

वित्तीय समावेशन के बदलते प्रतिमान*

रघुराम जी. राजन

समता, अभिगम एवं समावेशन के संबंध में आयोजित इस संगोष्ठी में मुझे आमंत्रित करने के लिए आपका धन्यवाद। वित्तीय समावेशन का संबंध निम्नलिखित से है - (क) उन लोगों और उद्यमों तक वित्तीय सेवाओं का विस्तार करना जिनके लिए वित्तीय सेवा क्षेत्र उपलब्ध नहीं है; (ख) जिन लोगों तक न्यूनतम वित्तीय सेवाएं उपलब्ध हैं उनके लिए वित्तीय सेवाओं को और गहन बनाया जाना; तथा (ग) वित्तीय साक्षरता एवं उपभोक्ता संरक्षण में बेहतरी लाना, ताकि जिन लोगों को वित्तीय उत्पादों की पेशकश की जाती है वे उनके संबंध में समुचित निर्णय ले सकें। वित्तीय समावेशन की आवश्यकता नैतिकता के साथ ही साथ आर्थिक दक्षता पर भी आधारित है। आखिरकार, क्या हम इस कमरे में जिन सेवाओं का लाभ ले रहे हैं उनको हमें सभी के लिए उपलब्ध नहीं कराना चाहिए ? इसके अलावा, यदि स्वयं की बेहतरी के उपाय और संसाधन सभी के पास होंगे तो क्या इससे उत्पादन, संवृद्धि एवं आर्थिक समृद्धि में इजाफा नहीं होगा ?

यह कहना उचित ही होगा कि आजादी के बाद हमने बेहतरीन उन्नति की है किंतु व्यापक वित्तीय समावेशन सुनिश्चित करने के लिए हमें अभी कुछ और मंजिलें तय करनी हैं। वित्तीय समावेशन को और बेहतर बनाने के मार्ग में कौन सी बाधाएं हैं ?

संभवतः वित्तीय समावेशन से वंचित व्यक्ति की आर्थिक स्थिति सबसे महत्वपूर्ण बाधा है। पूरे संसार में, गरीब, छोटे और दूर-दराज स्थित लोग इससे वंचित हैं। यह सिर्फ वित्तीय प्रणाली के अल्प विकसित होने के कारण नहीं है बल्कि ऐसा इसलिए है क्योंकि ऐसा करना लाभप्रद नहीं होता है। फिर भी, ऐसा होना उम्मीद छोड़ने का कारण नहीं हो सकता, बल्कि यह जानने की वजह है कि हम समावेशन के मार्ग की बाधाओं को कैसे दूर कर सकते हैं। इन बाधाओं की विशेषता बताने का सबसे अच्छा तरीका संक्षेपाक्षर आईआईटी के माध्यम से व्यक्त किया जा सकता है, जिसका विस्तार है : **आई-इन्फरमेशन** (सूचना), **आई-इन्सैटिव** (प्रोत्साहन) एवं **टी-ट्रांजेक्सन कॉस्ट** (लेनदेन की लागत)।

* 18 जुलाई 2016 को भारतीय राष्ट्रीय ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज संस्थान द्वारा हैदराबाद में समता, अभिगम एवं समावेशन - वित्तीय समावेशन के माध्यम से ग्रामीण भारत की कार्यापलट करना विषय पर आयोजित राष्ट्रीय संगोष्ठी में डॉ. रघुराम जी. राजन, गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक का भाषण।

