

अध्याय I

परिदृश्य और नीतिगत परिवेश

परिचय

1.1 वर्ष 2015-16 के दौरान उभरते बाज़ार की अर्थव्यवस्थाओं (ईएमई) के लिए वित्तीय स्थिरता की चिंताएं बढ़ गई थीं जबकि उन्नत अर्थव्यवस्थाओं के लिए इस प्रकार के सरोकार में कमी आ गई थी। अधिकांश उभरते बाज़ार की अर्थव्यवस्थाओं के निष्पादन पर अत्यधिक घरेलू असंतुलन का प्रभाव पड़ा है जो आर्थिक मंदी एवं ऋण वृद्धि में धीमेपन के कारण था, साथ ही कारपोरेट तथा वित्तीय क्षेत्र में दबाव बढ़ा हुआ था जो बदलते बाहरी वित्तीय हालात के प्रति संवेदनशील बन गए थे।

1.2 उभरते बाज़ार की अर्थव्यवस्थाओं के समूह में, लगातार दो वर्ष तक खराब मानसून के बावजूद भारत में आर्थिक संवृद्धि ऊंची बनी रही। लेकिन बैंकिंग क्षेत्र दबाव की स्थिति में था, जिसका मुख्य कारण अनर्जक आस्तियों का बना हुआ बोझ था, जो वर्ष के दौरान बड़ी तेजी से बढ़ गया था।

1.3 एनपीए की चिंताओं को दूर करने के लिए विवेकपूर्ण विनियामकीय उपाय करने के अलावा वर्तमान पर्यवेक्षीय प्रक्रिया को सहारा प्रदान हेतु 2015-16 में बैंकों की आस्ति गुणवत्ता समीक्षा (एक्यूआर) की गई थी। आस्ति गुणवत्ता समीक्षा से यह पता चला कि अनर्जक आस्तियों से हुए नुकसान एवं वास्तविक स्थिति के बारे में जो रिपोर्टिंग के स्तर हैं उनमें अत्यधिक अनियमितताएं हैं, जिसके कारण बैंकों द्वारा प्रावधान किए जाने की अपेक्षाएं बहुत ज्यादा बढ़ गई थीं। आस्ति गुणवत्ता समीक्षा से, जिसका मकसद यद्यपि मध्यावधि से दीर्घावधि तक एनपीए की पहचान करना एवं उसके लिए प्रावधान करने को देखना है, नतीजा यह निकला कि अल्पकाल में एक्यूआर से बैंकों की लाभप्रदता पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ गया। अतः, बैंकों के वार्षिक लेखों से पता चलता है कि बैंकिंग क्षेत्र का निष्पादन पिछले वर्ष की तुलना में इस वर्ष के दौरान लगातार एवं बहुत ही गंभीर रूप से खराब हुआ है।

1.4 अनुसूचित वाणिज्य बैंकों के सकल तुलनपत्र से ज्ञात होता है कि 2015-16 में संवृद्धि एक-अंक में थी। ऋण

की वृद्धि में जबरदस्त गिरावट थी। लाभ बढ़ने की स्थिति घट गई थी, जिसका मुख्य कारण सरकारी क्षेत्र के बैंकों द्वारा बड़ी तेजी से प्रावधान करना रहा था। लाभ के गिरते स्तर को देखते हुए आस्तियों पर प्रतिलाभ (आरओए) तथा इक्विटी पर प्रतिलाभ (आरओई) दोनों कम होते जा रहे थे। लेकिन, इन विपरीत घटनाओं के बावजूद सरकारी क्षेत्र के बैंकों सहित बैंकों की पूंजी पर्याप्तता स्थिति में वर्ष के दौरान सुधार हुआ है क्योंकि सरकार ने पूंजी प्रदान की थी तथा पुर्नमूल्यांकन रिज़र्व, विदेशी मुद्रा ट्रांसलेशन रिज़र्व (एफसीटीआर) तथा आस्थगित कर आस्तियों (डीटीए) को शामिल करने के तरीके में किए गए संशोधन की वजह से था। यह उम्मीद की जाती है कि इन परिवर्तनों से भारत में पूंजी पर्याप्तता के ढांचे को बैंकिंग पर्यवेक्षण से संबंधित बासेल समिति (बीसीबीएस) के दिशानिर्देशों के काफी हद तक अनुरूप बनाया जा सकेगा।

