बैंक डिजिटल बैंकिंग के विकास को अपनी सर्वोच्च प्राथमिकता बना रहे हैं।

ऑनलाइन और डिजिटल बैंकिंग में क्या अंतर है?

अधिकांश भाग के लिए यह दो शब्द पर्यायवाची है। लेकिन, हम ऑनलाइन बैंकिंग को डिजिटल बैंकिंग की तुलना में थोड़ा अधिक संकीर्ण रूप से परिभाषित करते हैं : ऑनलाइन बैंकिंग मुख्य रूप से दूरस्थ जमा, धन हस्तांतरण, बिल भुगतान और खातों के बुनियादी ऑनलाइन प्रबंधन पर केन्द्रित है। ऑनलाइन बैंकिंग के अन्य पर्यायवाची शब्दों में इंटरनेट बैंकिंग, वर्चुयल बैंकिंग और ई-बैंकिंग शामिल हैं।

वर्तमान समय में, डिजिटल बैंकिंग का महत्व “ कतारों से मुक्ति पाइये डिजिटल बैंकिंग अपनाइये “ और “ हो डिजिटल, हो कैशलेस “ इन जैसे नारों से समझा जा सकता है।



डिजिटल बैंकिंग को कई नामों से जाना जाता है, जैसे ई - बैंकिंग, वर्चुअल बैंकिंग, ऑनलाइन बैंकिंग या इंटरनेट बैंकिंग. विभिन्न बैंक उत्पादों और सेवाओं को इलेक्ट्रॉनिक और टेलिकम्युनिकेशन माध्यमों का प्रयोग कर ग्राहकों तक पहुंचाना ही सामान्य शब्दों में डिजिटल बैंकिंग है. डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक अपने खाते की जानकारी ले सकता है. इसका माध्यम कम्प्यूटर, मोबाइल फोन या टैब्लेट हो सकता है.

डिजिटल बैंकिंग के मुख्यतः तीन स्तर होते हैं :-

प्रथम स्तर – यह प्राथमिक ई - बैंकिंग सुविधा है, जिसमें अलग-अलग वेबसाइट के उपयोग से बैंक के उत्पादों और सेवाओं की जानकारी ग्राहकों तक पहुँचती है. कुछ बैंकों द्वारा इस स्तर पर ई मेल द्वारा भी ग्राहकों के प्रश्नों के उत्तर दिये जाते हैं.

द्वितीय स्तर – इस स्तर में बैंक अपने ग्राहकों को कई माध्यमों द्वारा सेवाओं और उत्पादों का लाभ देने के लिए आवेदन करने की सुविधा, खाते में उपलब्ध राशि की जानकारी संदेश द्वारा प्राप्त करने की सुविधा, चेक बुक या खाता खोलने के लिए आवेदन करने की सुविधा, ऋण प्राप्त करने के लिए आवेदन करने की सुविधा आदि सेवाओं को ग्राहकों तक पहुंचाया जाता है. लेकिन इस स्तर तक बैंक किसी लेनदेन के लिए ग्राहकों को उनके स्तर पर अधिकृत नहीं करता है.

तृतीय स्तर – इस स्तर की ई सेवाओं में बैंक, ग्राहकों को उनके खाते में लेन-देन के लिए अधिकृत करता है. ग्राहक अपने खाते की रकम को दूसरे के खाते में अंतरित कर सकता है. बिल का भुगतान कर सकता है, ऑनलाइन खरीद आदि कर सकता है. इस स्तर पर सुरक्षा के कड़े प्रावधान किए गए हैं जैसे यूजर आईडी, पासवर्ड, ओटीपी, ग्रिड कार्ड आदि.

डिजिटल बैंकिंग की ज्यादा प्रसिद्ध सुविधाओं में एटीएम, टेली बैंकिंग, ईसीएस, स्मार्ट कार्ड, इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर, मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, डोर स्टेप बैंकिंग आदि प्रमुख हैं.

### एटीएम – (स्वचालित गणक मशीन) –

एटीएम एक मशीन है, जिसका पूरा नाम 'ऑटोमेटेड टेलर मशीन' है. इसका आविष्कार सन 1960 में 'जॉन शेफर्ड बर्रोन' द्वारा किया गया था. यह एक ऑटोमैटिक बैंकिंग मशीन है, जो ग्राहक को बैंक प्रतिनिधियों की मदद के बिना मूल लेन-देन को पूरा करने की अनुमति देती है. यह दो तरह की मशीन होती है, पहली वह जो ग्राहक को केवल पैसे निकालने और अपने अकाउंट बैलेन्स की जानकारी के लिए होती है, और दूसरी जमा को



स्वीकार करती है, क्रेडिट कार्ड भुगतान सुविधा प्रदान करती है और खाता जानकारी की रिपोर्ट देती है। यह एक इलेक्ट्रॉनिक उपकरण है, जिसका उपयोग केवल बैंक ग्राहकों द्वारा खाता लेन-देन को प्रोसैस करने के लिए किया जाता है। उपयोगकर्ता अपने खाते को एक विशेष प्रकार के प्लास्टिक कार्ड के माध्यम से एक्सैस करते हैं, जो चुम्बकीय पट्टी पर उपयोगकर्ता की जानकारी के साथ एनकोड किया जाता है। पट्टी में एक पहचान कोड होता है, जो मोडेम द्वारा बैंक के केंद्रीय कम्प्यूटर में प्रेषित होता है। उपयोगकर्ता खाते में प्रवेश करने और खाते के लेन-देन की प्रक्रिया करने के लिए एटीएम मशीन में कार्ड को इन्सर्ट करते हैं।

एटीएम कार्ड क्या है? – वस्तुतः एक एटीएम कार्ड वैसा पेमेंट कार्ड होता है, जो किसी आर्थिक संस्थान द्वारा अपने ग्राहकों के लिए जारी किया जाता है, और जिसका प्रयोग ग्राहक एटीएम मशीन से पैसे निकालने, पैसे जमा करने, अकाउंट स्टेटमेंट पता करने आदि के लिए कर पाते हैं। एटीएम कार्ड मुख्यतः दो तरह के होते हैं, डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड। एटीएम के लिए डेबिट कार्ड का इस्तेमाल अधिक होता है। जिसकी सहायता से आप उपरोक्त कार्यों को कर सकते हैं।

### डोर स्टेप बैंकिंग –

यह एक ऐसी सुविधा है, जिसमें ग्राहक बैंक के पास नहीं बल्कि बैंक ग्राहक के पास आते हैं। इसके अंतर्गत ग्राहकों को घर पर रकम पहुंचाने, घर से जमाराशि को बैंक लाने, चेक या ड्राफ्ट की होम डिलीवरी जैसी कई सुविधाएं ग्राहकों को दी जाती हैं। भारतीय रिजर्व बैंक ने कुछ साल पहले डोरस्टेप बैंकिंग का सुझाव दिया था जिसमें सरकारी बैंक आपके घर आकर सेवायें दे सकेंगे। बैंकिंग सेवाओं को और आसान बनाने के लिए वित्त मंत्री श्रीमति निर्मला सीतारमण जी ने डोर स्टेप बैंकिंग सर्विस की शुरुआत की। वित्त मंत्री ने सरकारी बैंकों की डोरस्टेप बैंकिंग सेवा की शुरुआत के साथ ही सरकारी बैंकों के ग्राहकों को बड़ी सुविधा दी है। इस सेवा के अंतर्गत मामूली प्रभार देकर आप अपने घर बैठे-बैठे बैंक खाते में कैश जमा कर और निकाल सकते हैं। वहीं चेक, डिमांड ड्राफ्ट, पे ऑर्डर का पिक अंड ड्रॉप भी करवा सकते हैं। हमारा यह लक्ष्य अपने ग्राहकों को उन सेवाओं के साथ सशक्त बनाना है जो बैंकिंग को सुविधाजनक बनाती है। डोर स्टेप बैंकिंग आपको फोन बैंकिंग अधिकारी को कॉल करने और एक सेवा का अनुरोध करने की अनुमति देता है जिसे आप आराम से कर सकते हैं। सबसे अच्छी बात यह है कि आपको जिस सेवा की आवश्यकता है वह केवल एक कॉल की दूरी पर है। डोरस्टेप बैंकिंग बुनियादी बैंकिंग कार्यों को आसानी से करने का सुविधाजनक तरीका है। बैंक डोर स्टेप बैंकिंग के तहत 70 साल से ज्यादा उम्र के लोगों को घर पर बैंकिंग सेवायें देगा। उन्हें ब्रांच आने की जरूरत नहीं होगी। इसके लिए उन्हें थोड़ी फीस चुकानी होगी।

## कियोस्क बैंकिंग –

कियोस्क बैंकिंग काउंटर बैंकिंग का बदला हुआ ऐसा रूप है, जिसने अपने कार्यों और सुविधाओं के माध्यम से बैंकिंग के क्षेत्र में क्रांति की है। भारत में, सबसे पहले रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया ने सन 2006 में, स्टेट बैंक ऑफ इंडिया की माध्यम से, कियोस्क बैंकिंग की सुविधा प्रारंभ की थी, जो बहुत ही सफल रही। इसके बाद बैंक ऑफ इंडिया द्वारा कियोस्क बैंकिंग प्रारंभ की गयी। कियोस्क बैंकिंग अपने ग्राहकों को निम्न सुविधाएं देती है।

- खाता खोलने की सुविधा
- नगद जमा करने की सुविधा
- कैश निकालने की सुविधा
- आरडी अकाउंट खोलने की सुविधा
- रुपयों को हस्तांतरित करने की सुविधा

## मोबाइल बैंकिंग –

मोबाइल बैंकिंग आपके मोबाइल फोन के माध्यम से किया जानेवाला पैसों का लेन-देन है। बैंकिंग के इस प्लेटफॉर्म पर हार्ड कैश कोई मायने नहीं रखता है। इसका संबंध सिर्फ आपके बैंक खाते से और जिनके साथ आप लेन-देन कर रहे हैं, उनके बैंक खाते के साथ होता है। इस माध्यम से लेन-देन करने वालों को न तो बैंक की लाइन में खड़ा होना होता है और न ही जेब में भारी-भरकम कैश लेकर चलने की आवश्यकता होती है। मोबाइल बैंकिंग करने के लिए आपके पास सिर्फ एक स्मार्ट फोन होना चाहिए और उसमें इंटरनेट की सुविधा हो। किसी भी समय की जानेवाली बैंकिंग अर्थात् मोबाइल बैंकिंग की सबसे बड़ी सुविधा ये है कि इसकी सहायता से किसी भी समय कहीं से भी बैंकिंग की जा सकती है। बैंक बंद हो जाने के बाद भी ग्राहक अपने मोबाइल बैंकिंग की सहायता से पैसे का ट्रैन्ज़ैक्शन कर सकता है।

एसएमएस बैंकिंग – इसके तहत ग्राहक शाखा को एसएमएस भेजकर संव्यवहार कर सकते हैं।

टेलीफोन बैंकिंग – ग्राहक टेलीफोन के माध्यम से शाखा को आवश्यक निर्देश देकर अपने खाते में संव्यवहार कर सकते हैं।

आरटीजीएस – (RTGS) – इसके तहत ग्राहक दो लाख या उससे अधिक राशि का अंतरण एक बैंक शाखा से दूसरे बैंक की शाखा में तुरंत कर सकते हैं। इससे चेक के संव्यवहार में लगने वाले समय से बचा जा सकता है।

नेफ्ट (NEFT) – नेफ्ट के माध्यम से भी एक बैंक की शाखा से दूसरे बैंक की शाखा में राशि अंतरित की जाती है और सामान्य एवं इंटरनेट बैंकिंग के ग्राहकों के लिए यह लाभदायक सिद्ध हुई है.

### डिजिटल बैंकिंग के लाभ

आजकल की बिजी लाईफ में लोग वक्त बचाने के लिए पैसे खर्च करते हैं, लेकिन बैंक की लंबी कतारों में लग कर पैसे लेने के लिए अपना वक्त बर्बाद करना आज अप्रचलित बात हो गयी है. इस आधुनिक युग में तकनीकी के साथ हम अपना पैसा और वक्त दोनों बचा सकते हैं. डिजिटल बैंकिंग में इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग (यूएसएसडी, एनयूयूपी),

यूपीआई, क्रेडिट डेबिट प्रीपेड, एटीएम कार्ड, एम-पासबुक, पीओएस, एनईएफ्टी, आरटीजीएस आदि सभी आते हैं. डिजिटल बैंकिंग – बैंकिंग का वो आधुनिक रूप है जिसमें आपको पारंपरिक बैंकिंग सुविधाएं घर बैठे इंटरनेट के माध्यम से मिल जाती हैं और आप वो तमाम बैंकिंग कार्य कर सकते हैं जो आप बैंक में जाकर करते हैं जैसे – कॉलेज की फीस भरना, मोबाइल पेमेंट, बिल जमा करना और रिचार्ज करना या ऑनलाइन शॉपिंग के लिए भुगतान और भी ढेरों काम हैं जो डिजिटल बैंकिंग से किए जा सकते हैं वो भी घर बैठे बैठे. एक तकनीकी उप-उत्पाद के रूप में डिजिटल बैंकिंग का उद्देश्य बैंक के ग्राहकों के लिए जीवन को आसान बनाना है. डिजिटल बैंकिंग उपभोक्ताओं को अपने घरों में आराम से बैंकिंग कार्यों को करने में सक्षम बनाता है, चाहे वो बुजुर्ग व्यक्ति हो जो लाइनों में इंतजार करते करते थक गया हो या एक कामकाजी वर्ग का व्यक्ति जो काम में फँस गया हो, या एक नियमित व्यक्ति जो यात्रा नहीं करना चाहता हो. डिजिटल बैंकिंग एक उपयोगकर्ता को चौबीसों घंटे बैंकिंग कार्य करने देता है, जिसमें बैंकिंग कार्यों तक पहुंच की 24x7 उपलब्धता होती है. पारंपरिक बैंकिंग की सबसे बड़ी कमियों में से एक कागज को अत्यधिक महत्व दिया जाना था. एक सेवा के रूप में डिजिटल बैंकिंग के विकास के साथ बैंकिंग कागज रहित हो गयी है. रिकॉर्ड की निगरानी के लिए उपयोगकर्ता किसी भी समय अपने खाते में लॉग इन कर सकता है. डिजिटल बैंकिंग एक उपयोगकर्ता को बिजली, गैस, फोन और क्रेडिट कार्ड जैसे नियमित उपयोगिता बिलों के लिए स्वचालित भुगतान सेट करने की अनुमति देता है. ग्राहकों को अब नियत तारीखों याद रखने के लिए सचेत प्रयास करने की आवश्यकता नहीं है. ग्राहक आगामी भुगतानों और बकाया देय राशियों पर अलर्ट का विकल्प चुन सकता है. ऑनलाइन शॉपिंग, शॉपिंग का एक आसान तरीका बन गया है और भुगतान चैनल ऑनलाइन शॉपिंग पोर्टल के साथ अच्छी तरह से एकीकृत हो गए हैं. इंटरनेट बैंकिंग ने ऑनलाइन भुगतान में महत्वपूर्ण योगदान दिया है. दूर-दराज के क्षेत्रों में डिजिटल बैंकिंग सेवाओं का विस्तार करना समग्र विकास की दिशा में एक कदम प्रतीत होता है. किफायती कीमतों पर स्मार्टफोन और दूरदराज के इलाकों में इंटरनेट की पहुंच के साथ, ग्रामीण आबादी डिजिटल बैंकिंग सेवाओं का अधिकतम लाभ



उठा रही है. डिजिटल बैंकिंग सक्षम फंड ट्रान्सफर नकली मुद्रा के जोखिम को कम करता है. डिजिटल बैंकिंग की मदद से, उपयोगकर्ता एक बटन के क्लिक पर गुम हुए क्रेडिट कार्ड की रिपोर्ट दे सकता और कार्ड ब्लॉक कर सकता है. यह लाभ बैंक के ग्राहक के लिए उपलब्ध गोपनीयता और सुरक्षा को बहुत मजबूत करता है. कैशलेस सोसाइटी को सरकार भी बढ़ावा दे रही है.

डिजिटल बैंकिंग / इंटरनेट बैंकिंग से क्या क्या कर सकते है ? (विविध लाभ)

- डिजिटल बैंकिंग हमें अपने लगभग सभी बैंकिंग लेन-देन और सेवाओं के लिए बैंक की शाखा में जाने की परेशानी से मुक्ति दिलाती है. इसके माध्यम से हम निम्न सभी बैंकिंग कार्य घर बैठे या कहीं से भी सम्पन्न कर सकते है.

- अपने खाते से किसी अन्य के खाते में पैसे भेजना : डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से हम किसी भी दूसरे व्यक्ति के खाते में तुरंत पैसे भेज सकते है. आजकल बैंक कई प्रकार की नयी सेवाएं उपलब्ध करवा रहे है, जिसमें पैसे पानेवाले के पास अपना बैंक खाता होना आवश्यक नहीं है, वह सिर्फ अपने मोबाइल के उपयोग से किसी भी

एटीएम से पैसे निकाल सकता है.

- अपने खाते की शेष राशि की जानकारी लेना.
- अपने खाते में हुए लेन-देन की बैंक स्टेटमेंट देखना.
- नया एफ़डी या अन्य खाता खोलना.
- मोबाइल रिचार्ज करना.
- बिजली, पानी, डिश टीवी व अन्य बिलों का घर बैठे भुगतान करना.
- अपने खाते का स्टेटमेंट डाऊनलोड करना.
- चेक बुक ऑर्डर करना.
- ऑनलाइन खरीददारी करना.
- बैंक से किसी भी उपलब्ध बैंकिंग सेवा की मांग करना या शिकायत दर्ज करवाना.
- अपने खाते की जानकारियाँ देखना या उसमें कुछ परिवर्तन करना.
- बस, रेल व अन्य टिकट इंटरनेट से बुक करवाना.



- अपना टैक्स व अन्य भुगतान ऑनलाइन करना.
- ऑनलाइन डीडी (डिमांड ड्राफ्ट) के लिए फॉर्म भरना.
- अपने लोन व अन्य खातों का विवरण देखना.
- जीवन बीमा, वाहन बीमा व अन्य बैंकिंग सेवाएं और उत्पाद ऑनलाइन खरीदना.

आजकल विकसित देशों में लगभग 80% तक लेन-देन डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से किया जाता है. हमारे देश में भी जो परंपरावादी बैंकिंग संस्थाये है, उन्होंने परंपरागत बैंकिंग के साथ-साथ ई-बैंकिंग पर बहुत ज़ोर दिया है, बैंकों के साथ-साथ सरकार द्वारा भी इस पर ज़ोर दिये जाने के कारण हमारे देश में हाल ही के वर्षों में 60 से 70 प्रतिशत तक का लेन-देन ई माध्यमों से होने लगा है. भारत में डिजिटल बैंकिंग की शुरुआत आईसीआईसीआई बैंक ने 1990 के दशक में की थी और आज अधिकांश नए निजी बैंकों का लेन-देन अधिकांशतः ई माध्यम से ही होता है. डिजिटल बैंकिंग के महत्वपूर्ण और प्रभावी होने के और भी कारण या लाभ है, जो निम्नलिखित है.

- कम लागत खर्च –
- खर्च की कटौती में बैंक और ग्राहक दोनों के ही दृष्टिकोण से लाभदायक है.
- गलती होने की संभावना का कम होना –
- ग्राहक जब स्वयं लेन-देन करते हैं तो बेहद सावधान रहते हैं, अतः गलती होने की संभावना कम रहती है.
- कागजी कामों से छुटकारा –
- यह भी एक बहुत बड़ा लाभ है कि कागजों का प्रयोग कम होता है, यह पृथ्वी के पर्यावरण संतुलन में भी सहायक होता है.
- सुविधाजनक – इसके प्रयोग में बैंक की शाखाओं की तरह निर्धारित समय की पाबंदी नहीं है और यह वर्ष के प्रत्येक दिन 24 घंटे खुला है अर्थात कभी भी इसका प्रयोग कर अपना काम किया जा सकता है.
- भौगोलिक सीमाओं का प्रतिबंध समाप्त –

- ग्राहक, दुनिया के किसी भी कोने में बैठकर लेन-देन कर सकता है. बैंक शाखा के शहर में उपस्थित रहना आवश्यक नहीं है.
- ज्यादा उत्पादकता, कम लागत -
- बैंक के दृष्टिकोण से भी यह कम लागत में ज्यादा उत्पादकता देता है.
- डिजिटल बैंकिंग की सबसे बड़ी सुविधा ये है कि आप अपने सभी लेन-देन और भुगतान घर बैठे कर सकते हैं. इससे ऑन-लाइन प्रभार और बिलों का भुगतान करते समय आपको बेहतरीन प्रस्तावों के साथ कैशबैक भी मिलता है जो आमतौर पर दुकानदारों से नहीं मिलता है.
- पैसे की आकस्मिक आवश्यकता होने पर जल्द से जल्द ऑनलाइन लेन-देन कहीं से भी किया जा सकता है. आपके पास डिजिटल बैंकिंग है तो, आप अपने परिवार और दोस्तों के पास ऑन-लाइन पैसे भेज सकते हैं.
- यह 24घंटे उपलब्ध रहनेवाली सेवा है, इसमें कोई भी कार्य दूसरों पर निर्भरता न होने के कारण रुकता नहीं है. डिजिटल बैंकिंग की मदद से हमारा पैसा और कीमती समय दोनों की बचत होती है.
- बैंक का खाता खोलना हो या ऑनलाइन बैलेन्स चेक करना हो तो डिजिटल बैंकिंग की मदद से आप अपने अंतिम 10 लेन-देन की जांच करने संबंधी सभी काम कर सकते हैं, जिससे आपको यह पता चल जायेगा की आपके खाते से अंतिम 10 लेन-देन कहाँ और कितने पैसे का हुआ.
- डिजिटल बैंकिंग के फायदे और भी कई हैं. आपका एटीएम कार्ड खो जाने की स्थिति में एटीएम कार्ड को घर बैठे ब्लॉक किया जा सकता है. एटीएम का पिन नंबर भूल जाने पर आप एक मिनट में नया पिन नंबर जनरेट कर लेते हैं.
- इस सुविधा के अंतर्गत आप अपने एफ़डी / आरडी खाते खोल सकते हैं. आप चेकबुक के लिए भी आवेदन कर सकते हैं. इंटरनेट बैंकिंग भी ग्राहकों को दो विकल्पों के अंतर्गत सेवायें देता है – आईएमपीएस (तत्काल भुगतान सेवा) तथा एनईएफ़टी (राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण)
- डिजिटल बैंकिंग ने ग्राहकों को अपना लेनदेन करने की सुविधा दिन में कभी भी प्रदान कर सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार किया है, उपभोक्ता बैंकों में शारीरिक रूप से जाए बिना ऋण, बीमा और किसी अन्य सेवाओं के लिए आवेदन कर सकते हैं जिससे पता चलता है कि डिजिटल बैंकिंग की गुणवत्ता तेज और प्रभावी है.

## डिजिटल बैंकिंग के नुकसान

वर्तमान समय में सूचना प्रौद्योगिकी ने बैंकों के ग्राहकों को भी सेवायें प्रदान करने में बहुत-सी सुविधाओं को गतिशील बना दिया है, जो निम्नलिखित है.

1. फोन बैंकिंग
2. टेली - बैंकिंग
3. इंटरनेट बैंकिंग
4. मोबाइल बैंकिंग
5. क्रेडिट कार्ड एवं डेबिट कार्ड द्वारा बैंकिंग

किन्तु ऐसी सुविधाजनक सेवाओं में साइबर गुनाह बढ़ते जा रहे हैं जो फिशिंग अटैक, स्कैमिंग, कोनिंग, हैकिंग इत्यादि द्वारा किए जाते हैं. इसलिए सावधानियाँ बरतनी अनिवार्य हैं, जैसे अपने पर्सनल विवरण किसी को भी न देना, खासकर पासवर्ड, पिन नंबर इत्यादि. आखिरकार यह मानना ही होगा कि कम्प्यूटर और इलेक्ट्रॉनिक दुनिया ने सूचना प्रौद्योगिकी द्वारा हर संपर्क एवं व्यवहार को इतना आसान बना दिया है कि जानकार व्यक्ति दुनिया को मुट्ठी में लेकर चलता है.

टेक्नोलॉजी के जितने लाभ हैं उतने ही जोखिम उसके साथ जुड़े हुए हैं. अंतरराष्ट्रीय निपटान बैंक ने इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग में जोखिम प्रबंधन विषय संबंधी रिपोर्ट में बैंकिंग गतिविधियों से संबंधित विभिन्न जोखिमों का जिक्र किया है. प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में उल्लंघन करनेवालों को सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम 2000 तथा साइबर कानून के तहत सजा का उपबंध किया गया है.

जोखिमों पर नियंत्रण भौतिक, आंतरिक, परिचालनगत, लेखा परीक्षा, सुरक्षा नीति, आपदा से उबरने का प्रबंधन आदि से किया जा सकता है.

यह सच है कि जैसे टेक्नोलॉजी के लाभ हैं, वैसे उससे संबंधित जोखिम भी हैं किन्तु यदि हम समग्र रूप से देखेंगे तो हम पाते हैं कि यदि टेक्नोलॉजी पर उचित रूप से नियंत्रण रखा जाता है और उसका उचित रूप से उपयोग किया जाता है तो टेक्नोलॉजी के अनेक लाभ हमारे देश व समाज के हित में हैं. अतः टेक्नोलॉजी को अपनाने एवं उसमें निरंतर विकास करने में ही हमारी भलाई है.

साइबर अपराध – समाज के लिए खतरा –

साइबर अपराध एक आपराधिक कृत्य है जो इंटरनेट के माध्यम से कम्प्यूटर के उपकरण या किसी अन्य स्मार्ट उपकरणों के रूप में इस्तेमाल करते हुए इस काम को अंजाम दिया जाता है।

दिन – प्रतिदिन यह हमारे समाज और राष्ट्र के लिए एक बड़ा खतरा बनते जा रहा है। साइबर अपराध तकनीकी प्रगति का परिणाम है। यह एक खतरनाक अपराध है जिसमें इंटरनेट और कम्प्यूटर का उपयोग शामिल है। प्रारंभिक चरण में साइबर क्राइम पकड़ में नहीं आता है, लेकिन अपने परिणामों के साथ यह सभी की नजर में आ जाता है। इसके माध्यम से डेटा और जानकारी का अवैध हस्तांतरण किया जाता है, जो किसी व्यक्ति या समूह के लिए गोपनीय और बहुमूल्य हो सकता है। 'अपराध' एक ऐसा शब्द है जिसका उपयोग गलत काम या आपराधिक घटना को अंजाम देने के लिए किया जाता है, लेकिन जब साइबर अपराध की बात आती है, तो इसे इंटरनेट द्वारा किए गए अपराध के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, जिससे किसी व्यक्ति, संगठन या सरकार को एक अस्थिर नुकसान हो सकता है। साइबर अपराध, साइबर अपराधियों द्वारा किया जानेवाला दंडनीय अपराध है।

साइबर अपराध एक आपराधिक कृत्य है जो इंटरनेट के माध्यम से कम्प्यूटर के उपकरण या किसी अन्य स्मार्ट उपकरणों के रूप में इस्तेमाल करते हुए इस काम को अंजाम दिया जाता है। हैकर या अपराधियों के पास इन अपराध को करने के विभिन्न उद्देश्य होते हैं। वे किसी व्यक्ति, किसी संगठन या सरकार को भी नुकसान पहुंचाने के लिए ऐसा कर सकते हैं। साइबर अपराध के कई उदाहरणों में धोखाधड़ी, पहचान की चोरी, साइबर स्टोकिंग, सिस्टम को नष्ट करने के लिए वाइरस जैसे मैलवेयर बनाना या भेजना या फिर पैसे कमाने के लिए डेटा चोरी करना, आदि शामिल हैं। ऐसी गतिविधियों में शामिल लोग उन्हें पैसे कमाने का एक आसान तरीका मानते हैं। यहाँ तक कि बहुत से पढ़े-लिखे और ज्ञान से परिपूर्ण व्यक्ति भी इस तरह की गतिविधियों में शामिल होते हैं। अपने दिमाग को सकारात्मक तरीके से इस्तेमाल करने के बजाय वे साइबर आपराधिक गतिविधियों में खुद को नियुक्त करते हैं। दिन-प्रतिदिन यह हमारे समाज और राष्ट्र के लिए एक बड़ा खतरा बनते जा रहा है। साइबर अपराध वर्तमान परिदृश्य में, इंटरनेट के माध्यम से किया जानेवाला सबसे प्रचलित अपराध बन चुका है। इसलिए इस तरह के अपराधों से बचने के लिए हमें कुछ उपाय करने चाहिए। सतर्कतापूर्ण व्यवहार और सुरक्षा प्रोटोकॉल का पालन केवल एक सहायक उपकरण की तरह है जो साइबर अपराध की घटनाओं पर कुछ हद तक काबू पा सकते हैं।



साइबर अपराधों का वर्गीकरण –

- एक व्यक्ति के खिलाफ अपराध – किसी व्यक्ति के खिलाफ उसके क्रेडिट कार्ड की जानकारी, गोपनीय डेटा और स्पैम ई-मेल भेजना, आदि अपराध की श्रेणी में आता है। यह अपराध मुख्य रूप से पैसा कमाने के लिए किया जाता है।
- एक संगठन के खिलाफ अपराध – यह अपराध एक फ़र्म, कंपनी या संगठन के खिलाफ किया जाता है ताकि डेटा तक अनधिकृत पहुंच प्राप्त हो सके। यह कंपनी के महत्वपूर्ण डेटा और कर्मचारी के विवरण को चुराने या फिर पैसे बनाने के लिए किया जाता है।
- सरकार के खिलाफ अपराध – यह राष्ट्रीय डेटा और रिकॉर्ड तक पहुंच प्राप्त करके, राष्ट्र के खिलाफ अपराध करना होता है। यह अपराध मुख्य चिंता का विषय है क्योंकि इसका संबंध राष्ट्र के लोगों की सुरक्षा से है।

विभिन्न प्रकार के साइबर अपराध –

फिशिंग – इसमें स्पैम ईमेल भेजकर या फेक वेबसाइट के माध्यम से उपयोगकर्ता की व्यक्तिगत जानकारी प्राप्त करना शामिल है।

पहचान की चोरी – इसमें क्रेडिट या डेबिट कार्ड या फिर बैंक विवरण के बारे में जानकारी

प्राप्त करना शामिल है, जानकारी चुरा लेने के बाद आगे अवांछित धन आसानी से निकाला जा सकता है।

मैलवेयर/अटैक – मालवेयर एक अवैध सॉफ्टवेयर है जिसे कम्प्यूटर या सिस्टम को नुकसान पहुंचाने के लिए बनाया गया है। यह मतलब की जानकारी तक पहुंचने के लिए या उस सिस्टम का उपयोग करके कुछ अपराध करने के लिए किया जाता है।

एटीएम धोखा – इस अपराध में एटीएम मशीन को पूरी तरह से हैक कर लिया जाता है।

अपराधियों द्वारा कार्ड पर अंकित डेटा तथा पिन दोनों तक पहुंचने का तरीका विकसित कर लिया है, इससे वह कार्ड का डुप्लिकेट बनाने में सफल होते हैं और पैसे निकालने के लिए वो उसी का उपयोग करते हैं।

धोखा देना – इस तरह के अपराध में, आपको एक ईमेल मिलता है जो ऐसा लगता है कि

किसी प्रामाणिक स्रोत से ही भेजा गया है, लेकिन यह ऐसा होता नहीं है, यह भ्रामक होता है।

पायरेसी – यह गोपनीय जानकारी तक पहुंचने का एक अनधिकृत तरीका होता है। कई बार सरकारी वेबसाइटों को हैक कर लिया जाता है और फाइलों के महत्वपूर्ण डेटा की पायरेटेड कॉपी बना दी जाती है, जिससे काफी समस्या उत्पन्न होती है या फिर महत्वपूर्ण डेटा नष्ट हो जाता है।

डिजिटल बैंकिंग में कुछ कठिनाइयाँ इस प्रकार हैं।

- डिजिटल बैंकिंग में सुरक्षा के कई मानदंड हैं, परंतु उचित प्राधिकरण द्वारा प्रमाणित नहीं हैं।
- प्राप्त संचार बैंड विड्युथ, आवश्यकतानुसार है।
- अधिकतम बैंकों में बिजली पूर्ति में रुकावट आती है जबकि ऐसी सेवाओं के लिए विवरण एक तरफा होते हैं अथवा बैंक अपने प्रभुत्व का लाभ उठाते हैं। इससे ग्राहकों में आत्मविश्वास नहीं आता। एटीएम और टेलि-बैंकिंग को प्राथमिकता मिलती है।
- इंटरनेट में भौगोलिक सीमाएँ नहीं होती। कम्प्यूटर संबन्धित अपराध पर नियंत्रण करना कठिन होता है। पर्याप्त साइबर कानून की बहुत आवश्यकता है।
- नेटवर्क सिक्युरिटी, क्लाउड सुरक्षा, संरचना सुरक्षा, एंड-यूजर सिक्युरिटी, एप्लिकेशन

सिक्युरिटी। साइबर क्राइम दिन-प्रति-दिन अपने पैर फैलाते जा रहा है। इसके दुष्प्रभाव के शिकार बनने से सुरक्षित रहने का सबसे उचित तरीका सुरक्षा के उपायों का पालन करना है। ऐसे कई तरीके हैं जिनके द्वारा हम अपनी गोपनीय जानकारी को लीक होने से बचा सकते हैं। हालांकि हमें हमेशा जागरूकता पर ध्यान देना चाहिए, क्योंकि, “रोकथाम इलाज से बेहतर है”, खासकर तब जब इलाज उपलब्ध नहीं है।

इन रुकावटों के बावजूद भी, इंटरनेट / डिजिटल बैंकिंग लोकप्रिय हो रही है और आई-बैंकिंग की संस्थापना के लिए कई उपाय खोजे जा रहे हैं। जैसे 1. दूरसंचार विभाग अतिरिक्त बैंड विड्युथ उपलब्ध करवा रहा है। 2. प्रामाणिकता प्राधिकरण की नियुक्ति के लिए कदम उठाएँ गए हैं।

## डिजिटल बैंकिंग का भविष्य

परंपरागत बैंकिंग में ग्राहक को बैंकिंग सेवाएं पाने के लिए, निर्धारित कार्यदिवसों पर शाखा में आना आवश्यक होता था। लेकिन अब शाखाएं ही बैंक और ग्राहकों के बीच एकमात्र इंटरफेस नहीं हैं। एटीएम, मल्टी फंक्शन कियोस्क, कार्ड, मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग के उपयोग से आधुनिक बैंकिंग आभासी (वर्चुअल) बैंकिंग बन गयी है। आधुनिक प्रौद्योगिकी ने कागज को फ़ाइल, टेलर को स्वचालित टेलर मशीन (एटीएम) और फ़ाइल

कैबिनेट को कम्प्यूटर सर्वर रैक से बदल दिया है. प्रौद्योगिकी आधारित बैंकिंग, ग्राहक और बैंक दोनों के लिए सुविधाजनक और फायदेमंद है. ग्राहक अब शाखा में जाए बिना कहीं भी, किसी भी समय कई प्रकार के बैंकिंग लेन-देन कर सकते हैं. इससे बैंकों के लिए लेनदेन लागत कम हो गयी है.