आईआईटी

वित्तीय सेवाओं से वंचित लोग दूरस्थ क्षेत्रों में रह रहे हो सकते हैं या उनका ताल्लुक ऐसे समुदाय या समाज के ऐसे हिस्सों से हो सकता है जो अनौपचारिक रूप से आर्थिक गतिविधियों में रत हों - वे इन गतिविधियों का रिकॉर्ड नहीं रखते हों या उन्होंने करारों या दस्तावेजों में हस्ताक्षर नहीं किया हो। अक्सर ऐसे लोग संपत्ति के स्वामी नहीं होते या उनकी नियमित आय के स्थापित स्रोत नहीं होते। परिणामस्वरूप, किसी बैंकर को, जो स्थानीय क्षेत्र से संबद्ध न हो, विशेषरूप से तब जब यह विशिष्ट रूप से होता ही है; वित्तीय उत्पादों की पेशकश करने के लिए पर्याप्त जानकारी प्राप्त करने में कठिनाई होगी।

चिंता का दूसरा विषय प्रोत्साहन है। उदाहरण के लिए, ऋण तभी आसानी से उपलब्ध होते हैं जब ऋणदाता को यह लगे कि ऋण की चुकौती हो सकती है। जब विधिक प्रणाली शीघ्रता से और कम खर्च के साथ चुकौती किए जाने को प्रवर्तित न करे, और जब उधारकर्ता के पास रेहन रखने के लिए कोई संपाश्विक न हो तो ऋणदाता को यह यकीन हो सकता है कि इस ऋण की चुकौती किया जाना मुश्किल होगा।

तीसरी बाधा लेनदेन की लागत होती है। गरीब या लघु कृषकों या उद्यमों द्वारा किए जाने वाले लेनदेन छोटी राशि के होते हैं किंतु लेनदेन की निर्धारित लागत अपेक्षाकृत अधिक होती है। ₹10,000 के ऋण के लिए आवेदन करने वाले ग्राहक को फॉर्म भरने और आवश्यक दस्तावेजीकरण में सहायता उपलब्ध कराने में उतना ही समय लगता है जितना ₹10 लाख का ऋण लेने वाले किसी अन्य ग्राहक की सहायता करने में लगता है। कोई बैंकर जो आधार रेखा के प्रति जागरूक होगा वह स्वाभाविक रूप से छोटे ग्राहक की तुलना में बड़े ग्राहक को प्राथमिकता देगा।

साहूकार इसकी व्यवस्था कैसे करता है ?

वंचित लोगों को साहूकारों के चंगुल से छुड़ाना वित्तीय समावेशन पर जोर दिए जाने के संबंध में देश के लिए प्राथमिक अभिप्रेरणाओं में से एक रहा है। जहां पर कोई बैंकर ऋण देने का साहस नहीं करता है वहां साहूकार कैसे बेधड़क ऋण दे देता है ? क्योंकि उसके लिए बैंकर की तरह बाधाएं नहीं होतीं ! वह स्थानीय समुदायों से होता है, साहूकार को इस बात की अच्छी जानकारी होती है कि प्रत्येक व्यक्ति की आय एवं संपत्ति के स्रोत क्या हैं और वे लोग कितनी राशि की चुकौती कर सकते हैं। अपनी रकम वापस लेने के लिए साहूकार क्रूर तरीके इस्तेमाल करने में सक्षम होता है। इसके अलावा, उधारकर्ता को

यह पता होता है कि यदि वह साहूकार को पैसा लौटाने में चूकता है तो वह उधार लेने के अंतिम स्रोत से भरोसा खो देगा। अतः उधारकर्ता के लिए भुगतान किए जाने हेतु मजबूत प्रोत्साहन निहित होते हैं। अंततः, साहूकार पास में ही रहता है और वह न्यूनतम दस्तावेजों की मांग करता है - ऋण आसानी से और तुरंत मिल जाता है। आखिर, वह चुकौती के प्रवर्तन के लिए अदालतों से कोई मदद नहीं लेने वाला है। कोई आपात स्थिति हो या गरीब व्यक्ति को दैनिक आधार पर उधार लेने की जरूरत हो तो साहूकार को छोड़कर कुछ ही विकल्प होते हैं जो तुरंत उपलब्ध हों। इसमें कोई आश्चर्य की बात नहीं है कि साहूकार के चंगुल में बहुत से लोग फंसे होते हैं।

