



मोबाइल बैंकिंग प्रौद्योगिकी और उपभोक्ता की स्थिति

इस वर्ष फरवरी में भारतीय रिजर्व बैंक ने सभी बैंकों को सुझाव दिया, कि वे ग्राहक को जागरूक करने के लिए विभिन्न स्तर, भाषाओं तथा तरीकों से कार्यक्रम आयोजित करें। तथा इसके लिए एटीएम, स्वयं-सेवा कियोस्क, इंटरनेट बैंकिंग वेबसाइट, एसएमएस तथा ईमेल का उपयोग करें। इस पूरी प्रक्रिया का उद्देश्य ग्राहकों के बीच मोबाइल बैंकिंग को लोकप्रिय करना तथा उसके पंजीकरण/सक्रियण को बढ़ाना है। इस रिपोर्ट के माध्यम से हम यह समझने का प्रयत्न करेंगे कि कैसे मोबाइल बैंकिंग के प्रयोग से ग्राहकों को बेहतर विकल्प मिल रहा है तथा देश में मोबाइल बैंकिंग के परिदृश्य को बदल रहा है। प्राथमिक शोध से प्राप्त परिणाम तथा तथ्यों को यहां प्रस्तुत किया जा रहा है।

गोपाल रवि कुमार एवं सुभाष तिवारी

गत जनवरी आरबीआई के उपराज्यपाल, एसएस मुद्रा ने अपने भाषण में कहा था कि भले ही मोबाइल बैंकिंग और मोबाइल भुगतान स्वीकार करने को लेकर चारों ओर सामान्य उत्साह था, परंतु कुछ देशों को छोड़कर उसका मॉडल या नमूना अपेक्षाकृत कम सफल था जबकि उसके लिए सही पर्यावरणीय कारक मौजूद थे। भारतीय संदर्भ में, उद्देश्यों

का विश्लेषण इस स्वीकार्यता की धीमी गति के विभिन्न कारणों का खुलासा करेगी। वहां कई प्रकार के तकनीकी कारण थे जैसे हैंडसेट के प्रकार, ऑपरेटिंग सिस्टम में विविधता, कूटलेखन की आवश्यकता, अंतर प्रचालित प्लेटफॉर्म या इसकी कमी, मानकीकृत संचार संरचनाओं की कमी, एप्लीकेशन के डाउनलोड करने में परेशानी, सक्रिय होने में देरी, आदि है।

क्या है यह?

पिछले दो दशकों में मोबाइल बैंकिंग विकसित हुई है, जहां पहले यह सेवा केवल लेन-देन प्रक्रिया के बाद आने वाले संदेशों तक सीमित थी, वहीं अब यह पूरी तरह से बैंक की शाखा सेवा का विकल्प बनकर उभरी है। इसके लिए हमें वायरलेस एप्लीकेशन प्रोटोकॉल/डब्ल्यूएपी का समर्थन करने वाले स्मार्टफोन का धन्यवाद देना चाहिए। अब ग्राहकों को वे सभी सुविधाएं मोबाइल पर मिल जाती हैं, जिनके लिए पहले स्वयं बैंक शाखा जाना जरूरी होता था। तकनीकी रूप से कहें तो जिन बैंकों के क्रेडिट/डेबिट लेन-देन से संबंधित सभी कार्य जिन्हें मोबाइल फोन या टैबलेट फोन से किया जाता है, उसे मोबाइल बैंकिंग लेन-देन कहते हैं। वर्तमान में भारत के 97 बैंकों द्वारा मोबाइल उपयोगकर्ताओं को मोबाइल ऑपरेटर के माध्यम से यह सुविधा उपलब्ध कराई जा रही है। उपभोक्ता को यह सुविधा लेने के लिए अपने बैंक में पंजीकरण करवाना होता है या स्मार्टफोन पर संबंधित एप्लीकेशन को संस्थापित करना होता है।

भारतीय रिजर्व बैंक के भुगतान एवं निपटान प्रणाली विभाग द्वारा आवश्यक अनुमति प्राप्त बैंक, जिनके पास कोर बैंकिंग समाधान का अनुज्ञापत्र हो, अपने ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग सेवा उपलब्ध करा सकते हैं। वर्तमान में केवल रुपए आधारित सेवाओं को ही यह अनुमति प्राप्त है, किसी भी प्रकार के अंतर-सीमा लेन-देन इसके अंतर्गत प्रतिबंधित है।