भारतीय रिजर्व बैंक ने भी कागज रहित भुगतान उपाय जैसे कि क्रेडिट और डेबिट कार्ड, इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर और मोबाइल बैंकिंग लेनदेन बढ़ाने की सलाह दी है. सरकार भी सब्सिडी वितरण ऑनलाइन करने और कई प्रकार के सरकारी भुगतान केवल इलेक्ट्रॉनिक रूप से कर इलेक्ट्रॉनिक भुगतान को बढ़ावा दे रही है. बैंक अपनी पहुंच का विस्तार करने और प्रौद्योगिकी जैसे की हस्त उपकरण (handheld devices) और माइक्रो एटीएम का उपयोग करके, और अधिक लोगों को औपचारिक बैंकिंग के तहत लाने के लिए बिज़नेस करस्पॉन्डेंट मॉडेल का उपयोग कर रहे हैं. टैप (Tap), क्लिक और स्वाइप ही आधुनिक बैंकिंग के प्रचलित शब्द (buzz words) हैं.

यदि उपलब्धता हो, तो लोग ऑनलाइन सेवाओं का उपयोग करना पसंद करते हैं. वे यात्रा टिकट, मूवी टिकट, भोजन, दैनिक उपयोग वस्तुएं, कपड़े, उपयोगिता बिल भुगतान और अन्य शॉपिंग जरूरत के लिए ऑनलाइन चैनलों का उपयोग कर रहे हैं. इंटरनेट की उपलब्धता बढ़ रही है और स्मार्ट फोन भी सस्ते हो रहे हैं. इससे आबादी का बड़ा भाग डिजिटल बैंकिंग के विविध एप का उपयोग करने में सक्षम हो गए हैं. उपयोग के वर्तमान रुझान से पता चलता है कि मोबाइल फोन इंटरनेट आधारित एप्लिकेशन उपयोग करने के लिए पसंदीदा उपकरण बन गए हैं.

ग्राहकों के बहुत से प्रश्नों के उत्तर – उदाहरण के लिए जमा / खुदरा ऋण योजनाओं के लिए ब्याज की दर, विदेशी मुद्रा दर, शाखा / एटीएम स्थान और अन्य विवरण जो वर्तमान में शाखा काउंटर पर या फोन पर कर्मचारियों द्वारा प्रदान किए जा रहे हैं, अब डिजिटल बैंकिंग से उन्हें स्वतः उपलब्ध हो रहे हैं. इससे उनके समय की बचत होती है. डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से एप उपयोगकर्ता को बिना देरी उसी समय हमारे नए उत्पादों / पहल / विशेष छूटों आदि के बारे में अवगत करा सकते हैं.

चारदीवारी की बैंकिंग संकल्पना अब “ किसी भी समय एवं कहीं भी बैंकिंग “ की संकल्पना में परिवर्तित हो चुकी है और यह तकनीक के कारण ही संभव हुआ है. प्रौद्योगिकी के आने से पूर्व शाखाओं में प्रायः सभी कार्य हस्तलिखित होते थे और इसमें समय भी काफी नष्ट होता था. बड़े-बड़े रजिस्ट्रों एवं लेजरो का प्रयोग करना होता था और इनका मिलान क्रमवार और ध्यानपूर्वक करना होता था. प्रौद्योगिकी के आगमन के बाद यह सभी इतिहास के पन्ने बन चुके हैं. इंटरनेट के द्वारा भी बैंकिंग क्षेत्र में एक नई क्रांति आ गयी है. कम्प्यूटरीकरण की प्रक्रिया में बैंक पर्सनल कम्प्यूटर से इंटरनेट तकनीक में रूपांतरित होकर कोर बैंकिंग सोल्यूशन की ओर अग्रसर हुए. कोर बैंकिंग



सोल्यूशन के तहत अब ग्राहक केवल शाखा का ग्राहक न होकर बैंक का ग्राहक बन गया है. वह बैंक के किसी भी शाखा से न्यूनतम समय में अपने खाते का परिचालन कर सकता है. सीबीएस बैंकिंग में तो अब शाखा में सर्वर रखने की भी आवश्यकता नहीं है.

प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में अब ई-बैंकिंग सुविधा आ गयी है, जिसके तहत ग्राहक को शाखा में जाने की जरूरत नहीं है बल्कि वह इंटरनेट के माध्यम से किसी भी समय उत्पादों की जानकारी हासिल कर सकता है, बैंक के साथ ई-मेल के माध्यम से विचार-विनिमय कर सकता है एवं अपने खाते का परिचालन भी कर सकता है. इंटरनेट के अंतर्गत खाते की ऑनलाइन जानकारी प्राप्त करना, खाता खोलने का फॉर्म डाउनलोड करना, स्टॉक विवरण प्रस्तुत करना, ड्राफ्ट बनवाने का अनुरोध करना, स्कूल का शुल्क जमा करने का आदेश देना और टेलीफोन, बिजली व पानी आदि के बिल का भुगतान करना शामिल है.

डिजिटल बैंकिंग का भविष्य निम्न स्तरों पर निर्धारित किया जाएगा.

- ग्राहक सेवा – डिजिटलीकरण के माहौल में हम बेहतर तरीके से ग्राहक सेवा प्रदान कर सकते है. एटीएम व कियोस्क मशीनों के आगमन से शाखा में भीड़ कम हो गयी है, जिससे ग्राहकों पर अधिक ध्यान केन्द्रित किया जा सकता है. डिजिटल बैंकिंग से किसी भी लेन-देन में लगने वाला समय काफी कम हो गया है.
- आंतरिक व्यवस्था – कोई भी रिकॉर्ड हम उचित तरीके से रख सकते है.
- ई-वालेट या ई-बटुआ – तकनीक विस्तार ने व्यापार को अभूतपूर्व प्रतिस्पर्धी बना दिया अब दैनिक उपयोग का सभी सामान, लगभग सभी द्वारा ऑनलाइन आकर्षक दरों पर घर बैठे उपलब्ध है परिणाम स्वरूप गत वर्षों में ऑनलाइन खरीदी में अप्रत्याशित बढ़ोतरी हुई है. उपभोक्ता जो पहले कभी कभार, कुछ चयनित सामान या सेवाएं ऑनलाइन खरीद करता था अब मोबाइल रिचार्ज से लेकर नया मोबाइल, सभी तरह के यात्रा टिकिट, होटल एवं रेस्टोरंट बुकिंग, दैनिक जरूरत के सभी सामान इत्यादि ऑनलाइन खरीद रहा है.

हमारे माननीय प्रधानमंत्री जी ने डिजिटलाइजेशन को बहुत महत्व देते हुए पूरे भारत में डिजिटल क्रांति की शुरुआत की है. ई-बैंकिंग एवं डोर स्टेप बैंकिंग डिजिटलाइजेशन का एक महत्वपूर्ण पहलू है, जिसके बिना डिजिटलाइजेशन सार्थक नहीं हो सकता. अगली पीढ़ी के बैंकों और जो बैंक अगली पीढ़ियों तक अच्छी तरह चलना चाहते है उनके लिए ई-बैंकिंग और डोर स्टेप बैंकिंग (डिजिटल बैंकिंग) को सुदृढ़ करने के लिए अतिरिक्त कोई उपाय नहीं है. विकसित बैंकिंग व्यवस्था का अर्थ ही ई-बैंकिंग और डोर स्टेप बैंकिंग अर्थात डिजिटल बैंकिंग है, और विकसित बैंकिंग व्यवस्था के बिना विकसित देश की कल्पना भी मुश्किल है.



डिजिटल बैंकिंग ऑनलाइन बैंकिंग की ओर ले जाने वाला कदम है जहां बैंकिंग सेवाएं इंटरनेट पर प्रदान की जाती हैं। बैंकों और ग्राहकों के लिए फायदे के लिए अधिक सुविधाजनक और तेज बैंकिंग सेवाएं प्रदान किए जा रहे हैं।

इसमें उच्च स्तर की प्रक्रिया स्वचालन और वेब-आधारित सेवाएं शामिल हैं और इसमें बैंकिंग उत्पादों को वितरित करने और लेनदेन प्रदान करने के लिए क्रॉस संस्थागत सेवा संरचना को सक्षम करने वाले एपीआई शामिल हो सकते हैं। यह उपयोगकर्ताओं को डेस्कटॉप, मोबाइल और एटीएम सेवाओं के माध्यम से वित्तीय डेटा तक पहुंचने की क्षमता प्रदान करता है।

डिजिटल बैंकिंग सेवाओं और कंपनियों के उदाहरण हैं:

- टैगपे - सॉफ्टवेयर कंपनी जिसने एक डिजिटल बैंकिंग सिस्टम विकसित किया है
- स्ट्राइप - निजी व्यक्तियों के लिए ऑनलाइन भुगतान का परिवेश
- एडियन - फेसबुक सहित डिजिटल कंपनियों के लिए

ई-कॉमर्स डिजिटल लाभों के प्रमुख लाभ हैं:

- व्यावसायिक दक्षता,
- लागत बचत,
- बढ़ी हुई परिशुद्धता,
- बेहतर प्रतिस्पर्धा,
- अधिक चपलता और
- बेहतर सुरक्षा.

डिजिटल बैंकिंग के उभरते हुए रूप हैं

- BaaS - एक सेवा के रूप में बैंकिंग (तृतीय पक्ष एकीकरण की अनुमति देता है)
- BaaS - एक मंच के रूप में बैंकिंग (सॉफ्टवेयर के साथ कोर सिस्टम को एकीकृत करने के लिए)
- क्लाउड-आधारित इन्फ्रास्ट्रक्चर (आईटी कर्मचारियों पर कम निर्भरता की अनुमति देता है)
- व्हाइट लेबल बैंकिंग (जैसे को-ब्रांडेड क्रेडिट कार्ड).

ये समाधान उन्नत तकनीकी वास्तुकला के साथ-साथ विभिन्न व्यावसायिक मॉडल पर आधारित हैं।

## मोबाइल बैंकिंग

मोबाइल फोन, बैंकिंग सेवाओं के विस्तार के माध्यम के रूप में, अपनी सर्वव्यापी प्रकृति के कारण अधिक महत्व प्राप्त कर चुके हैं। भारत में मोबाइल फोन नेटवर्क के व्यापक कवरेज के माध्यम से मोबाइल उपयोगकर्ताओं के तेजी से विकास ने इस माध्यम को बैंकिंग सेवाओं के विस्तार के लिए सामान्य रूप से बैंकिंग ग्राहकों के हर वर्ग और विशेष रूप से बिना बैंक वाले खंड के लिए एक महत्वपूर्ण मंच बना दिया है। उदाहरण: आईएमपीएस।

'मोबाइल बैंकिंग लेनदेन' का अर्थ है बैंक ग्राहकों द्वारा मोबाइल फोन का उपयोग करके बैंकिंग लेनदेन करना जिसमें उनके खातों तक पहुंच / क्रेडिट / डेबिट शामिल है।

भारत में मोबाइल बैंकिंग के संचालन के लिए, भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का अधिनियम 51) की धारा 18 के तहत भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी वैधानिक दिशानिर्देश।

उक्त सभी दिशानिर्देश समस्त वाणिज्यिक बैंकों (क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों सहित), शहरी सहकारी बैंकों, राज्य सहकारी बैंकों और जिला केंद्रीय सहकारी बैंकों पर लागू होते हैं। हितधारकों के साथ व्यापक परामर्श प्रक्रिया के बाद अंतिम रूप दिए गए दिशानिर्देशों को पहली बार अक्टूबर 2008 में जारी किया गया था।

भुगतान और निपटान प्रणाली विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक से आवश्यक अनुमति प्राप्त करने के बाद बैंकों को मोबाइल बैंकिंग सेवाएं (एसएमएस, यूएसएसडी या मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन के माध्यम से) प्रदान करने की अनुमति है। मोबाइल नेटवर्क पर ध्यान दिए बिना बैंक ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराई जानी चाहिए।

"अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी)", "धन शोधन रोधी (एएमएल)" और "आतंकवाद के वित्तपोषण का मुकाबला (सीएफटी)" पर समय-समय पर रिजर्व बैंक द्वारा जारी दिशा-निर्देश मोबाइल आधारित बैंकिंग सेवाओं पर भी लागू होंगे।

बैंक सामान्य बैंकिंग लेनदेन के मामले में मोबाइल बैंकिंग लेनदेन के लिए वित्तीय खुफिया इकाई - भारत (FIU-IND) को संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट (एसटीआर) दर्ज करेंगे।

### मोबाइल बैंकिंग के लिए एमपिन जनरेशन

मोबाइल बैंकिंग के लिए पंजीकृत ग्राहकों को एमपिन बनाने की सुविधा प्रदान करने में आने वाली चुनौतियों का समाधान करने के लिए बैंकों को विभिन्न विकल्प तलाशने होंगे. एमपिन बनाने की प्रक्रिया को तेज करने के लिए और अपने मोबाइल बैंकिंग पंजीकृत ग्राहकों तक पहुंच को व्यापक बनाने के लिए, बैंक विभिन्न चैनलों / विधियों को अपनाने पर विचार कर सकते हैं जैसे कि:

- एटीएम चैनलों के माध्यम से (अपने स्वयं के एटीएम के साथ-साथ अंतर-संचालित एटीएम नेटवर्क में पिन बदलने के लिए उपलब्ध विकल्प के समान)
- मोबाइल बैंकिंग के लिए यूएसएसडी मेनू में दिए गए विकल्प के माध्यम से (दोनों का अपना यूएसएसडी प्लेटफॉर्म, यदि कोई हो, और साथ ही मोबाइल बैंकिंग के लिए इंटर-ऑपरेबल यूएसएसडी प्लेटफॉर्म के तहत)
- आवश्यक सुरक्षा उपायों के साथ बैंकों की अपनी इंटरनेट बैंकिंग वेबसाइट.
- एमपिन मेलर्स का उपयोग (जैसे कार्ड के लिए पिन मेलर)
- आम वेबसाइट को एक उद्योग पहल के रूप में भी डिजाइन किया जा सकता है.

बिना एंड-टू-एंड एन्क्रिप्शन के बैंकों द्वारा 5000/- रुपये तक के लेनदेन की सुविधा प्रदान की जा सकती है. ऐसे लेनदेन में शामिल जोखिम पहलुओं को बैंकों द्वारा पर्याप्त सुरक्षा उपायों के माध्यम से संबोधित किया जा सकता है. बैंकों और उनके मोबाइल बैंकिंग सेवा प्रदाताओं के बीच अंतर-संचालन सुनिश्चित करने के लिए, बैंक विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उपयुक्त संशोधन के साथ आईएसओ 8583 जैसे संदेश प्रारूपों को अपनाएंगे.

बैंकों को अपने ग्राहकों को वस्तुओं/सेवाओं की खरीद से जुड़े लेनदेन के लिए बिना किसी दैनिक सीमा के मोबाइल बैंकिंग सुविधा प्रदान करने की अनुमति है. हालांकि, बैंक अपने बोर्ड के अनुमोदन से, बैंक की अपनी जोखिम धारणा के आधार पर प्रति लेनदेन सीमा निर्धारित कर सकते हैं.

### पीओएस (प्वाइंट-ऑफ-सेल)

- पॉइंट-ऑफ-सेल (POS) या पॉइंट ऑफ़ परचेज़ (POP) वह समय और स्थान है जहाँ खुदरा लेनदेन पूरा होता है. भुगतान प्राप्त करने के बाद, व्यापारी लेन-देन के लिए एक रसीद जारी कर सकता है, जो आमतौर पर मुद्रित होती है लेकिन इलेक्ट्रॉनिक रूप से वितरित या भेजी जा रही है.
- भुगतान के किसी भी रूप का उपयोग किया जा सकता है, जैसे नकद, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, मोबाइल भुगतान और यहां तक कि बिटकॉइन भी.

### बिलों का ऑनलाइन भुगतान

- यह तकनीक केवल ऑनलाइन बिलों का भुगतान करने के लिए स्थापित की गई है; इस तकनीक को स्थापित करने के पीछे का कारण कागज के उपयोग को कम करना और लाभार्थी को ऑनलाइन पैसा ट्रांसफर करके हरा होना है, चाहे वह आपका बिजली बिल, गैस बिल, फोन बिल, डीटीएच रिचार्ज आदि हो, आपके अधिकांश बिल भुगतान इस पर किए जा सकते हैं इंटरनेट और वायर ट्रांसफर के माध्यम से लाइन.
- इस सुविधा का उपयोग करके, आप अपने खाते पर नज़र रख सकते हैं, अपने उपभोक्ता मासिक धन का अनुमान लगा सकते हैं, अपने बजट का विश्लेषण कर सकते हैं और ऑनलाइन अपने लिए उपलब्ध विभिन्न निवेश विकल्पों को देखकर अपनी बचत की योजना भी बना सकते हैं.

### कोर बैंकिंग सोल्युशन

- कोर बैंकिंग कहीं भी एक ही बैंक के साथ कहीं भी बैंकिंग है चाहे वह किसी भी स्थान पर हो.
- यह सब लेन-देन समाशोधन के लिए चेक आउटस्टेशन भेजे बिना किया जा सकता है. इससे दूसरे शहर में समाशोधन के लिए चेक भेजने के लिए समय और धन की बचत होती है.
- बैंकिंग सॉफ्टवेयर और नेटवर्क प्रौद्योगिकी एक बैंक को अपने रिकॉर्ड कीपिंग को केंद्रीकृत करने और किसी भी स्थान से एक्सेस की अनुमति देने की अनुमति देती है.
- उदाहरण के लिए, यदि आपका एबीसीडी बैंक लिमिटेड में खाता है, तो एक्स स्थान या एक्स शाखा में आप अपने लेनदेन को वाई स्थान या वाई शाखा में भी संसाधित कर सकते हैं.

### नियर फील्ड कम्युनिकेशन (एनएफसी)

यह रेडियो-फ्रीक्वेंसी आइडेंटिफिकेशन टेक्नोलॉजी (RFID) पर आधारित एक शॉर्ट-रेंज, वायरलेस लिंक है जो एक दूसरे के करीब रखे गए दो उपकरणों के बीच थोड़ी मात्रा में डेटा ट्रांसफर करने की क्षमता रखता है. फोन में सिम कार्ड एक स्मार्ट कार्ड का काम करता है जो आपके खाते को नेटवर्क से पहचानता है. एनएफसी फोन पर, सिम कार्ड एक सुरक्षित तत्व का काम करता है जो भुगतान कार्ड जैसे अन्य ऐप्स को पकड़ सकता है. बैंकिंग के लिए, एनएफसी एक कंप्यूटर डिवाइस के लिए एक व्यक्ति और उसके बैंक खाते की जानकारी की पहचान करता है.



एनएफसी एक ऐसी सुविधा है जिसे हम वास्तव में अपने चारों ओर देखते हैं जैसे होटल के कमरों और कार्यालयों के लिए एक्सेस कार्ड, मेट्रो ट्रेन कार्ड, कार की चाबियां, ई-टिकट प्रिंटआउट मशीन आदि. अधिकांश वैश्विक मोबाइल फोन में एनएफसी क्षमताएं होती हैं जिनका उपयोग विभिन्न वित्तीय लेनदेन के लिए किया जा सकता है.

एनएफसी लेनदेन की पेशकश के लाभ प्रचुर मात्रा में हैं. शुरुआत के लिए, उस ढीले बदलाव की तलाश करने की कोई आवश्यकता नहीं है. गिनती करने की जरूरत नहीं है. उन भयानक कतारों में घंटों खड़े रहने की जरूरत नहीं है. न्यूनतम/कोई लेनदेन त्रुटियाँ नहीं. जब आप अपना फोन खो देते हैं तब भी पैसा सुरक्षित रहता है. अपने फोन के माध्यम से एनएफसी लेनदेन को सक्षम करने के लिए, आपको बस एक एनएफसी चिप वाला फोन होना चाहिए और फिर एक ऐप (जैसे Google वॉलेट या ऐप्पल पे) डाउनलोड करना होगा जो आपके बैंक खाते/क्रेडिट कार्ड या डेबिट कार्ड या प्रीपेड खाते से जुड़ता है. जिससे आप जुड़े हैं.

## प्लास्टिक मनी

प्लास्टिक मनी में मास्टर कार्ड, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड और एटीएम कार्ड के विभिन्न रूप होते हैं. प्लास्टिक मनी का मूल उद्देश्य नकद/धन के लेन-देन के मामले में लोगों को आसानी से और जल्दी से सुविधा प्रदान करना है. बैंकिंग के लिए प्रौद्योगिकी ने बैंकिंग को सरल बना दिया है और निम्नलिखित को पेश करके लेनदेन को संसाधित करने में लगने वाले समय को कम कर दिया है और विभिन्न प्रकार के प्लास्टिक मनी हैं:

### 1. डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड

- डेबिट कार्ड (बैंक कार्ड, प्लास्टिक कार्ड या चेक कार्ड के रूप में भी जाना जाता है) एक प्लास्टिक भुगतान कार्ड है जिसका उपयोग खरीदारी करते समय नकदी के बजाय किया जा सकता है. यह एक क्रेडिट कार्ड के समान है, लेकिन क्रेडिट कार्ड के विपरीत, लेन-देन करते समय पैसा सीधे उपयोगकर्ता के बैंक खाते से आता है.
- डेबिट कार्ड बैंकों द्वारा जारी किए जाते हैं और बैंक खाते से जुड़े होते हैं. जबकि क्रेडिट कार्ड बैंकों/RBI द्वारा अनुमोदित अन्य संस्थाओं द्वारा जारी किए जाते हैं.
- डेबिट कार्ड का उपयोग खरीदारी, ईंधन के भुगतान, किराना, स्वचालित टेलर मशीन से पैसे निकालने के लिए किया जा सकता है. क्रेडिट कार्ड का उपयोग प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) और ई कॉमर्स (ऑनलाइन खरीद) / इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पांस (आईवीआर) / आवर्ती लेनदेन / मेल ऑर्डर टेलीफोन ऑर्डर (मोटो) के माध्यम से वस्तुओं और सेवाओं की खरीद के लिए किया जाता है.

### 2. एटीएम

एक स्वचालित टेलर मशीन (एटीएम) एक इलेक्ट्रॉनिक दूरसंचार उपकरण है जो वित्तीय संस्थानों के ग्राहकों को किसी भी समय और किसी भी समय बैंक कर्मचारी के सीधे संपर्क की आवश्यकता के बिना वित्तीय लेनदेन, जैसे नकद निकासी, जमा, धन हस्तांतरण, या खाता जानकारी प्राप्त करने में सक्षम बनाता है।

नोट: सबसे अधिक एटीएम वाला राज्य: महाराष्ट्र; भारत का पहला टॉकिंग एटीएम: अहमदाबाद, गुजरात

#### एटीएम के प्रकार

एटीएम के विभिन्न प्रकार इस प्रकार हैं:

- ऑनसाइट एटीएम - बैंक के परिसर के भीतर
- ऑफसाइट एटीएम - बैंक परिसर के बाहर (शॉपिंग मॉल, शॉपिंग मार्केट, हवाई अड्डे, अस्पताल, व्यावसायिक क्षेत्र आदि)
- व्हाइट लेबल एटीएम - एनबीएफसी द्वारा प्रदान किया गया
- ग्रीन लेबल एटीएम - कृषि लेनदेन के लिए प्रदान किया गया
- पिंक लेबल एटीएम - महिला बैंकिंग (एसबीआई द्वारा शुरू की गई)
- कार्यस्थल एटीएम - एक संगठन के परिसर के भीतर स्थित है और आम तौर पर केवल संगठन के कर्मचारियों के लिए है।
- ऑरेंज लेबल एटीएम - शेयर लेनदेन के लिए प्रदान किया गया
- येलो लेबल एटीएम - ई कॉमर्स के लिए प्रदान किया गया
- ब्राउन लेबल एटीएम - एटीएम मशीन के हार्डवेयर और पट्टे का स्वामित्व एक सेवा प्रदाता के पास होता है, लेकिन नकद प्रबंधन और बैंकिंग नेटवर्क से कनेक्टिविटी एक प्रायोजक बैंक द्वारा प्रदान की जाती है।
- कैश डिस्पेंसर - केवल नकद निकासी, बैलेंस पूछताछ और मिनी स्टेटमेंट अनुरोध, कैश डिस्पेंसर (सीडी) की अनुमति देता है।
- मोबाइल एटीएम - एक एटीएम को संदर्भित करता है जो ग्राहकों के लिए विभिन्न क्षेत्रों में चलता है। कुछ निजी बैंकों ने एटीएम ऑन व्हील्स की शुरुआत की है।

### विफल एटीएम लेनदेन से संबंधित शिकायत के समाधान के लिए समय सीमा:

जारीकर्ता बैंकों द्वारा ग्राहकों की शिकायतों के समाधान की समय सीमा ग्राहक शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर है। इसलिए बैंक को 7 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक के खाते में पुनः क्रेडिट करना चाहिए। ग्राहक से शिकायत प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक के खाते में पुनः क्रेडिट करने में विफलता के लिए, बैंक ग्राहक को मुआवजे के रूप में प्रति दिन 100 रुपये का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी है।

### प्रीपेड (पूर्वदत्त) कार्ड:

- प्रीपेड कार्ड बैंकों/गैर-बैंकों द्वारा कार्डधारक द्वारा अग्रिम भुगतान किए गए मूल्य के विरुद्ध जारी किए जाते हैं और ऐसे कार्डों में संग्रहीत किए जाते हैं जिन्हें स्मार्ट कार्ड या चिप कार्ड, इंटरनेट वॉलेट, मोबाइल खाते आदि के रूप में जारी किया जा सकता है।
- किसी भी समय प्रीपेड कार्ड में स्टोर किया जा सकने वाला अधिकतम मूल्य 50,000 रुपये है।
- बैंकों द्वारा जारी किए गए प्रीपेड कार्डों का उपयोग एटीएम से नकद निकासी, पॉइंट ऑफ सेल (पीओएस)/ई-कॉमर्स (ऑनलाइन खरीद) पर सामान और सेवाओं की खरीद और एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को घरेलू फंड ट्रांसफर के लिए किया जा सकता है। ऐसे प्रीपेड कार्ड को ओपन सिस्टम प्रीपेड कार्ड के रूप में जाना जाता है।
- हालांकि, अधिकृत गैर-बैंक संस्थाओं द्वारा जारी किए गए प्रीपेड कार्ड का उपयोग केवल पॉइंट ऑफ सेल (पीओएस)/ई-कॉमर्स (ऑनलाइन खरीद) पर सामान और सेवाओं की खरीद के लिए और एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को घरेलू फंड ट्रांसफर के लिए किया जा सकता है। ऐसे प्रीपेड कार्ड को सेमी-क्लोज्ड सिस्टम प्रीपेड कार्ड के रूप में जाना जाता है।
- इन कार्डों का उपयोग केवल घरेलू स्तर पर ही किया जा सकता है।

प्रीपेड कार्ड शब्द का प्रयोग निम्नलिखित के संदर्भ में किया जा सकता है:

- प्रीपेड डेबिट कार्ड, एक ऐसा कार्ड जो किसी संबद्ध खाते से पैसे डेबिट करता है जिसे सत्यापन के लिए आमतौर पर पिन कोड के उपयोग की आवश्यकता होती है
- प्रीपेड क्रेडिट कार्ड, एक ऐसा कार्ड जो किसी संबद्ध खाते से पैसे डेबिट करता है जो सत्यापन के लिए पिन के बजाय आमतौर पर एक हस्ताक्षर का उपयोग करता है
- स्टोर्ड-वैल्यू कार्ड, एक ऐसा कार्ड जिसका मौद्रिक मूल्य होता है जिसे कार्ड पर ही डेटा के रूप में दर्ज किया जाता है, और इस प्रकार किसी संबद्ध खाते में ऑनलाइन पहुंच के बिना उपयोग किया जा सकता है



अन्य प्रकार के कार्ड:

### 1) स्मार्ट कार्ड:

इसमें एक इलेक्ट्रॉनिक चिप होती है जिसका उपयोग कैश में स्टोर करने के लिए किया जाता है। किसी भी हस्ताक्षर, पहचान और भुगतान प्राधिकरण की कोई आवश्यकता नहीं है। भुगतान के दौरान स्मार्ट कार्ड से सटीक राशि काट ली जाती है और स्मार्ट कार्ड रीड मशीनों द्वारा एकत्र की जाती है।

### 2) को-ब्रांडेड कार्ड

एक क्रेडिट कार्ड जो क्रेडिट कार्ड कंपनी द्वारा पेश किया जाता है जिसे बैंक और एक खुदरा व्यापारी द्वारा संयुक्त रूप से प्रायोजित किया जाता है। ये कार्ड आम तौर पर छूट और छूट जैसे विभिन्न प्रकार के प्रोत्साहनों के साथ आते हैं।