सवाल यह है कि लोक नीति इस समस्या से कैसे निपटे ? मैं तीन उपागमों का उल्लेख करने जा रहा हूँ, जो इस प्रकार हैं : अधिदेश और छूट, संस्थानों में बदलाव करना और ऋण से निजात पाना।

उपागम 1 : अधिदेश एवं छूट

एक उपागम है कि लाभप्रद न होने के बावजूद औपचारिक संस्थानों को वंचित लोगों तक पैठ बनाने पर जोर दिया जाए। बैंकों द्वारा दिए जाने वाले ऋणों के निर्धारित कुछ हिस्से को 'प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र' को वितरित करना और उनकी 25 प्रतिशत शाखाएं बैंक रहित इलाकों में खोलना अनिवार्य बनाया जाना इसका उदाहरण है। विशिष्ट क्षेत्रों को दिए गए ऋणों के संबंध में ब्याज में छूट भी प्रदान की जाती है। इसके अलावा, प्रधानमंत्री जन-धन योजना (पीएमजेडीवाई) के अंतर्गत बैंकों से सभी के लिए खाता खोलने का आग्रह किया गया है। आज की स्थिति में बैंकों को मुद्रा योजना के अंतर्गत छोटे कारोबार के लिए ऋण प्रदान करने को जोर देकर कहा जा रहा है।

वित्तीय समावेशन के सकारात्मक सामाजिक लाभ हैं जिनका सेवा प्रदाता (जिन्हें अर्थशास्त्री 'बाह्यकारक' कहते हैं) ध्यान नहीं रख रहे हैं, इसलिए सामाजिक दृष्टिकोण से इस तरह के अधिदेश उचित हैं। उदाहरण के लिए, किसी कृषक को अपना स्वयं का कुक्कुट फार्म प्रारंभ करने से परिवार और समुदाय में उच्चतर दर्जा प्राप्त होता है और परिवार की आय में योगदान करने से निवल रूप में उसका यह योगदान ऋण देने में बैंक की लागत से अधिक हो सकता है। बैंक हैसियत में वृद्धि के लाभ को मुद्रा रूप में नहीं दर्शा सकता है किंतु सरकार यह निर्णय ले सकती है कि उस तरह के लाभों की अहमियत है और इनको अनिवार्य कर सकती है।

इसी तरह से, सार्वत्रिक पहुंच होने से नेटवर्क के लाभ मिल सकते हैं - उदाहरण के लिए, अधिकांश लाभार्थियों के बैंक खाते हों तो लाभों

के प्रत्यक्ष अंतरण में अपेक्षाकृत आसानी होगी और जब मोबाइल फोनों के माध्यम से शीघ्र ही लागू होने वाले समन्वित भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) के जरिए एक खाते से दूसरे खाते में होने वाले अंतरण आसान बना दिए जाएंगे, तब खातों का स्वतः अधिकाधिक प्रयोग किया जाने लगेगा।