मोबाइल बैंकिंग सेवाएं

मोबाइल बैंकिंग में निम्नलिखित सेवाएं सम्मिलित हैं:

खाता सूचना

- संक्षिप्त विवरण और खाता इतिहास
- खाता गतिविधियों के बारे में सतर्क करना
- सावधि जमाओं की निगरानी
- कार्ड जानकारी अथवा ऋण खाते की जानकारी
- बीमा पॉलिसी प्रबंधन

फंड ट्रांसफर

- ग्राहक से जुड़े खातों के बीच कोष स्थानान्तरण
- अन्य खातों के लिए कोष स्थानान्तरण
- बिल भुगतान
- क्रेडिट कार्ड का भुगतान

निवेश

- निवेश सूची प्रबंधन

- वास्तविक समय स्टॉक उद्धरण
- ऋणपत्रों के मूल्य पर व्यक्तिगत सचेतक और सूचनाएं

सहयोग सेवाएं

- चेकपुस्तिका और कार्ड अनुरोध
- शिकायत दर्ज कराना और उसका मार्गन
- एटीएम स्थान

बच्चों के लिए मोबाइल बैंकिंग

मई 2014 से आरबीआई ने 10 वर्ष से अधिक उम्र के बच्चों के लिए खाता खोलना और उसे स्वतंत्र रूप से संचालित करने की अनुमति दे दी है। इस उम्र के बच्चे बैंक में अपना बचत खाता, सावधि जमा या आवर्ती जमा खाता खोल सकते हैं। इन खातों के साथ डेबिट कार्ड और चेकपुस्तिका भी उपलब्ध कराई जाती है। भारतीय स्टेट बैंक और आईसीआईआईसीआई बैंक तो मोबाइल बैंकिंग भी उपलब्ध करा रहे हैं।



***99# संक्षिप्त कोड**

स्मार्टफोन पर मोबाइल बैंकिंग प्रतिबंधित नहीं है। भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम *99# संक्षिप्त कोड के माध्यम से एकीकृत राष्ट्रीय यूएसएसडी प्लेटफार्म (एनयूयूपी) सुविधा उपलब्ध कराता है। यह अकेला नंबर बैंक उपभोक्ताओं को बैंक से संबंधित सेवाओं को प्राप्त करने की सुविधा देता है—भले ही दूरसंचार सेवा प्रदाता, मोबाइल फोन का निर्माता या तथा क्षेत्र कोई भी हो।

लाभ

- सभी जीएसएम मोबाइल फोन पर काम करता है। इसे उपयोग करने के लिए मोबाइल फोन पर किसी एप्लीकेशन को संस्थापित करने की आवश्यकता नहीं होती है। इस सेवा में संवादात्मक सेवा सूची भी रहती है।
- चौबीसों घंटे यह सुविधा उपलब्ध रहती है (छुट्टियों में भी)
- बैंकिंग सेवाओं में विविधता एवं मूल्य संवर्धित सेवा मिलती है
- जीपीआरएस की आवश्यकता नहीं है। आवाज की संयोजकता पर काम करता है।
- बैंकिंग के लिए अतिरिक्त चैनल एवं वित्तीय समावेशन के प्रसार के लिए विशेष उत्प्रेरक है।
- रोमिंग के दौरान अतिरिक्त प्रभार नहीं।

अगले बॉक्स में देखें, एनयूयूपी के लिए बैंकों की सूची एवं दूरसंचार कंपनियां

एनयूयूपी में हिस्सेदार बैंक

इलाहाबाद बैंक	करूर वैश्य बैंक
आंध्र बैंक	कोटक महिंद्रा बैंक
एक्सिस बैंक	ओरिएंटल बैंक ऑफ कॉमर्स
बैंक ऑफ बड़ौदा	पंजाब एंड सिंध बैंक
बैंक ऑफ इंडिया	पंजाब नेशनल बैंक
बैंक ऑफ महाराष्ट्र	स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एण्ड जयपुर
केनरा बैंक	स्टेट बैंक ऑफ त्रावणकोर
सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया	भारतीय स्टेट बैंक
कॉर्पोरेशन बैंक	स्टेट बैंक ऑफ मैसूर
देना बैंक	स्टेट बैंक ऑफ पटियाला
एचडीएफसी बैंक	स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद
आईसीआईसीआई बैंक	सिंडिकेट बैंक
आईडीबीआई बैंक	यूको बैंक
इंडियन बैंक	यूनियन बैंक ऑफ इंडिया
आईएनजी वैश्य बैंक	यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया
इंडियन ओवरसीज बैंक	विजया बैंक