1.5 इस वर्ष अनेक विनियामकीय, पर्यवेक्षीय और विकासात्मक उपाय किए गए जिनका उद्देश्य अल्प एवं मध्यावधि सरोकारों का समाधान करना था, साथ ही वित्तीय उत्पादों/सेवाओं की गलत-बिक्री (मिससेलिंग) तथा सायबर सुरक्षा के बारे में उपाय किए गए जिसका दीर्घकालिक विज़न यह था कि एक सुदृढ़, प्रतिस्पर्धी, समावेशी एवं ग्राहक-दोस्त जैसा बैंकिंग क्षेत्र विकसित किया जाए।

अनुसूचित वाणिज्य बैंकों के लिए किए गए प्रमुख नीतिगत उपाय*

I. दबावग्रस्तता से निपटने के लिए प्रणाली की क्षमता में सुधार हेतु उपाय

विनियामकीय सुदृढ़ीकरण

1.6 दबावग्रस्त आस्तियों को पुनः बहाल करने लिए बनाई गई संरचना के हिस्से के रूप में रिज़र्व बैंक ने वर्ष के दौरान बड़े खातों की गहनतम वित्तीय पुनर्रचना के लिए 13 जून, 2016 को दबावग्रस्त आस्तियों की वहनीय संरचना हेतु योजना प्रारंभ की थी। इस पहल के माध्यम से, बैंकों द्वारा दबावग्रस्त आस्तियों की बिक्री की प्रक्रिया को और अधिक

* 6 दिसंबर 2016 तक किए गए प्रासंगिक नीतिगत उपायों को शामिल किया गया है।

कारगर बनाया गया ताकि मूल्यांकन, मूल्य-निर्धारण बेहतर हो सके और एक गतिमान दबावग्रस्त आस्ति बाज़ार का सृजन किया जा सके। इसके अलावा, सूक्ष्म, लघु और मझोले उद्यमों द्वारा उनके दबावग्रस्त ऋणों के समाधान/पुनर्रचना के संबंध में उठाई जा रही कठिनाइयों को ध्यान में रखते हुए रिज़र्व बैंक द्वारा भारत सरकार के परामर्श से इस क्षेत्र में दबावग्रस्त ऋणों को बहाल करने के लिए एक अलग ढांचा 17 मार्च, 2016¹ को जारी किया गया था।

1.7 मौजूदा जोखिम-आधारित पूंजी मानकों के अनुपूरक के रूप में तथा संकेंद्रण जोखिम को नियंत्रित रखने के उपायों को सहारा प्रदान करने के लिए, बृहत् एक्सपोजर संरचना का प्रारूप 01 दिसंबर 2016 को जारी किया गया था ताकि बैंक के एक्सपोजर को एक प्रतिपक्षी तक या उस प्रतिपक्षी से जुड़े समूह तक सीमित रखा जा सके। साथ ही समग्र बैंकिंग प्रणाली में संकेंद्रण जोखिम को नियंत्रित करने के लिए 25 अगस्त 2016 को एक अनुपूरक संरचना भी जारी की गई थी ताकि बड़े उधारकर्ताओं को उन्हें पैसों की जरूरत के लिए केवल बैंकों पर निर्भर न रहना पड़े।

1.8 चलनिधि जोखिम प्रबंधन के उपायों के रूप में 28 मई 2015 को निवल स्थिर निधीयन अनुपात (एनएसएफआर) हेतु दिशानिर्देशों का प्रारूप तैयार किया गया था जो लंबे समय में बैंकों की निधि प्रदान करने की समुत्थानशक्ति की माप करेगा। यह बैंकों की अल्पकालिक थोक निधीयन पर निर्भरता को कम करेगा तथा निधीयन स्थिरता को प्रोत्साहित करेगा। रिज़र्व बैंक ने ओवर-द-काउंटर (ओटीसी) डेरिवेटिव लेनदेन में प्रतिपक्षी ऋण जोखिम तथा केंद्रीय प्रतिपक्षी के एक्सपोजर के संबंध में 22 जून 2016 को प्रारूप दिशानिर्देश जारी किया था।

1.9 बासेल III पूंजी विनियमों का पालन करने के लिए अतिरिक्त पूंजी जुटाने में सहायता प्रदान करने हेतु निजी क्षेत्र के बैंकों में स्वामित्व सीमा को युक्तिपरक बना दिया गया है। नैसर्गिक (वैयक्तिक) तथा विधिक व्यक्तियों (संस्थाएं/संस्थान) के लिए स्वामित्व सीमा अलग निर्धारित की गई है, और विधिक व्यक्तियों की परिभाषा के भीतर