अधिदेशों से उत्पन्न होने वाले बहुत से जोखिम भी हैं। पहला जोखिम यह है कि उपयोगी होने की बाजार में कोई जांच व्यवस्था नहीं है और वस्तुतः ऐसा होना संभव भी नहीं होगा। कुक्कुट फार्म चलाने वाले कृषक के सामाजिक स्तंबे को कोई कैसे मापे ? अतः ऐसे अधिदेश राजनैतिक नेतृत्व की आस्थाओं के आधार पर संचालित होते हैं और प्रभावी नहीं होने पर भी वे लंबे समय तक बने रह सकते हैं। इसके अलावा, विशिष्ट अधिदेशों से कुछ निहत स्वार्थों को भी पूरा किया जा सकता है और उनके उपयोगी नहीं रह जाने पर भी उनको लंबे समय तक कायम रखा जा सकता है। इन अधिदेशों का पालन करने में बहुत कम लाभ की संभावना देखते हुए बैंकर स्वयं कोशिश करेंगे और पात्र श्रेणी के अंतर्गत सर्वाधिक पैठ वाले उत्पादों के साथ न्यूनतम जोखिम उठाते हुए इन अधिदेशों का अनुपालन न्यूनतम लागत के साथ 'हासिल' करने का प्रयास करेंगे। बैंकर तो सामान्य गतिविधि को भी इस प्रकार से प्रस्तुत करने की गलत कोशिश करेंगे कि उनके कार्य अनुपालन की पात्र सूची के अंतर्गत माने जा सकें। अंततः, कुछ अधिदेश प्राथमिक रूप से सरकारी क्षेत्र के बैंकों पर ही लागू होते हैं। प्रतिस्पर्धा के कारण उनकी लाभप्रदता कम हो जाती है। इसके बावजूद, अपना अस्तित्व बनाए रखने के लिए पर्याप्त कमाई करने की संभावना क्षीण होती है।

भारतीय रिजर्व बैंक में अधिदेशों के महत्व को स्वीकार करते वक्त उनको और अधिक प्रभावी बनाने का प्रयास किया गया है। उदाहरण के लिए, प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र के अंतर्गत पात्र क्षेत्रों की सूची संशोधित की गई है, जिसमें वास्तव में वंचितों को शामिल किया गया है। विशिष्ट रूप से, लघु एवं सीमांत किसानों (साझा कृषि करने वालों सहित) के हिस्से में जाने वाले समायोजित निवल बैंक ऋण (एएनबीसी) के भाग को मार्च 2017 के लिए 8 प्रतिशत और सूक्ष्म उद्यमों के लिए 7.5 प्रतिशत निर्धारित किया गया है। इसके साथ ही, बैंकों के लिए वास्तव में वंचितों को ऋण प्रदान किए बिना प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र से संबंधित मानकों को पूरा किए जाने की संभावना कम हो गई है। उदाहरण के लिए, कृषिगत उत्पाद तैयार करने वाली फर्मों को दिया जाने वाला बड़ा ऋण अब इन मानकों के अंतर्गत नहीं माना जाता। बैंकों से अब यह भी अपेक्षित है कि उनके लिए निर्धारित लक्ष्यों

की प्राप्त वर्षात पर किए जाने के स्थान पर प्रत्येक तिमाही के अंत में की जाए। इससे वर्षात में दिए गए अल्पावधि ऋण के साथ लक्ष्य पूरा करने का दिखावा करने की संभावना भी कम हो गई है। अंततः, किसी उधारदाता ने किसी विशिष्ट श्रेणी के अंतर्गत लक्ष्य से अधिक ऋण प्रदान किया हो तो लक्ष्य प्राप्त नहीं करने वालों को प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र को ऋण प्रदान करने के प्रमाणपत्र के माध्यम से इनकी 'बिक्री' की जा सकती है। अब इनका व्यापार होने लगा है और इस प्रकार से जिनके पास इस तरह के ऋण प्रदान करने की बेहतर क्षमता हो उनको प्रोत्साहित किया जा रहा है। कुल मिलाकर, प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र से संबंधित अधिदेश अब सचमुच वंचितों के प्रति न सिर्फ बेहतर लक्ष्योन्मुख बन गया है बल्कि इसका अनुपालन अधिक दक्षतापूर्वक किया सकेगा।