एनयूयूपी में दूरसंचार कंपनियां

एयरसेल	क्वाइंट
एयरटेल	रिलायंस
बीएसएनएल	टाटा
आइडिया	यूनीनॉर
एमटीएनएल	वोडाफोन
वीडियोकॉन	

उपभोक्ताओं को आकर्षित करने के नए तरीके

प्रतिस्पर्धा से निपटने के लिए बैंकों द्वारा नए-नए प्रकार के मोबाइल बैंकिंग प्लेटफॉर्म उपलब्ध कराए जा रहे हैं।

• **पॉकेट्स** : आईसीआईसीआई बैंक ने पॉकेट नाम से एक डिजिटल पर्स शुरू किया है। यह एक आभासी स्थान है, जहां आप अपना पैसा रख सकते हैं और जब भी आवश्यकता हो उसे तुरंत उपयोग कर सकते हैं। पॉकेट पर्स को कभी भी बनाया जा सकता है और इससे ग्राहक अपनी इच्छानुसार किसी को भी कहीं भी और कभी पैसा भेज सकते हैं तथा प्राप्त भी कर सकते हैं। सिनेमा की टिकट खरीद सकते हैं, ई-वाउचर@भौतिक उपहार दे सकते हैं, बिल भुगतान कर सकते हैं, मोबाइल रिचार्ज कर सकते हैं, दोस्तों के साथ खर्चों का भुगतान कर सकते हैं। पर्स एक आभासी वीसा कार्ड का उपयोग करता है जो उपभोक्ता को भारत की किसी भी वेबसाइट या मोबाइल एप्लीकेशन पर लेन-देन की सुविधा देता है। उपयोगकर्ता खुदरा बाजार में भौतिक कार्ड भी उपयोग कर सकता है।



• **चिल्लर** : एचडीएफसी बैंक का चिल्लर ऐप ग्राहकों को फोनबुक में दर्ज किसी भी नंबर पर तुरंत और चौबीसों घंटे पैसा भेजने की सुविधा देता है। इसके लिए प्राप्तकर्ता के पास बैंक खाता होना आवश्यक नहीं है।

• **वीडियो बातचीत** : इंडसइंड बैंक के ग्राहक वीडियो बातचीत के माध्यम से बैंक के शाखा प्रबंधक, संबंधी प्रबंधक अथवा केंद्रीयकृत वीडियो शाखा कार्यकारी से पूरी दुनिया से कभी भी संपर्क कर सकते हैं। यह सेवा इंडसइंड बैंक के उन खाताधारकों के लिए है, जिनके पास एंड्रॉयड (2.3 अथवा उच्चतर) अथवा एप्ल (ऑपरेटिंग सिस्टम 6,7 या उच्चतर) फोन हो।



बैंक जिन्होंने बेहतर अंक प्राप्त किए

10 बैंकों के मोबाइल बैंकिंग सेवा की तुलना

कंस्यूमर वॉयस की सिफारिश

उत्तम सेवा

आईसीआईसीआई बैंक

बेहतर सेवा

एचडीएफसी बैंक

काफी अच्छी सेवा

स्टेट बैंक ऑफ इंडिया

बेहतर मोबाइल बैंकिंग सेवाओं का पता लगाने के लिए हमने महत्वपूर्ण हितधारकों की पहचान की, जिसमें बैंक उसके ग्राहक, साथ ही नियामक संगठन जैसे भारतीय रिजर्व बैंक तथा भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम भी शामिल है। उपभोक्ताओं ने सेवाओं में मांग पक्ष का गठन किया और बैंकों ने आपूर्ति पक्ष का।