### 3) रुपये कार्ड

रुपे कार्ड डेबिट/क्रेडिट कार्ड का भारतीय संस्करण है। यह मास्टर और वीजा जैसे अंतरराष्ट्रीय कार्ड के समान है। इसे भारत में NPCI (नेशनल पेमेंट कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया) द्वारा लॉन्च किया गया है। सार्वजनिक क्षेत्र के सभी बड़े बैंकों ने रुपये कार्ड जारी करना शुरू कर दिया है।

रुपे कार्ड के लाभ:

- रुपये कार्ड की मदद से लेन-देन की लागत कम हो जाती है।
- उपयोगकर्ता इस कार्ड के माध्यम से किए गए प्रत्येक लेनदेन के लिए अलर्ट प्राप्त करते हैं।
- रुपये कार्ड की प्रोसेसिंग फीस अन्य क्रेडिट/डेबिट कार्डों की तुलना में काफी कम है।

### 4) किसान क्रेडिट कार्ड

किसान क्रेडिट कार्ड सरल प्रक्रिया के माध्यम से किसान क्रेडिट कार्ड आकस्मिक व्यय और सहायक गतिविधियों से संबंधित खर्चों के लिए छवि परिणाम को पूरा करने के अलावा किसानों को उनकी उत्पादन क्रेडिट जरूरतों को पूरा करने के लिए समय पर और क्रेडिट प्रदान करने की एक योजना है।

किसान क्रेडिट कार्ड किसानों को दो प्रकार से ऋण प्रदान करता है:

- नकद ऋण और
- सावधि ऋण।

## भारत में भुगतान और निपटान प्रणाली

भारत में भुगतान और निपटान प्रणाली वित्तीय लेनदेन के लिए भारत में भुगतान और निपटान प्रणाली हैं। वे भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (पीएसएस अधिनियम) द्वारा कवर किए गए हैं, जिसे दिसंबर 2007 में कानून बनाया गया था और भारतीय रिजर्व बैंक और भुगतान और निपटान प्रणाली के विनियमन और पर्यवेक्षण बोर्ड द्वारा विनियमित किया गया था।

भारत में कई भुगतान और निपटान प्रणालियां हैं, सकल और शुद्ध निपटान प्रणाली दोनों। ग्रॉस सेटलमेंट के लिए भारत में रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट (RTGS) सिस्टम है जिसे इसी नाम से जाना जाता है और नेट सेटलमेंट सिस्टम में इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सर्विसेज (ECS क्रेडिट), इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सर्विसेज (ECS डेबिट), क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड अंतरण (एनईएफटी) प्रणाली और तत्काल भुगतान सेवा (आईएमपीएस) शामिल हैं।

## आरटीजीएस (रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट)

- परिवर्णी शब्द 'आरटीजीएस' का अर्थ रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट है, जिसे ऑर्डर के आधार पर (बिना नेटिंग के) ऑर्डर के आधार पर व्यक्तिगत रूप से फंड ट्रांसफर के निरंतर (रियल-टाइम) सेटलमेंट के रूप में परिभाषित किया जा सकता है।
- आरटीजीएस प्रणाली मुख्य रूप से बड़े मूल्य के लेनदेन के लिए है।
- आरटीजीएस के माध्यम से प्रेषित की जाने वाली न्यूनतम राशि 2 लाख रुपये है।
- आरटीजीएस लेनदेन के लिए कोई ऊपरी सीमा नहीं है।
- लाभार्थी बैंक को धन हस्तांतरण संदेश प्राप्त होने के 30 मिनट के भीतर प्राप्तकर्ता के खाते में क्रेडिट करना होगा।

### आरटीजीएस लेनदेन के लिए प्रोसेसिंग शुल्क / सेवा शुल्क:

आरटीजीएस प्रणाली के माध्यम से निधि अंतरण की पेशकश के लिए बैंकों द्वारा लगाए जाने वाले सेवा शुल्क को युक्तिसंगत बनाने की दृष्टि से, निम्नानुसार एक व्यापक ढांचा अनिवार्य किया गया है:

- आवक लेनदेन - नि: शुल्क, कोई शुल्क नहीं लगाया जाएगा।
- जावक लेनदेन - ₹2 लाख से ₹5 लाख - प्रति लेनदेन ₹30.00 से अधिक नहीं;
- ₹5 लाख से अधिक - प्रति लेनदेन ₹55.00 से अधिक नहीं।

## एनईएफटी (नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर)

- राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (एनईएफटी) एक राष्ट्रव्यापी भुगतान प्रणाली है जो एक-से-एक फंड ट्रांसफर की सुविधा प्रदान करती है। एनईएफटी एक इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर सिस्टम है जो डिफर्ड नेट सेटलमेंट (डीएनएस) के आधार पर संचालित होता है जो बैंचों में लेनदेन का निपटान करता है।
- इस हस्तांतरण के तहत, व्यक्ति, फर्म और कॉर्पोरेट किसी भी बैंक शाखा से किसी भी व्यक्ति, फर्म या कॉर्पोरेट को इलेक्ट्रॉनिक रूप से धन हस्तांतरित कर सकते हैं, जिसका देश में किसी अन्य बैंक शाखा में खाता है, जो हस्तांतरण में भाग ले रहा है। हालांकि, एनईएफटी की कोई सीमा नहीं है - या तो न्यूनतम या अधिकतम - हस्तांतरित धन की राशि पर।
- उन व्यक्तियों के मामले में जिनके पास बैंक नहीं है, खाता एनईएफटी का उपयोग करके नकद जमा भी कर सकता है। हालांकि, इस तरह के नकद प्रेषण अधिकतम प्रति लेनदेन 50,000 रुपये तक सीमित हैं।
- एनईएफटी प्रणाली भारत से नेपाल को निधियों के एकतरफा हस्तांतरण की सुविधा भी देती है और इसे भारत-नेपाल प्रेषण सुविधा योजना के रूप में जाना जाता है। हालांकि, इस प्रकार की योजना में प्रति लेनदेन प्रेषण अधिकतम रु. 50,000 है।

### एनईएफटी लेनदेन के लिए प्रसंस्करण या सेवा शुल्क

एनईएफटी के लिए ग्राहक पर लगने वाले शुल्कों की संरचना नीचे दी गई है:

- गंतव्य बैंक शाखाओं में आवक लेनदेन (लाभार्थी के खातों में जमा करने के लिए) - निः शुल्क, लाभार्थियों पर कोई शुल्क नहीं लगाया जाएगा
- मूल बैंक शाखाओं में जावक लेनदेन - प्रेषक के लिए लागू शुल्क
- रुपये तक के लेनदेन के लिए. 10,000 - रु. 2.50 (+ लागू जीएसटी)
- 10,000 रुपये से अधिक के लेनदेन के लिए 1 लाख रुपये तक - 5 रुपये (+ लागू जीएसटी)
- 1 लाख रुपये से अधिक और 2 लाख रुपये तक के लेनदेन के लिए - 15 रुपये (+ लागू जीएसटी)
- 2 लाख रुपये से अधिक के लेनदेन के लिए - 25 रुपये (+ लागू जीएसटी)



बैंकों में विभिन्न लेनदेन और चेक समाशोधन के लिए उपयोग किए जाने वाले कोड की सूची

## IFSC (भारतीय वित्तीय प्रणाली कोड)

- IFSC या भारतीय वित्तीय प्रणाली कोड एक अल्फा-न्यूमेरिक कोड है जो विशिष्ट रूप से NEFT प्रणाली में भाग लेने वाली बैंक-शाखा की पहचान करता है।
- यह 11 अंकों का कोड है जिसमें पहले 4 अल्फा वर्ण बैंक का प्रतिनिधित्व करते हैं, 5वां वर्ण 0 (शून्य) है और अंतिम 6 वर्ण शाखा का प्रतिनिधित्व करते हैं।
- सभी बैंकों को यह भी सूचित किया गया है कि शाखाओं द्वारा अपने ग्राहकों को जारी किए गए चेक पर शाखा का आईएफएस कोड प्रिंट करें।
- आईएफएससी का उपयोग एनईएफटी प्रणाली द्वारा आरंभिक/गंतव्य बैंकों/शाखाओं की पहचान करने और संबंधित बैंकों/शाखाओं को उचित रूप से संदेश भेजने के लिए किया जाता है।

## एमआईसीआर/MICR (चुंबकीय स्याही वर्ण पहचान):

एमआईसीआर (मैग्नेटिक इंक कैरेक्टर रिकॉग्निशन) एक तकनीक है जिसका उपयोग कागजी दस्तावेजों, विशेष रूप से चेक की वैधता या मौलिकता को सत्यापित करने के लिए किया जाता है।

- विशेष स्याही, जो चुंबकीय क्षेत्रों के प्रति संवेदनशील होती है, का उपयोग मूल दस्तावेजों पर कुछ वर्णों की छपाई में किया जाता है।
- एमआईसीआर कोड 9 अंकों का कोड होता है, जो चेक के नीचे और चेक नंबर के दाईं ओर प्रिंट होता है। प्रत्येक बैंक शाखा के लिए एक एमआईसीआर कोड अद्वितीय होता है। इस प्रकार, किसी भी बैंक शाखा की विशिष्ट पहचान के लिए एमआईसीआर कोड का उपयोग किया जा सकता है। यह इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सिस्टम (ईसीएस) में भाग लेने वाले बैंक और शाखा की विशिष्ट रूप से पहचान करता है।

## एमएमआईडी/MMID (मोबाइल मनी आइडेंटिफ़ायर) कोड:

- मोबाइल मनी आइडेंटिफ़ायर बैंकों द्वारा जारी किया गया एक 7-अंकीय संख्या है।
- MMID एक इनपुट है जिसे मोबाइल नंबर के साथ जोड़ने पर फंड ट्रांसफर की सुविधा मिलती है। मोबाइल नंबर का संयोजन तथा एमएमआईडी विशिष्ट रूप से एक खाता संख्या के साथ जुड़ा हुआ है और लाभार्थी के विवरण की पहचान करने में मदद करता है।
- अलग-अलग MMID को एक ही मोबाइल नंबर से जोड़ा जा सकता है।

## स्विफ्ट (सोसाइटी फॉर वर्ल्डवाइड इंटरबैंक फाइनेंशियल टेलीकम्युनिकेशन) कोड:

- स्विफ्ट कोड एक अंतरराष्ट्रीय बैंक कोड है जो दुनिया भर में विशेष बैंकों की पहचान करता है। इसे बैंक पहचानकर्ता कोड (बीआईसी) के रूप में भी जाना जाता है।
- बैंक विदेशी बैंकों को पैसा भेजने के लिए स्विफ्ट कोड का उपयोग करता है। एक स्विफ्ट कोड में 8 या 11 अक्षर होते हैं।
- संदेश प्रारूप डिजाइन की मजबूती ने विशाल मापनीयता की अनुमति दी जिसके माध्यम से स्विफ्ट ने धीरे-धीरे निम्नलिखित को सेवाएं प्रदान करने के लिए विस्तार किया:
  - बैंक
  - ब्रोकरेज संस्थान और ट्रेडिंग हाउस
  - प्रतिभूति व्यापारी
  - संपत्ति प्रबंधन कंपनियां
  - समाशोधन गृह
  - डिपॉजिटरी
  - एक्सचेंज
  - कॉर्पोरेट बिजनेस हाउस
  - ट्रेजरी मार्केट पार्टिसिपेंट्स और सर्विस प्रोवाइडर्स
  - विदेशी मुद्रा और मुद्रा दलाल

उदाहरण के लिए: बैंक का स्विफ्ट कोड "CSTAAU2B" है। आपको विदेश से पैसे भेजने वाले किसी भी व्यक्ति को यह कोड देना होगा।

## भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई)

- भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) भारत में सभी खुदरा भुगतान प्रणाली के लिए एक छत्र संगठन है, जिसका उद्देश्य सभी भारतीय नागरिकों को ई-भुगतान सेवाओं तक अप्रतिबंधित पहुंच की अनुमति देना है।
- एनपीसीआई कंपनी अधिनियम 2013 की धारा 8 के तहत पंजीकृत एक गैर-लाभकारी संगठन है।
- यह दिसंबर 2008 में भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) और भारतीय बैंक संघ (आईबीए) के मार्गदर्शन और समर्थन के साथ स्थापित किया गया था।
- मुख्य उद्देश्य सभी खुदरा भुगतान प्रणालियों के लिए राष्ट्रव्यापी वर्दी और मानक व्यापार प्रक्रिया में विभिन्न सेवा स्तरों के साथ कई प्रणालियों को समेकित और एकीकृत करना था।
- एनपीसीआई के दस प्रमुख प्रवर्तक बैंक हैं, भारतीय स्टेट बैंक, पंजाब नेशनल बैंक, केनरा बैंक, बैंक ऑफ बड़ौदा, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, बैंक ऑफ इंडिया, आईसीआईसीआई बैंक, एचडीएफसी बैंक, सिटी बैंक और एचएसबीसी।
- इसका मुख्यालय मुंबई, महाराष्ट्र में स्थित है। एनपीसीआई के एमडी और सीईओ दिलीप असेवे हैं।

### एनपीसीआई के उत्पाद और सेवाएं

#### 1)राष्ट्रीय वित्तीय स्विच (NFS)

- राष्ट्रीय वित्तीय स्विच भारत में ऑटोमेटेड टेलर मशीन (एटीएम) का सबसे बड़ा इंटरकनेक्टेड नेटवर्क है। प्राथमिक मुख्यालय मुंबई में स्थित है।
- इस प्रणाली को बैंकिंग प्रौद्योगिकी में विकास और अनुसंधान संस्थान (आईडीआरबीटी), हैदराबाद द्वारा 2004 में विकसित किया गया था। यह भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) द्वारा चलाया जाता है।
- नेशनल फाइनेंशियल स्विच ने बैंक के स्विच के बीच इंटरकनेक्टिविटी को सक्षम किया ताकि किसी भी एटीएम में किए गए लेनदेन को कनेक्टेड बैंकों तक पहुंचाया जा सके।
- एनपीसीआई ने एटीएम के साथ या उसके बिना चौबीसों घंटे (24/7) कोर बैंकिंग सेवाओं की पेशकश करने वाले किसी भी बैंक को प्रायोजक बैंक के माध्यम से इस राष्ट्रीय वित्तीय स्विच का हिस्सा बनने की अनुमति दी है।
- इस तरह के कदम के पीछे का उद्देश्य गैर-अनुसूचित सहकारी बैंकों और अन्य क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को देश में एटीएम के व्यापक नेटवर्क तक पहुंचने में सक्षम बनाना है।

## 2) तत्काल भुगतान सेवा (आईएमपीएस)

- आईएमपीएस भारत में एक अभिनव रीयल टाइम इंटर-बैंक इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर सिस्टम है. बैंकों को IMPS के लिए अपनी सीमा निर्धारित करने की अनुमति है.
- आईएमपीएस मोबाइल फोन के माध्यम से एक अंतर-बैंक इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर सेवा प्रदान करता है. एनईएफटी और आरटीजीएस के विपरीत, यह सेवा बैंक की छुट्टियों सहित पूरे वर्ष 24/7 उपलब्ध है.
- यह सेवा नेशनल पेमेंट्स कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआई) द्वारा पेश की जाती है जो ग्राहकों को पूरे भारत में बैंकों और आरबीआई द्वारा अधिकृत प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंट इश्यूअर्स (पीपीआई) के माध्यम से तुरंत पैसा ट्रांसफर करने का अधिकार देती है.
- QSAM (आधार मैपर पर क्वेरी सेवा) - यह सेवा उपयोगकर्ता को उनके बैंक खाते के साथ उनकी आधार सीडिंग स्थिति जानने में मदद करती है.
- बैंक और गैर-बैंकिंग ग्राहक दोनों ही IMPS का लाभ उठा सकते हैं. हालांकि, बैंक रहित ग्राहक प्रीपेड भुगतान लिखत जारीकर्ता (पीपीआई) की सेवाओं का उपयोग करके आईएमपीएस लेनदेन शुरू कर सकते हैं.

## 3) यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई)

- यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (यूपीआई) एक ऐसी प्रणाली है जो एक ही मोबाइल एप्लिकेशन (किसी भी भाग लेने वाले बैंक के) में कई बैंक खातों को शक्ति प्रदान करती है, कई बैंकिंग सुविधाओं, निर्बाध फंड रूटिंग और मर्चेन्ट भुगतान को एक हुड में विलय कर देती है.
- यह "पीयर टू पीयर" संग्रह अनुरोध को भी पूरा करता है जिसे शेड्यूल किया जा सकता है और आवश्यकता और सुविधा के अनुसार भुगतान किया जा सकता है.
- UPI को फंड ट्रांसफर करने के लिए तत्काल भुगतान सेवा (IMPS) पर बनाया गया है. प्रति लेनदेन सीमा रु. 1 लाख.
- यह वर्चुअल पेमेंट एड्रेस (बैंक द्वारा प्रदान की गई एक यूनिक आईडी), आईएफएस कोड के साथ अकाउंट नंबर, एमएमआईडी के साथ मोबाइल नंबर (मोबाइल मनी आइडेंटिफायर), आधार नंबर या एक बार इस्तेमाल होने वाली वर्चुअल आईडी का उपयोग करता है.



#### 4) नेशनल ऑटोमेटेड क्लियरिंग हाउस (NACH)

- नेशनल ऑटोमेटेड क्लियरिंग हाउस (एनएसीएच) एक केंद्रीकृत, वेब आधारित समाशोधन सेवा है जो सभी क्षेत्रीय ईसीएस प्रणालियों को एक राष्ट्रीय भुगतान प्रणाली में समेकित करके बैंकों, वित्तीय संस्थानों और सरकार और कॉर्पोरेट के काम को आसान बना सकती है, जिससे कुशल बैंकिंग में किसी भी भौगोलिक बाधाओं को दूर किया जा सकता है.
- भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) द्वारा शुरू किया गया, एनएसीएच का उद्देश्य मौजूदा इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सर्विस (ईसीएस) प्रणाली की तुलना में समाशोधन सेवाओं को सुविधाजनक बनाने के लिए एक बेहतर विकल्प बनाना है.
- यह सेवा अब सभी भारतीय बैंकों में कोर बैंकिंग सुविधा के साथ सक्रिय है. यह ईसीएस क्रेडिट और ईसीएस डेबिट दोनों की सुविधा प्रदान करता है.

#### 5) \*99# यूएसएसडी

- एनपीसीआई की एक यूएसएसडी (अनस्ट्रक्चर्ड सप्लीमेंट्री सर्विस डेटा) आधारित मोबाइल बैंकिंग सेवा शुरू में नवंबर 2012 में शुरू की गई थी.
- जैसे यूएसएसडी कोड टेलीकॉम ऑपरेटर के सर्वर से कनेक्ट होता है, यह बैंक के सर्वर से भी कनेक्ट होता है. सेवा की सीमित पहुंच थी और केवल दो टीएसपी इस सेवा की पेशकश कर रहे थे यानी एमटीएनएल और बीएसएनएल.
- सामान्य रूप से वित्तीय समावेशन में और विशेष रूप से \*99# के मोबाइल बैंकिंग के महत्व को समझते हुए, विभिन्न नियामक/व्यापार निकाय \*99# (यूएसएसडी 1.0) पर सभी टीएसपी की बोर्डिंग सुनिश्चित करने के लिए एक साथ आए.
- व्यापक पारिस्थितिकी तंत्र (11 टीएसपी) के साथ, \*99# माननीय प्रधान मंत्री द्वारा 28 अगस्त 2014 को प्रधानमंत्री जन धन योजना के हिस्से के रूप में राष्ट्र को समर्पित किया गया था.
- \*99# सेवा देश भर के हर आम आदमी तक बैंकिंग सेवाओं को पहुंचाने के लिए शुरू की गई है. फिलहाल यह सेवा हिंदी और अंग्रेजी के साथ 10 क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है.

## 6) आधार सक्षम भुगतान प्रणाली:

- आईपीएस एक भुगतान सेवा है जो भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) द्वारा बैंकों को आधार संख्या और ऑनलाइन यूआईडीएआई प्रमाणीकरण का उपयोग करके उनके संबंधित व्यापार संवाददाता सेवा केंद्रों के माध्यम से प्रदान की जाती है.
- ग्राहक का आईपीएस सेवा प्रदान करने वाले बैंक के साथ उसके आधार नंबर से जुड़ा एक बैंक खाता होना चाहिए.

## जारीकर्ता पहचान संख्या (आईआईएन):

- यह उस बैंक की पहचान करता है जिससे ग्राहक ने आधार संख्या को मैप किया है.
- प्रत्येक बैंक को आईपीएस के लिए एक अद्वितीय आईआईएन जारी किया जाएगा.
- यह छह अंकों की संख्या है.
- आईपीएस लेनदेन के लिए सीमाएं:
  - रु. 50,000 प्रति दिन प्रति खाता.

आधार आधारित खाते सरलीकृत केवाईसी दिशानिर्देश के आधार पर खोले जाएंगे अर्थात जहां

- शेष राशि 50,000 रुपये से अधिक नहीं है
- वार्षिक कारोबार रुपये, 1,00,000 से अधिक नहीं है.

## निपटान एजेंसी और शुल्क:

एनपीसीआई की ओर से क्लियरिंग कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड.

आईपीएस में बैंकिंग सेवाएं:

नकद निकासी, नकद जमा, बैलेंस पूछताछ, फंड ट्रांसफर.

## 7) आधार पेमेंट ब्रिज (APB) सिस्टम

- एपीबी प्रणाली वित्तीय समावेशन के लक्ष्य को पूरा करती है और सरकार को अपने सब्सिडी प्रबंधन कार्यक्रम की वित्तीय पुनः इंजीनियरिंग का प्रयास करने का अवसर प्रदान करती है.
- एपीबी प्रणाली के कार्यान्वयन से बड़ी संख्या में खुदरा भुगतान लेनदेन का इलेक्ट्रॉनिकीकरण हुआ है जो मुख्य रूप से नकद या चेक में थे.
- बैंक एनपीसीआई से एनपीसीआईनेट या इंटरनेट के माध्यम से जुड़ सकते हैं.
- एनपीसीआई द्वारा जारी आईआईएन के आधार पर लेनदेन रूटिंग.
- एपीबी सिस्टम सरकारी विभागों और एजेंसियों को डायरेक्ट कॉरपोरेट एक्सेस (डीसीए) प्रदान करता है. ऑनलाइन विवाद प्रबंधन प्रणाली (डीएमएस) प्रदान करता है.

## 8) भारत बिल भुगतान प्रणाली

- भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस) भारत में एक एकीकृत बिल भुगतान प्रणाली है जो ग्राहकों को एजेंट संस्थानों (एआई) के रूप में पंजीकृत सदस्य के एजेंटों के नेटवर्क के माध्यम से इंटरऑपरेबल और सुलभ बिल भुगतान सेवा प्रदान करती है, जो कई भुगतान मोड को सक्षम करती है, और तत्काल पुष्टि प्रदान करती है. भुगतान.
- बीबीपीएस का उद्देश्य सभी उपयोगिता सेवाओं के लिए नियमित बिल भुगतान को आसान बनाना है. जिसमें पानी, डीटीएच और टेलीकॉम शामिल हैं.
- भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) अधिकृत भारत बिल भुगतान केंद्रीय इकाई (बीबीपीसीयू) के रूप में कार्य करेगा.
- बीबीपीसीयू सभी प्रतिभागियों के लिए तकनीकी और व्यावसायिक आवश्यकताओं के लिए व्यावसायिक मानकों, नियमों और प्रक्रियाओं को स्थापित करने के लिए जिम्मेदार होगा.

## 9) रुपये कार्ड

- रुपये एक भारतीय घरेलू कार्ड योजना है, जिसे भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) ने 26 मार्च 2012 को शुरू किया था.
- भारत में बैंक एटीएम, पीओएस टर्मिनलों और ई-कॉमर्स वेबसाइटों पर उपयोग के लिए अपने ग्राहकों को रुपये डेबिट कार्ड जारी करने के लिए अधिकृत हैं.
- इसे कंपनी अधिनियम 1956 के तहत एक धारा 25 कंपनी के रूप में और हाल ही में कंपनी अधिनियम 2013 की धारा 8 के तहत शामिल किया गया है और इसका उद्देश्य सभी सदस्य बैंकों और उनके ग्राहकों के लाभ के लिए काम करना है. इसका मुख्यालय मुंबई, महाराष्ट्र में स्थित है.

### 10) चेक ट्रंकेशन सिस्टम (सीटीएस)

- सीटीएस एक चेक ट्रंकेशन या ऑनलाइन इमेज-आधारित चेक क्लियरिंग सिस्टम पर आधारित है जहां चेक इमेज और मैग्नेटिक इंक कैरेक्टर रिकग्निशन (एमआईसीआर) डेटा को एकत्रित बैंक शाखा में कैप्चर किया जाता है और इलेक्ट्रॉनिक रूप से प्रसारित किया जाता है. चेकों के तेजी से समाशोधन के लिए, भारत में चेक ट्रंकेशन सिस्टम (सीटीएस) या छवि-आधारित समाशोधन प्रणाली (आईसीएस) शुरू की गई थी.
- ट्रंकेशन एक ड्रॉअर द्वारा जारी किए गए भौतिक चेक के प्रवाह को किसी बिंदु पर प्रस्तुत करने वाले बैंक द्वारा भुगतान करने वाली बैंक शाखा के रास्ते में रोकने की प्रक्रिया है.
- तेजी से वसूली के लिए सीटीएस के माध्यम से समाशोधन के लिए सीटीएस-2010 मानकों का अनुपालन करने वाले उपकरणों को प्रस्तुत करना बेहतर है. सीटीएस-2010 मानकों का अनुपालन नहीं करने वाले लिखतों को स्वीकार किया जाना जारी रहेगा, लेकिन कम अंतरालों पर यानी सप्ताह में एक बार (प्रत्येक सोमवार) साफ किया जाएगा.

### 11) भीम (भारत इंटरफेस फॉर मनी)

- भीम (भारत इंटरफेस फॉर मनी) यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई) पर आधारित नेशनल पेमेंट्स कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआई) द्वारा विकसित एक मोबाइल ऐप है.
- इसे 30 दिसंबर 2016 को नई दिल्ली के तालकटोरा स्टेडियम में डिजी धन मेला में प्रधान मंत्री नरेंद्र मोदी द्वारा लॉन्च किया गया था.
- ऐप उन सभी भारतीय बैंकों का समर्थन करता है जो उस प्लेटफॉर्म का उपयोग करते हैं, जो तत्काल भुगतान सेवा के बुनियादी ढांचे पर बनाया गया है और उपयोगकर्ता को किसी भी दो पक्षों के बैंक खातों के बीच तुरंत धन हस्तांतरित करने की अनुमति देता है. इसका उपयोग सभी मोबाइल उपकरणों पर किया जा सकता है.

### लेनदेन शुल्क और सीमाएं

- वर्तमान में, 1 रुपये से 1 लाख रुपये तक के लेनदेन के लिए कोई शुल्क नहीं है.
- वर्तमान में निधि अंतरण की सीमा अधिकतम रु. 20,000 प्रति लेनदेन और अधिकतम रु. एक दिन में 1,00,000 और एक दिन में लेनदेन की अधिकतम संख्या 20 है.



- भीम ऐप वर्तमान में 13 भाषाओं (अंग्रेजी सहित) का समर्थन करता है, हालांकि भारत के संविधान की 8वीं अनुसूची के तहत भारत की 22 आधिकारिक भाषाएं (अंग्रेजी को छोड़कर) हैं।

### विभिन्न क्षेत्रों में उपयोग किए जाने वाले अन्य महत्वपूर्ण उत्पाद

#### यूनिवर्सल अकाउंट नंबर (यूएएन):

- यूएएन एक 12-अंकीय संख्या है जो कर्मचारी को आवंटित किया जाता है जो ईपीएफ में योगदान कर रहा है, ईपीएफओ द्वारा प्रत्येक पीएफ सदस्य के लिए उत्पन्न किया जाएगा।  
उदाहरण के लिए, 111222333444.
- यूएएन विभिन्न प्रतिष्ठानों द्वारा एक व्यक्ति को आवंटित कई सदस्य आईडी के लिए एक छत्र के रूप में कार्य करेगा और एक कर्मचारी के जीवन भर एक समान रहेगा। यह नौकरियों में बदलाव के साथ नहीं बदलता है।
- विचार एकल सदस्य को आवंटित एकाधिक सदस्य पहचान संख्या (सदस्य आईडी) को एकल सार्वभौमिक खाता संख्या के तहत जोड़ने का है।

#### अंतर्राष्ट्रीय प्रतिभूति पहचान संख्या (आईएसआईएन):

- एक अंतरराष्ट्रीय प्रतिभूति पहचान संख्या (आईएसआईएन) विशिष्ट रूप से एक सुरक्षा की पहचान करती है। इसकी संरचना आईएसओ 6166 में परिभाषित है।
- आईएसआईएन कोड एक 12-वर्ण का अल्फ़ान्यूमेरिक कोड है जो व्यापार और निपटान में, निर्दिष्ट राष्ट्रीय संख्या के सामान्यीकरण के माध्यम से एक सुरक्षा की समान पहचान के लिए कार्य करता है।
- सभी अंतरराष्ट्रीय स्तर पर व्यापारित प्रतिभूति जारीकर्ताओं से आईएसआईएन नंबरिंग योजना का उपयोग करने का आग्रह किया जाता है, जो अब लगभग सभी देशों द्वारा स्वीकृत मानक है। संयुक्त राज्य अमेरिका और कनाडा मुख्य रूप से एक समान योजना का उपयोग करते हैं, जिसे CUSIP संख्या के रूप में जाना जाता है।
- आईएसआईएन कोड में कुल 12 अक्षर होते हैं, जिसमें अक्षर और संख्या दोनों शामिल होते हैं। इनमें वह देश शामिल है जिसमें जारी करने वाली कंपनी का मुख्यालय (पहले दो अंक), सुरक्षा के लिए विशिष्ट संख्या (मध्य नौ अंक), और एक अंतिम वर्ण, जो चेक के रूप में कार्य करता है। यूएस कंपनी के स्टॉक प्रमाणपत्र के लिए आईएसआईएन नंबर का एक उदाहरण इस तरह दिख सकता है: यूएस-000402625-0.