अच्छी एवं विविधीकृत वित्तीय संस्थाओं के लिए उच्च सीमा निर्धारित की गई है। जहां नैसर्गिक व्यक्तियों एवं गैर-वित्तीय संस्थाओं के लिए शेयरधारिता के अनुपात की उच्चतम सीमा 10 प्रतिशत रखी गई है, वहीं गैर-विनियमित अथवा गैर-विविधीकृत और गैर-सूचीबद्ध वित्तीय संस्थाओं के लिए उच्चतम सीमा 15 प्रतिशत निर्धारित की गई है। सूचीबद्ध/अति बृहत् संस्था/सरकारी क्षेत्र के उपक्रम/सरकारी वित्तीय संस्थाओं के लिए उच्चतम सीमा 40 प्रतिशत प्रस्तावित की गई है।

II. पर्यवेक्षीय उपाय

1.10 वर्ष 2015-16 में सभी बैंकों में आस्ति की गुणवत्ता पर ध्यान केंद्रित करते हुए बड़े उधारकर्ताओं के खातों के संबंध में आस्ति गुणवत्ता समीक्षा (एक्यूआर) की गई थी। इस समीक्षा में आफसाइट आंकड़ों तथा अन्य डम्प आंकड़ों का समेकित तरीके से गहन प्रयोग किया गया था तथा इन ऋण आस्तियों की गुणवत्ता की तुलना लागू भारतीय रिज़र्व बैंक के मानदंडों से की गई। समीक्षा से जो स्थिति उभर कर सामने आई उसे बैंकों को सूचित किया गया और यह सिफारिश की गई कि वे अपनी बहियों में ऋण की खराबी को उपयुक्त रूप से समायोजित कर लें।

1.11 प्रभावी ऑफसाइट पर्यवेक्षण के लिए बड़े ऋणों से संबंधित केंद्रीय सूचना रिपाजिटरी (सीआरआईएलसी) बहुत ही महत्वपूर्ण डाटाबेस सिद्ध हुई है। बाह्य रेटिंग और उद्योग के संबंध में रिपोर्टिंग के तरीकों को बदलते हुए सीआरआईएलसी डाटा की गुणवत्ता को और बेहतर बनाया गया है। इसके अतिरिक्त, आस्तियों के एनपीए में बदल जाने तथा विशेष उल्लेखनीय खातों (एसएमए) की तारीखों को डेटाबेस में अंकित किया गया है ताकि इन दबावग्रस्त खातों की आयु का पता लगाया जा सके।

1.12 जोखिम-आधारित पर्यवेक्षण (आरबीएस) का दायरा; जो पर्यवेक्षीय सरोकारों को समय पर पहचानने में मदद करता है तथा उनको दूर करने में सहायता करता है; और भी विस्तारित किया गया है ताकि वर्ष 2016-17 के पर्यवेक्षीय

¹ सूक्ष्म, लघु एवं मझोले उद्यम मंत्रालय, भारत सरकार, ने 29 मई 2015 के अपने राजपत्र अधिसूचना में 'सूक्ष्म, लघु एवं मझोले उद्यमों के पुनरुत्थान एवं पुनर्वास के लिए संरचना' को अधिसूचित किया था। भारतीय रिज़र्व बैंक ने इस संरचना को संशोधित करने में सहायता की है ताकि उसे भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकों को जारी 'आय निर्धारण, आस्ति वर्गीकरण और अग्रिमों से संबंधित प्रावधानीकरण' से संबंधित वर्तमान दिशानिर्देशों को उसके अनुरूप बनाया जा सके।

चक्र के दौरान सभी अनुसूचित वाणिज्य बैंकों (क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों एवं स्थानीय क्षेत्र बैंकों को छोड़कर) को इसमें शामिल किया जा सके। वर्ष 2015-16 के पर्यवेक्षीय चक्र के दौरान मुख्य मॉडल में निहित संकल्पनाओं एवं सिद्धांतों को बरकरार रखते हुए उसी का अन्य प्रकार का एक छोटा सा आरबीएस मॉडल कुछ/विशेष स्वरूप का कार्य करने वाले छोटे बैंकों की शाखा के लिए विकसित किया गया है।