अधिदेशों के अनुपालन में भी लागत निहित होती है। बैंकों को यह लागत वसूल करने के लिए सामान्य ग्राहकों पर अधिक शुल्क लगाने या सरकार से इसकी भरपाई करने की मांग करने के बजाय यह बेहतर होगा कि जहां कहीं संभव हो अधिदेश के अनुपालन से संबंधित लागत जाहिर की जाए और उसके लिए भुगतान स्वीकार किया जाए। उदाहरण के लिए, दूरस्थ क्षेत्रों में खोले गए खातों या नगदी मशीनों को निर्धारित/स्थायी छूट प्रदान की जाए, जिसका भुगतान यह सेवा प्रदान करने वालों को किया जाना चाहिए। इससे अधिदेश लागू करने की लागत में पारदर्शिता आएगी, जिसका भार प्राधिकारियों द्वारा वहन किया जाएगा। इस प्रकार से, अधिदेश को लागू करने की सीमा के संबंध में विवेकपूर्ण निर्णय लेने के लिए उनको प्रोत्साहन मिलेगा और छूट के आकर्षण से सर्वोत्तम दक्षता पूर्वक सेवाएं उपलब्ध कराने वालों के माध्यम से अधिदेशों का पालन कराया जा सकेगा। भारतीय रिजर्व बैंक वर्तमान स्थिति में इसी कारण से तो अल्प सेवा-युक्त क्षेत्रों में स्थापित किए गए नगदी पुनर्चक्रण यंत्रों (कैश रिसाइकलर) को स्पष्ट रूप से छूट देता है और इसी कारण से केंद्र और राज्य सरकारें विनिर्दिष्ट खातों को संधारित करने और उनसे संबंधित सेवाएं प्रदान करने के लिए बैंकों को राशि अदा करती हैं। आगे चलकर, अल्प सेवा-युक्त लोगों/क्षेत्रों के संबंध में अधिदेशों को और केंद्रित करते हुए अधिदेश को पूरा करने के लिए स्पष्ट भुगतान किया जा सकता है ताकि सर्वाधिक दक्ष लोगों/संस्थानों द्वारा उनको पूरा किया जा सके और यह एक मानक बन जाए।

उपागम 2 : समुचित संस्थानों की स्थापना करना

जैसा कि मैंने पहले कहा है, साहूकार विशेषरूप से प्रभावी होता है क्योंकि वह अपने पास-पड़ोस तथा वहां रहने वाले लोगों से वाकिफ़ होता है, और अच्छी तरह यह मूल्यांकन कर सकता है

कि किस व्यक्ति को ऋण दिया जा सकता है। स्थानीय शाखा वाले किसी बड़े राष्ट्रीय बैंक में दो कमजोरियां होती हैं : पहली कमजोरी यह है कि शाखा प्रबंधक की नियुक्ति विशेष ढंग की अखिल भारतीय परीक्षा के माध्यम से होती है, वह दूसरे राज्य से होता/होती है और वह स्थानीय लोगों से करीब से परिचित नहीं होता/होती। बहुत से अच्छे शाखा प्रबंधक स्थानीय समुदायों के बारे में सचमुच बातें सीखते हैं किंतु कुछ लोग ऐसा नहीं करते। बैंक अधिकारियों का सामाजिक-आर्थिक रुतबा उच्चतर होने से भी समुदाय के गरीब तबके से उनकी दूरी उत्पन्न होती है और उनका वेतन उच्च होने के कारण दूरस्थ क्षेत्रों में बहुत सी शाखाएं आर्थिक रूप से अव्यवहार्य हो जाती हैं, हालांकि बुद्धिमानों से वे कारोबार कर सकते थे। अंत में, वंचितों के पास औपचारिक दस्तावेजों की उपलब्धता नहीं होने को देखते हुए, केंद्रीयकृत नौकरशाही प्रक्रियाओं वाले बड़े बैंकों के बैंक प्रबंधकों को प्रभावी सेवाएं प्रदान करना मुश्किल होता है - एक छोटी दुकान खोलने की इच्छा रखने वाले किसी बुद्धिमान, उत्साही जनजाति के व्यक्ति को, जिसने औपचारिक शिक्षा नहीं प्राप्त की है, न ही उसका कोई ऐसा अतीत रहा है; को ऋण दिए जाने का औचित्य कोई प्रधान कार्यालय को कैसे बताए ?