### स्थायी सेवानिवृत्ति खाता संख्या (पीआरएएन):

- नेशनल सिन्क्योरिटीज डिपॉजिटरी लिमिटेड (एनएसडीएल) एनपीएस के लिए सेंट्रल रिकॉर्डकीपिंग एजेंसी (सीआरए) है। इसलिए, एनएसडीएल पोर्टल पर पीआरएएन के लिए आवेदन किया जाता है। प्रत्येक ग्राहक को जीवन भर के लिए एक अद्वितीय 12-अंकीय स्थायी सेवानिवृत्ति लाभ संख्या आवंटित की जाती है और इसे भारत में किसी भी स्थान से एक्सेस किया जा सकता है।
- पीआरएएन में दो प्रकार के खाते, टियर I खाता: यह एक गैर-निकासी योग्य खाता है जो सेवानिवृत्ति के लिए बचत के लिए है।
- टियर II खाता: यह केवल एक स्वैच्छिक बचत सुविधा है। ग्राहक जब चाहे इस खाते से बचत निकालने के लिए स्वतंत्र है। इस खाते पर कोई कर लाभ उपलब्ध नहीं है।
- एनपीएस के सभी अभिदाताओं के लिए पीआरएएन होना अनिवार्य है।

### स्थायी खाता संख्या (पैन):

- स्थायी खाता संख्या (पैन) एक ऐसा कोड है जो व्यक्तियों, परिवारों और कंपनियों (भारतीय और विदेशी भी) के लिए एक पहचान के रूप में कार्य करता है, विशेष रूप से जो आयकर का भुगतान करते हैं।
- यह एक अद्वितीय, 10-वर्णों वाला अल्फा-न्यूमेरिक पहचानकर्ता है, जो भारतीय आयकर अधिनियम, 1961 के तहत पहचाने जाने योग्य सभी न्यायिक संस्थाओं को जारी किया जाता है।
- आयकर अधिनियम की धारा 139ए के तहत आयकर पैन कोड और उससे जुड़े कार्ड जारी किए जाते हैं। यह भारतीय आयकर विभाग द्वारा केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (सीबीडीटी) की देखरेख में जारी किया जाता है और यह पहचान के एक महत्वपूर्ण प्रमाण के रूप में भी कार्य करता है।
- पैन कोड संख्या का एक उदाहरण AAAPL1234C के रूप में होगा।
- पैन संरचना इस प्रकार है:

AAAPL1234C: पांच (5) पहले पांच वर्ण अक्षर हैं, उसके बाद चार (4) अंक हैं, और अंतिम (10 वां) वर्ण एक अक्षर है।

### कर कटौती और संग्रह खाता संख्या (टैन):

- भारत में, एक कर कटौती और संग्रह खाता संख्या (टैन) उन व्यक्तियों को जारी की गई एक 10 अंकों की संख्या है, जिन्हें भारतीय आयकर अधिनियम, 1961 के तहत उनके द्वारा किए गए भुगतान पर कर काटने या एकत्र करने की आवश्यकता होती है। एक टैन द्वारा प्रत्येक कर कटौतीकर्ता की विशिष्ट रूप से पहचान की जाती है।
- टैन को सभी टीडीएस/टीसीएस रिटर्न, सभी टीडीएस/टीसीएस भुगतान चालानों और जारी किए जाने वाले सभी टीडीएस/टीसीएस प्रमाणपत्रों में उद्धृत करना आवश्यक है। टीडीएस/टीसीएस रिटर्न स्वीकार नहीं किया जाएगा यदि टीएएन उद्धृत नहीं किया गया है और टीडीएस/टीसीएस भुगतान के लिए चालान बैंकों द्वारा स्वीकार नहीं किए जाएंगे।
- टैन के लिए आवेदन करने में विफलता या निर्दिष्ट दस्तावेजों में उसे उद्धृत नहीं करने पर 10,000 रुपये का जुर्माना लगता है।
- टैन संरचना इस प्रकार है:

DELA999999B: पहले चार वर्ण अक्षर हैं, अगले पाँच अंक हैं, और अंतिम वर्ण एक अक्षर है।

पहले तीन अक्षर उस शहर या राज्य का प्रतिनिधित्व करते हैं जहां टैन जारी किया गया था।

चौथा वर्ण कटौतीकर्ता के नाम के पहले वर्ण का प्रतिनिधित्व करता है। और अगले 5 अक्षर अंकीय हैं।

### कानूनी इकाई पहचानकर्ता (एलईआई):

- कानूनी इकाई पहचानकर्ता (एलईआई) कोड को वैश्विक वित्तीय संकट के बाद बेहतर जोखिम प्रबंधन के लिए वित्तीय डेटा सिस्टम की गुणवत्ता और सटीकता में सुधार के लिए एक महत्वपूर्ण उपाय के रूप में माना जाता है।
- एलईआई दुनिया भर में वित्तीय लेनदेन के लिए पार्टियों की पहचान करने के लिए एक 20-अंकीय अद्वितीय कोड है।
- ये निर्देश बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 21 और धारा 35(ए) के तहत जारी किए गए हैं।

### ईएमवी (यूरो पे, मास्टर वीज़ा मानक)

- भुगतान प्रणालियों के लिए ईएमवी इंटीग्रेटेड सर्किट कार्ड विनिर्देश वैश्विक भुगतान उद्योग विनिर्देश हैं जो भुगतान को सक्षम करने के लिए चिप-आधारित उपभोक्ता भुगतान अनुप्रयोगों और स्वीकृति टर्मिनलों के बीच अंतःक्रियाशीलता की आवश्यकताओं का वर्णन करते हैं. विनिर्देशों को ईएमवी कंपनी संगठन द्वारा प्रबंधित किया जाता है.
- ईएमवी मानकों को 1993 में दुनिया के तीन मुख्यधारा के भुगतान संगठनों: यूरोपे (ईपीआई), मास्टरकार्ड (एमसीआई) और वीजा द्वारा बनाए गए एक कार्य समूह द्वारा शुरू किया गया था. EMV नाम इन तीनों संगठनों में से प्रत्येक के पहले अक्षर से लिया गया है.
- अब ईएमवीसीओ का स्वामित्व अमेरिकन एक्सप्रेस, जेसीबी, मास्टरकार्ड और वीज़ा के पास है, जो पॉइंट ऑफ़ सेल टर्मिनलों और एटीएम सहित स्वीकृति उपकरणों के साथ चिप आधारित भुगतान कार्डों की वैश्विक अंतर-संचालनीयता सुनिश्चित करने के लिए इंटीग्रेटेड सर्किट कार्ड (आईसीसी) विनिर्देशों का प्रबंधन, रखरखाव और वृद्धि करता है.

ईएमवी विनिर्देश निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ लिखे गए थे:

- कार्ड और स्वीकृति डिवाइस को एक साथ संचार करना चाहिए और यह इंगित करना चाहिए कि कार्ड और स्वीकृति डिवाइस में कौन से अनुप्रयोग समान हैं.
- स्वीकृति उपकरण सामान्य अनुप्रयोगों को चला सकता है और यह सुनिश्चित करता है कि जोखिम नियंत्रण और सुरक्षा के लिए न्यूनतम मानक उस सामान्य अनुप्रयोग के लिए लागू होते हैं. माइक्रोप्रोसेसर-आधारित भुगतान कार्ड दुनिया भर में स्वीकार्यता और अंतरसंचालनीयता प्रदान करता है.
- मई 1998 में प्रकाशित ईएमवी 96 विनिर्देशों (संस्करण 3.1.1) का वर्तमान संस्करण, एक चिप कार्ड और एक टर्मिनल पर डेबिट और क्रेडिट कार्ड के कार्यों की बातचीत के लिए आवश्यकताओं को परिभाषित करता है. इन विशिष्टताओं के घटक कार्ड, एप्लिकेशन और टर्मिनलों के लिए आवश्यकताओं को कवर करते हैं. एक नई रिलीज़ EMV2000 (EMV 4.2) वर्तमान में उपलब्ध है.
- ईएमवी प्रौद्योगिकी की तैनाती में तेजी लाने के लिए, मौजूदा कार्ड योजनाओं ने धोखाधड़ी देयता बदलाव को लागू किया है. ये नियम धोखाधड़ी के लिए "शिफ्ट" दायित्व को बदल देता है जिसे रोका जा सकता था यदि दोनों पक्षों द्वारा ईएमवी चिप और/या पिन तकनीक का उपयोग जारी करने या प्राप्त करने वाले पक्ष को किया गया था, जिसने ईएमवी चिप और / या पिन उपकरण में निवेश नहीं किया था.



ईएमवी दो अलग-अलग प्रकार के डेटा प्रमाणीकरण का समर्थन करता है:

### ऑफ़लाइन डेटा प्रमाणीकरण:

ऑफ़लाइन डेटा प्रमाणीकरण यह सुनिश्चित करता है कि ICC कार्ड नकली नहीं है और डेटा खराब या गलत नहीं है. यह एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा कार्ड को नकली या स्कैमिंग से बचाने के लिए RSA सार्वजनिक कुंजी तकनीक का उपयोग करके लेनदेन के बिंदु पर मान्य किया जाता है. ईएमवी लेनदेन का प्रवाह क्रिप्टोग्राम के सत्यापन के माध्यम से प्रक्रिया में कार्ड और टर्मिनल को प्रमाणित करना सुनिश्चित करता है. कार्डों में प्रमाणपत्रों के भाग के रूप में उपयोग की जाने वाली चाबियों के साथ-साथ टर्मिनलों पर सार्वजनिक कुंजी सामान्य रूप से 10 साल की होती है और बाजार में सभी मौजूदा ईएमवी कार्डों का समर्थन करने के लिए किसी भी बिंदु पर टर्मिनलों में कई कुंजियाँ सक्रिय और लोड होती हैं.

### ऑनलाइन डेटा प्रमाणीकरण:

ऑनलाइन डेटा प्रमाणीकरण कार्ड जारीकर्ता को यह सुनिश्चित करता है कि लेनदेन में उपयोग किया गया कार्ड वास्तव में जारीकर्ता द्वारा जारी किया गया कार्ड है.

ईएमवी में ऑफ़लाइन डेटा प्रमाणीकरण के तीन रूप शामिल हैं:

- स्टेटिक डेटा प्रमाणीकरण (एसडीए)
- गतिशील डेटा प्रमाणीकरण (डीडीए)
- संयुक्त डीडीए/एसी उत्पादन (सीडीए)

नोट: आरएसए (रिवेस्ट, शमीर और एडलमैन - आरएसए क्रिप्टोसिस्टम के आविष्कारक) सार्वजनिक कुंजी प्रौद्योगिकी.

### स्टेटिक डेटा प्रमाणीकरण (एसडीए):

एसडीए एक प्रकार का ऑफ़लाइन डेटा प्रमाणीकरण है जिसके द्वारा टर्मिनल कार्ड के वैयक्तिकरण के दौरान कार्ड पर रखे गए क्रिप्टोग्राफ़िक मान को मान्य करता है. यह सत्यापन कुछ प्रकार के नकली के खिलाफ सुरक्षा करता है, लेकिन प्रतिलिपि बनाने और हमले को फिर से चलाने के खिलाफ सुरक्षा नहीं करता है.

### गतिशील डेटा प्रमाणीकरण (डीडीए):

डीडीए एक प्रकार का ऑफलाइन डेटा प्रमाणीकरण है जहां कार्ड स्किमिंग से बचाने के लिए टर्मिनल द्वारा सत्यापन के लिए लेनदेन-विशिष्ट गतिशील डेटा तत्वों का उपयोग करके एक डिजिटल हस्ताक्षर उत्पन्न करता है.

### संयुक्त डीडीए/एप्लिकेशन क्रिप्टोग्राम जनरेशन (सीडीए):

सीडीए एक प्रकार का ऑफलाइन डायनेमिक डेटा ऑथेंटिकेशन है, जो ट्रांजेक्शन एप्लिकेशन क्रिप्टोग्राम के प्रसंस्करण के साथ संयुक्त है.

### प्लास्टिक को मजबूत करना और सेकेंड फैक्टर ऑथेंटिकेशन शुरू करना:

आरबीआई ने अनिवार्य किया है कि बैंक केवल घरेलू उपयोग के लिए नए डेबिट और क्रेडिट कार्ड जारी कर सकते हैं, जब तक कि ग्राहक द्वारा विशेष रूप से अंतरराष्ट्रीय उपयोग की मांग नहीं की जाती है. अंतरराष्ट्रीय उपयोग को सक्षम करने वाले ऐसे कार्ड अनिवार्य रूप से ईएमवी चिप और पिन सक्षम होने चाहिए. बैंकों को उन सभी ग्राहकों के लिए सभी मौजूदा मैग-स्ट्रिप कार्डों को ईएमवी चिप कार्ड में बदलने का भी निर्देश दिया गया है, जिन्होंने कम से कम एक बार (ई-कॉमर्स/एटीएम/पीओएस के लिए/के माध्यम से) अंतरराष्ट्रीय स्तर पर अपने कार्ड का उपयोग किया है.

ग्राहक प्रभाव, जारीकर्ता प्रभाव, अधिग्रहणकर्ता प्रभाव, व्यापारी प्रभाव, वैश्विक अंतरसंचालनीयता और अवशिष्ट जोखिम जैसे मापदंडों पर विभिन्न विकल्पों के विस्तृत मूल्यांकन के आधार पर, निम्नलिखित तीन समाधान सेट सामने आते हैं:

- चुंबकीय पट्टी कार्ड और पिन
- मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड और बायोमेट्रिक (आधार फिंगर प्रिंट)
- ईएमवी चिप कार्ड और पिन

### मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड और पिन

देश में जारी किए गए 99% से अधिक क्रेडिट और डेबिट कार्ड मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड हैं। वर्तमान में, पिन केवल एटीएम लेनदेन के लिए आवश्यक है न कि पीओएस लेनदेन के लिए। पिन खोए और चोरी हुए कार्ड धोखाधड़ी से बचाता है।

निम्नलिखित के आधार पर पीओएस टर्मिनल पर पिन का संकेत दिया जाता है:

- सेवा कोड जो कार्ड जारी करते समय कार्ड की चुंबकीय पट्टी में कोडित होता है या
- बीआईएन (बैंक पहचान संख्या - कार्ड संख्या के पहले 6 अंक) जो पीओएस टर्मिनल पर अपडेट किया जाता है या
- सेवा कोड और बिन दोनों का संयोजन।

यदि सभी पीओएस लेनदेन के लिए चुंबकीय पट्टी कार्ड और पिन अनिवार्य किया जाना है, तो:

- कार्ड पर पूर्ण-सेवा कोड पढ़ने और पिन के लिए संकेत देने के लिए टर्मिनलों को संशोधित करना होगा
- यदि कार्ड पर सर्विस कोड पिन प्रॉम्प्ट का समर्थन नहीं करता है, तो टर्मिनलों को भारत में सभी जारीकर्ता बैंकों के बिन अपडेट करने होंगे यह पीओएस टर्मिनल पर लोड किए गए एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर को अपडेट करके किया जाना है।
- मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड और पिन कार्ड खो जाने और चोरी हो जाने से बचाने के अल्पकालिक उद्देश्य (अगले 2/3 वर्ष) को पूरा करते हैं।
- इस विकल्प को शुरू करने से पहले भुगतान अवसंरचना को सुरक्षित करना महत्वपूर्ण है। पारिस्थितिकी तंत्र को बदलने में शामिल प्रयास एक पूर्ण रोल आउट के लिए 12-18 महीने होने का अनुमान है। एमएसडी + पिन एक अल्पकालिक समाधान हो सकता है जब तक कि उद्योग एक अच्छी तरह से स्थापित दीर्घकालिक समाधान में स्थानांतरित नहीं हो जाता।

### 2. ईएमवी चिप कार्ड और पिन

- ईएमवी चिप कार्ड नकली (स्किमिंग) कार्ड धोखाधड़ी से बचाता है। ईएमवी चिप कार्ड और पिन नकली (स्किमिंग) और खोए और चोरी हुए कार्ड धोखाधड़ी दोनों से बचाता है।
- वर्तमान में, सिटी बैंक, आईसीआईसीआई बैंक, एचडीएफसी बैंक और एसबीआई जैसे कुछ बड़े जारीकर्ता बैंक ही ईएमवी चिप कार्ड जारी कर रहे हैं। अधिकांश अन्य बैंकों के होस्ट सिस्टम तैयार नहीं हैं और चिप कार्ड जारी करने के लिए प्रमाणित नहीं हैं। प्राधिकरण स्वच, होस्ट जारी करने वाले और कार्ड एम्बॉसिंग प्लेटफॉर्म पर परिवर्तन आवश्यक हैं।

- बैंक जो वर्तमान में ईएमवी चिप कार्ड जारी कर रहे हैं, वे चिप और हस्ताक्षर के रूप में जारी कर रहे हैं। जारी करने वाले किसी भी बैंक ने चिप और पिन कार्ड जारी करना शुरू नहीं किया है। इसलिए, सभी बैंकों को आवश्यक तकनीकी परिवर्तन करने और चिप और पिन कार्ड जारी करने के लिए खुद को प्रमाणित करने की आवश्यकता है।
- अंतरराष्ट्रीय अनुभव के आधार पर, ईएमवी चिप कार्ड और पिन माइग्रेशन में आमतौर पर 5 साल लगते हैं। हालांकि, प्रवास की समय-सीमा बाजार के आकार पर निर्भर करती है।

### 3. चुंबकीय पट्टी और बायोमेट्रिक (आधार फिंगर प्रिंट) प्रमाणीकरण

- मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड और बायोमेट्रिक (आधार फिंगर प्रिंट) घरेलू नकली (स्किमिंग) और खोए और चोरी हुए कार्ड धोखाधड़ी दोनों से बचाव करते हैं।
- यूआईडीएआई द्वारा कैप्चर किए गए बायोमेट्रिक (फिंगर प्रिंट) का उपयोग घरेलू नकली और खोए और चोरी हुए कार्ड धोखाधड़ी दोनों से सुरक्षा के लिए प्रमाणीकरण के रूप में किया जा सकता है क्योंकि लेनदेन को प्रमाणित करने के लिए कार्डधारक को पीओएस टर्मिनल/एटीएम पर उपस्थित होना पड़ता है। कार्ड के नकली होने पर भी, जालसाज कार्ड का उपयोग नहीं कर पाएगा क्योंकि ग्राहक के बायोमेट्रिक की आवश्यकता होगी।
- बायोमेट्रिक्स का उपयोग करके आधार प्रमाणीकरण प्रमाणीकरण का एक मजबूत "आप कौन हैं" कारक प्रदान करता है। विक्री के स्थान पर मजबूत ग्राहक पहचान प्राप्त करने के लिए इसे दूसरे "आपके पास क्या है" या "आप क्या जानते हैं" कारक के साथ जोड़ा जा सकता है।
- ईंधन स्टेशनों और रेस्तरां जैसी कुछ व्यापारी श्रेणियों में, प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक के रूप में पिन या बायोमेट्रिक को अपनाने में निष्पादन चुनौतियां हैं।
- सभी उपलब्ध विकल्पों में से जो दुनिया भर में स्वीकृति प्रदान करते हैं, लेकिन प्रमुख नुकसान कार्ड की लागत और कार्ड की कम वैधता के कारण फिर से जारी करने की आवश्यकता के मामले में है जो हर 5 साल में आता है (जो वर्तमान में डेबिट कार्ड के लिए 7 से 10 साल है) )



### इंटरनेट बैंकिंग

ऑनलाइन बैंकिंग, जिसे इंटरनेट बैंकिंग के रूप में भी जाना जाता है, एक इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली है जो किसी बैंक या अन्य वित्तीय संस्थान के ग्राहकों को वित्तीय संस्थान की वेबसाइट के माध्यम से कई प्रकार के वित्तीय लेनदेन करने में सक्षम बनाती है. ऑनलाइन बैंकिंग प्रणाली आम तौर पर एक बैंक द्वारा संचालित कोर बैंकिंग प्रणाली से जुड़ेगी या उसका हिस्सा होगी और शाखा बैंकिंग के विपरीत है जो पारंपरिक तरीके से ग्राहकों तक बैंकिंग सेवाओं तक पहुंच थी.

किसी वित्तीय संस्थान की ऑनलाइन बैंकिंग सुविधा का उपयोग करने के लिए, इंटरनेट एक्सेस वाले ग्राहक को सेवा के लिए संस्थान के साथ पंजीकरण करना होगा और ग्राहक सत्यापन के लिए एक पासवर्ड और अन्य क्रेडेंशियल सेट करना होगा. पिन/टैन प्रणाली जहां पिन एक पासवर्ड का प्रतिनिधित्व करता है, जिसका उपयोग लॉगिन के लिए किया जाता है और टैन लेनदेन को प्रमाणित करने के लिए वन-टाइम पासवर्ड का प्रतिनिधित्व करता है. टैन को विभिन्न तरीकों से वितरित किया जा सकता है, सबसे लोकप्रिय है टैन की एक सूची डाक पत्र द्वारा ऑनलाइन बैंकिंग उपयोगकर्ता को भेजना.

टैन का उपयोग करने का एक अन्य तरीका सुरक्षा टोकन का उपयोग करके आवश्यकता के अनुसार उन्हें उत्पन्न करना है. ये टोकन जनित टैन समय और एक अद्वितीय रहस्य पर निर्भर करते हैं, जो सुरक्षा टोकन (दो-कारक प्रमाणीकरण या 2FA) में संग्रहीत होता है.

एक ही लैन पर मॉडेम के माध्यम से डायल अप सेवाओं का समर्थन करने वाली सभी प्रणालियों को नेटवर्क में घुसपैठ को रोकने के लिए एप्लिकेशन सर्वर के रूप में अलग किया जाना चाहिए क्योंकि यह प्रॉक्सी सर्वर को बायपास कर सकता है.

पीकेआई (पब्लिक की इंफ्रास्ट्रक्चर) सुरक्षित इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं के लिए सबसे पसंदीदा तकनीक है. हालांकि, चूंकि यह अभी तक सामान्य रूप से उपलब्ध नहीं है, बैंकों को संक्रमण के दौरान निम्नलिखित वैकल्पिक प्रणाली का उपयोग करना चाहिए, जब तक कि पीकेआई स्थापित न हो जाए: एसएसएल (सिक्योर्ड सॉकेट लेयर) का उपयोग, जो सर्वर प्रमाणीकरण और प्रमाणपत्र सर्वर का उपयोग करते हुए बैंकों द्वारा जारी किए गए क्लाइंट-साइड प्रमाणपत्रों का उपयोग सुनिश्चित करता है.

ब्राउज़र से वेब सर्वर संचार को सुरक्षित करने के लिए कम से कम 128-बिट एसएसएल का उपयोग और इसके अलावा, उद्यम के भीतर ही ट्रांज़िट में पासवर्ड जैसे संवेदनशील डेटा का एन्क्रिप्शन. यह भी अनुशंसा की जाती है कि एफ़टीपी (फाइल ट्रांसफर प्रोटोकॉल), टेलनेट जैसी एप्लिकेशन सर्वर पर सभी अनावश्यक सेवाओं को अक्षम किया जाना चाहिए. एप्लिकेशन सर्वर को ई-मेल सर्वर से अलग किया जाना चाहिए.

बैंकों द्वारा दी जाने वाली सामान्य ऑनलाइन सेवाएं हैं:

- लेन-देन संबंधी गतिविधियां जैसे फंड ट्रांसफर, बिल भुगतान, ऋण आवेदन और लेनदेन.
- गैर-लेन-देन संबंधी गतिविधियां जैसे चेक बुक के लिए अनुरोध, भुगतान रोकना, ऑनलाइन विवरण, आपकी संपर्क जानकारी अपडेट करना.

### लाभ

बैंकों और ग्राहकों दोनों के लिए ई-बैंकिंग का उपयोग करने के कुछ फायदे हैं:

- बैंक तक स्थायी पहुंच
- मोबाइल या कंप्यूटर का उपयोग करके कहीं भी पहुंचें
- कम समय लगता है और हमें सीधे बैंक जाने की आवश्यकता नहीं है
- बहुत ही सुरक्षित और सुरक्षित तरीका
- तुरंत और सही तरीके से पैसे ट्रांसफर करने में मदद करता है
- उपयोग में आसान

### नुकसान

इसके कुछ नुकसान भी हैं जिनका ध्यान रखना चाहिए. ऑनलाइन बैंकिंग के नुकसान में निम्नलिखित शामिल हैं:

- इंटरनेट बैंकिंग के उपयोग को समझना शुरुआती लोगों के लिए पहली बार में मुश्किल हो सकता है. हालांकि कुछ ऐसी साइटें हैं जो ऑनलाइन खातों तक पहुंचने का डेमो पेश करती हैं, लेकिन सभी बैंक यह सुविधा नहीं देते हैं. अतः जो व्यक्ति नया है, उसे कुछ कठिनाई का सामना करना पड़ सकता है.
- यदि आपके पास इंटरनेट कनेक्शन नहीं है तो आप ऑनलाइन बैंकिंग तक पहुंच नहीं बना सकते हैं; इस प्रकार इंटरनेट की उपलब्धता के बिना, यह उपयोगी नहीं हो सकता है.
- लेन-देन की सुरक्षा एक बड़ा मुद्दा है. आपके खाते की जानकारी इंटरनेट पर अनधिकृत लोगों द्वारा हैक की जा सकती है.
- पासवर्ड सुरक्षा एक जरूरी है. अपना पासवर्ड प्राप्त करने के बाद, इसे बदल दें और इसे याद रखें अन्यथा आपके खाते का दुरुपयोग किसी ऐसे व्यक्ति द्वारा किया जा सकता है जिसे अनजाने में आपका पासवर्ड पता चल जाता है.
- बैंक का सर्वर डाउन होने की स्थिति में आप इसका उपयोग नहीं कर सकते हैं.

- एक और मुद्दा यह है कि कभी-कभी यह नोट करना मुश्किल हो जाता है कि आपका लेनदेन सफल हुआ या नहीं। यह बीच में नेट कनेक्टिविटी के नुकसान के कारण, या धीमे कनेक्शन के कारण, या बैंक का सर्वर डाउन होने के कारण हो सकता है।

## डिजिटल विपणन

डिजिटल मार्केटिंग मुख्य रूप से इंटरनेट पर डिजिटल तकनीकों का उपयोग करके उत्पादों या सेवाओं का विपणन है, लेकिन इसमें मोबाइल फोन, प्रदर्शन विज्ञापन और कोई अन्य डिजिटल माध्यम भी शामिल है।

- डिजिटल मार्केटिंग के तरीके जैसे सर्च इंजन ऑप्टिमाइजेशन (एसईओ), सर्च इंजन मार्केटिंग (SEM), कंटेंट मार्केटिंग, इन्फ्लुएंसर मार्केटिंग, कंटेंट ऑटोमेशन, कैंपेन मार्केटिंग, डेटा-संचालित मार्केटिंग, ई-कॉमर्स मार्केटिंग, सोशल मीडिया मार्केटिंग, सोशल मीडिया ऑप्टिमाइजेशन, ई-मेल डायरेक्ट मार्केटिंग, डिस्प्ले विज्ञापन, ई-किताबें, और ऑप्टिकल डिस्क और गेम हमारी उन्नत तकनीक में आम होते जा रहे हैं।
- वास्तव में, डिजिटल मार्केटिंग अब गैर-इंटरनेट चैनलों तक फैली हुई है जो मोबाइल फोन (एसएमएस और एमएमएस), कॉल बैक और ऑन-होल्ड मोबाइल रिंग टोन जैसे डिजिटल मीडिया प्रदान करते हैं। संक्षेप में, गैर-इंटरनेट चैनलों के लिए यह विस्तार डिजिटल मार्केटिंग को ऑनलाइन मार्केटिंग से अलग करने में मदद करता है, ऊपर उल्लिखित मार्केटिंग विधियों के लिए एक और कैच-ऑल टर्म, जो सख्ती से ऑनलाइन होता है।

### खोज इंजन अनुकूलन (एसईओ):

यह वेब सर्च इंजन के अवैतनिक परिणामों में किसी वेबसाइट या वेब पेज की ऑनलाइन दृश्यता को प्रभावित करने की प्रक्रिया है - जिसे अक्सर "प्राकृतिक", "ऑर्गेनिक" या "अर्जित" परिणाम कहा जाता है। सामान्य तौर पर, पहले (या खोज परिणाम पृष्ठ पर उच्च रैंक), और अधिक बार खोज परिणाम सूची में एक वेबसाइट दिखाई देती है, जितने अधिक आगंतुक इसे खोज इंजन के उपयोगकर्ताओं से प्राप्त करेंगे; इन आगंतुकों को तब ग्राहकों में परिवर्तित किया जा सकता है। एसईओ विभिन्न प्रकार की खोज को लक्षित कर सकता है, जिसमें छवि खोज, वीडियो खोज, शैक्षणिक खोज, समाचार खोज और उद्योग-विशिष्ट लंबवत खोज इंजन शामिल हैं।

### सर्च इंजन मार्केटिंग (SEM):

यह इंटरनेट मार्केटिंग का एक रूप है जिसमें मुख्य रूप से भुगतान किए गए विज्ञापन के माध्यम से खोज इंजन परिणाम पृष्ठों (SERPs) में अपनी दृश्यता बढ़ाकर वेबसाइटों का प्रचार शामिल है। SEM में सर्च इंजन ऑप्टिमाइजेशन (एसईओ) शामिल हो सकता है, जो पे पर क्लिक (PPC) लिस्टिंग को बढ़ाने के लिए सर्च इंजन रिजल्ट पेजों में उच्च रैंकिंग हासिल करने के लिए वेबसाइट कंटेंट और साइट आर्किटेक्चर को एडजस्ट या रीराइट करता है।

### विषयवस्तु का व्यापार:

- सामग्री विपणन विपणन का एक रूप है जो लक्षित दर्शकों के लिए ऑनलाइन सामग्री बनाने, प्रकाशित करने और वितरित करने पर केंद्रित है।
- इसका उपयोग अक्सर व्यवसायों द्वारा निम्न के लिए किया जाता है:
  - ध्यान आकर्षण तथा
  - लीड उत्पन्न करना
- एक प्रकार का विपणन जिसमें ऑनलाइन सामग्री (जैसे वीडियो, ब्लॉग और सोशल मीडिया पोस्ट) का निर्माण और साझा करना शामिल है, जो स्पष्ट रूप से किसी ब्रांड का प्रचार नहीं करता है, लेकिन इसका उद्देश्य अपने उत्पादों या सेवाओं में रुचि को प्रोत्साहित करना है।

### इन्फ्लुएंसर मार्केटिंग:

- इन्फ्लुएंसर मार्केटिंग (विपणन को भी प्रभावित करता है) मार्केटिंग का एक रूप है जिसमें संपूर्ण रूप से लक्षित बाजार के बजाय प्रभावशाली लोगों पर ध्यान केंद्रित किया जाता है। यह उन व्यक्तियों की पहचान करता है जिनका संभावित ग्राहकों पर प्रभाव है, और इन प्रभावितों के आसपास विपणन गतिविधियों को उन्मुख करता है।
- इन्फ्लुएंसर सामग्री को प्रशंसापत्र विज्ञापन के रूप में तैयार किया जा सकता है जहां वे संभावित खरीदार की भूमिका निभाते हैं, या वे तीसरे पक्ष हो सकते हैं। ये तीसरे पक्ष या तो आपूर्ति श्रृंखला (खुदरा विक्रेता, निर्माता, आदि) में मौजूद हैं या तथाकथित मूल्य वर्धित प्रभावक (जैसे पत्रकार, शिक्षाविद, उद्योग विश्लेषक, पेशेवर सलाहकार, और इसी तरह) हो सकते हैं।



### सामग्री स्वचालन:

इस तरह के विविध प्रकार के मीडिया चैनलों के लिए सामग्री बनाने, प्रकाशित करने और वितरित करने की चुनौती सामग्री स्वचालन है।

### बैंकों और वित्तीय सेवा प्रदाताओं के लिए डिजिटल मार्केटिंग रणनीतियाँ:

आधुनिक उपभोक्ता के लिए प्रतिस्पर्धी बने रहने के लिए, बैंकों को डिजिटल विज्ञापन, सामग्री विपणन और खोज इंजन अनुकूलन जैसी ऑनलाइन पहलों के लिए एक बड़ा बजट अलग रखना होगा। ये ऐसे निवेश हैं जिनसे नए ग्राहक बनेंगे और ब्रांड पहचान में वृद्धि होगी। ब्रांड्स को यह समझना चाहिए कि डिजिटल मार्केटिंग को काम पर रखने से रातोंरात ठीक होने की गारंटी नहीं है। इसके लिए ग्राहकों के साथ संबंध बनाने और आपकी कंपनी को ऑनलाइन दुनिया में एकीकृत करने की दीर्घकालिक रणनीति की आवश्यकता है।

यहां बैंकों और वित्तीय सेवा प्रदाताओं के लिए 5 डिजिटल मार्केटिंग रणनीतियां दी गई हैं।

### खोज इंजन अनुकूलन (एसईओ):

एसईओ का लक्ष्य वहां होना है जब लोग आपको ढूंढ रहे हों। आपके द्वारा बेचे जाने वाले उत्पादों के बारे में एक पल के लिए सोचें- जैसे ऋण, चेकिंग/बचत खाते और बंधक। इससे पहले कि ग्राहक खरीदारी करें, वे अपना समय विकल्पों पर शोध करने और उत्पाद के बारे में अधिक जानने में व्यतीत कर रहे हैं। एक वित्तीय संस्थान के रूप में, आपका लक्ष्य गूगल खोज परिणामों के पहले पृष्ठ पर होना चाहिए जब कोई आपके शहर में बैंकों की खोज करता है। एसईओ में पृष्ठों का अनुकूलन भी शामिल है, जैसे मेटा विवरण में कीवर्ड का उपयोग करना, पृष्ठ का शीर्षक और यूआरएल तथा सोशल मीडिया के माध्यम से अपनी सामग्री को बढ़ावा देकर अपने पेज पर गुणवत्तापूर्ण बैकलिंक्स बनाएं।