1.13 आईटी एवं सायबर सुरक्षा से उत्पन्न पर्यवेक्षीय चिंताओं को दूर करने के लिए वर्ष के दौरान प्रमुख बैंकों का आईटी परीक्षण किया गया। इसके अलावा, नमूना आधार पर कुछ बैंकों के स्विफ्ट ईकोसिस्टम की जांच की गई। बैंकों को यह सूचित किया गया है कि वे अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित सायबर सुरक्षा नीति के माध्यम से सायबर चुनौतियों के समाधान के लिए जोखिम-आधारित दृष्टिकोण विकसित करें।

1.14 बैंकिंग क्षेत्र की धोखाधड़ी से निपटने के लिए केंद्रीय धोखाधड़ी रजिस्ट्री (सीएफआर) को 21 जनवरी 2016 से प्रारंभ किया गया है जो वेब आधारित है जिसमें धोखाधड़ी के मामलों को तलाश किया जा सकता है और जिसमें पिछले 13 वर्ष के आंकड़े मौजूद हैं। इससे धोखाधड़ी की समय पर पहचान करने और उसे दूर करने में मदद मिलेगी तथा यह बैंकों के लिए एक ऐसे उपाय के रूप में कार्य करेगा कि बैंक कारोबार करते समय निर्णय लेने में इन धोखाधड़ियों से अवगत रहेंगे। रिज़र्व बैंक के आग्रह पर वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय में बड़े मूल्य की बैंकिंग धोखाधड़ी के संबंध में एक समिति का गठन किया गया है ताकि जांच करने वाली एजेंसियों के साथ-साथ विभिन्न एजेंसियों के बीच बैंकिंग धोखाधड़ी के बारे में अधिक समन्वय एवं तालमेल बनाए रखा जा सके।

III. वित्त की उपलब्धता बढ़ाने और उसके विस्तार संबंधी उपाय

1.15 वर्ष 2015-16 के दौरान दो प्रमुख प्रगति हुई है जो आगामी वर्षों में वित्तीय परिदृश्य को नया आकार प्रदान करेंगी और वित्तीय समावेशन प्रक्रिया को आगे बढ़ाने में सक्रिय रहेंगी। इस दिशा में पहली प्रगति यह हुई है कि निजी क्षेत्र में 19 अगस्त 2015 को 11 आवेदकों को भुगतान बैंक स्थापित करने के लिए तथा और 16 सितंबर 2015 को 10 आवेदकों को लघु वित्त बैंक (एसएफबी) स्थापित करने के लिए सैद्धांतिक अनुमोदन प्रदान किया गया था। तदनुसार, दो

संस्थाओं जिनके नाम इस प्रकार हैं- द कैपिटल लघु वित्त लिमिटेड और इक्विटास लघु वित्त बैंक लिमिटेड ने लघु वित्त बैंक के रूप में जबकि एयरटेल भुगतान बैंक लिमिटेड ने प्रथम भुगतान बैंक के रूप में अपना कार्य प्रारंभ कर दिया है। दूसरी प्रगति यह है कि 01 अगस्त 2016 को निजी क्षेत्र में 'आन टैप-आवश्यकता आधार' पर यूनिवर्सल बैंक के लाइसेंसिकरण से संबंधित दिशानिर्देश जारी किए गए थे। भारतीय रिज़र्व बैंक के चर्चापत्र 'भारत में बैंकिंग संरचना: आगे की दिशा' का अनुसरण करते हुए प्राधिकृत करते रहने की सतत प्रक्रिया से मौजूदा बैंकों पर प्रतिस्पर्धा का दबाव बना रहेगा, और संबंधित बैंक की प्रस्तावित कारोबार योजना में वित्तीय समावेशन हिस्सा बना रहेगा जो वित्तीय समावेशन को बढ़ाने में मदद करेगा। वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में विभिन्न नीतिगत गतिविधियों एवं उसमें हुई प्रगति की और अधिक जानकारी इस रिपोर्ट के अध्याय V में दी गई है।

1.16 वित्तीय सेवाओं की खुदरा डिलेवरी में प्रौद्योगिकी का सहारा लेना भारत के वित्तीय परिदृश्य में खेल का रुख बदलने वाला सिद्ध हुआ है। यह किरायायती है और वित्त की सुविधा को आखिरी छोर तक पहुंचा सकती है, इस प्रकार यह वित्तीय समावेशन में मदद कर रही है। कार्ड-आधारित फुटकर भुगतान को ज्यादा बढ़ावा देने के लिए एक स्वीकार्यता विकास निधि (एडीएफ) तैयार की जा रही है ताकि कार्ड की स्वीकार्यता की बुनियादी सुविधा और अधिक बढ़ सके। इसके अलावा, मोबाइल बैंकिंग को तीव्रता प्रदान करने के लिए 25 अगस्त 2016 को यूनिफाइड भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) का प्रारंभ किया गया है जिससे यह उम्मीद की जाती है कि फुटकर भुगतान में यह क्रांति ला देगा क्योंकि देश में मोबाइल फोन के इस्तेमाल की संख्या बहुत अधिक है।