प्रथम चरण के रूप में हमने भारत में मोबाइल बैंकिंग के वर्तमान परिदृश्य को समझने और इसके विकास की अवधारणा को समझने के लिए माध्यमिक साहित्य का गहन विश्लेषण किया। इन विश्लेषणों के आधार पर हमने उपभोक्ताओं के नजरिए से महत्वपूर्ण चरों की एक सूची की पहचान की।

अगले चरण में हमने उन उपभोक्ताओं का विस्तृत साक्षात्कार लिया, जिनके पास दो या दो से अधिक बैंकों में कई खाते हैं। इन साक्षात्कारों की सहायता से हमें 15 बैंकों की सूची बनाने में सहायता मिली, जिनमें से 10 ख्यात बैंकों को हमने मोबाइल बैंकिंग सुविधा के तुलनात्मक अध्ययन के लिए चुना।

ये हैं 10 बैंक :

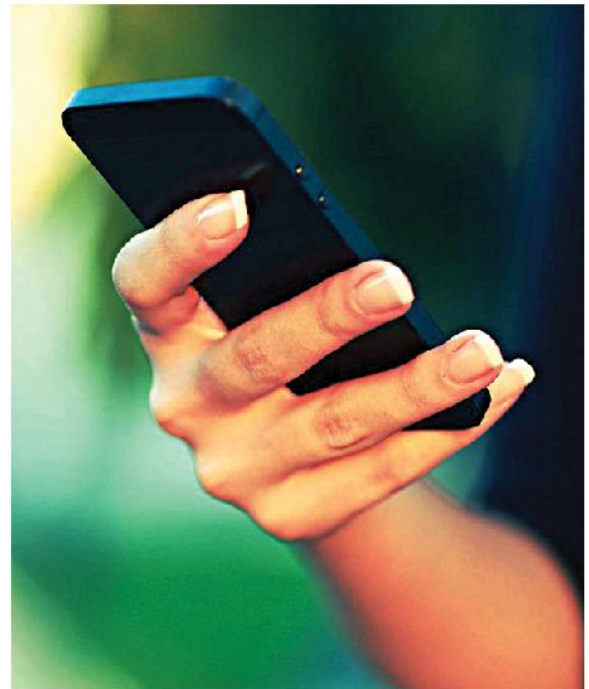
- 1) भारतीय स्टेट बैंक
- 2) आईसीआईसीआई बैंक
- 3) सिटीबैंक
- 4) स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद
- 5) यस बैंक
- 6) पंजाब नेशनल बैंक
- 7) एचडीएफसी बैंक
- 8) स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एंड जयपुर
- 9) ऐक्सिस बैंक
- 10) केनरा बैंक

हमने मोबाइल बैंकिंग के संबंध में उपभोक्ताओं की संतुष्टि स्तर को सर्वाधिक प्रभावित करने वाले 34 तथ्यों की एक सूची बनाई है। इन तथ्यों को निम्न श्रेणियों के अंतर्गत बांटा गया है: मांग पक्ष कारक, आपूर्ति पक्ष कारक और नियामक कारक। इन 34 तथ्यों में से, सबसे महत्वपूर्ण का चुनाव तटस्थ रूप से किया गया और उन्हें पांच प्रमुख श्रेणियों के अंतर्गत बांटा गया, जिनमें प्रत्येक को उसकी विशेषता के आधार पर अधिमान दिया गया।

तथ्य और अधिमान

1. प्रौद्योगिकी मंच : 16 प्रतिशत
2. सक्रियण में आसानी : 38 प्रतिशत
3. उपयोग के कार्य : 13 प्रतिशत
4. बैंक द्वारा प्रशिक्षण एवं संवर्धन : 31 प्रतिशत
5. ग्राहक सेवा : 2 प्रतिशत

इसके बाद बैंकों ने उपभोक्ताओं की प्रतिक्रियाओं के आधार पर प्रत्येक श्रेणी में अंक प्रदान किए और अंतिम परिणाम के लिए उन्हें संबद्ध श्रेणी के अधिमान के साथ गुणा कर दिया।