### सामग्री विपणन:

जब ग्राहक ऑनलाइन खोज करते हैं, तो वे सामग्री की तलाश में रहते हैं। वे एक ऐसा ब्रांड खोजना चाहते हैं जो उनके प्रश्न का उत्तर दे और उन्हें मूल्य प्रदान करे। यदि आप नियमित रूप से उन विषयों पर लेख तैयार करते हैं जिनकी ग्राहक सराहना करते हैं, तो आप खोज से अधिक ट्रैफिक उत्पन्न करने और लोगों को अपनी साइट से जुड़ने के लिए प्रोत्साहित करने में सक्षम होंगे। आपकी सामग्री में पहली बार घर खरीदने वालों के लिए सुझाव या सीडी वृद्धि के बारे में एक घोषणा जैसे टुकड़े शामिल हो सकते हैं। आपकी सामग्री का उपयोग अन्य मार्केटिंग और प्रचार सामग्री में भी किया जा सकता है, जैसे कि आपकी सोशल मीडिया साइट्स और ईमेल न्यूज़लेटर्स। लोगों को अपनी सामग्री से परिचित कराने के लिए इन स्रोतों का उपयोग करें और उन्हें वेबसाइट पर आपके साथ आगे जुड़ने के लिए प्रोत्साहित करें।

### डिजिटल विज्ञापन:

यूएस में खर्च किए गए सभी विज्ञापन डॉलर का लगभग 1/2 Google पर खर्च किया जाता है। ऐसा इसलिए है क्योंकि यह काम करता है। यदि आप इस मूल्यवान संसाधन का उपयोग नहीं कर रहे हैं, तो आप संभावित ग्राहकों से वंचित हैं। जब आप पारंपरिक विज्ञापन के साथ एक विज्ञापन बनाते हैं, तो आपको 'स्प्रे और प्रार्थना' दर्शन पर भरोसा करने के लिए मजबूर किया जाता है - यह उम्मीद करते हुए कि यह सही लोगों के सामने आता है। जब आप ऑनलाइन विज्ञापन करते हैं, तो विशिष्ट जनसांख्यिकी को लक्षित करना और उनके द्वारा देखे जाने वाले संदेश को वैयक्तिकृत करना आसान होता है। आप अपने अभियानों से डेटा एकत्र कर सकते हैं और इस जानकारी का उपयोग अपने विज्ञापनों को अनुकूलित करने के लिए कर सकते हैं और इसलिए अपने पैसे के लिए और अधिक प्राप्त कर सकते हैं।

### ईमेल न्यूज़लेटर्स:

आप चाहते हैं कि लोगों को आपकी ईमेल सूची में ऑप्ट इन करने के कई अवसर मिले। जब आप नए खाते सेट करते हैं, तो आप ईमेल पते एकत्र कर सकते हैं। आपकी वेबसाइट पर उन लोगों के लिए फॉर्म भी हो सकते हैं जो आपकी सामग्री को मूल्यवान और सूचनात्मक पाते हैं। लोगों को अपने ब्रांड से जोड़े रखने के लिए इन नियमित ईमेल न्यूज़लेटर्स का उपयोग करें।

### अपनी वेबसाइट को उपयोगी और मोबाइल के अनुकूल बनाएं:

वित्तीय संस्थानों को विज्ञापन के पुराने रूपों से आगे बढ़ने की जरूरत है, जैसे कि टीवी या अखबार के विज्ञापन। आज ग्राहकवर्ग ऑनलाइन रहता है तथा बैंकों को उनसे जुड़ने और ऐसे संबंध बनाने की आवश्यकता है विकास के मार्ग प्रशस्त हो सके।

### भुगतान सुरक्षा बीमा (PPI)

भुगतान सुरक्षा बीमा (PPI), जिसे क्रेडिट बीमा, क्रेडिट सुरक्षा बीमा, या ऋण चुकौती बीमा के रूप में भी जाना जाता है, एक बीमा उत्पाद है जो उपभोक्ताओं को ऋण की चुकौती सुनिश्चित करने में सक्षम बनाता है यदि उधारकर्ता की मृत्यु हो जाती है, बीमार हो जाता है या अक्षम हो जाता है, नौकरी खो देता है, या अन्य परिस्थितियों का सामना करता है जो उन्हें कर्ज चुकाने के लिए आय अर्जित करने से रोक सकती हैं। इसे आय सुरक्षा बीमा के साथ भ्रमित नहीं होना चाहिए, जो किसी ऋण के लिए विशिष्ट नहीं है लेकिन किसी भी आय को कवर करता है। भुगतान सुरक्षा बीमा को बैंकों और अन्य क्रेडिट प्रदाताओं द्वारा ऋण या ओवरड्राफ्ट उत्पाद में जोड़ने के रूप में व्यापक रूप से बेचा गया था।

कार ऋण, वित्त कंपनियों से ऋण, और गृह बंधक उधार सहित सभी प्रकार के उपभोक्ता ऋणों का बीमा करने के लिए क्रेडिट बीमा खरीदा जा सकता है. क्रेडिट कार्ड समझौतों में मानक के रूप में पीपीआई कवर का एक रूप शामिल हो सकता है. जोखिम की विशिष्ट श्रेणियों को कवर करने के लिए नीतियां भी उपलब्ध हैं, उदा. क्रेडिट जीवन बीमा, क्रेडिट विकलांगता बीमा, और क्रेडिट दुर्घटना बीमा.

पीपीआई प्रीमियम मासिक आधार पर लिया जा सकता है या पॉलिसी की लागत को कवर करने के लिए पूर्ण पीपीआई प्रीमियम को ऋण में जोड़ा जा सकता है. इस बाद के भुगतान दृष्टिकोण के साथ, जिसे "एकल प्रीमियम पॉलिसी" के रूप में जाना जाता है, बीमा पॉलिसी के भुगतान के लिए प्रदाता से उधार लिया गया पैसा अतिरिक्त ब्याज लेता है, आमतौर पर उसी एपीआर पर जो उधार ली गई मूल राशि के लिए चार्ज किया जा रहा है. इसके अलावा यह ग्राहक के लिए पॉलिसी की प्रभावी कुल लागत को बढ़ाता है.

### मोबाइल बैंकिंग

डिजिटल बैंकिंग का एक अन्य सुपुर्दगी चैनल मोबाइल बैंकिंग या मोबाइल कैश प्रबंधन सेवा है. मोबाइल कैश प्रबंधन सेवा ने 'प्राप्य राशियों' और 'देय राशियों' की परिकल्पना को संपूर्ण रूप से बदल दिया. जब व्यक्तिगत ग्राहक और कॉर्पोरेट ग्राहक अपने माल और सेवाओं के लिए रियल टाइम में अदायगी करने लगे, विधिक और वित्तीय संरचना की दिशा में कार्य करने के साथ साथ मोबाइल फोन बैंकिंग और वाणिज्य के लिए ठोस टेक्नोलॉजी विकसित कि गई. ग्राहक को इस प्रणाली में विश्वास आने के लिए कुछ समय लग सकता है. इसलिए अपनाई जानेवाली प्रणाली मज़बूत होनी चाहिए तथा समय की कसौटी पर खरी उतरे और साथ ही त्रुटि रहित भी हो. इसमें आकड़ों को मोबाइल हैंडसेट से सर्वर में उच्चतम एनक्रिप्टेड फॉर्मेट में भेजा जाता है.

अंतर बैंक मोबाइल भुगतान सेवा: भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) द्वारा शुरू की गई है, जिसने भारत में किए जा रहे वित्तीय लेन-देनों के स्वरूप को ही बदल दिया. हमारे देश के समान उभरती और ज्ञान आधारित अर्थ व्यवस्था के लिए आईएमपीएस एक "गेम चेंजर" है. भारत में अधिक से अधिक लेन-देन पी से पी आधार पर होते हैं अर्थात् पिअर टु पिअर है, P2M या व्यक्ति से मर्चेन्ट के बीच भी शुरुआत की जा चुकी है. आईएमपीएस ने विभिन्न बैंकों के खातों में मोबाइल फोन के माध्यम से रियल टाइम निधियों का अंतरण 24x7 अर्थात् वर्ष के 365 दिन सक्रिय किया है. इस प्रणाली की सुरक्षा का अधिप्रमाणन तीन स्तरों पर होता है – पहला मोबाइल संख्या के आधार पर, दूसरा मोबाइल अनुप्रयोग पासवर्ड तथा तीसरा एमएमआईडी (7 अंकों का मोबाइल धन पहचानकर्ता). इसलिए ग्राहक, किसी भी वित्तीय लेन-देन की गोपनीयता को देखते हुए इस प्रणाली में विश्वास कर सकते हैं.

मोबाइल बैंकिंग - सुविधाएं

1. शेष पूछताछ
2. लघु विवरण
3. खातों में - मोबाइल से मोबाइल निधि अंतरण
4. खातों में - मोबाइल से खातों में निधि अंतरण
5. (एनईएफटी) के माध्यम से अन्य बैंक खातों को निधि अंतरण
6. (आईएमपीएस) के माध्यम से अन्य बैंक खातों को निधि अंतरण  
(क) पी टू पी  
(ख) पी टू ए
7. चेक स्थिति / चेक रोकना
8. कार्ड ब्लॉक करना (हॉट लिस्टिंग/ वॉर्म लिस्टिंग/ अनवार्म लिस्टिंग)
9. शाखा/ एटीएम लोकेटर
10. यूटिलिटी बिल भुगतान
11. डेबिट कार्ड पिन निर्माण
12. खाता अनुरोध का विवरण
13. संव्यवहार खोज
14. टीडीएस पूछताछ
15. एम-पासबुक
16. एमपिन/ एमटीपिन बदलाव



### यूपीआई

यूपीआई (यूनिफाइड भुगतान इंटरफेस) एक भुगतान तंत्र है जो वास्तविक बैंक ब्यौरों को प्रकट किए बिना तत्काल निधि अंतरण की सुविधा प्रदान करता है. बैंक खाता क्रमांक और आईएफएससी कूट की बजाय प्रासिकर्ता के वर्चुअल भुगतान पते का यूपीआई के माध्यम से निधियों के तत्काल अंतरण हेतु उपयोग किया जाता है.

### लाभ :

1. 24/7 उपलब्धता
2. विभिन्न बैंक खातों को एक्सेस करने हेतु एकल एप.
3. लाभार्थी को जोड़ने की आवश्यकता नहीं.
4. क्लिंग अवधि आवश्यक नहीं.
5. सुरक्षित वर्चुअल आईडी.
6. तत्काल अंतरण.
7. एक यूपीआई एप कई खाते.
8. आदाता का तत्काल पंजीकरण.
9. राशि संग्रहण सुविधा.
10. क्यू आर कोड का उपयोग करते हुए राशि भेजने/ प्राप्त करने की सुविधा.
11. प्रति यूजर प्रति संव्यवहार सीमा रु.10,000/- तथा प्रति यूजर प्रति दिन सीमा रु.20,000/-

### आईएमपीएस :

तत्काल भुगतान सेवा (आईएमपीएस) भारत में एक तत्काल रियल टाइम अंतरबैंक इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण प्रणाली है। आईएमपीएस मोबाइल फोन के माध्यम से अंतरबैंक इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरणसेवा प्रदान करती है। एनईएफटी और आरटीजीएस से अलग यह सेवा बैंक अवकाशों सहित संपूर्ण वर्ष में 24/7 उपलब्ध रहती है।

- इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग और एसएमएस बैंकिंग के माध्यम से आईएमपीएस निधि अंतरण उपलब्ध है।
- आईएमपीएस निधि अंतरण के विभिन्न चैनल हैं पी2ए (खाता क्रमांक + आईएफएससी), पी2पी (मोबाइल क्रमांक + एमएमआईडी)।
- इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से आईएमपीएस की प्रति दिन संव्यवहार सीमा रु.50,000/- है और एसएमएस बैंकिंग चैनल के माध्यम से यह सीमा रु.5,000/- है।

मोबाइल बैंकिंग का अधिक उपयोग किए जा सकने वाले मुख्य क्षेत्र निम्नवत हैं-

- निधि अंतरण [बैंक के भीतर और बाहर- IMPS और NEFTके ज़रिए ]
- पूछताछ सेवाएं [शेष पूछताछ/मिनी स्टेटमेंट]
- अलर्ट सेवाएं [पुश एवं पुल]
- अनुरोध सेवाएं [चेक बुक का अनुरोध]
- बिल पेमेंट [यूटिलिटी बिल, क्रेडिट कार्ड]
- एम-कॉमर्स [मोबाइल टॉप-अप, मर्चेन्ट पेमेंट]

स्मार्ट फोन एवं टैबलेट पीसी के आगमन से मोबाइल बैंकिंग की संभावना निकट भविष्य में अधिक बेहतर होगी। सरलता से पहुँच के कारण भविष्य में मोबाइल बैंकिंग डिजिटल बैंकिंग के अन्य उत्पादों से आगे रहेगी। मोबाइल शब्द का अर्थ अपने आप स्पष्ट है। ग्राहक लगभग सभी बैंकिंग सेवाएँ चलायमान रहते प्राप्त कर सकता है। दूसरा

कारण है-खर्च वहन में समर्थ होना - आय की वृद्धि होने के साथ ग्राहक अब स्मार्ट फोन या टैबलेट आसानी से खरीद सकते हैं. साथ ही टेलिकॉम कंपनियाँ अब कम खर्चों में इंटरनेट यूसेज पैक दे रही हैं जिससे मोबाइल बैंकिंग और भी सस्ती हो गई है. इसकी लोकप्रियता को प्रभावित करनेवाला घटक है भारत में ब्रॉडबैंड का अपर्याप्त विस्तार. युवा पीढ़ी के ग्राहकों में बढ़ोत्तरी से डिजिटल चैनल की अपेक्षा मोबाइल बैंकिंग को अधिक विशिष्टता मिल रही है. युवाओं में वित्तीय जागृति बढ़ने के कारण युवा पीढ़ी में अधिक से अधिक ग्राहक बैंकिंग सेवाएं प्राप्त कर रहे हैं. युवा पीढ़ी के ये ग्राहक मोबाइल बैंकिंग को और अधिक बढ़ावा दे रहे हैं. बीसीजी स्टडी के अनुसार मोबाइल बैंकिंग, निकट भविष्य में एटीएम के बाद दूसरा बड़ा चैनल बनेगा. 2022 तक लेनदेनों का एक बड़ा हिस्सा (कुल लेनदेन का लगभग 40 प्रतिशत) मोबाइल फोनों के माध्यम से होने की संभावना है. संप्रति मोबाइल बैंकिंग द्वारा बहुत कम वित्तीय लेनदेन होते हैं, लेकिन निकट भविष्य में मोबाइल बैंकिंग अपना स्थान बनाएगी तथा मुख्य डिलिवरी चैनल का स्थान ले लेगी.

### सेंट मोबाइल

सेंट मोबाइल सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया द्वारा पेश किया गया मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन है. उपयोगकर्ता अपने मोबाइल हैंडसेट के माध्यम से किसी भी समय कहीं भी अधिकांश बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं. पूर्व लॉगिन सुविधाएँ बिना पंजीकरण के सभी के लिए सुलभ हैं. एक बार पंजीकरण प्रक्रिया पूरी करने के बाद सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया के ग्राहकों द्वारा पोस्ट लॉगिन सुविधाओं का उपयोग किया जा सकता है.

### पंजीकरण

एक नया सेंट मोबाइल एप्लिकेशन डाउनलोड और इंस्टॉल करें. ऐप लॉन्च करें और विकल्प का उपयोग करें- नया उपयोगकर्ता पंजीकरण. उपयोगकर्ताओं को सीआईएफ नंबर जमा करने के बाद पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस के माध्यम से ओटीपी (वन टाइम पासवर्ड) प्राप्त होगा. सफल सत्यापन के बाद, इसे पंजीकृत करें - डेबिट कार्ड की जानकारी या इंटरनेट बैंकिंग यूजर आईडी और पासवर्ड का उपयोग करके या एटीएम या शाखा के माध्यम से. सेंट मोबाइल के लिए अपना पसंदीदा यूजर आईडी, एमपिन (लॉगिन पासवर्ड) और टीपिन (लेनदेन पासवर्ड) सेट करें. एक सफल पंजीकरण प्रक्रिया के बाद, उन्नत सुविधाओं का उपयोग करने के लिए लॉगिन करें.

### विशेषताएं

सेंट मोबाइल ऐप सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया द्वारा पेश की गई उन्नत सुविधाओं के साथ एक मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन है। यह सभी प्रमुख मोबाइल OS (Android, Apple iOS) के लिए उपलब्ध है। यह नया ऐप आपकी बैंकिंग आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए अनुकूलित किया गया है। सेंट मोबाइल एक स्मार्ट, सरल और सुरक्षित एप्लिकेशन है। सभी आवश्यक बैंकिंग सेवाओं को Cent Mobile के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है। उपयोगकर्ता इंटरनेट सक्षम हैंडसेट के माध्यम से किसी भी समय कहीं भी अधिकांश बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं। पूर्व लॉगिन सुविधाएँ बिना पंजीकरण के सभी के लिए सुलभ हैं। एक बार पंजीकरण प्रक्रिया पूरी करने के बाद सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया के ग्राहकों द्वारा पोस्ट लॉगिन सुविधाओं का उपयोग किया जा सकता है।

### पूर्व लॉगिन विशेषताएं:

- शाखा और एटीएम स्थान - आस-पास के एटीएम या शाखाओं की सूची। प्रशासनिक कार्यालयों का संपर्क विवरण।
- एटीएम/शाखाओं/व्यवस्थापक कार्यालयों के लिए दूरी/ड्राइविंग दिशा-निर्देश दिखाने वाला नक्शा।
- सावधि जमा/खुदरा ऋण योजनाओं/विदेशी मुद्रा दरों के लिए ब्याज दरें।
- खाता शेष या एसएमएस पर पिछले कुछ लेनदेन प्राप्त करने के लिए मिस्ड कॉल सेवा।
- नए बचत खाते, खुदरा ऋण या क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन करें।
- नए लॉन्च/ऑफर/योजनाओं में संशोधन आदि के संबंध में रीयल टाइम नोटिफिकेशन/अलर्ट।
- हमसे संपर्क करें - सभी आरओ और जेडओ की सूची उनके पते और फोन नंबर के साथ प्रदान करता है।
- बजाज जनरल इश्योरेंस के लिए अप्लाई करें
- फास्टैग के लिए आवेदन करें
- अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न विकल्प

### शिकायतें

- जमा कैलकुलेटर
- डेमो वीडियो
- उत्पाद : ग्राहकों को पेश किए जाने वाले केंद्रीय बैंक उत्पादों की एक सूची दिखाता है।
- सेंट बॉट : सेंट मोबाइल एप्लिकेशन के लिए एक आभासी सहायक।

### पोस्ट लॉगिन विशेषताएं:

- खाता शेष पूछताछ/खाता विवरण/मिनी स्टेटमेंट।
- सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया के खातों में फंड ट्रांसफर।



- NEFT/IMPS/RTGS के माध्यम से अन्य बैंकों में फंड ट्रांसफर.
- उपयोगिता बिल भुगतान.
- मोबाइल और डीटीएच रिचार्ज करें.
- समय जमा खाता खोलें और बंद करें.
- व्यक्तिगत एटीएम (डेबिट) कार्ड के लिए अनुरोध.
- एटीएम (डेबिट) कार्ड और क्रेडिट कार्ड ब्लॉक करने के लिए अनुरोध.
- खाते को आधार नंबर से लिंक करें.
- चेक बुक संबंधित कार्य.
- ईमेल पर खाता विवरण प्राप्त करने के लिए पंजीकरण.
- संस्था को दान.
- NEFT /IMPS स्थिति पूछताछ.
- डेबिट कार्ड नियंत्रण (चालू/बंद और सीमा सेटिंग) विकल्प.
- क्रेडिट कार्ड नियंत्रण (चालू/बंद और सीमा सेटिंग) विकल्प.
- नामांकन सुविधा
- 15 G/H. के लिए आवेदन करें
- पीपीएस (सकारात्मक वेतन प्रणाली) पंजीकरण और पूछताछ
- पिछले भुगतान दोहराएं
- अनुसूचित निधि अंतरण
- बायोमीट्रिक लॉगिन कार्यक्षमता
- स्थायी निर्देश
- नया आईआईडीएस (इम्यून इंडिया डिपॉजिट स्कीम) खाता खोलना
- सेंट यूपीआई
- बीमा और निवेश जैसे PMSBY, PMJJBY, APY आदि.
- टीडीएस और ऋण ब्याज प्रमाणपत्र
- पीडीएफ और ईमेल लेनदेन में डाउनलोड करें.
- लाभार्थियों को जोड़ें और हटाएं

### मोबाइल बैंकिंग में सुरक्षा विशेषताएं:

- एईएस 256 बिट एन्क्रिप्शन, एसएसएल कार्यान्वयन, एसएसएल पिनिंग
- मोबाइल बैंकिंग लेनदेन सीमाएं: रु.50,000/- प्रति लेनदेन, रु.1 लाख प्रति दिन
- प्रति दिन लेनदेन की संख्या 10.
- रु.5 लाख प्रति माह, प्रति दिन रु.5 लाख स्वयं के खाते के हस्तांतरण में

## ई बैंकिंग

ई-बैंकिंग या इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से बैंक निम्नलिखित सेवाएं प्रदान करता है और आप इंटरनेट कनेक्टिविटी का उपयोग करके अपने ही स्थान पर ये सुविधाएं प्राप्त कर सकते हैं। यह आपके द्वार पर उपलब्ध की गई बैंकिंग है। इंटरनेट बैंकिंग एक ऐसा चैनल है जिसने पिछली सदी में विकसित होकर उद्योग को खूब प्रभावित किया है। इसने ग्राहकों के घर तक की दूरी को पाट कर ग्राहकों के घर तक पहुँच बनाई है। इसने बैंकों की कार्यक्षमता में वृद्धि की है और बैंक में आए बिना अपने खातों का रखरखाव और प्रबंधन करने की सुविधा ग्राहकों को दी है। ग्राहक, अब इंटरनेट बैंकिंग से विविध लेन-देन कर सकते हैं। वे लेन-देन ब्यौरे देख सकते हैं, निधियों का अंतरण, बिल का भुगतान तथा खरीदारी भी कर सकते हैं। इंटरनेट बैंकिंग ने बैंकों की लेन-देन लागत को और भी कम किया है और यह एटीएम पर किए जा रहे लेन-देन की लागत से भी कम है। इस प्रणाली में कुछ सुरक्षा कमियाँ हो सकती हैं जैसे कि कहीं कहीं आन-लाइन चोरी के मामले, फिशिंग एटैक और साइबर बुलियिंग आदि। लेकिन इन सभी कमियों के बावजूद इंटरनेट ने बैंकिंग सेवाओं को नए स्तर पर पहुँचा दिया है

### 1. उपलब्ध सुविधाएं

#### ➤ पूछताछ

- शेष पूछताछ
- लघु विवरण
- खाता विवरण
- चेक स्थिति पूछताछ

#### ➤ अनुरोध

- चेकों का भुगतान रोकना
- मांग ड्राफ्ट जारी करना
- चेक बुक जारी करना
- जमा खाता खोलना

### ➤ अंतरण

- स्वयं के खाते में निधि अंतरण
- अन्य पक्ष खाते में निधि अंतरण
- बैंक ऑफ महाराष्ट्र से बाहर निधि अंतरण
- करों का ई-भुगतान
- यूटिलिटी बिल भुगतान
- स्थायी अनुदेश

### ➤ जानकारी

- उत्पाद व सेवाएं
- जमा प्रतिरूपण (मॉडलिंग)
- ऋण प्रतिरूपण (मॉडलिंग)

## 2. इंटरनेट बैंकिंग हेतु आवेदन कैसे करें

बैंक की वेबसाइट से इंटरनेट बैंकिंग के लिए आवेदन फॉर्म डाउनलोड करें या शाखा से आवेदन प्राप्त करें और भरा हुआ आवेदन फॉर्म शाखा में प्रस्तुत करें. आवेदन की सफलतापूर्वक प्रोसेसिंग होने के बाद आपको एक यूजर आईडी, एक लॉगइन पासवर्ड और एक संव्यवहार पासवर्ड प्राप्त होगा. यूजर आईडी व पासवर्ड का उपयोग करके आप इंटरनेट बैंकिंग पर लॉगइन कर सकते हैं और इंटरनेट बैंकिंग सुविधा का आनंद ले सकते हैं.

## 3. इंटरनेट बैंकिंग को कैसे एक्सेस करें

बैंकों ने 7 उन सभी ग्राहकों के लिए जो ऑनलाईन संव्यवहार, कर भुगतान और ऑनलाईन शॉपिंग इत्यादि जैसी नेट बैंकिंग गतिविधियाँ करते हैं अपनी नेट बैंकिंग साइट का प्रयोग करना अनिवार्य कर दिया है. यह आपके समस्त गोपनीय डाटा की पुख्ता सुरक्षा और आपको किसी भी वित्तीय जालसाजी से सुरक्षित रखना सुनिश्चित करने हेतु है. बैंकों के नेट बैंकिंग एप वो बैंकिंग एप होते हैं जो ग्राहक की सभी ऑनलाईन बैंकिंग आवश्यकताओं को पूर्ण करते हैं. यह सेवा प्रदान करने के माध्यम एप द्वारा डेस्कटॉप, लैपटॉप, स्मार्ट फोन और टेबलेट सहित सभी डिवाइसों पर सुविधा, सुरक्षा और एकसममान अनुभव प्रदान करता है.

- सभी डिवाइस - डेस्कटॉप, लैपटॉप, टेबलेट और स्मार्ट फोन पर उपलब्ध
- सभी ऑपरेटिंग प्रणालियों पर विंडो, मैकओएस, आईओएस, एंड्रॉइड पर सपोर्टेड

- आपकी सभी डिवाइसों पर बाधारहित व सतत डिजिटल अनुभव
- त्वरित बैंकिंग एप्स जैसे कि एक ही क्लिक में खाता शेष की जांच, निधि अंतरण और बिलों का भुगतान करें
- एक सुरक्षित निजी नेटवर्क के माध्यम से सुरक्षा जो आपको निधियों की हानि के प्रति सुरक्षित रखती है.

#### 4. इंटरनेट बैंकिंग को डाउनलोड व सक्रिय करना

- आप केवल तभी नेट बैंकिंग डाउनलोड कर सकते हैं जब आपको बैंक द्वारा इसका उपयोग करने हेतु नामांकित किया गया हो. यदि आप नामांकित हुए हैं तो आपको आपके पंजीकृत मोबाइल क्रमांक पर सक्रियकरण क्रेडेंशियल्स प्राप्त होंगे.
- यदि आप नामांकित हुए हैं और आपको सक्रियकरण क्रेडेंशियल्स प्राप्त हुए हैं तो नेट बैंकिंग को डाउनलोड करने और सक्रिय करने हेतु निम्नलिखित सरल कदम उठाएं –
- इंटरनेट बैंकिंग में लॉगइन करें.
- डाउनलोड बटन पर क्लिक करें.
- डाउनलोड की गई .msi (सेटअप फाईल) को रन करें.
- फाईल रन करने के बाद आपको आपके डेस्कटॉप पर आईकॉन प्राप्त होगा. इस को लॉच करने के लिए इस आइकॉन पर डबल-क्लिक करें.
- आपका इंटरनेट बैंकिंग यूजर आईडी प्रविष्ट कर इस में लॉगइन करें.
- आपके पंजीकृत मोबाइल क्रमांक पर प्राप्त वेरिफिकेशन की के साथ मेल खाता सक्रियकरण कूट प्रविष्ट करें.
- गोपनीय प्रश्न निर्धारित करें और प्रश्न हेतु गोपनीय उत्तर प्रदान करें (गोपनीय उत्तर ऐसा रखें जो आपको आसानी से याद रहे.)
- 4 अंकों का पिन निर्धारित करें जो आपको महासिक्योर पर हर बार लॉगइन करते समय आवश्यक होगा.

#### 5. सुरक्षा सुझाव

- अपनी इंटरनेट बैंकिंग वेबसाइट को किसी साइबर कैफे या साझा कम्प्यूटर से एक्सेस ना करें.
- इंटरनेट बैंकिंग सेशन से समुचित रूप से लॉग ऑफ करें. अपने ब्राउजर को सिर्फ बंद ना करें.
- ऐसी किसी लिंक पर ना क्लिक करें जो आपको वेबसाइट पर ले जाए. हमेशा अपने ब्राउजर के एड्रेस बार में सही यूआरएल ही टाईप करें.



- अपने ब्राउजर पर ऑटो कंप्लीट फंक्शन को निष्क्रिय कर रखें
- वर्णों, अंकों व विशेष वर्णों का उपयोग कर अपने पासवर्ड को कठिन और किस अन्य के लिए समझने में मुश्किल बनाएं
- अपना इंटरनेट बैंकिंग पासवर्ड किसी से भी साझा ना करें.
- आपकी गोपनीय जानकारी जैसे कि पिन, पासवर्ड या खाता क्रमांक पूछने वाले किसी भी मेल का उत्तर ना दें.
- आपके इंटरनेट बैंकिंग खाते के अंतिम लॉगइन की हमेशा जांच करें.
- वेबपेज का यूआरएल जांचें और वेब ब्राउजिंग करते समय यूआरएल हमेशा http से आरंभ होना चाहिए. तथापि, एक सुरक्षित कनेक्शन हेतु प्रदर्शित होनेवाला पता https से आरंभ होना चाहिए अंतिम S पर ध्यान दें.

### 6. क्या करें, क्या न करें

#### क्या करें

- नेट बैंकिंग साइट को आपकी फेवरिट साइट की सूची में शामिल करें ताकि आप आपके खाते का संव्यवहार कर सकें और जानकारी प्राप्त कर सकें.
- समय-समय पर आपका पासवर्ड बदलते रहें – आप अपना पासवर्ड नियमित रूप से – कम से कम प्रत्येक 30 दिनों या आवधिक रूप से बदलते रहें.
- समुचित रूप से लॉग-आउट करें – जब भी आप अपना ऑनलाइन बैंकिंग सत्र पूर्ण करें हर बार महाकनेक्ट से समुचित रूप से लॉग-आउट करें. कभी भी समुचित रूप से लॉग-आउट किए बिना सीधे ही आपका ब्राउजर बंद न करें.
- कोई भी संवेदनशील जानकारी प्रविष्ट करने से पूर्व आपकी साइट सुरक्षित मोड में चल रही है अथवा नहीं यह सुनिश्चित करने के लिए ब्राउजर पर नीचले बार पर पैड-लॉक चिन्ह अवश्य देखें.
- आपके इंटरनेट बैंकिंग पासवर्ड को गोपनीय रखें - बैंक किसी भी माध्यम से (ई-मेल या फोन इत्यादि द्वारा) आपसे आपका इंटरनेट बैंकिंग पासवर्ड नहीं पूछेगा.
- अनावश्यक वित्तीय दस्तावेजों को तत्काल नष्ट कर दें – पिन या पासवर्ड मेलर में से इन्हें याद करके तत्काल नष्ट कर दें. इन्हें कहीं भी लिखकर न रखें.

- अपने ब्राउजर पर ऑटो कंप्लीट फंक्शन को निष्क्रिय कर रखें – अगर आप इंटरनेट एक्सप्लोरर का उपयोग कर रहे हों तो अपने ब्राउजर में ऑटो कंप्लीट फंक्शन को बंद कर दें ताकि आपकी प्रणाली पासवर्ड याद रखने से सुरक्षित रहे.