1.17 मुख्य धारा की बैंकिंग संस्थाओं द्वारा प्रौद्योगिकी के इस्तेमाल के अलावा, हाल के वर्षों में अनेक वैकल्पिक गैर-वित्तीय संस्थाओं ने प्रवेश किया है जो वित्तीय सेवाएं दे रही हैं, जिन्हें मुख्य रूप से फिनटेक के नाम से जाना जाता है। इन वैकल्पिक संस्थाओं के प्रवेश से वित्तीय क्षेत्र में स्पर्धा बढ़ जाने की उम्मीद है। लेकिन, इससे ऐसी चुनौतियां भी उत्पन्न हो सकती हैं जो दीर्घकाल में प्रणालीगत चिंताओं का कारण बन सकती हैं। इसलिए, रिज़र्व बैंक ने 14 जुलाई 2016 को एक अंतर-विनियामकीय कार्य दल का गठन किया है जो फिनटेक संबंधी नवोन्मेष एवं उससे संबंधित जोखिमों एवं अवसरों के विभिन्न पहलुओं की जांच करेगा।

1.18 भारत में वित्तीय साक्षरता एक ऐसी प्रक्रिया है जो वित्तीय समावेशन के लिए मांग पक्ष को समर्थन प्रदान करती है। इस प्रकार, सभी हितधारकों द्वारा आज की तारीख तक अनेक पहल की गई हैं कि सर्वसाधारण में वित्त के प्रति जागरूकता को बढ़ाया जाए (ब्योरे अध्याय V में दिए गए हैं)।

1.19 वित्त और वित्तीय साक्षरता को विस्तार देने के साथ-साथ रिज़र्व बैंक ग्राहकों के अधिकारों, खासतौर से छोटे ग्राहकों के अधिकारों की सुरक्षा के प्रति जागरूक है। इसलिए रिज़र्व बैंक ने ग्राहक अधिकार चार्टर तैयार किया है और बैंकों को सूचित किया गया है कि वे इसी प्रकार से ग्राहक अधिकार नीति तैयार करें जो बोर्ड द्वारा अनुमोदित हो। इसके अलावा, बैंकिंग लोकपाल योजना (बीओ) की वर्ष के दौरान समीक्षा की गई और साथ ही बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों को युक्तिपरक बनाया गया/उन्हें विस्तार दिया गया। ग्राहकों की सुरक्षा के लिए जो नीतियां सूचित की गई हैं, उसके अनुसार रिज़र्व बैंक ने बैंकों द्वारा ग्रामीण/अर्ध-शहरी क्षेत्रों में वित्तीय उत्पादों को तीसरे पक्ष को गलत-बिक्री किए जाने के मुद्दे के संबंध में फील्ड स्तर पर अध्ययन प्रारंभ कर दिया है। इसी प्रकार, रिज़र्व बैंक के नाम पर छल से धन अंतरण करने के बारे में जागरूकता पैदा की गई, पैन-इंडियन जागरूकता अभियान भी चलाया गया था।

1.20 26 नवंबर 2015 को भारत में प्रतिभूतिकरण आस्ति पुनर्निर्माण और सुरक्षा हित केंद्रीय रजिस्ट्री (सीईआरएसएआई) को केंद्रीय केवायसी अभिलेख रजिस्ट्री (सीकेवायसीआर) के रूप में अधिसूचित किया गया है जो ग्राहकों के केवायसी अभिलेख डिजिटल रूप में प्राप्त करेगा, भंडारित करेगा और अभिलेख निकालकर देगा। इससे समस्त वित्तीय उत्पादों के लिए मात्र एक केवायसी होगा और इस प्रकार यह वित्तीय सुविधाओं के लिए अत्यधिक सुविधाजनक रहेगा। सीकेवायसीआर ने 15 जुलाई, 2016 से सक्रिय रूप से (लाइव-रन) कार्य करना प्रारंभ कर दिया है।

