जागरूक बनें ग्राहक और बैंक रहे सतर्क

डिजिटल लेनदेन की सुरक्षा के लिए सरकार और बैंकों की भूमिकाएं बेहद महत्त्वपूर्ण और परस्पर पूरक हैं। सरकार को चाहिए कि वह अत्याधुनिक दुरुपयोग-रोधी व्यवस्था, सुदृढ़ दंड-विधान, नागरिकों के व्यक्तिगत आंकड़ों की रक्षा के कठोर प्रावधान तथा ठगी, छलावा और जालसाजी के मामलों पर त्वरित कार्रवाई सुनिश्चित करे। इसके साथ ही, सरकार को भुगतान व्यवस्था के नियमों को समय-समय पर अद्यतन कर पारदर्शिता, उत्तरदायित्व और नागरिक–हित को सर्वोपरि रखना चाहिए। बैंकों का दायित्व है कि वे लेनदेन को सुरक्षित बनाने के लिए उन्नत तकनीक, बहु-स्तरीय पहचान सत्यापन, संचार के दौरान पूरी तरह संरक्षित माध्यम और संदिग्ध हलचलों की पहचान जैसी व्यवस्थाएं मजबूती से लागू करें। साथ ही, बैंक अपने ग्राहकों को सरल भाषा में जागरूक करें और शिकायतों के समाधान की शीघ्र व्यवस्था को प्राथमिकता दें। दोनों के संयुक्त प्रयास से ही देश में डिजिटल लेनदेन को विश्वसनीय, सुरक्षित और नागरिक–अनुकूल बनाया जा सकता है।

बातचीतः सुशील मिश्र

अक्षत खेतान

संस्थापक, एयू कॉरपोरेट सलाहकारी एवं विधिक सेवाएं