### क्या न करें

- किसी भी असुरक्षित स्थान पर आपकी वैयक्तिक जानकारी यहां-वहां न छोड़ें. हमेशा सुनिश्चित करें कि आपकी चेकबुक, पासबुक, जमा रसीदें सुरक्षित स्थान पर रखी गई हैं.
- अज्ञात स्रोत से प्रोग्राम डाउनलोड न करें – कुछ स्रोतों पर स्पायवेयर या वायरस के छुपे हुए प्रकार हो सकते हैं जो आपके कम्प्यूटर की सुरक्षा को भंग कर सकते हैं.
- किसी भी अज्ञात प्रेषक से प्राप्त ई-मेल के अटैचमेंट को न खोलें.
- ऐसे ई-मेल जिनमें .exe, .pif या .vbs एक्स्टेंशन वाले फाइल अटैचमेंट हों उन्हें कभी न खोलें. सामान्यतया ऐसी फाइलें खतरनाक होती हैं.
- जब आप कम्प्यूटर का उपयोग न कर रहे हों तो उसे ऑनलाइन न छोड़ें. या तो आपके पीसी को शट-डाउन कर दें या इंटरनेट डिसकनेक्ट करें.
- साझा कम्प्यूटरों का उपयोग न करें – हम सुझाव देते हैं कि किसी सार्वजनिक/साझा कम्प्यूटर (सायबर कैफे इत्यादि) से साइट का एक्सेस न करें.

### इंटरनेट बैंकिंग कक्ष को आवेदन अग्रेषित करने से पूर्व शाखा सुनिश्चित करे कि

- आवेदन में दिया गया नाम व पता प्रणाली में दिए गए नाम व पते के ही समान है. (यदि पता भिन्न होता है तो केवायसी मानदंडों को अपनाते हुए प्रणाली में नए पते को अद्यतित करें)
- आवेदन पर ग्राहक/ संयुक्त खाताधारक/ सभी भागीदारों द्वारा हस्ताक्षर किए जाने चाहिए.
- इंटरनेट बैंकिंग/ मोबाईल बैंकिंग/ फोन बैंकिंग के लिए प्रणाली में फ्लैग अद्यतित किए गए हैं.
- आवेदन के प्रथम पृष्ठ पर ग्राहक का सीआईएफ क्रमांक लिखा होना चाहिए.
- यदि ग्राहक ने एसएमएस बैंकिंग का विकल्प लिया है कि तो यह सुनिश्चित करें कि आवेदन में देश कूट +91 के साथ दस अंकीय मोबाईल क्रमांक दिया गया है.
- यूजर के व्यक्तिगत ब्यौरे जैसे कि जन्म दिनांक, जन्म स्थान, माता का विवाहपूर्व नाम आवेदन में दिया गया है.

यदि यूजर का आईडी ब्लॉक हो जाता है तो ग्राहक को टोल फ्री क्रमांक पर कॉल करना होगा.

यदि ग्राहक अपना पासवर्ड भूल जाए तो लॉगइन पृष्ठ पर फॉर्गेट पासवर्ड लिंक दी गई है. ग्राहक को इस लिंक पर क्लिक करना होगा और डुप्लीकेट पासवर्ड हेतु अनुरोध करना होगा.

### इंटरनेट बैंकिंग अवलोकन

इंटरनेट बैंकिंग ग्राहकों को चौबीसों घंटे 'कहीं भी' बैंकिंग प्रदान करता है. यह ग्राहकों को विभिन्न बैंकिंग सेवाओं (पूछताछ, खाता खोलना / बंद करना, चेकबुक, फंड ट्रांसफर, ऑनलाइन टैक्स और उपयोगिता सेवाओं के भुगतान आदि) का लाभ उठाने के लिए किसी भी स्थान पर माउस बटन के क्लिक पर सुविधा प्रदान करता है. हमारी वेबसाइट को विभिन्न सरकारी वेबसाइट के साथ एकीकृत किया गया है ताकि ई-भुगतान जैसे जीएसटी का भुगतान, अप्रत्यक्ष कर (उत्पाद शुल्क और सेवा कर), प्रत्यक्ष कर, और विदेश व्यापार महानिदेशालय के ऑनलाइन लाइसेंस शुल्क भुगतान आदि की सुविधा मिल सके.

खुदरा ग्राहक: व्यक्तिगत इंटरनेट बैंकिंग के रूप में जानी जाने वाली यह सुविधा सभी व्यक्तियों के लिए अपने खातों को ऑनलाइन संचालित करने के लिए है.

निम्नलिखित वेरिएंट उपलब्ध हैं:-

#### केवल देखने की सुविधा:

यहां बिना किसी लेन-देन की सुविधा के केवल खाता पूछताछ संबंधी सुविधाएं ही सक्षम हैं.

देखें और ऑनलाइन भुगतान: यहां देखें और ऑनलाइन कर और बिल भुगतान की सुविधा उपलब्ध है.

#### पूर्ण लेनदेन अधिकार:

यहां सभी फंड ट्रांसफर और पूछताछ की सुविधा उपलब्ध है.

#### पीओएस (POS) क्या है

पीओएस (POS) को विक्रय बिंदु भी कहा जाता है. यह पॉइंट वह है जिस पर कोई कार्डधारक और कोई व्यापारी संव्यवहार पूरा करने की प्रक्रिया करते हैं. इसके साथ ही यह दोनों ऑनलाइन खरीदारी के अलावा पारंपरिक रूप से किए गए संव्यवहार में भी पाए जाते हैं. पीओएस सॉफ्टवेयर और हार्डवेयर के विशिष्ट संयोजन का इस्तेमाल करता है क्योंकि इसमें स्कैनर, वजन तराजू, टच स्क्रीन टर्मिनल, एक मैनुअल या इलेक्ट्रॉनिक कैश रजिस्टर और अन्य विस्तृत विविधताओं का उपयोग किया जा सकता है.

POS का फुल फॉर्म Point of Sale होता है, जिसे हिंदी में 'विक्रय केंद्र' कहा जाता है. प्वाइंट-ऑफ-सेल (पीओएस) वह फिसिकल स्थान (दुकान या स्टोर या स्थान) है, जहां ग्राहकों को सामान बेचने का कार्य होता है.

यह एक प्रकार की मशीन होती हैं, जो अकेले ही नकद रहित संव्यवहार करने का काम करती है, इससे ग्राहकों को खरीद पर्ची (Purchase Receipt) भी बनाकर प्रदान की जाती है. यह मशीन इस तरह का काम बहुत जल्द करती है. अब इस मशीन की सहायता से ही नकद गिनने और रसीद बनाने का भी कार्य पूरा किया जा सकता है.

एक pos टर्मिनल आमतौर पर इन पर कार्य कर सकता है जैसे-

1. Debit/Credit Card Processing
2. Receiving Payments
3. Making Purchase Receipts
4. Creating Inventory

विक्रेता पीओएस का इस्तेमाल अधिकतर अपने उत्पादों या सेवाओं के विक्रय के लिए करता है. भुगतान की सरलता को देखते हुए उपभोक्ता अक्सर पीओएस स्थानों पर खरीद का निर्णय लेते हैं. एक POS Machine के दो प्रमुख अवयव होते है -

1. Software
2. Hardware

### पीओएस सॉफ्टवेयर का उपयोग

पीओएस मशीनें डेबिट/ क्रेडिट कार्ड से भुगतान प्राप्त करने, बेचे गये सामान का हिसाब रखना, खरीदे गई वस्तुओं की पूरी जानकारी रखने, ग्राहकों को खरीदी की रसीद प्रदान करने और Hardware से मिले रहे डाटा को एकत्र करना आदि कार्य करती है, लेकिन इन सभी कार्यों को सुचारु रूप से करने हेतु “Software” का उपयोग किया जाता है. Computer में Windows की तरह ही POS Machine में POS Software कार्य



करता है. यह सॉफ्टवेयर पीओएस सिस्टम के व्यापारी के बैंक खाते में धन अंतरण का कार्य करता है और साथ ही पूरे सामानों की जानकारी को पढ़ता है और डेबिट क्रेडिट कार्ड की पुष्टि करके भुगतान प्राप्त करने का भी कार्य करता है.

### पीओएस हार्डवेयर

Pos Hardware का कार्य समस्त डाटा एकत्र कर इसे POS Software को अंतरित करना है. व्यवसायकर्ता की आवश्यकता के अनुरूप पीओएस हार्डवेयर तैयार किया जाता है. एक संपूर्ण और सुचारु पीओएस हार्डवेयर में निम्नलिखित डिवाइस शामिल होती हैं.

### मॉनिटर स्क्रीन

पीओएस हार्डवेयर में Monitor आउट पुट डिवाइस होता है. यह TV की तरह दिखता है. यह POS सॉफ्टवेयर को और पीओएस मशीन की गतिविधियों को प्रबंधित करता है.

### प्रिंटर

कंप्यूटर द्वारा दी गयी जानकारी को यह प्रिंट करता है जिसे हम रसीद, विवरण, बिल आदि कहते हैं.

### ड्रावर

बोलचाल की भाषा में इसे में गल्ला कहते हैं. इसमें केशियर अपनी चैक बुक, पेन, बिल बुक, नकद राशि आदि आवश्यक वस्तुएँ रखता है.

### कार्ड स्वाइप मशीन

यह Debit और Credit कार्ड के डाटा को Swipe करने पर प्राप्त जानकारी/ दहन को Software को भेजती है. यह इंटरनेट के माध्यम से चलती है. इसमें एक चुम्बकीय पट्टी होती है जिस पर डेबिट या क्रेडिट कार्ड को स्वाइप करते हैं. स्वाइप करने पर यह मशीन कार्ड को Read करके संबन्धित राशि निकाल लेती है.

### बारकोड स्कैनर

किसी भी Barcode पर प्रोडक्ट से संबन्धित समस्त जानकारी सम्मिलित होती है जैसे इसका मूल्य, मात्रा, विनिर्माता कंपनी, उसका प्लान्ट आदि. इसको Optical Scanner से पढ़ा जाता है जिसे Barcode Reader कहा जाता है.

### नेटवर्क डिवाइस

Internet के माध्यम से POS System को चलाने के लिए Modem, Router, Hub आदि से सम्मिलित नेटवर्क डिवाइस की आवश्यकता होती है. ये नेटवर्क डिवाइस सभी डिवाइसेज को इंटरनेट से जोड़ने का कार्य करती है.

पीओएस को मुख्यतः निम्नानुसार वर्गीकृत किया जा सकता है –

- Small Business POS Systems
- Mobile POS System
- Restaurant POS Systems
- Cloud POS System
- Salon and Spa POS System
- Bar and Nightclub POS Systems
- Retail POS System

इसमें इलेक्ट्रॉनिक मनी या स्क्रिप होता है जिसका विनिमय मात्र इलेक्ट्रॉनिक रूप से किया जाता है. आम तौर पर इसमें कंप्यूटर नेटवर्क, इंटरनेट और डिजिटल संग्रहीत मूल्य प्रणाली का प्रयोग किया जाता है. इलेक्ट्रॉनिक

निधि अंतरण (ईएफटी), प्रत्यक्ष जमा, डिजिटल गोल्ड करेंसी और वर्चुअल करेंसी आदि इलैक्ट्रॉनिक मनी के उदाहरण हैं। इलैक्ट्रॉनिक मनी सिस्टम में आसान भुगतान के लिए संपर्क रहित भुगतान अंतरण का उपयोग किया जाता है और संव्यवहार के दौरान ग्राहकों को अपने इलैक्ट्रॉनिक वॉलेट में कोई भी हानि न होने का विश्वास दिलाया जाता है।

### इलैक्ट्रॉनिक बिल भुगतान:

इलैक्ट्रॉनिक बिल भुगतान ने भारत में वित्तीय लेन-देनों को बहुत ही सरल बना दिया है। इसमें ऑनलाइन बैंकिंग और टेलीफोन बैंकिंग की विशेषता है, जो जमाकर्ता को अपने माँग खाते से जनोपयोगी सेवा या डिपार्टमेंट स्टोर जैसे लेनदार या वेंडर को किसी विशिष्ट खाते में जमा हेतु पैसा भेजने की सुविधा देती है। यह भुगतान इलैक्ट्रॉनिक रूप से रियल टाइम में किया जाता है। इलैक्ट्रॉनिक बिल भुगतान से न केवल समय और ऊर्जा की बचत होती है बल्कि यह लागत को भी कम करता है। आजकल विभिन्न सरकारी एजेंसियों ने भी ई-भुगतान को स्वीकारना शुरू किया है। इसने सरकारी राजस्व संग्रहण तंत्र को चुस्त-दुरुस्त बनाया है और ग्राहकों के लिए भी नेमी बिल भुगतान अब एक बोझिल काम नहीं रहा है।

भारत में स्टोर्ड वैल्यू प्रीपेड वॉलेट बड़े पैमाने में प्रयोग किया जा रहा है और ऐसा विश्वास है कि प्रीपेड आधारित मोबाइल वॉलेट वित्तीय समावेशन को बढ़ावा दे सकते हैं। मोबाइलों में अति विस्तार, प्रीपेड वॉलेट की संभावना की ओर भी बल देता है। यह सुविधा दुर्गम क्षेत्रों में मोबाइल डिवाइसों को पीओएस (बिक्री केंद्र) में परिवर्तित करने हेतु उपयोग में लाई जा रही है। प्रौद्योगिकी ने ग्रामीण एवं शहरी जनता के बीच का फासले को दूर किया है। इन पहलों के ज़रिए ग्रामीण बाजार में निहित अपरिचित संभावनाओं का लाभ उठाया जा सकता है।

किसी भी बैंक की शाखाओं को इंटरनेट के माध्यम से एक दूसरे को जोड़ने की व्यवस्था ही कोर बैंकिंग सिस्टम कहलाती है। बैंकिंग उद्योग में वितरण चैनल में बैंक शाखाएँ हमेशा सबसे आगे रही हैं। किसी भी प्रकार की बैंकिंग सेवा प्राप्त करने का सबसे सुविधाजनक स्थल शाखाएँ रही हैं। बैंक के लिए कारोबार संग्रहीत करने का प्राथमिक साधन शाखाएँ थीं। अब नए युग की बैंकिंग के आगमन से मुख्य चैनल के आधिपत्य के लिए चुनौती

बन गई है जिसमें मूल बैंकिंग सेवाएँ प्राप्त करने के लिए कतार में घंटों तक इंतज़ार करना पुरानी बात हो गई है. सबसे अधिक प्रभावी कारोबार नमूना वह होता है जिसमें सुरक्षा और ईमानदारी पर समझौता किए बिना न्यूनतम संभव समय में न्यूनतम लागत पर अधिकतम सुविधा दी जाए. उदाहरण के लिए टोकियो में स्थित जिबुन बैंक मात्र मोबाइल फोन के माध्यम से कारोबार करता है. वह बिना एक भी शाखा के अपने एक मिलियन ग्राहकों को सेवा प्रदान करता है (स्रोत: बैंकिंग फ्रन्टियर). भारतीय परिदृश्य में इस तरह की बैंकिंग प्रणाली तत्काल संभव नहीं हो सकती है, परंतु डिजिटल बैंकिंग से उभरे नए चैनल से भारत की बैंकिंग प्रणाली में आमूलचूल परिवर्तन होनेवाला है. जिसकी शुरुआत कोरे बैंकिंग प्रणाली से हुई....

### कोर (सेन्ट्रलाइज़्ड ऑनलाइन रियल टाइम एनवायरॉनमेंट)

बैंकिंग ने उन्नत स्तर की टेक्नॉलॉजी द्वारा बैंकिंग के लिए एक नया प्लैटफॉर्म प्रदान किया है. इससे सभी भौगोलिक सीमाओं को पार करते हुए रियल टाइम में बैंकिंग सेवा प्रदान की जाती है. कोर बैंकिंग समाधान उपलब्ध करने से पहले ग्राहक शाखा से बैंकिंग करता था, अब सीबीएस द्वारा बैंक से बैंकिंग करता है. सीबीएस ने केंद्रीकृत डाटा केंद्रों से किसी भी समय कहीं से भी महत्वपूर्ण आकड़े प्राप्त करना सरल बना दिया है. टेक्नॉलॉजी, विशेषतः इंटरनेट एवं सूचना प्रौद्योगिकी में उन्नति से बैंक का दैनंदिन कार्य अधिक दक्षता और युक्ति से किया जा सकता है.

सीबीएस वह प्लैटफॉर्म प्रदान करता है जहाँ बैंकिंग के लिए सूचना प्रौद्योगिकी अनुकूल वातावरण बनाती हैं. यह ग्राहक को किसी भी शाखा से खाता परिचालित करने की अनुमति तब देता है, जब उसमें कोर बैंकिंग सोल्यूशन स्थापित किया हो. इस नए प्लैटफॉर्म ने बैंकों की कार्य- प्रणाली को बदल दिया है. कोर बैंकिंग के कार्यान्वयन के परिणामस्वरूप बैंक द्वारा ग्राहकों को अधिकतम सेवाएँ दिन में 24 घंटे, सप्ताह में 7 दिन उपलब्ध होती हैं. साथ ही, सुपर्दगी चैनल के माध्यम से किए जानेवाले लेनदेन उसी समय केंद्रीय डाटाबेस में अद्यतन किए जाते हैं. इसके अलावा, बैंकों के बीच RTGS एवं NEFT के ज़रिए निधियों का तुरंत विप्रेषण सरल हो गया है. कोर बैंकिंग से बैंक की बीपीआर पहलों का कार्यान्वयन आसान होता है तथा विविध प्रक्रियाओं यथा आस्ति एवं देयता दोनों के लिए केंद्रीकृत संचालन होने से सुविधा होती है.

### चेक ट्रंक्शन प्रणाली:

अदाकर्ता बैंक द्वारा प्रत्यक्ष संसाधन के लिए कागज़ पर आधारित अदायगी लिखतों को डिजिटल फार्मेट में परिवर्तित करने की यह पहल है. यह, लिखतों के संग्रहण, छंटाई, विनिमय तथा ग्राहकों के खाते में डेबिट सुनिश्चित करने तथा वापसी समाशोधन चक्र के अनुपालन की अधिक समय लेने वाली प्रणाली के स्थान पर चेक



के प्रत्यक्ष संसाधन को साध्य बनाता है. चेक ट्रैकेशन इलेक्ट्रॉनिक फार्मेट में अधिक मात्रा के चेक डाटा की प्रोसेसिंग को संभव बनाता है तथा कोर बैंकिंग वाली शाखाओं में ग्राहकों के खाते में सीधा डेबिट भी सुनिश्चित करता है. इससे ग्राहक को अधिक सुविधा होती है, चूँकि, समाशोधन समय बढ़ाया जा सकता है और वर्तमान 2 या 3 सेशन के बदले अधिक संख्या में समाशोधन कर सकते हैं. बैंकर के लिए अदाकर्ता का नाम तथा लिखत की तारीख को छोड़कर लिखत की सभी डाटा को कैप्चर किया जाता है. अतः लिखतों का संसाधन कम समय में होता है. चूँकि, डाटा डिजिटल होता है, अतः बैंक की किसी भी शाखा में इसका संसाधन किया जा सकता है. कम स्पेस में अधिक मात्रा में चेक/लिखत संबंधी डाटा स्टोर किए जा सकने के कारण उसे पुनः प्राप्त करना भी आसान होता है.

### प्लास्टिक मनी

प्लास्टिक मनी एक ऐसा शब्द है जिसका उपयोग मुख्य रूप से वास्तविक बैंक नोटों के स्थान पर प्रतिदिन उपयोग किए जाने वाले हार्ड प्लास्टिक कार्ड के संदर्भ में किया जाता है. प्लास्टिक मनी कई अलग-अलग रूपों में आ सकती है जैसे कैश कार्ड, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, प्री-पेड कैश कार्ड, स्टोर कार्ड, फॉरेक्स कार्ड और स्मार्ट कार्ड.

प्लास्टिक मनी एक ऐसा शब्द है जिसे उपभोक्ता की ओर से होने वाले लेन-देन की बढ़ती संख्या को ध्यान में रखते हुए बनाया गया है, ताकि वे भौतिक और आभासी रूप से वस्तुओं और सेवाओं की खरीद के लिए किए गए लेनदेन के भुगतान के लिए भुगतान कर सकें.

भौतिक नकदी के स्थान पर प्लास्टिक कार्ड का उपयोग करना अब एक आम बात हो गई है. इन कार्डों को प्लास्टिक मनी कहा जाता है. डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड प्लास्टिक मनी के अच्छे उदाहरण हैं. प्लास्टिक मनी ने हमें अपने दैनिक जीवन में लेनदेन करने में आसानी प्रदान की है. प्लास्टिक मनी से तात्पर्य उस समय करेंसी मनी के प्रतिस्थापन से है जब प्लास्टिक कार्ड के उपयोग से लेन-देन हो सकता है. ये कार्ड दिन-प्रतिदिन के लेन-देन के लिए एक महत्वपूर्ण उपकरण के रूप में कार्य करते हैं.

एटीएम का उपयोग, हाल के वर्षों में बड़ी संख्या में बढ़ा हुआ है तथापि, इस चैनल को पूरी तरह परिपक्व बताने से पहले बहुत कुछ करने की आवश्यकता है. शाखाओं की तुलना में ऑटोमेटेड टेलर मशीनों ने प्रति लेन-देन लागत को एक-चौथाई कम किया है. एटीएम से नकद आहरण, नकद जमा, चेक जमा, सेवा अनुरोध, नई चेक बुक के अनुरोध सहित विभिन्न लेन-देन होते हैं. नई टेक्नॉलॉजी ने, वेदर प्रूफ इन-वाल एटीएम, के संस्थापन सुसाध्य बनाया है. इनको शॉपिंग माल या व्यस्त वाणिज्यिक स्थानों में लगाया जा सकता है तथा इससे बैंक अपनी लेन-देन और परिचालन लागत कम कर सकते हैं.

प्रत्येक कार्य के लिए लागत लाभ विश्लेषण जहाँ प्रमुख तत्व माना जाता है ऐसे में भारत के कोने कोने में बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करना कोई सरल कार्य नहीं है. एक विशाल देश होने के नाते भारत में इसकी आवश्यकता महसूस हो रही थी कि बैंक के तुलन पत्र पर अधिक दबाव पड़े बिना दूर-दराज के क्षेत्रों में भी बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने हेतु व्यवहार्य सुपुर्दगी चैनल बने.

समावेशी वृद्धि के लिए टॉकिंग एटीएम की नई परिकल्पना भी शुरू की गई है. यह एटीएम विशेष रूप से दृष्टिबाधित व्यक्तियों को अपने आप वित्तीय लेन-देन करने में सक्षम बनाने के लिए बनाया गया है. एटीएम मशीन इसके साथ कनेक्ट किए हुए हेड फोन के माध्यम से सुनाई देनेवाले आदेश देता है. एटीएम परिचालन के दौरान स्क्रीन बंद हो जाएगी ताकि कोई अन्य व्यक्ति उसे देख न सके. ऐसे एटीएमों का इस प्रकार बनाया जाता है ताकि व्हील चेयर में बैठा व्यक्ति एटीएम रूम में आसानी से प्रवेश कर सके. यह सुविधा यह सुनिश्चित करने का एक प्रयास है कि कोई भी व्यक्ति डिजिटल बैंकिंग की सुविधा से वंचित न रहे.

**एटीएम पर उपयोग किए जाने वाले नवीनतम तकनीक –**

**बायोमेट्रिक स्मार्ट कार्ड:**

बायोमेट्रिक स्मार्ट कार्ड एक जीवित व्यक्ति को उसकी विशिष्ट शारीरिक विशेषताओं के आधार पर पहचानने की स्वचालित पद्धति है. बायोमेट्रिक प्रौद्योगिकी ने सुरक्षा के कड़े स्तर की एक ऐसी सुरक्षा सुविधा प्रदान की है जो व्यावहारिक रूप में तोड़ी नहीं जा सकती है. यह प्रौद्योगिकी करोड़ों अशिक्षित व्यक्तियों के लिए एक वरदान है, जो निरक्षरता के कारण बैंकिंग सुविधाओं से वंचित हैं. यह केंद्र और राज्य सरकारों द्वारा चलाई जाने वाली विभिन्न योजनाओं के वास्तविक हिताधिकारी वृद्ध ग्राहकों के जीवन स्तर को सुधारने में भी यह सहायक होगी. इस तरह डिजिटल बैंकिंग जन समूह और नई पीढ़ी की उन्नत प्रौद्योगिकी के बीच इंटरफेस के रूप में काम कर रही है. इसके अलावा, बायोमेट्रिक स्मार्ट कार्ड लेन-देन की लागत को कम करते हैं क्योंकि काउंटर पर कर्मचारी को नियुक्त किए बिना सूचना देने हेतु सेल्फ सर्विस कियोस्क खोले जा सकते हैं.

**टेली बैंकिंग और डिजिटल अलर्ट**

टेली बैंकिंग एक बैंक या अन्य वित्तीय संस्थान द्वारा प्रदान की जाने वाली एक सेवा है, जो ग्राहकों को टेलीफोन पर कई प्रकार के वित्तीय लेनदेन करने में सक्षम बनाती है जिसमें बैंक शाखा में जाने की आवश्यकता के बिना नकद या वित्तीय साधन (जैसे चेक) शामिल नहीं होते हैं. टेलीफोन बैंकिंग सुरक्षित होने के साथ-साथ बैंकिंग का एक जोखिम मुक्त तरीका भी है. इसका उपयोग उपयोगिता बिल भुगतान करने, एटीएम कार्ड को ब्लॉक करने, फंड ट्रांसफर, खुली सावधि जमा / आवर्ती जमा आदि के लिए किया जा सकता है... मोबाइल बैंकिंग के विपरीत, फोन बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करने के लिए स्मार्टफोन होना आवश्यक नहीं है.

पारंपरिक बैंकों के साथ-साथ, ऑनलाइन बैंकिंग संस्थानों द्वारा भी फोन बैंकिंग का बड़े पैमाने पर उपयोग किया जाता है, जिसमें बैंक भी शामिल हैं जो मुख्य रूप से टेलीफोन प्रौद्योगिकी के उपयोग के साथ व्यापार करते हैं. टेलीफोन बैंकिंग एक व्यक्ति को शारीरिक रूप से बैंक जाने के बिना कई बैंकिंग कार्य करने की अनुमति देता है.

### टेली बैंकिंग के लाभ

बैंकों द्वारा दी जाने वाली तेज़, सुरक्षित और सुविधाजनक बैंकिंग सेवा. अपने ग्राहकों को अपने घर या कार्यालय में रहते हुए अपने खातों के बारे में त्वरित प्रतिक्रिया प्राप्त करने में सक्षम बनाता है. लेनदेन से निपटने की लागत कम कर देता है. कभी भी और कहीं भी जानकारी प्राप्त करें.

### डिजिटल अलर्ट

डिजिटल अलर्ट का अर्थ है एसएमएस या ईमेल द्वारा अलर्ट जिसके द्वारा बैंक अपने ग्राहकों को कुछ प्रकार के लेन-देन के प्रति सचेत करने के लिए एसएमएस या ईमेल संदेश भेजता है या वित्तीय जानकारी प्रदान करता है, जैसा कि बैंक द्वारा पेश किया जाता है और ग्राहक द्वारा चुना जाता है.

डिजिटल अलर्ट ग्राहकों को उनके खातों के माध्यम से अनधिकृत लेनदेन के बारे में जानने में मदद करता है. हालांकि अधिकांश मामलों में डिजिटल अलर्ट की सटीकता, और/या पठनीयता तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं की सेवा पर निर्भर करेगी.

## फिनटेक तथा वित्तीय सेवाओं का डिजिटली ट्रांसफारमेशन

### फिन-टेक - वित्तीय प्रौद्योगिकी

वित्तीय प्रौद्योगिकी या फिन-टेक नई तकनीक और नवाचार का उपयोग है जिसका उद्देश्य वित्तीय सेवाओं के वितरण में पारंपरिक वित्तीय विधियों या संगठनों (जैसे बैंक, बीमा आदि) के साथ प्रतिस्पर्धा करना है. फिन-टेक एक ऐसे व्यवसाय का वर्णन करता है जिसका उद्देश्य सॉफ्टवेयर, नई तकनीकों और इंटरनेट का उपयोग करके वित्तीय सेवाएं प्रदान करना है. फिन-टेक प्रौद्योगिकी आधारित व्यवसाय हैं जो मौजूदा वित्तीय संस्थान के साथ प्रतिस्पर्धा, सक्षम या सहयोग कर रहे हैं. ये कंपनियां मौजूदा, पारंपरिक वित्तीय संस्थानों और बुनियादी ढांचे को बाधित करने के लिए इंटरनेट के माध्यम से वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए सॉफ्टवेयर, मोबाइल ऐप, नई तकनीकों और नवाचार का उपयोग कर रही हैं, जो कि पारंपरिक प्रणालियों पर निर्भर हैं जो अक्सर तुलना में धीमी होती हैं.



इंटरनेट क्रांति और मोबाइल और स्मार्टफोन के प्रसार के बाद से, वित्तीय प्रौद्योगिकी तेजी से बढ़ी है। यदि एक शब्द यह वर्णन कर सकता है कि फिन-टेक नवाचारों ने पारंपरिक बैंकिंग, व्यापार, वित्तीय सलाह और उत्पादों को कितना प्रभावित किया है, तो इसके 'व्यवधान', वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के रूप में जो कभी बैंकों, वित्तीय संस्थानों, शाखाओं, सेल्समैन और डेस्कटॉप के दायरे में थे। तेजी से मोबाइल उपकरणों और इंटरनेट की ओर बढ़ रहा है। इसके कुछ उदाहरण हैं पेमेंट प्रोसेसिंग, डिजिटल वॉलेट, रिटेल बैंकिंग और लेंडिंग, पीयर टू पीयर लेंडिंग और मनी ट्रांसफर, क्लाउड फंडिंग, वेल्थ मैनेजमेंट, इन्वेस्टमेंट ऐप, क्रिप्टो-करेंसी ऐप और अन्य।

ई-वॉलेट, उधार और बीमा सहित कई विकल्पों के साथ, इस क्षेत्र में प्रदान की जाने वाली सेवाओं की विविधता बहुत अधिक है और इसने उपभोक्ताओं के अपने दैनिक लेनदेन करने के तरीके को बदल दिया है। भारत में वित्तीय सेवाओं का बाजार मुख्य रूप से अप्रयुक्त है, जिसमें 40% आबादी का किसी भी बैंक से कोई संबंध नहीं है।

फिनटेक विशेष वित्तीय सेवा स्टार्ट-अप के साथ प्रौद्योगिकी-केंद्रित स्टार्ट-अप की साझेदारी के माध्यम से नवीन उत्पादों और सेवाओं को प्रदान करके इसे प्राप्त करने में विश्वास करता है। इस तरह, लक्षित क्षेत्र धीरे-धीरे कवरेज और बाजार हिस्सेदारी में फैलता है।

### क्या है फिनटेक:

फिनटेक, 'फाइनेंशियल टेक्नोलॉजी' का संक्षिप्त रूप है। वित्तीय कार्यों में प्रौद्योगिकी के उपयोग को फिनटेक कहा जा सकता है। और 80% से अधिक लेनदेन नकद के माध्यम से किए जाते हैं। यह फिनटेक स्टार्ट-अप के लिए विभिन्न क्षेत्रों में अपने पंख व्यापक रूप से फैलाने के अवसर का प्रतिनिधित्व करता है।

फिनटेक फर्म, अपने बाजार आकार, पूंजी गहनता और बाजार सद्भावना को ध्यान में रखते हुए, व्यवसाय के एक विशिष्ट क्षेत्र में अंतिम उपयोगकर्ताओं, दूसरे शब्दों में यह पारंपरिक वित्तीय सेवाओं और विभिन्न कंपनियों तथा व्यापार में वित्तीय पहलुओं के प्रबंधन में आधुनिक तकनीक का कार्यान्वयन है। फिनटेक शब्द का प्रयोग उन नई तकनीकों के संदर्भ में किया जाता है, जिनके माध्यम से वित्तीय सेवाओं का प्रयोग, इसमें सुधार और स्वायत्तता लाने का प्रयास किया जाता है।

डिजिटल पेमेंट, डिजिटल ऋण, बैंक टेक, इंश्योर टेक, रेगटेक (RegTech) क्रिप्टोकरेंसी (Cryptocurrency) आदि फिनटेक के कुछ प्रमुख घटक हैं।



हालाँकि वर्तमान में फिनटेक के तहत कई अलग-अलग क्षेत्र और उद्योग जैसे-शिक्षा, खुदरा बैंकिंग, निधि जुटाना और गैर-लाभकारी कार्य, निवेश प्रबंधन आदि भी शामिल किये जाते हैं। फिनटेक नवोन्मेष के सक्रिय क्षेत्र: क्रिप्टोकॉरेसी और डिजिटल केश.