IV. अन्य उपाय

1.21 बैंकों में क्षमता निर्माण के लिए वित्तीय क्षेत्र विधायी सुधार आयोग (एफएसएलआरसी) की गैर-विधायी सिफारिशों के अनुसरण में बैंकों को सूचित किया गया कि वे अपने स्टाफ को प्रमाणपत्र देने के लिए उनके विशिष्ट कार्यक्षेत्रों की

पहचान करें। हरित वित्त के संबंध में अंतरराष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं की भारत में बैंचमार्किंग के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा सितंबर 2016 में एक कार्यदल का गठन किया गया था। अनुसूचित वाणिज्य बैंकों (क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को छोड़कर) को सूचित किया गया है कि वे वित्तीय वर्ष 2018-19 (पिछले वर्ष की तुलना करते हुए) से भारतीय लेखांकन मानक का प्रयोग करें जिसे कंपनी अधिनियम (भारतीय लेखांकन मानक) नियम 2015 के अंतर्गत अधिसूचित किया गया था। मौद्रिक नीति के प्रसारण को बढ़ाने एवं ऋणों पर ब्याज दरों के निर्धारण की पद्धति में पारदर्शिता बरतने के उद्देश्य से बैंकों को अधिदेश दिया गया था कि वे निधि की सीमांत लागत के आधार पर आधार-दरों का आकलन करें।

सहकारी एवं गैर-बैंकिंग खंडों में विनियामकीय एवं पर्यवेक्षीय उपाय

1.22 हाल के वर्षों में सहकारी एवं गैर-बैंकिंग वित्तीय खंडों में रेगुलेशन का सामान्य सिद्धांत यह रहा है कि बैंकों एवं इन खंडों के बीच विनियामकीय अंतरपणन (आरबिटरेज) को न्यूनतम किया जाए। इस सिद्धांत के अनुसरण में एनबीएफसी के रेगुलेटरी संचालन को और भी आसान बनाने के लिए कदम उठाए गए जैसे दबावग्रस्त आस्तियों को पुनः बहाल करने के ढांचे के लिए रेगुलेशन, धोखाधड़ी की रिपोर्टिंग तथा परियोजना ऋणों के पुनः वित्तपोषण के लिए वैकल्पिक उपाय।

1.23 लाइसेंसरहित जिला मध्यवर्ती सहकारी बैंक (डीसीसीबी) का बने रहना एक विनियामकीय सरोकार था। केंद्र सरकार द्वारा घोषित पुनः बहाली की योजना के कार्यान्वयन से लाइसेंसरहित डीसीसीबी की संख्या जून 2013 की समाप्ति पर 23 से घटकर सितंबर 2016 तक मात्र तीन रह गई है।

बैंकिंग क्षेत्र के लिए भावी दिशा

1.24 सुदृढ़, स्पर्धी, समावेशी एवं ग्राहक-मैत्री बैंकिंग क्षेत्र के विकास के दीर्घकालीन विज़न को ध्यान में रखते हुए रिज़र्व बैंक सतत रूप से विनियामकीय एवं पर्यवेक्षीय सुधार तथा नये क्षेत्रों की संभावनाओं की तलाश जारी रखेगा। नये प्रकार के अलग-अलग कार्य करने वाले बैंकों के सृजन की संभावनाओं जैसे कस्टोडियन एवं थोक वित्तीय बैंक के सृजन की संभावना का पता लगाया जाएगा। बैंकिंग प्रतिनिधि (बीसी) मॉडल जो रिज़र्व बैंक के वित्तीय समावेशन प्रयास

का प्रमुख अंग था, उसे उन्नत बनाया जाएगा और उसे दूर-दराज़ क्षेत्रों तक विस्तार दिया जाएगा, उसके लिए उनका पंजीकरण किया जाएगा, प्रमाणन होगा तथा इन संस्थाओं को प्रशिक्षण प्रदान किया जाएगा। 'भारत में भुगतान और निपटान - विज़न 2018', के अनुसरण में भुगतान संबंधी बुनियादी सुविधाओं को बढ़ाया जाएगा ताकि पांच सी अर्थात्

कवरेज (विस्तार), कनवीनियंस (सुविधाजनक), कानफिडेंस (भरोसा), कनवर्जेस (अभिसारण) तथा कॉस्ट (लागत) संबंधी समस्याओं को दूर किया जा सके। इसके अलावा, गैर-बैंकिंग खंड में ग्राहक सेवा संबंधी चिंताओं को दूर करने हेतु रिज़र्व बैंक एनबीएफसी के लिए उपयुक्त लोकपाल योजना तैयार करने के मुद्दे पर विचार करेगा।