स्थानीय नियंत्रण एवं होशियार स्थानीय लोगों को स्टॉफ में शामिल करके स्थानीय वित्तीय संस्थानों को वंचितों को वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए अधिक प्रभावी बनाया जा सकता है। उदाहरण के लिए, स्थानीय युवाओं को ऋण अधिकारी के रूप में नियुक्त करके एचडीएफसी बैंक कश्मीर में अपने ऋण पोर्टफोलियो को विकसित करने में बहुत सफल रहा है। निश्चित रूप से, सूक्ष्म वित्त संस्थानों की सफलता से भी यह सुस्पष्ट शिक्षा ग्रहण की जा सकती है, जो ऋण चुकौती के लिए स्थानीय दबावों एवं चुकौती राशि के बारंबार एकत्र किए जाने के माध्यम से अपनी स्थानीय जानकारी एवं चुकौती संबंधी प्रोत्साहनों के संयोग का प्रयोग करते हैं। सचमुच, स्थानीय क्षेत्र बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों का औचित्य भी इसीलिए था और यह सहकारी आंदोलन का भी बहुत मजबूत पक्ष था।

इन संस्थानों में से कुछ बहुत सफल रहे हैं, फिर भी प्रत्येक स्वरूप में कुछ कमियां हैं। ऋणों का प्रतिभूतिकरण वित्तपोषण का विकासशील जरिया होने के बावजूद सूक्ष्म वित्त संस्थानों की पहुंच कम लागत वाले निक्षेप वित्तपोषण तक नहीं होती है। स्थानीय क्षेत्र बैंकों का विस्तार अपने स्थानीय क्षेत्र से बाहर नहीं हो सका, जो उन्हें भौगोलिक संकेंद्रण के जोखिम के प्रति संवेदनशील बनाता है। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों ने अपने पैतृक वाणिज्य बैंकों के समान वेतन ढांचा बनाए जाने के लिए आंदोलन किया। यह समता प्राप्त करने के बाद क्षेत्रीय ग्रामीण

बैंकों ने पाया कि उनकी लागत उस ग्राहक वर्ग के लिए सर्वोपयुक्त नहीं रही जिनको सेवाएं प्रदान करने की आवश्यकता है। कुछ सहकारी बैंक किसी भी सर्वव्यापी बैंक के समान ही बहुत सफल हैं, किंतु बहुत से ऐसे बैंक अभिशासन की समस्या से ग्रस्त हैं। भारतीय रिजर्व बैंक शहरी सहकारी बैंकों के अभिशासन को मजबूत बनाने में लगा हुआ है, किंतु राज्य प्राधिकारियों के साथ बंटे हुए पर्यवेक्षण के कारण रिजर्व बैंक के प्रयास सीमित हो जाते हैं।

अपने मिशन को पूरा करने के लिए संस्थानों की इन श्रेणियों को वैकल्पिक संस्थागत राह उपलब्ध कराने हेतु भारतीय रिजर्व बैंक ने लघु वित्त बैंक नामक नई संस्था का सृजन किया है। यहां पर 'लघु' से तात्पर्य उन ग्राहकों से है जिनसे बैंक का वास्ता पड़ता है, न कि बैंक के आकार से। लघु वित्त बैंकों द्वारा दिए जाने वाले ऋण में से 75 प्रतिशत ऋण ₹25 लाख से कम राशि के होने अनिवार्य बनाए जाने के साथ ही लघु वित्त बैंकों का उद्देश्य वंचितों को सेवाएं प्रदान करना है। अभी तक, सामान्यतः सूक्ष्म-वित्त संस्थानों एवं एक स्थानीय क्षेत्र बैंक को लायसेंस प्रदान किए गए हैं, किंतु भविष्य में ऐसे लायसेंस क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों एवं सहकारी बैंकों को नहीं दिए जाने की कोई वजह नहीं है। उम्मीद है कि ऐसे संस्थान वंचितों को विभिन्न प्रकार की वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रौद्योगिकी से संबद्धित होकर कम लागत वाली संरचना को बरकरार रखेंगे।