**ब्लॉकचेन तकनीक:** इसके तहत किसी केंद्रीय बहीखाते की बजाय कंप्यूटर नेटवर्क पर लेन-देन के रिकॉर्ड को सुरक्षित रखा जाता है.

**स्मार्ट कॉन्ट्रैक्ट:** इसके तहत कंप्यूटर प्रोग्राम के माध्यम से (अक्सर ब्लॉकचेन का उपयोग करते हुए) खरीदारों और विक्रेताओं के बीच अनुबंधों को स्वचालित रूप से निष्पादित किया जाता है.

**ओपन बैंकिंग :** ओपन बैंकिंग एक ऐसी प्रणाली है जिसके तहत बैंक नए एप्लीकेशन और सेवाओं को विकसित करने हेतु तीसरे पक्ष को अपने 'एप्लीकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस' (API) की सुविधा प्रदान करते हैं.

ओपन बैंकिंग के तहत कार्यरत बैंकों को फिनटेक के साथ प्रतिस्पर्द्धा की बजाय साझेदारी करने का अवसर प्रदान किया जाता है.

**इंश्योर टेक :** इसके तहत प्रौद्योगिकी के उपयोग के माध्यम से बीमा उद्योग को सरल और कारगर बनाने का प्रयास किया जाता है.

**रेगटेक :** रेग टेक, रेगुलेटरी टेक्नोलॉजी (Regulatory technology) का संक्षिप्त रूप है. इसका उपयोग व्यवसायों को कुशलतापूर्वक और किफायती तरीके से औद्योगिक क्षेत्र के नियमों का पालन करने में सहायता के लिये किया जाता है.

**साइबर सुरक्षा :** देश में साइबर हमलों के मामलों में वृद्धि और विकेंद्रीकृत डेटा के कारण फिनटेक तथा साइबर सुरक्षा के मुद्दे एक-दूसरे से जुड़े हुए हैं.

**भारत में फिनटेक के विकास के प्रमुख घटक:**

- व्यापक पहचान औपचारीकरण (आधार के माध्यम से): 1.2 बिलियन नामांकन.
- जन धन योजना जैसे प्रयासों के माध्यम से बैंकिंग पहुँच में वृद्धि: 1 बिलियन से अधिक बैंक खाते.
- व्यापक स्मार्टफोन पहुँच: 1.2 बिलियन से अधिक स्मार्टफोन उपभोक्ता.
- भारत में व्यय योग्य आय में वृद्धि.
- भारत सरकार द्वारा यूपीआई (यू पी आई ) और डिजिटल इंडिया जैसे प्रमुख प्रयास.

- मध्यम वर्ग का व्यापक विस्तार: वर्ष 2030 तक भारत की मध्यम वर्गीय आबादी में 140 मिलियन नए परिवार और उच्च-आय वर्ग की आबादी में 21 मिलियन नए परिवार जुड़ जाएंगे, जो देश के फिनटेक बाज़ार में मांग और विकास को गति प्रदान करेंगे.

### फिनटेक से जुड़ी संभावनाएँ:

#### व्यापक वित्तीय समावेशन:

वर्तमान में भी देश की एक बड़ी आबादी औपचारिक वित्तीय प्रणाली के दायरे से बाहर है. वित्तीय प्रौद्योगिकियों के प्रयोग के माध्यम से पारंपरिक वित्तीय और बैंकिंग मॉडल में वित्तीय समावेशन से जुड़ी चुनौतियों को दूर किया जा सकता है.

#### ‘सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमियों को वित्तीय सहायता प्रदान करना:

वर्तमान में देश में सक्रिय ‘सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमियों (MSMEs)’ के अस्तित्व के लिये पूंजी का अभाव सबसे बड़ा खतरा बना हुआ है. ‘अंतर्राष्ट्रीय वित्त निगम’ (IFC) की रिपोर्ट के अनुसार, एम एस एम ई (MSME) क्षेत्र के लिये आवश्यक और उपलब्ध पूंजी का अंतर लगभग 397.5 बिलियन अमेरिकी डॉलर आँका गया है. ऐसे में ‘सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों क्षेत्र में फिनटेक का महत्व बढ़ जाता है, जिसमें इस क्षेत्र में पूंजी की कमी को दूर करने की क्षमता भी है. कई फिनटेक स्टार्टअप द्वारा आसान और त्वरित ऋण उपलब्ध कराए जाने पर ‘सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमियों (MSMEs) को कई बार बैंक जाने या इसकी जटिल कागज़ी प्रक्रिया से राहत मिल सकेगी.

#### ग्राहक अनुभव और पारदर्शिता में सुधार:

फिनटेक स्टार्टअप सहूलियत, पारदर्शिता, व्यक्तिगत, और व्यापक पहुँच तथा उपयोग में सुलभता जैसी महत्वपूर्ण सुविधाएँ प्रदान करते हैं, जो ग्राहकों को सशक्त बनाने में सहायता करते हैं. फिनटेक उद्योग द्वारा जोखिमों के आकलन के लिये अद्वितीय और नवीन मॉडल का विकास किया जाएगा.

### वित्तीय सेवाएं

वित्तीय सेवाएँ वित्त उद्योग द्वारा प्रदान की जाने वाली आर्थिक सेवाएँ हैं, जिसमें कई प्रकार के व्यवसाय शामिल होते हैं, जो धन का प्रबंधन करते हैं, इनमें क्रेडिट यूनियनों, बैंकों, क्रेडिट-कार्ड कंपनियों, बीमा कंपनियों, लेखा कंपनियों, उपभोक्ता-वित्त कंपनियों, स्टॉक दलाल, निवेश फंड, व्यक्तिगत प्रबंधकों और कुछ सरकार द्वारा

प्रायोजित उद्यम शामिल हैं। वित्तीय सेवाएँ कंपनियां सभी आर्थिक रूप से विकसित भौगोलिक स्थानों में मौजूद हैं और स्थानीय, राष्ट्रीय, क्षेत्रीय और अंतर्राष्ट्रीय वित्तीय केंद्रों जैसे लंदन, न्यूयार्क सिटी और टोक्यो में केन्द्रित हैं।

कंपनियां आमतौर पर इस नए प्रकार के व्यवसाय के लिए दो अलग-अलग दृष्टिकोण रखती हैं। एक दृष्टिकोण एक बैंक होगा जो केवल एक बीमा कंपनी या एक निवेश बैंक खरीदता है, अधिग्रहित फर्म के मूल ब्रांडों को बनाये रखता है, और अपनी आय बढ़ाने के लिए अपनी नियंत्रक कंपनी में अधिग्रहण को जोड़ता है। यूएस के बाहर (जैसे: जापान में), गैर-वित्तीय सेवा कंपनियों को नियंत्रक कंपनी के भीतर ही अनुमति दी जाती है। इस परिदृश्य में, प्रत्येक कंपनी अभी भी स्वतंत्र दिखती है, और उसके अपने ग्राहक आदि होते हैं।

दूसरी शैली में, एक बैंक बस अपने स्वयं के ब्रोकरेज डिवीजन या बीमा डिवीजन का निर्माण करेगा और उन उत्पादों को अपने मौजूदा ग्राहकों को बेचने का प्रयास करेगा, जहां वह एक ही कंपनी में सभी चीजों के संयोजन के लिए प्रोत्साहन करता है।

- बैंक
- वाणिज्यिक बैंकिंग सेवाएं

एक वाणिज्यिक बैंक जिसे आमतौर पर केवल बैंक के रूप में संदर्भित किया जाता है। "वाणिज्य" (कमर्शियल) शब्द का इस्तेमाल एक निवेश बैंक, एक प्रकार की वित्तीय सेवा इकाई से अलग करने के लिए किया जाता है, जो सीधे किसी व्यवसाय को पैसा उधार देने के बजाय व्यवसायों को अन्य कंपनियों से ऋणपत्र (बांड) या स्टॉक (इक्विटी) के रूप में धन जुटाने में मदद करता है।

संयुक्त राज्य अमेरिका वाणिज्यिक बैंकिंग सेवाओं के लिए सबसे बड़ा स्थान है।

### निवेश बैंकिंग सेवाएँ

न्यूयॉर्क शहर और लंदन निवेश बैंकिंग सेवाओं के सबसे बड़े केंद्र हैं। अमेरिकी घरेलू कारोबार में NYC का वर्चस्व है, जबकि लंदन में अंतरराष्ट्रीय व्यापार और वाणिज्य निवेश बैंकिंग गतिविधि का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है।

### विदेशी मुद्रा सेवाएं

विदेशी मुद्रा सेवाएं दुनिया भर के कई बैंकों और विशेषज्ञ विदेशी मुद्रा दलालों द्वारा प्रदान की जाती हैं।

विदेशी मुद्रा सेवाओं में शामिल हैं:

- मुद्रा विनिमय - जहां ग्राहक विदेशी मुद्रा बैंकनोट खरीद और बेच सकते हैं।
- वायर ट्रांसफर - जहां ग्राहक विदेशों में अंतर्राष्ट्रीय बैंकों को धन भेज सकते हैं।
- वित्त प्रेषण - जहां ग्राहक प्रवासी श्रमिक हैं, वे अपने देश में पैसा वापस भेजते हैं।

2009 के अनुसार लंदन ने 36.7% वैश्विक मुद्रा लेनदेन संभालता है, यूएस\$ 1.85 ट्रिलियन का औसत दैनिक कारोबार न्यूयॉर्क की तुलना में लंदन में अधिक अमेरिकी डॉलर का कारोबार होता है, और यूरोप के हर दूसरे शहर की तुलना में सबसे अधिक यूरो का कारोबार होता है।

### निवेश सेवाएं

**निवेश प्रबंधन** - आमतौर पर उन कंपनियों के लिए प्रयोग होता है जो सामूहिक निवेश कोष चलाते हैं। आम तौर पर पंजीकृत निवेश सलाहकार के रूप में प्रतिभूति और विनिमय आयोग के साथ पंजीकृत दूसरों द्वारा प्रदान की गई सेवाओं को भी संदर्भित करता है। निवेश बैंकिंग वित्तीय सेवाएं ग्राहक निवेश के माध्यम से पूंजी बनाने पर ध्यान केंद्रित करती हैं।

**हेज फंड प्रबंधन** - हेज फंड अक्सर अपने ट्रेडों को निष्पादित करने के लिए प्रमुख निवेश बैंकों में " प्राइम ब्रोकरेज " डिवीजनों की सेवाओं को नियुक्त करते हैं।

**कस्टडी सेवाएँ**- इनका काम दुनिया की प्रतिभूतियों के व्यापार को सुरक्षित रखना और प्रसंस्करण करना और संबंधित विभागों की सेवा प्रदान करना है। दुनिया में कस्टडी सेवाओं के तहत लगभग US\$ 100 खरब संपत्ति हैं। न्यूयॉर्क शहर निवेश सेवाओं का सबसे बड़ा केंद्र है, इसके बाद लंदन है।

### बीमा

**बीमा ब्रोकरेज (दलाली)** - बीमा ब्रोकर या बीमा दलाल, ग्राहकों का प्रतिनिधित्व करते हैं, और उन्हें किसी भी बीमा कंपनी की पॉलिसी देने के लिए लाइसेंस प्राप्त होता है। वे ग्राहकों को उपयुक्त बीमा पॉलिसियों के संबंध में विशेषज्ञ सलाह प्रदान कर सकते हैं और अंततः जिस कंपनी की पॉलिसी ग्राहक चुनता है उस कंपनी द्वारा उन्हें ब्रोकरेज का भुगतान किया जाता है।



**पुनर्बीमा** - पुनर्बीमा बीमाकर्ताओं का कराया गया बीमा होता है, ताकि उन्हें भयावह नुकसान से बचाया जा सके। संयुक्त राज्य अमेरिका, और उनके बाद जापान और यूनाइटेड किंगडम में दुनिया का सबसे बड़ा बीमा बाजार हैं।

### अन्य वित्तीय सेवाएं

**बैंक कार्ड** - इसमें क्रेडिट कार्ड और डेबिट कार्ड दोनों को शामिल हैं। निल्सन रिपोर्ट के अनुसार, जेपी मॉर्गन चेस बैंक कार्ड जारी करने वाले सबसे बड़े फर्म हैं।

### डिजिटल ट्रांसफारमेशन

हालांकि, वैश्विक वित्तीय प्रणाली का डिजिटलीकरण जरूरी नहीं है कि निकट भविष्य में नकदी अप्रचलित हो जाए, और न ही यह कि बैंकों के लिए आसन्न कयामत की ओर इशारा करता है। अपने उत्पादों और सेवाओं को बढ़ाने और उपभोक्ता अनुभवों को बेहतर बनाने के लिए तकनीकी प्रगति को अपनाकर, बैंक अपने व्यापार मॉडल को डिजिटल युग में फलने-फूलने के लिए बदल सकते हैं। जो अपने शाखा मॉडल विकसित करते हैं और भौतिक और डिजिटल के बीच संतुलन बनाते हैं, वे अपने समुदायों और वैश्विक अर्थव्यवस्था में बड़े पैमाने पर महत्वपूर्ण भूमिका निभाते रहेंगे।

नई और स्थापित बैंक (दोनों बैंक) के शाखाओं के भीतर, डिजिटल परिवर्तन अपरिहार्य है - और अच्छी तरह से चल रहा है। एक कारण यह है कि बैंक ग्राहकों की युवा पीढ़ी चेक जमा करने या छोटे नकद बिलों के बदले बड़े नकद बिलों का आदान-प्रदान करने के लिए किसी शाखा में लाइन में खड़े होना नहीं चाहते। सत्रह प्रतिशत किशोर कभी भौतिक बैंक में नहीं गए हैं, और एक तिहाई किशोरों के पास बैंक खाता तक नहीं है, और फिर भी, बैंकों का उपयोग करने वाले युवाओं में, भौतिक चैनल अभी भी उनके अनुभव का एक महत्वपूर्ण हिस्सा हैं। हाल के शोध में पाया गया कि उपभोक्ताओं में से 72 प्रतिशत ग्राहक महीने में कम से कम एक बार बैंक शाखा में जाते हैं। "नकदी रहित समाज" की अवधारणा के आसपास अटकलों के बावजूद, वैश्विक वित्तीय प्रणाली में महत्वपूर्ण भूमिकाओं के कारण भौतिक मुद्रा और बैंक विलुप्त होने के खतरे में नहीं हैं।

बैंक और नकद, समाज और वैश्विक अर्थव्यवस्था के महत्वपूर्ण तत्व हैं।

कुछ लोग कहेंगे कि पारंपरिक बैंक शाखा अतीत की बात हो गई। शाखाओं की संख्या में कमी आई है, जबकि भौतिक शाखाएं होना महत्वपूर्ण है। हम देख रहे हैं कि उन्नत स्व-सेवा प्रौद्योगिकी के साथ संयुक्त रूप से छोटी,

अधिक कुशल शाखाओं का विकास हो रहा है। एक क्लिक, डिजिटल और इन-पर्सन बैंकिंग यात्रा को एकीकृत करके विकल्प प्रदान कर रही है, जिससे उपभोक्ताओं को मोबाइल ऐप, स्वचालित टेलर मशीन (एटीएम), वर्चुअल बैंक टेलर और अन्य के बीच निर्बाध रूप से संक्रमण करने की अनुमति मिलती है।

बैंक छोटे और मध्यम व्यवसायों (एसएमबी) को मूल्यवान सेवाएं प्रदान करते हैं, जो बदले में, खुदरा बैंकों और उधार दाता यूनियनों के लिए एक महत्वपूर्ण विकास का अवसर प्रदान करते हैं। 90 प्रतिशत से अधिक वैश्विक व्यवसाय छोटे और मध्यम प्रकार के हैं, और वे सभी, आधे से अधिक वैश्विक रोजगार के लिए जिम्मेदार हैं। ये उद्योग अपने आसपास के समुदायों में गहरा सकारात्मक प्रभाव उत्पन्न कर सकते हैं; अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा कोष (आईएमएफ) के अनुसार, मध्य पूर्व और मध्य एशिया में एसएमबी के लिए वित्तीय समावेशन में सुधार से आर्थिक विकास 1 प्रतिशत तक बढ़ सकता है और 2025 तक 16 मिलियन नई नौकरियां पैदा हो सकती हैं। इसके अलावा, बैंकिंग क्षेत्र विकासशील देशों में 90 प्रतिशत से अधिक और विश्व स्तर पर दो-तिहाई से अधिक वित्तपोषण प्रदान करता है। वित्तीय संस्थानों से वित्त पोषण किसी देश या क्षेत्र के भविष्य को आकार दे सकता है।

**प्रौद्योगिकी, बैंकों को उनके मूल उद्देश्य को अपनाने में सक्षम बनाती है।**

पुरानी बैंकिंग प्रक्रियाओं से उपभोक्ता की निराशा समाज में वित्तीय संस्थानों की महत्वपूर्ण भूमिका को अस्पष्ट करती है। जो बैंक आज की तकनीक के अनुकूल होने में विफल रहे हैं, उनको समाज में टिके रहना मुश्किल हो सकता है, प्रबंधन करना महंगा हो सकता है और डिजिटल समाधान की मांग करने वाले उपभोक्ताओं के लिए असुविधा हो सकती है। लेकिन बैंक जो अपने मूल उद्देश्य की सेवा में प्रौद्योगिकी को अपनाते हैं – वह व्यक्तियों, परिवारों, व्यवसायों और समुदायों को आर्थिक रूप से फलने-फूलने में मदद करते हैं, वे अपने ग्राहकों के स्तंभ बनते हैं। एक वैश्विक सर्वेक्षण में पाया गया कि 93 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने अपने बैंकों में 50 % या पूर्ण विश्वास होने की सूचना दी। जबकि डिजिटल भुगतान और अन्य तकनीकी गति प्राप्त कर रहे हैं, ग्राहक अक्सर धन-प्रबंधन मार्गदर्शन प्राप्त करने, जटिल समस्याओं को हल करने या अपने व्यावसायिक खातों का प्रबंधन करने के लिए व्यक्तिगत रूप से एक शाखा में जाना पसंद करते हैं।

कोरोनावायरस महामारी से पहले, दो-तिहाई नए बैंक खाते शाखाओं में खोले गए थे। कहा जा रहा है कि जिस तरह से उपभोक्ता बैंक शाखाओं के व्यवहार बदल रहा है। वीडियो टेलर, एटीएम जैसी नवोन्मेषी तकनीक जो ग्राहकों को उनके पसंदीदा नकद मूल्यवर्ग को निर्दिष्ट करने की अनुमति देती है और यहां तक कि कैशलेस शाखा स्थान भी बैंकों को एक समृद्ध अनुभव बनाने और ग्राहकों की उभरती अपेक्षाओं को पूरा करने में मदद कर सकते

हैं. जैसे-जैसे उपभोक्ता व्यवहार विकसित हो रहा है, नए डिजिटल टूल और इन-ब्रांच अनुभव वास्तव में एक साथ काम करने वाले बैंक, फिनटेक (वित्तीय-प्रौद्योगिकी फर्म) के साथ साझेदारी और प्रौद्योगिकी में रणनीतिक रूप से निवेश करने वाले बैंक खुद को अप्रचलन के बजाय विकास के लिए स्थान दे रहे हैं.

आम धारणा के विपरीत, डिजिटल परिवर्तन बैंकों की मृत्यु नहीं होगी. बल्कि, प्रौद्योगिकी वित्तीय सेवाओं की जीवनदायिनी बनती जा रही है, जो बैंकों को ग्राहक-केंद्रित, नवाचार-दिमाग और शायद, सबसे महत्वपूर्ण, भविष्य के लिए सशक्त बनाती है.

### बैंकिंग में डिजिटल परिवर्तन क्या है ?

बैंकिंग में डिजिटल परिवर्तन न केवल आधुनिक उपकरण और सॉफ्टवेयर का उपयोग करने के बारे में है बल्कि प्रबंधन, संचार और कॉर्पोरेट संस्कृति के दृष्टिकोण को संशोधित करने के बारे में भी है.

डिजिटलीकरण, एक घटना के रूप में, सूचना और संचार प्रौद्योगिकियों के विकास के परिणामस्वरूप हुआ. 2008 में फिनटेक उद्योग के सक्रिय विकास के साथ, आर्थिक क्षेत्र अपने प्रभाव को महसूस करने वाले पहले लोगों में से एक था. आर्थिक संकट के परिणामस्वरूप, वित्तीय संरचनाओं को गुणवत्ता बनाए रखते हुए लागत कम करने के नए सेवाओं के तरीकों की तलाश करने के लिए मजबूर होना पड़ा.

उसी समय, मोबाइल प्रौद्योगिकी बाजार का विकास शुरू हुआ, साथ ही इंटरनेट ऑफ थिंग्स और ब्लॉकचेन की अवधारणा को बढ़ावा मिला, जिसने प्रक्रिया को गति दी. यहीं से बैंकिंग में डिजिटल बदलाव की शुरुआत हुई.

### आधुनिक बैंकों के लिए डिजिटल परिवर्तन का क्या अर्थ है?

यह, सबसे पहले, ग्राहक अनुभव पर पुनर्विचार है, जो ग्राहक-उन्मुख रणनीति का आधार है. ग्राहक प्रतिधारण, संतुष्टि और व्यावसायिक स्थिरता सुनिश्चित करने के लिए खरीदारी के लिए संपूर्ण ग्राहक यात्रा को स्वचालित और वैयक्तिकृत करना आवश्यक है.

एक बैंक के लिए, डिजिटल परिवर्तन का अर्थ ऑपरेटिंग मॉडल को संशोधित करना, नई दिशाएँ बनाना और एक भागीदार पारिस्थितिकी तंत्र में एकजुट होना हो सकता है जो सेवा को मौलिक रूप से नए स्तर पर ले जाएगा.

ग्राहक प्रतिधारण रणनीति: बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटल परिवर्तन के केंद्र में मुख्य लक्ष्य



मैकिन्से, डेलॉइट, एक्सेंचर, गार्टनर और फॉरिस्टर जैसे परामर्श और विश्लेषण में अग्रणी विशेषज्ञ बैंकों को दक्षता में सुधार के लिए व्यवसाय करने में ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण संचालित करने की सलाह देते हैं।

एक निश्चित ग्राहक प्रतिधारण रणनीति बनाए रखने से नए ग्राहकों को आकर्षित करने की लागत को 30% से अधिक कम करने में मदद मिलती है, प्रक्रिया में लगभग 1.5 गुना तेजी आती है, और 18-24 महीनों की अवधि में राजस्व में 80% से अधिक की वृद्धि होती है।

बार-बार आनेवाले ग्राहक पहले से ही कंपनी पर भरोसा करते हैं, और इसलिए उनका रूपांतरण कम से कम 60% है, लेकिन नए ग्राहकों के लिए यह 5-20% हो सकता है।

ग्राहक प्रतिधारण में डिजिटलीकरण के महत्व को डीबीएस ने अनुभव द्वारा उजागर किया गया है। यह संभवतः पहला बैंक था जिसने खुद को बैंकिंग उत्पादों की पेशकश करने वाली एक प्रौद्योगिकी कंपनी के रूप में स्थान दिया। द बैंकर, यूरोमनी और ग्लोबल फाइनेंस के अनुसार, यह पिछले 3 वर्षों से दुनिया के बैंकों में एक डिजिटल लीडर है।

डीबीएस के अधिकारियों का कहना है कि डिजिटल कारोबार ने ग्राहकों के अनुभव को 'अदृश्य' और यहां तक कि 'खुशहाल' बना दिया है। "बैंकिंग को आनंदमय बनाना" ग्राहकों पर केंद्रित है और उन्हें व्यवसाय के केंद्र में रखता है। यह सब आंतरिक प्रक्रियाओं के डिजिटलीकरण के साथ शुरू हुआ, जिसने कर्मचारियों की संख्या को 50% तक कम किया है और निर्बाध ग्राहक सेवा के अवसरों के विस्तार में वृद्धि हुई है।

### बैंकिंग के लिए डिजिटल परिवर्तन सेवाओं के प्रमुख घटक

डिजिटल परिवर्तन में आधुनिक तकनीकी समाधानों के आधार पर काम करने के पारंपरिक तरीकों से पूरी तरह से नए लोगों में संक्रमण शामिल है।

'द कस्टमर ऑफ द फ्यूचर के लेखक ब्लेक मॉर्गन के अनुसार, यह प्रक्रिया व्यवसाय के कई आवश्यक पहलुओं को प्रभावित करती है, जिसमें ग्राहक सेवा, संगठनात्मक संरचना, डेटा एकीकरण, गोपनीयता, रसद और बिक्री शामिल है।



डिजिटल परिवर्तन के घटकों को 3 श्रेणियों में बांटा जा सकता है:

### 1. ग्राहक संबंध

ग्राहक अनुभव में सुधार करना परिवर्तन का सबसे दृश्यमान परिणाम है. डिजिटल प्रौद्योगिकियों की शुरूआत के साथ, न केवल बाहरी संचार सरल हो गए हैं, विश्लेषण, विपणन और बिक्री भी नए स्तरों पर पहुंच गई है. यह संगठन को यह जानने की अनुमति देता है कि किसी भी समय उनके ग्राहकों के साथ क्या हो रहा है, उनसे सही समय पर संपर्क करें, और उनके प्रस्तावों को और अधिक व्यक्तिगत बनाएं. दर्शकों की गहरी समझ एक प्रभावी मार्केटिंग रणनीति बनाने और मांग के आधार पर कीमतों को समायोजित करने में मदद करती है. यह सब जिस चीज की ओर ले जाता है वह मात्रात्मक और गुणात्मक दोनों रूप से ग्राहक संबंधों में सुधार कर रहा है.

### 2. संगठन के भीतर प्रक्रियाएं

कंपनी के बुनियादी ढांचे में बदलाव से नई प्रक्रियाओं के उभरने की उम्मीद है. उदाहरण के लिए, ईमेल के माध्यम से डेटा का आदान-प्रदान एक नई प्रक्रिया नहीं है बल्कि रोजमर्रा के कार्यों को करने का एक और आधुनिक तरीका है. एक और बात डिजिटल सूचनाओं के आदान-प्रदान के लिए एक ईडीआई प्रणाली की शुरूआत है. भागीदारों के साथ संचार में तेजी, उत्पादकता में वृद्धि, और कागजी कार्रवाई का उन्मूलन ऐसा करने पर, बैंक को भारी लाभ प्राप्त होता है. और यह सब डेटा एक्सचेंज मॉडल में बदलाव के कारण है, यानी वर्कफ्लो का डिजिटलीकरण.

डिजिटलाइजेशन के परिणामस्वरूप जागरूकता का स्तर भी बढ़ता है. यह योजना और निर्णय लेने की प्रक्रिया को बदल देता है, जिससे कंपनी को संसाधन आवंटित करने और कार्यों को स्मार्ट तरीके से सौंपने की अनुमति मिलती है - संसाधनों और बजट की बचत होती है.

नेटवर्किंग और नॉलेज एक्सचेंज टूल्स की शुरूआत वर्कफ्लो को वर्चुअलाइज़ करती है, और यहां तक कि होम-ऑफिस प्रारूप में संक्रमण को सरल बना सकती है, जो किसी भी संगठन के लिए आधुनिक होना चाहिए.

ग्राहक संबंधों और आंतरिक प्रक्रियाओं के परिवर्तन का परिणाम इतना मजबूत हो सकता है कि यह नाटकीय रूप से किसी संगठन के जीवन और बाजार में उसकी स्थिति को बदल सकता है.

### 3. नेतृत्व की राजनीतिक इच्छाशक्ति

बोस्टन कंसल्टिंग ग्रुप की जांच से पता चलता है कि 70 फीसदी मामलों में डिजिटल ट्रांसफॉर्मेशन फेल हो जाता है। लेकिन ऐसा क्यों होता है और इससे भी महत्वपूर्ण बात यह है कि एक संगठन सफलता प्राप्त करने के लिए क्या कर सकता है?

जोखिम प्रबंधन का क्षेत्र लाभ वृद्धि तक फैलता है।

पहले 3 महत्वपूर्ण मद थे; आईटी, जोखिम, व्यवसाय; पर अब उसकी सीमाएं धुंधली हो रही हैं। जोखिम प्रबंधक व्यवसाय का ध्यान रखते हैं; व्यवसाय विकास विभाग आईटी को सहायता करता है; और आईटी बैंक के संपूर्ण प्रदर्शन का समर्थन करता है।

संगठन का डिजिटल परिवर्तन न केवल कॉर्पोरेट डिजाइन आधुनिकीकरण के बारे में है, बल्कि लोगों के बीच संबंध स्थापित करने के बारे में भी है जिससे भविष्य में विकास में तेजी आ सकती है।

### 4. संगठन पर डिजिटल परिवर्तन का प्रभाव

बड़े वित्तीय निगमों के अनुभव का विश्लेषण करने के बाद, हम सुझाव देते हैं कि एक डिजिटल बैंक भविष्य का बैंक है। व्यवसाय-व्यापी डिजिटलीकरण ग्राहकों की वफादारी बढ़ा सकता है जो सकारात्मक सहसंबंध के साथ अन्य व्यावसायिक प्रक्रियाओं को प्रभावित करता है।

कैसे डिजिटल परिवर्तन व्यावसायिक समस्याओं को हल करता है:

#### 1. निर्णय लेने में विखंडन.

समाधान: बाजार की स्थिति और दर्शकों की जरूरतों पर अप-टू-डेट विश्लेषणात्मक डेटा के आधार पर योजना बनाना.

#### 2. ग्राहकों के साथ निष्क्रियता और अनियमित संचार.

समाधान: संपर्कों को एक ऑनलाइन सिस्टम में स्थानांतरित करना, जहां बैंक चौबीसों घंटे संपर्क में रहने में सक्षम है, जिसमें चैटबॉट की शुरुआत भी शामिल है।

#### 3. सेवाओं के लिए एक मानक दृष्टिकोण.

समाधान: ग्राहक की जरूरतों और बैंक के साथ उनकी बातचीत के इतिहास के आधार पर व्यक्तिगत ऑफर बनाना.

### 4. स्थिर संचार.

समाधान: क्लाउंट के साथ गतिशील संचार के लिए कई डिजिटल चैनलों को शामिल करना, जहां यह उनके लिए इस समय सुविधाजनक है.

### 5. रिपोर्ट की देरी से डिलीवरी.

समाधान: तुरंत डिजिटल रिपोर्ट बनाने और भेजने के लिए बिक्री और मार्केटिंग मेट्रिक्स की स्वचालित गणना.

### 6. स्पष्ट उद्देश्यों और लक्ष्यों का अभाव.

समाधान: कॉर्पोरेट संचार और योजना के लिए उपकरणों की शुरूआत, प्रत्येक विभाग के लिए डेटा तक पहुंच का अंतर. बैंकिंग उद्योग का डिजिटल परिवर्तन लंबे समय से अपेक्षित है

उपभोक्ताओं के बीच बदलती अपेक्षाओं और वरीयताओं के कारण वित्तीय उद्योग व्यापक परिवर्तन के दौर से गुजर रहा है. उपभोक्ताओं के बीच बदलती अपेक्षाओं और वरीयताओं के कारण वित्तीय उद्योग व्यापक परिवर्तन के दौर से गुजर रहा है. उपभोक्ता नकद और चेक का कम उपयोग करते हैं, उन भुगतान पद्धति से जुड़ी पारंपरिक बैंकिंग सेवाओं की उनकी आवश्यकता के एम हो जाती है. तरीकों में गिरावट आती है, जबकि डिजिटल विकल्पों के लिए वे उस्फुर्त हो जाते हैं - इन दोनों का प्रभाव बैंकों पर पड़ता है.