मोबाइल बैंकिंग

बैंक ↓	श्रेणियाँ					कुल प्राप्तांक (10 में से)
	प्रौद्योगिकी मंच (16 प्रतिशत)	सक्रियण में आसानी (38 प्रतिशत)	उपयोग के कार्य (13 प्रतिशत)	बैंक द्वारा प्रशिक्षण एवं संवर्धन (31 प्रतिशत)	ग्राहक सेवा (2 प्रतिशत)	
भारतीय स्टेट बैंक	8	9	9.5	8.5	9	8.75
	1.28	3.42	1.23	2.64	0.18	
आईसीआईसीआई बैंक	9	9	9.5	9.5	9	9.21
	1.44	3.42	1.23	2.94	0.18	
सिटीबैंक	8.5	9	9.5	8	9	8.67
	1.36	3.42	1.23	2.48	0.18	
स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद	7.5	8.5	8	7	8	7.8
	1.2	3.23	1.04	2.17	0.16	
यस बैंक	9	9	9	8	9	8.69
	1.44	3.42	1.17	2.48	0.18	
पंजाब नेशनल बैंक	7	7	8.5	7	7.5	7.21
	1.12	2.66	1.11	2.17	0.15	
एचडीएफसी बैंक	9	9	8.5	9	9.5	8.95
	1.44	3.42	1.17	2.48	0.16	
स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एंड जयपुर	7	8	8	7	7.5	7.52
	1.12	3.04	1.04	2.17	0.15	
एक्सिस बैंक	8.5	9	8	8	9	8.48
	1.36	3.42	1.04	2.48	0.18	
केनरा बैंक	7.5	8.5	8	6.5	7	7.63
	1.2	3.23	1.04	2.02	0.14	

तालिका को पढ़िए ↑

श्रेणियों को कॉलमवार तथा बैंकों को पंक्तिवार सूचीबद्ध किया गया है। हर बैंक के विरुद्ध दो पंक्तियाँ हैं। प्रथम पंक्ति में संबंधित बैंकों से बातचीत के आधार पर 10 अंकों के मापन पर मूल्यांकन किया गया है। दूसरी पंक्ति में अधिमान अंक प्रदर्शित किए गए हैं (उत्पादों और अंकों के आधार पर अधिमान की गणना)। अंतिम कॉलम में बैंकों के अधिमान अंकों का कुल जोड़ दिखाया गया है।

हालांकि आईसीआईसीआई बैंक इस सूची में शीर्ष पर है। उसके बाद एचडीएफसी और एसबीआई का स्थान है। इसके बाद विभिन्न बैंकों के मध्य के अंकों में अत्यधिक अंतर नहीं है। अंकों के बीच मामूली से दो अंकों का अंतर है (सबसे अधिक अंक 9.21 आईसीआईसीआई बैंक के हैं और सबसे कम 7.21 अंक पंजाब नेशनल बैंक के)।

इनके अंक बढ़ रहे हैं

- मोबाइल बैंकिंग 88.75 प्रतिशत की दर से प्रतिवर्ष बढ़ रही है। दिसंबर 2013 में मोबाइल से 88.9 लाख लेन-देन हुए थे जो दिसंबर 2014 में बढ़कर 1.678 करोड़ हो गए हैं। इन लेन-देन का मूल्य दिसंबर 2013 में 22.61 अरब रुपए था जो बढ़कर 113.23 अरब रुपए हो गया। यानी 400 प्रतिशत की बढ़ोतरी।
- आरबीआई के अनुसार, यदि बैंकवार आंकड़े गिने जाएं तो भारतीय स्टेट बैंक में सबसे ज्यादा लेन-देन हुए हैं जबकि एचडीएफसी बैंक मूल्य के संदर्भ में सूची में सबसे ऊपर है।

मोबाइल बैंकिंग पर आरबीआई के दिशा-निर्देश (अंतिम जानकारी 30 जून 2014 तक)

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा 'कंप्यूटर और दूरसंचार में खतरों और नियंत्रण को लेकर जारी दिशा-निर्देश जारी किया गया, मोबाइल बैंकिंग पर सावधान परिपत्र डीबीएस सीओआईटीसी बीसी.10/31.09.001/97-98, तारीख 4 फरवरी 1998 यथोचित परिवर्तन सहित ('आवश्यक परिवर्तन किया गया') लागू होगा।