नए संस्थान ऋण प्रवाह को आसान बनाने में भी मदद कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, खुदरा ऋण में सूचना एवं प्रोत्साहन -दोनों की समस्या को हल करने में ऋण सूचना ब्यूरो (क्रेडिट इन्फरमेशन ब्यूरो) ने बहुत मदद की है। जब किसी व्यक्ति को पता होता है कि ऋण चुकाने में चूक करने से उनकी क्रेडिट रेटिंग खराब हो जाएगी और भविष्य में ऋण की उपलब्धता में कमी आ जाएगी तब समय में भुगतान करने के लिए यह मजबूत प्रोत्साहन होता है। हमें स्वयं सहायता समूहों के अंतर्गत लिए जाने वाले उधार को क्रेडिट ब्यूरो की परिधि में लाए जाने सहित ग्रामीण भारत में इसकी पैठ में विस्तार करने की जरूरत है। विद्यमान दस्तावेजों को एकदम सही बनाए जाने के समय व्यक्ति विशेष की पहचान करने में 'आधार' के प्रयोग से भी जाली दस्तावेजों की संभावना को समाप्त करने में मदद मिलेगी। आगे चलकर, वर्ष के अंत तक भारतीय ऋण सूचना ब्यूरो व्यक्तियों को वर्ष में एक बार मुफ्त क्रेडिट रिपोर्ट प्रदान करना प्रारंभ कर देगा, ताकि वे अपनी क्रेडिट रेटिंग की जांच कर सकें और यदि उनको कोई अनियमितता की संभावना नजर आए तो उस संबंध में याचिका प्रस्तुत कर सकें। सरकार का एक महत्वपूर्ण प्रस्ताव है कि छोटे कारोबारों को 'उद्योग आधार' नंबर प्रदान किया जाए, जो उस संस्था एवं उसके

प्रवर्तक -दोनों से संबद्ध अद्वितीय पहचान होंगे। इस तरह की पहचान होने से क्रेडिट ब्यूरो में छोटी फर्मों से संबंधित ऋण का अतीत (क्रेडिट हिस्ट्री) तैयार किया जा सकता है। ऐसा किया जा सकता है क्योंकि ऐसी हिस्ट्री विशिष्ट प्रवर्तकों से संबद्ध होती है।

ग्रामीण क्षेत्रों में बहुधा जमीन संपत्ति का इकलौता सबसे मूल्यवान स्रोत हुआ करती है। भू-अभिलेखों का डिजिटलीकरण, साथ में राज्य सरकार द्वारा अंतिम स्वामित्व के प्रमाणपत्रों की गारंटी दिए जाने से, जैसा कि राजस्थान में प्रस्तावित है; जमीन का संपाश्विक के रूप में प्रयोग किया जाना और उसके बदले में निधि उधार लेना संभव हो सकेगा। जिस तरह से आंध्र प्रदेश में सरकार पट्टों का पंजीकरण करती है, उसी तरह से साझा कृषि समझौतों को औपचारिक मान्यता प्रदान किए जाने से साझा कृषि करने वालों को ऋण मिलने में आसानी हो सकती है।

अंतिम उदाहरण है कि सूक्ष्म लघु एवं मध्यम उद्यम (एमएसएमई) अपने बड़े खरीददारों, जो लंबे समय बाद भुगतान करते हैं, के कारण अक्सर परेशानी में होते हैं। यदि एमएसएमई बड़े खरीददारों पर अपने दावों को बाजार में बेच सकें तो यह सब परेशानी ठीक हो सकती है। एमएसएमई को अपना पैसा शीघ्रता से मिल सकेगा और बाजार का दावा एमएसएमई पर धारित रखने के स्थान पर एक बेहतर रेटिंग वाले बड़े खरीददार पर हो जाएगा। भारतीय रिजर्व बैंक से लायसेंस प्राप्त व्यापार में प्राप्य राशियों की बट्टा प्रणाली (टीआरईडीएस) के इस वित्तीय वर्ष में बाद में प्रारंभ होने पर ऐसा होना संभव हो पाएगा। इसकी मुख्य बात लेनदेन के लगभग सभी पहलुओं को स्वचालित करने के माध्यम से लेनदेन की लागत को कम करना है ताकि सबसे छोटे एमएसएमई को भी इसका लाभ मिल सके।