## भारत का डिजिटल ड्राइव

तेजी से बढ़ती डिजिटल अर्थव्यवस्था के साथ, भारत में जिन बैंकों ने डिजिटलीकरण में महत्वपूर्ण निवेश नहीं किया है, उनके पास अब ऐसा करने के लिए एक बड़ा प्रोत्साहन है, साथ ही सरकार की बढ़ती उम्मीदों के साथ कि वे बढ़ते डिजिटल समुदाय की पर्याप्त रूप से सेवा करते हैं. डिजिटलाइजेशन सेवा में सुधार, लागत कम करने, और अधिक से अधिक अस्थिर बैंकिंग ग्राहक आधार के बीच वफादारी और प्रतिबद्धता का निर्माण करने के अवसर भी प्रदान करता है. और यह अनुभव भारत के लिए अद्वितीय है.

### भारत के बैंकिंग उद्योग के लिए डिजिटल परिपक्वता का मार्ग

वैश्विक बाजारों में, जैसा कि बैंकर व्यवधान के खतरे को पहचानते हैं, कई ऐसी रणनीतियों के लिए प्रतिबद्ध हैं जिन्हें हाल ही में एक दशक पहले बैंकिंग उद्योग में अकल्पनीय माना जाता था. बैंकिंग नेताओं ने अपनी नई विकास रणनीतियों में डिजिटल प्रौद्योगिकियों का लाभ उठाने की योजना के बारे में अंतर्दृष्टि की तलाश में,

ऑक्सफोर्ड इकोनॉमिक्स के सहयोग से आईबीएम इंस्टीट्यूट फॉर बिजनेस वैल्यू (आईबीवी) ने भारत के 150 सहित 31 देशों में 2,000 से अधिक बैंकिंग नेताओं का सर्वेक्षण किया।

### वैश्विक बैंकिंग परिदृश्य

सर्वेक्षण के परिणामों से पता चलता है कि लगभग 43 प्रतिशत वैश्विक बैंकिंग अधिकारी निकट भविष्य में बैंकिंग कार्यों के अत्यधिक कमोडिटीकृत होने की उम्मीद करते हैं। और आधे से अधिक ग्राहक अनुभव और जुड़ाव को अपने व्यवसायों के लिए एक प्रमुख प्राथमिकता में सुधार करने पर विचार करते हैं।

इसके अलावा, एक तिहाई से अधिक वैश्विक बैंकिंग नेताओं ने उभरते फिनटेक समुदाय (आमतौर पर छोटी, अच्छी तरह से वित्त पोषित और चुस्त) से प्रतिस्पर्धा के परिणामस्वरूप अपने बैंकों की अंतर्निहित रणनीतियों को समायोजित किया है। और 93 प्रतिशत का कहना है कि वे वर्तमान में बड़े डेटा और एनालिटिक्स में भारी निवेश कर रहे हैं।

### भारत के परिदृश्य

भारत की अर्थव्यवस्था भी हाल के वर्षों में वित्तीय सेवाओं के नवाचार का केंद्र रही है। बैंकिंग और वित्तीय बाजार उद्योग में फैले कई फिनटेक स्टार्टअप व्यवसायों का गठन किया गया है। साथ ही, भारत के बैंकिंग क्षेत्र में नए बैंकिंग अवसरों की तलाश में अन्य उद्योगों के व्यवसायों के साथ उद्योग अभिसरण भी देखा गया है।

आईबीवी सर्वेक्षण के अनुसार, भारत के बैंकिंग अधिकारी बड़े डेटा और एनालिटिक्स टूल को नियोजित करने पर अधिक ध्यान केंद्रित कर रहे हैं। सर्वेक्षण से यह भी पता चलता है कि वैश्विक बैंकिंग अधिकारियों के केवल 51 प्रतिशत की तुलना में उनमें से 67 प्रतिशत अपने संगठनों को अपने ग्राहकों के जुड़ाव और अनुभव को बेहतर बनाने के लिए निर्देशित कर रहे हैं।

बैंकिंग परिवर्तन के अन्य क्षेत्र भी भारत के बैंकिंग नेताओं में उच्च स्थान पर हैं। पचहत्तर प्रतिशत कर्मचारी उत्पादकता में सुधार करना चाहते हैं और 47 प्रतिशत अपने संगठनों के भीतर व्यावसायिक निर्णय लेने की गुणवत्ता में सुधार करना चाहते हैं।

### भारत के विकास का अवसर

भारत के बैंकों ने, जो कभी वैश्विक अग्रणी प्रथाओं के साथ तालमेल बिठाते हुए, पिछले दस वर्षों में बड़ी प्रगति की है। यह सब उनके पक्ष में होने के साथ, अब वे न केवल सबसे नवीन वैश्विक बैंकों में रैंक करने के लिए तैनात हैं, बल्कि संभवतः उनके पीछे भी हैं। सफलतापूर्वक प्रतिस्पर्धा करने के लिए, भारत के बैंकों को प्रौद्योगिकी के विकास की निगरानी करने की आवश्यकता है, साथ ही साथ यह भी कि देश और विदेश में नवोन्मेषी नेता कैसे सोच रहे हैं, रणनीति बना रहे हैं और निवेश कर रहे हैं।



भारत के बैंकों ने, जो कभी वैश्विक अग्रणी प्रथाओं के साथ तालमेल बिठाते हुए, पिछले दस वर्षों में बड़ी प्रगति की है। यह सब उनके पक्ष में होने के साथ, अब वे न केवल सबसे नवीन वैश्विक बैंकों में रैंक करने के लिए तैनात हैं, बल्कि संभवतः उनके पीछे भी हैं। सफलतापूर्वक प्रतिस्पर्धा करने के लिए, भारत के बैंकों को प्रौद्योगिकी के विकास की निगरानी करने की आवश्यकता है, साथ ही साथ यह भी कि देश और विदेश में नवोन्मेषी नेता कैसे सोच रहे हैं, रणनीति बना रहे हैं और निवेश कर रहे हैं।

कोविड-19 ने कंपनियों को टेक्नोलॉजी के एक अहम मोड़ पर ला खड़ा किया है। इसने बिजनेस को हमेशा के लिए बदल दिया है। इसने टेक्नोलॉजी को अपनाने की गति कई साल आगे कर दी है। यह साल काफी उम्मीदों भरा है। कोविड-19 वैक्सीन ग्लोबल अर्थव्यवस्था को दोबारा पटरी पर लाने में मददगार साबित होगी और डिजिटल ट्रांसफॉर्मेशन भारत को आर्थिक विकास के नए दौर में ले जाएगा। आय सी आय सी आय लोम्बार्ड जनरल इंश्योरेंस के एग्जीक्यूटिव डायरेक्टर, कॉरपोरेट, आलोक अग्रवाल ने फाइनेंशियल एक्सप्रेस हिंदी (ऑनलाइन) से एक ईमेल साक्षात्कार में यह बातें कहीं। अग्रवाल का कहना है कि कोविड-19 ने कंपनियों को टेक्नोलॉजी के एक अहम मोड़ पर ला खड़ा किया है। इसने बिजनेस को हमेशा के लिए बदल दिया है। इसने टेक्नोलॉजी को अपनाने की गति कई साल आगे कर दी है।

डिजिटल वित्तीय समावेश का सन्दर्भ समाज की मुख्य धारा से बाहर एवं अधिकारविहीन लोगों तक डिजिटल पहुंच तथा औपचारिक वित्तीय सेवाओं के उपयोग का अवसर प्रदान करना है। इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए शुरु की गई सेवाओं को डिजिटल फाइनेंशियल सर्विसेस (DFS) के रूप में जाना जाता है। इन्हें ग्राहकों की आवश्यकता के अनुसार डिज़ाइन गया है और ज़िम्मेदारी से उस उचित कीमत पर उपलब्ध कराया जाता है जो ग्राहकों और प्रदानकर्ताओं दोनों के लिए वहनीय हो। ऐसी किसी भी डिजिटल फाइनेंशियल सर्विस के तीन मुख्य भाग होते हैं: आदान-प्रदान का एक डिजिटल प्लेटफॉर्म, खुदरा एजेंट्स, तथा प्लेटफॉर्म के माध्यम से आमतौर पर मोबाइल फोन जैसे उपकरण का ग्राहकों व एजेंट्स द्वारा उपयोग।

यह एक माध्यम है जिससे डिजिटल चैनल्स अनबैंकड आबादी तक फाइनेंशियल सेवाएं तेजी से पहुंचा रहे हैं। बैंक, लघुफाइनेंस संस्थाएं, मोबाइल ऑपरेटर्स, एवं लघु एजेंट्स नेटवर्क के साथ अन्य सेवा प्रदाता मोबाइल फोन्स, विक्रय बिन्दु(पाईट-ऑफ-सेल) उपकरण की उपलब्धता का फायदा उठाते हुए व्यापक पैमाने पर, सुविधाजनक तरीके से एवं पारम्परिक बैंकिंग की तुलना में बहुत कीमत पर बुनियादी वित्तीय सेवाएं पारंपरिक वित्तीय सेवाएं प्रदान कर रहे हैं।

डिजिटल फाइनेंशियल सर्विसेस निम्नलिखित हैं:

- कार्ड्स
- यूएसएसडी
- आईपीएस
- यूपीआइ
- वॉलेट
- कार्ड्स

### कार्ड्स क्या हैं?

ये आमतौर पर बैंक द्वारा जारी किए जाते हैं तथा इन्हें जारी करने, कार्डधारक द्वारा उपयोग व भुगतान के आधार पर वर्गीकृत किया जा सकता है. कार्ड तीन प्रकार के होते हैं: डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड तथा प्रीपेड कार्ड.

विभिन्न प्रकार के कार्ड्स क्या होते हैं?

### प्रीपेड कार्ड्स:

ये ग्राहक बैंक अकाउंट से प्री-लोडेड होते हैं और जो सीमित लेनदेन के लिए इस्तेमाल हो सकते हैं. इन्हें मोबाइल रीचार्ज की तरह रीचार्ज किया जा सकता है. उपयोग करने के लिए सुरक्षित.

डेबिट कार्ड्स: इसे खाताधारी बैंक द्वारा जारी किया जाता है जो बैंक अकाउंट से लिंक किया हुआ होता है. डेबिट कार्ड खाताधारकों (करंट/सेविंग/ओवरड्राफ्ट) को जारी किए जाते हैं तथा किये गये कोई भी खर्च उपयोगकर्ता के खाते से तुरंत काट लिये जाते हैं. उपयोगकर्ता इस कार्ड का उपयोग अपने बैंक अकाउंट में मौजूद सीमा तक नगद निकालने के लिए कर सकता है. इसका उपयोग एक व्यक्ति से दूसरे को घरेलू फंड ट्रांसफर के लिए भी किया जा सकता है.

### क्रेडिट कार्ड्स:

इन्हें बैंक्स/रिजर्व बैंक अधिकृत अन्य कम्पनियों द्वारा जारी किया जाता है. इन्हें घरेलू या अंतर्राष्ट्रीय (यदि अंतर्राष्ट्रीय उपयोग के लिए सक्षम बनाया गया हो) तौर पर इस्तेमाल किया जा सकता है. डेबिट कार्ड से अलग, क्रेडिट कार्ड्स के मामले में कोई ग्राहक अपने बैंक खाते में मौजूद धनराशि की मात्रा से अधिक धन भी निकाल सकता है. लेकिन हर क्रेडिट कार्ड के लिए निर्धारित सीमा तक अतिरिक्त धन निकाला जा सकता है.

साथ ही निकाले गए अतिरिक्त धन के पुनर्भुगतान को निर्धारित समय सीमा तक पूरा करना चाहिये जिसमें देरी होने पर, कार्डधारक को इस धनराशि का भुगतान निर्धारित ब्याज समेत करना पड़ता है।

### डेबिट/क्रेडिट कार्ड्स का उपयोग कैसे करें?

एटीएम से पैसा निकालने के लिए, उपयोगकर्ता को डेबिट/क्रेडिट कार्ड डालकर बैंक द्वारा दिया गया अपना विशिष्ट PIN नम्बर (4 अंक) देना पड़ता है। प्रतिदिन निकाली जाने वाली अधिकतम धनराशि बैंक द्वारा निर्धारित की जाती है।

डेबिट कार्ड के साथ कार्डधारक एटीएम(ATM) का उपयोग, बैंक शाखा जाए बिना, बैंक बैलेंस ज्ञात करने, चेक या धनराशि जमा करने, मिनी स्टेटमेन्ट प्राप्त करने आदि जैसे वित्तीय व गैर-वित्तीय लेनदेन की सेवाओं को प्राप्त करने में कर सकता है।

### इन कार्ड्स का उपयोग क्यों करें?

- अपने कार्ड का उपयोग कहीं भी खरीदारी के लिए।
- दुकानों, एटीएम(ATM), वॉलेट्स, माइक्रोएटीएम(ATM), ऑनलाइन खरीदारी करने में।
- डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड्स, दोनों का उपयोग एटीएम(ATM) से नगद निकालने, पॉइंट-ऑफ़-सेल (POS) पर सामान व सेवाओं की खरीद तथा ऑनलाइन खरीद के लिए किया जा सकता है।
- सभी प्रकार के यूटिलिटी बिलों के भुगतान के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है।
- उपभोक्ता इनसे टिकट (एअरलाइन/रेलवे/बस) खरीद सकते हैं, होटल में बुकिंग कर सकते हैं और रेस्ट्रॉ में भुगतान कर सकते हैं।
- उपयोगकर्ता ऐसे किसी भी स्थान पर किसी भी सेवा के भुगतान के लिए कार्ड का उपयोग कर सकते हैं जहां कार्ड रीडर/ POS मशीन हो।

### कार्ड कैसे प्राप्त किया जा सकता है –

- उपभोक्ता डेबिट/रुपे/क्रेडिट कार्ड्स के लिए सभी सार्वजनिक व निजी बैंक्स में आवेदन दे सकते हैं।
- नागरिक अपनी बैंक शाखा में आवेदन देकर डेबिट कार्ड प्राप्त कर सकते हैं।
- नागरिक अपने डेबिट कार्ड्स रुपे कार्ड से बदल भी सकते हैं।
- नागरिक अपने डेबिट कार्ड्स रुपे कार्ड से बदल भी सकते हैं।
- सरकार के आदेश के अनुसार, सभी जन धन योजना खाता धारकों को रुपे (RuPay) कार्ड जारी किए जाएंगे।

### अन्स्ट्रक्चर्ड सप्लिमेंटरी सर्विस डाटा (USSD)

यू एस एस डी USSD का अर्थ है अन्स्ट्रक्चर्ड सप्लिमेंटरी सर्विस डाटा. यह एक सेवा है जिसका उद्देश्य बैंकिंग को देश के हर आम नागरिक तक ले जाना है. यह सेवा प्रत्येक ग्राहक को टेलीकॉम सेवा प्रदाता, मोबाइल सेट निर्माता या क्षेत्र से प्रभावित बिना एक ही नम्बर से बैंकिंग सेवाओं तक पहुंच प्रदान करती है. यह नेशनल यूनिफाइड USSD प्लेटफॉर्म (NUUP) के ज़रिए एक शॉर्ट कोड \*99# पर प्रदान की जाती है. इसे प्रतिदिन प्रति ग्राहक रु.5000 भुगतान के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है.

क्या होना आवश्यक है?

- किसी बैंक में खाता
- GSM नेटवर्क पर कोई भी मोबाइल फोन
- उपभोक्ता खाते का बैंक में रजिस्टर्ड मोबाइल नम्बर होना चाहिए.

इसका उपयोग कैसे करें ?

- अपनी बैंक शाखा जाएं और मोबाइल नम्बर अपने बैंक खाते से लिंक करवाएं (यह ATM पर या ऑनलाइन भी हो सकता है)
- आपको मोबाइल मनी आइडेंटिफायर (एम एम आई डी ) तथा मोबाइल पिन (MPIN) प्राप्त होगा.
- MPIN याद रखें.

### यू एस एस डी सुविधा इस्तेमाल करने के चरण

- यह आपके फोन से प्रीपेड बैलेंस चेक करने जितना आसान है! लेनदेन एक सामान्य मोबाइल फोन से करना भी सम्भव है.
- अपना मोबाइल नम्बर अपने बैंक खाते से लिंक करें
- अपने फोन से \*99# डायल करें
- अपने बैंक के नाम के प्रथम 3 संक्षिप्त अक्षर भरें या आई एफ एस सी के पहले 4 अक्षर
- "Fund-Transfer-एम एम आई डी " विकल्प चुनें
- प्रासिकर्ता का मोबाइल नम्बर एवं एम एम आई डी दर्ज़ करें
- धनराशि तथा अपना MPIN दें, एक खाली स्थान छोड़ें तथा अपने खाता नम्बर के अंतिम 4 अंक डालें. उपर्युक्त चरणों द्वारा आप अपनी धनराशि स्थानांतरित कर पाएंगे.



### गैर-वित्तीय सेवाएं

- बैलेंस की पृष्ठताछ – उपयोगकर्ता मोबाइल नम्बर से लिंक बैंक खाते में उपलब्ध बैलेंस चेक कर सकते हैं.
- मिनी स्टेटमेंट – उपयोगकर्ता मोबाइल नम्बर से लिंक बैंक खाते का मिनी स्टेटमेंट प्राप्त कर सकते हैं.
- एम एम आई डी \*(Mobile Money Identifier) की जानकारी–उपयोगकर्ता बैंक द्वारा मोबाइल बैंकिंग रजिस्ट्रेशन के दौरान दिये गये एम एम आई डी जान सकते हैं.
- M-PIN बनाना/बदलना –उपयोगकर्ता M-PIN (Mobile PIN)क्रियेट/बदल सकते हैं जो कि पासवर्ड की तरह होता है और वित्तीय लेनदेन में अधिकृत होने के लिए प्रयुक्त होता है.

### वित्तीय सेवाएं:

- मोबाइल नम्बर एवं एम एम आई डी के उपयोग से फंड ट्रांसफर –उपयोगकर्ता हितग्राही के मोबाइल नम्बर एवं एम एम आई डी के उपयोग से फंड्स ट्रांसफर कर सकते हैं.
- आई एफ एस सी एवं खाता संख्या के उपयोग से फंड ट्रांसफर - उपयोगकर्ता हितग्राही के आई एफ एस सी कोड एवं खाता संख्या से फंड स्थानांतरित कर सकते हैं.
- अधिक निर्देशों के लिए आप अपने सम्बन्धित बैंक की वेबसाइट से जानकारी ली जा सकती है.

### ए ई पी एस (आधार एनेबल्ड पेमेंट सर्विस)

ए ई पी एस का अर्थ है आधार एनेबल्ड पेमेंट सिस्टम. यह एक भुगतान सेवा है जो बैंक ग्राहक को अपने आधारकार्ड संबंधी पहचान से सम्बन्धित आधार सक्रिय बैंक खाते तक पहुंच बनाने एवं सामान्य बैंकिंग लेनदेन की सुविधा प्रदान करती है. यह बैंकिंग कॉरस्पॉण्डेंट (BC) की सहायता से PoS (MicroATM) पर बैंक-से-बैंक लेनदेन की अनुमति देती है. उपयोगकर्ता को बैंक में या BC की सहायता से अपने अकाउंट के लिए आधार नम्बर देना होता है. उपयोगकर्ता बगैर PIN या पासवर्ड के किसी भी ए ई पी एस बिन्दु पर मनचाही संख्या में लेनदेन कर सकता है.

ए ई पी एस को सक्रिय करने के लिए क्या आवश्यक है?

- किसी ग्राहक को ए ई पी एस लेनदेन करने के लिए निम्नलिखित होना आवश्यक है:-
- IIN (ग्राहक संबंधित बैंक की पहचान)
- आधार नम्बर
- नाम दर्ज करते समय लिए गए उंगलियों के निशान

इसका उपयोग क्यों करें?

ए ई पी एस से आप निम्नलिखित प्रकार के लेनदेन कर सकते हैं:-

- बैलेंस पूछताछ
- नगद निकासी
- नगद जमा करना
- आधार से आधार फंड्स का स्थानांतरण
- ए ई पी एस से उचित मूल्य की दुकानों पर खरीदारी

ए ई पी एस लेनदेन के लिए मुख्य चरण निम्नलिखित हैं:

- आधार नम्बर एवम उंगलियों के निशान का उपयोग कर लाभ लेने के लिए उपयोग में आसान, सुरक्षित भुगतान प्लेटफॉर्म.
- किसी व्यक्ति की जनसांख्यिकीय तथा बायोमीट्रिक/आंख की पुतली की जानकारी पर आधारित होने से किसी भी धोखाधड़ी या अनुचित गतिविधि को रोकता है.
- NREGA, सामाजिक सुरक्षा पेंशन, दिव्यांग वृद्ध आयु पेंशन आदि जैसी केन्द्रीय या राज्य सरकारों के निकायों की सरकारी सुविधाओं के वितरण को आधार द्वारा अधिकृत कर सुविधाजनक बनाता है.
- बैंकों के बीच अंतर-प्रचालन को सुरक्षित रूप से करना सुविधाजनक बनाता है.

- उनके बैंक नेटवर्क की पहुँच से दूर ग्राहकों को वित्तीय सेवाएं विस्तारित करने के लिए बैंकों को सक्षम बनाता है क्योंकि BCs के हितग्राही अधिकतर बैंक विहीन या बैंकों की कम संख्या वाले स्थानों पर होते हैं.
- वर्तमान में लेनदेन पर कोई शुल्क नहीं लगाया जाता है.
- बैंक खाता नम्बर याद रखने की कोई आवश्यकता नहीं.
- बायोमीट्रिक उपकरण रखने वाले उपभोक्ता कम्प्यूटर, एंड्रॉइड फोन/टैब्लेट्स का उपयोग कर घर बैठे लेनदेन कर सकते हैं. बायोमीट्रिक उपकरण में कुछ इनबिल्ट टैब्लेट्स उपलब्ध होते हैं जिनका उपयोग लेनदेन के लिए किया जा सकता है.

### यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस

यू पी आई का अर्थ है यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस. यह उपयोगकर्ता के स्मार्टफोन से तुरंत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान की प्रणाली है. यह इमीजिएट पेमेंट सर्विस (IMPS) का उन्नत संस्करण है जो बैंक खातों के बीच धनराशि ट्रांसफर करने के लिए उपयोग में लाई जाती थी.

- इमीजिएट पेमेंट सर्विस IMPS की तरह यू पी आई चौबीसों घंटे फंड्स स्थानांतरित करने की सेवा को सुविधाजनक बनाती है.
- यह उसी तरह उपयोगकर्ता की पहचान को प्रमाणित करती है जिस तरह अलग कार्ड का उपयोग करने के बजाय फोन के ज़रिए क्रेडिट कार्ड का उपयोग करने में होता है.
- यह 24x7, 365 दिन कार्य करती है.

### आपको क्या होना आवश्यक है?

- यू पी आई एप्लिकेशन (ऐप) के साथ एक स्मार्ट फोन
- एक बैंक खाता

### यह कैसे कार्य करता है?

- यू पी आई के ज़रिए ऑनलाइन लेनदेन के लिए 3 चरणों की एक आसान प्रक्रिया है

### विशेषताएं एवं लाभ क्या हैं?

- यू पी आई उपयोगकर्ता के नाम, बैंक खाता नम्बर, आई एफ एस सी कोड या बैंक शाखा का विवरण साझा करने की आवश्यकता को समाप्त करती है.
- यू पी आई डेबिट कार्ड्स जैसे भौतिक साधनों के उपयोग को भी समाप्त करती है.
- नेट बैंकिंग जैसी बहु-चरण प्रक्रियाओं के उपयोग की आवश्यकता नहीं, जिनमें असुरक्षित फ्रेमवर्क्स से फिशिंग का खतरा होता है.
- बहुत आसान ऐप्लिकेशन है जिसका इस्तेमाल कोई भी कर सकता है. त्वरित एवं सुरक्षित प्रमाणीकरण कहीं भी हो सकता है. पूर्णतः कैश रहित समाज का मार्ग प्रशस्त करती है.
- इनवाँइस की तरह धनराशि के अनुरोध के लिए उपयोग किया जा सकता है.
- ग्राहक यूटिलिटी बिलों एवं स्कूल फीस के ऑनलाइन भुगतान के लिए भी यू पी आई का इस्तेमाल कर सकते हैं.

### ई-वॉलेट

ई-वॉलेट इलेक्ट्रॉनिक वॉलेट को दर्शाता है. यह एक प्रकार का इलेक्ट्रॉनिक कार्ड होता है जिसका उपयोग कम्प्यूटर या स्मार्टफोन के ज़रिए ऑनलाइन लेनदेन के लिए किया जाता है. ई-वॉलेट की उपयोगिता क्रेडिट या डेबिट कार्ड की तरह ही है. भुगतान करने के लिए ई-वॉलेट को व्यक्ति के बैंक खाते के साथ लिंक करने की आवश्यकता होती है. ई-वॉलेट का मुख्य उद्देश्य है कागज़ रहित धनराशि स्थानांतरण को अधिक आसान बनाना.



### यह कैसे कार्य करता है?

ई-वॉलेट के मुख्य रूप से दो भाग होते हैं, सॉफ्टवेयर एवं जानकारी. सॉफ्टवेयर भाग व्यक्तिगत जानकारी स्टोर करता है तथा डेटा सुरक्षा व एंक्रिप्शन देता है जबकि जानकारी का भाग उपयोगकर्ता द्वारा प्रदत्त विवरणों का डेटाबेस होता है जिसमें उनका नाम, डाक पता, भुगतान विधि, भुगतान की जाने वाली राशि, क्रेडिट या डेबिट कार्ड का विवरण आदि होते हैं.

### ई-वॉलेट का उपयोग कैसे करें?

#### उपभोक्ता के लिए:

- अपने डिवाइस में ऐप डाउनलोड करें.
- जरूरी जानकारी देकर लॉगइन करें. उपयोगकर्ता को एक पासवर्ड प्राप्त होगा.
- डेबिट/क्रेडिट कार्ड या नेटबैंकिंग के ज़रिए धनराशि डालें.
- ऑनलाइन खरीदारी के बाद, ई-वॉलेट भुगतान फॉर्म पर उपयोगकर्ता विवरण स्वतः आ जाता है.
- ऑनलाइन भुगतान कर देने के बाद, उपयोगकर्ता को ऑर्डर फॉर्म किसी भी अन्य वेबसाइट पर भरने की आवश्यकता नहीं होती क्योंकि विवरण डेटाबेस में स्टोर हो जाता है और स्वतः अपडेट हो जाता है.

#### व्यापारी के लिए:

- व्यापारी अपनी डिवाइस प ऐप डाउनलोड करते हैं.
- निर्धारित जानकारी देकर लॉगइन करना. उपयोगकर्ता को एक पासवर्ड प्राप्त होगा.
- स्वयं को व्यापारी के रूप में घोषित करना.
- भुगतान स्वीकार करना.

### ई-वॉलेट का उपयोग करने के लिए क्या चाहिए?

- बैंक अकाउंट
- स्मार्ट फोन
- 2G/3G/4G कनेक्शन
- एक मुफ्त वॉलेट ऐप

### पालन की जाने वाली जरूरी बातें

- एस एम एस से प्रत्येक लेनदेन की नियमित जानकारी हासिल करने के लिए बैंक में अपना मोबाइल नम्बर रजिस्टर कराएं
- अपना PIN किसी के साथ कभी भी साझा नहीं करें
- केवल विश्वसनीय व्यापारियों के साथ लेनदेन करें
- एटीएम के उपयोग में यह सुनिश्चित करें कि कोई आपको पीछे से देख नहीं रहा हो. देश में अब बैंकिंग का तरीका बदल रहा है और इसमें एक बड़ा हाथ है फिनटेक या फाइनेंशियल टेक्नोलॉजी कंपनियों का.

### फिनटेक कंपनियों ने बदला बैंकिंग का तरीका

देश में अब बैंकिंग का तरीका बदल रहा है और इसमें एक बड़ा हाथ है फिनटेक या फाइनेंशियल टेक्नोलॉजी कंपनियों का. ये कंपनियां अपने इनोवेशन की वजह से देश के कोने-कोने में बैंकिंग सर्विस पहुंचाने में मददगार रही हैं. यही वजह है कि अब बैंक इन्हें अपना प्रतिद्वंद्वी नहीं, बल्कि पार्टनर मानने लगे हैं. हमारी संवाददाता निधि राय बता रही हैं कि किस तरह बड़े बैंक अब फिनटेक कंपनियों को आगे बढ़ने में मदद कर रहे हैं.

अगर आप रेडियो टैक्सी का किराया चुकाने या रेस्टोरेंट का बिल चुकाने के लिए पेमेंट नहीं पेटीएम करते हैं तो आप देश में फिनटेक रिवाॅल्यूशन का हिस्सा बन चुके हैं. इस रिवाॅल्यूशन ने ना सिर्फ हमारे और आपके लिए अपने पास कैश रखने की जरूरत खत्म कर दी है बल्कि बैंकिंग सर्विस का रूप भी बदल कर रख दिया है. अगर एक के बाद एक बैंक अपनी मोबाइल वॉलेट सर्विस लॉन्च कर रहे हैं तो वो इन्हीं फिनटेक कंपनियों की वजह से है. यही वजह है कि अब बैंक इन फिनटेक कंपनियों को अपने साथ ला रहे हैं.

ये फिनटेक स्टार्टअप बैंकों के लिए पेमेंट, कैश ट्रांसफर जैसी सर्विसेज में काफी मददगार साबित हो रहे हैं. साथ ही देश के दूर-दराज के इलाकों में ये बैंकिंग सर्विसेज को ले जा रहे हैं. देश में आज पेटीएम, मोबीविक और फ्रीरिचर्ज जैसी कंपनियां तेजी से आगे बढ़ रही हैं और बैंकों का साथ मिलने से छोटी कंपनियों को भी अपने नए आइडिया पर काम करने का मौका मिल रहा है.

केपीएमजी की रिपोर्ट के मुताबिक इस वक्त देश में फिनटेक सेक्टर का कारोबार 33 अरब डॉलर का है जो 2020 तक 73 अरब डॉलर तक पहुंच सकता है. सरकार की कोशिश भी देश की इकोनॉमी को कैशलेस बनाने की है, ऐसे में फिनटेक कंपनियों की भूमिका आने वाले दिनों में और भी बड़ी होने जा रही है.

‘पुस्तकें महान प्रतिभाओं द्वारा मानव-जाति के लिए छोड़ी गई पैतृक संपत्ति हैं, जो पीढ़ी-दर-पीढ़ी एक दूसरे को सौंपे जाने के लिए हैं, मानो वे अभी अजन्मे व्यक्ति के लिए दिए गए ज्ञान का उपहार हों. एक पुस्तक, लेखक की धरोहर भले ही हो, पर वह संपत्ति जनता की है. पाठक ही उसका असली न्यासी हैं’ एडिसन

## ‘हमारे डिजिटल बैंकिंग उत्पाद

### मार्गदर्शन

श्री बी.बी.मुटरेजा, फील्ड महाप्रबंधक, पुणे अंचल

### विशिष्ट सहयोग

श्री संदिप्त कुमार पटेल, उप-महाप्रबंधक

### सहयोग

श्री स्वदेश चंद्रा, सहायक महाप्रबंधक

श्री विलास वी.देशमुख, सहायक महाप्रबंधक

श्री सुदर्शन मरार, सहायक महाप्रबंधक

श्री उदय शंकर, सहायक महाप्रबंधक

### संपादक एवं प्रस्तुतकर्ता

श्री राजीव तिवारी, मुख्य प्रबंधक(राजभाषा) आंचलिक कार्यालय, पुणे

### संपादकीय एवं संकलन सहयोग

श्री चंद्रकांत जैन, वरिष्ठ प्रबंधक(राजभाषा), नागपुर क्षेत्र

सुश्री वृषाली देवरे, सहायक प्रबंधक(राजभाषा), पुणे क्षेत्र

सुश्री आरती मेतकर, सहायक प्रबंधक(राजभाषा), अकोला क्षेत्र