आरबीआई द्वारा समय-समय पर 'अपने ग्राहकों को जानिए' (केवायसी), कालेधन को वैध बनाने के खिलाफ (एएमएल) और आर्थिक आतंकवाद से मुकाबला (सीएफटी) करने के लिए दिशा-निर्देश जारी करता रहता है। यह आदेश मोबाइल बैंकिंग सेवाओं पर भी लागू होते हैं।

बैंक केवल अपने खाता धारक या क्रेडिट कार्ड ग्राहकों को ही मोबाइल बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध करा सकते हैं। हालांकि, नकद बांटने के उद्देश्य से जमा की गई रकम, गैर-खाताधारी से भी प्राप्त हो सकती है।

बैंकों के पास दस्तावेज आधारित पंजीकरण की प्रणाली होना चाहिए, जिसमें उपभोक्ता को मोबाइल बैंकिंग सेवा से पहले भौतिक रूप से उपस्थित होना आवश्यक हो।

मोबाइल बैंकिंग के दो स्तर हो सकते हैं। प्रथम स्तर में बेलेंस के बारे में जानकारी धन जमा करने अथवा निकालने पर एसएमएस सतर्कता संदेश, अंतिम पांच लेन-देन का विवरण एवं कई अन्य जानकारी आधारित सेवाओं के बारे में जानकारी हो सकती है। नया खाता खोलने के प्रपत्र में स्पष्ट रूप से मोबाइल बैंकिंग विकल्प का उल्लेख होना चाहिए।

मोबाइल बैंकिंग दूसरे स्तर में वित्तीय लेन-देन जैसे भुगतान, भुगतान में रोक तथा अंतरण जैसी सेवाओं को शामिल किया जा सकता है। 5000 रुपए तक के लेन-देन की सुविधा को बैंक शुरू से लेकर अंत तक बिना किसी एन्क्रिप्शन के दे सकता है।

बैंक अपने ग्राहकों को प्रतिदिन की सीमा के बिना भी मोबाइल बैंकिंग तथा लेन-देन की सुविधाएं सामान्य/सेवाओं की खरीदी के लिए प्रदान कर सकता है।

नकदी न होने की स्थिति में अधिकतम 10000 रुपए मूल्य के अंतरण का लेन-देन किया जा सकता है। बैंक इस प्रकार के लेन-देन की गति पर प्रति लाभार्थी 25000 रुपए की सीमा भी तय कर सकता है।

बैंकों को उपभोक्ताओं के खाते की सुरक्षा और गोपनीयता बनाए रखने की जरूरत होती है, चूंकि मोबाइल बैंकिंग के परिदृश्य में बैंकों द्वारा उपयुक्त दायित्वों को पूरा ना कर पाने का खतरा अधिक रहता है।

बैंकों को अपनी वेबसाइट पर तथा प्रकाशित सामग्रियों के माध्यम से संभावित खतरों, उत्तरदायित्वों तथा जिम्मेदारियों के बारे में उपभोक्ताओं को आवश्यक रूप से जानकारी देते रहना चाहिए।

इस प्रकार की सेवाओं की जिम्मेदारी के लिए किसी अधिकृत एजेंट को रखने से पहले बैंकों को उन व्यक्तियों के बारे में यथोचित जानकारी इकट्ठी करनी चाहिए। हालांकि प्रमुख के तौर पर उनके एजेंटों द्वारा इस प्रकार की चूक या दलाली जैसी गतिविधि के लिए बैंक की जिम्मेदार होगी।

उपभोक्ताओं की शिकायतों/नुकसानों की सुनवाई के लिए मौजूद प्रणाली साथ ही साथ बैंकिंग लेन-देन के लिए भी उपयोगी हो सकती है। हालांकि, वास्तविक रूप से देखा जाए तो तकनीक अपेक्षाकृत नई है, बैंक को एक सहायता डेस्क बनानी चाहिए और उनकी वेबसाइट पर सहायता डेस्क और शिकायत दर्ज करने के और उसको उपर स्तर पर ले जाने प्रक्रिया के बारे में उल्लेख करना चाहिए। नाम दर्ज (साइन-अप) कराने के दौरान उपभोक्ताओं को इस प्रकार का विवरण देना चाहिए। बैंक के साथ लेन-देन में विवाद को लेकर उपभोक्ता द्वारा शिकायत दर्ज कराने की स्थिति में सेवा प्रदाता बैंक की जिम्मेदारी है कि वह उपभोक्ता की शिकायत को सुने। बैंकों को इस तरह उपभोक्ताओं की शिकायतों के समाधान के लिए शुल्क वापसी प्रक्रिया बनानी चाहिए। मुआवजा नीति सहित शिकायत से निपटने की प्रक्रिया का खुलासा किया जाना चाहिए। मोबाइल बैंक सुविधा को लेकर उपभोक्ताओं की शिकायतों/नुकसानों को बैंकिंग लोकपाल योजना में शामिल किया जाएगा।

सुरक्षा जानकारी

- अधिकांश फोन आंकिक पासवर्ड द्वारा ताला लगना स्वीकार करते हैं। ऐसा ही एक पासवर्ड आप अपने मोबाइल के लिए भी बनाइए, जिसका तोड़ मुश्किल हो। अपना या अपने किसी पारिवारिक सदस्य की जन्मतिथि तथा वर्षगांठ का दिन, घर का क्रमांक, कार का क्रमांक अथवा दूरभाष क्रमांक को पासवर्ड न बनाएं। (सरकारी अभिलेखों के अनुसार मोबाइल तथा इंटरनेट बैंकिंग में होने वाले धोखे के लिए कई बार ऐसे लोग भी जिम्मेदार होते हैं, जिन्हें आप जानते हैं)।
- यदि आपके पास स्मार्टफोन है तो उसमें ऐसे एप्लीकेशन संस्थापित करें जिनसे आपका पासवर्ड सुरक्षित रहे तथा फोन चोरी होने पर आपकी जानकारी किसी के हाथ न लग सके। हालांकि, फोन में सुरक्षित जानकारीयां चोर द्वारा कम ही उपयोग की जा पाती हैं।
- कभी भी एटीएम पासवर्ड अथवा एक बार उपयोग किया जा सकने वाले पासवर्ड (ओटीपी) को मोबाइल की फोन पुस्तिका में सुरक्षित न रखें। यदि आपको ऐसा करना भी पड़े तो उसे 10 अंकों में लिखकर सुरक्षित रखें, जिससे वह किसी मोबाइल क्रमांक की तरह लगे। (गलत नाम के साथ भी सुरक्षित रखा जा सकता है।)
- कभी भी अपनी जानकारीयां जैसे, खाता क्रमांक, पासवर्ड या पैन कार्ड नंबर को एसएमएस संदेश में न भेजें।
- अपने फोन का ब्लूटूथ हमेशा बंद रखें तथा किसी भी अनजान स्रोत से डाटा स्वीकार न करें। ऐसा संभव है कि सार्वजनिक स्थान पर उपलब्ध वाई-फाई के उपयोग से फोन में वायरस आ जाएं। ऐसे संभावित खतरों से बचने के लिए अपने फोन में विश्वसनीय एंटी-वायरस संस्थापित करें।
- बैंक से आने वाले खाता शेष राशि के संदेशों को पढ़ने के तुरंत बाद मिटा दें।
- किसी भी प्रकार की अवांछनीय ईमेल या वेब लिंक को फोन पर न खोलें। किसी भी अविश्वसनीय विकासकर्ता द्वारा बनाए गए एप्लीकेशन संस्थापित करने से बचें।
- अपने फोन को बेचने या फिर फेंकने से पहले उसमें सुरक्षित सभी जानकारीयां को साफ करना न भूलें। ऐसी परिस्थिति में फोन की मास्टर सेटिंग या फ़ैक्टरी स्थिति को पुनः लागू कर दें।
- अपना खाता पासवर्ड क्रम रहित तरीके से बदलते रहें।
- सभी बैंक खातों के लिए एक ही पासवर्ड का इस्तेमाल करने से बचें।

स्रोत : बिजनेस टुडे



— रिपोर्ट युक्ति अरोड़ा द्वारा
वाणिज्य विभाग, दिल्ली स्कूल ऑफ इकोनॉमिक्स, दिल्ली विश्वविद्यालय