उपागम 3 : शुरूआत ऋण से न करें

हम दशकों से ऋण का विस्तार करने का प्रयास कर रहे हैं। हम लोगों ने भुगतान और विप्रेषण को आसान बनाने, लाभकारी बचत उपायों, या फसल नष्ट होने के बदले आसानी से प्राप्त होने वाला बीमा उपलब्ध कराने पर बहुत कम ध्यान दिया है। उभरते वित्तीय समावेशन परिदृश्यों के अंतर्गत सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक इन अन्य उत्पादों को प्रोत्साहित करने के माध्यम से समावेशन का विस्तार करने की कोशिश कर रहे हैं। इन प्रयासों के अंतर्गत यह गुंजाइश रखी गई है कि ऋण का स्थान इनके बाद आए, न कि इनके पहले। गरीब से गरीब लोगों के बीच सचमुच में कार्य कर रहे बहुत से सफल संगठन यह कोशिश कर रहे हैं कि ऐसे लोगों को ऋण देने से पहले वे बचत के रूप में कुछ राशि अलग रखवा सकें। चाहे यह राशि कितनी भी छोटी

क्यों न हो। हमारे कुछ स्वयं सहायता समूह भी इस सिद्धांत के आधार पर कार्य करते हैं। बचत की आदत एक बार लग जाए तो यह न सिर्फ ग्राहक को चुकौती का भार बेहतर ढंग से चुकाने में मदद करगी बल्कि इसके कारण ऋण का बेहतर विनियोजन भी हो सकेगा।

भुगतान करना और पैसे निकालना आसान हो जाए तो बचत करना ज्यादा आकर्षक बन सकता है। आज की स्थिति यह है कि यदि कोई गांव का व्यक्ति बैंक में पैसा रखता है तो उसे पैसा निकालने के लिए या तो दूर-दराज बैंक शाखा तक जाना पड़ता है जो बहुत थकाने वाला काम होता है या फिर बैंकिंग प्रतिनिधि के आने का इंतजार करना पड़ता है जो घूमता-फिरता रहता है। हम बैंकिंग प्रतिनिधि के नेटवर्क को सुदृढ़ बनाना चाहते हैं; जिसके लिए बैंकिंग प्रतिनिधि के पंजीकरण का सृजन किया गया है ताकि वे 'आधार' समर्थित भुगतान प्रणाली के माध्यम से किसी भी बैंक की ओर से नकदी ले और दे सकें (जिसके लिए उन्हें पर्याप्त पारिश्रमिक भी मिल सकेगा), और यह अपेक्षा होगी कि उन्हें वित्तीय सेवाएं प्रदान करने में समुचित प्रशिक्षण दिया गया हो। जैसे ही पोस्टल भुगतान बैंक तथा दूरसंचार द्वारा मान्यता प्राप्त भुगतान बैंक वित्तीय प्रणाली में डाकघर एवं टेलीफोन कियोस्क को प्रवेश-स्थल बना देंगे, नकदी जमा करने और निकालने के स्थलों को शीघ्र ही विस्तार मिल जाएगा। शायद सबसे रोचक बात यह होगी कि शीघ्र ही समन्वित भुगतान इंटरफेस के माध्यम से मोबाइल द्वारा कुछ ही सप्ताह में एक बैंक खाता से दूसरे बैंक खाता में राशि का अंतरण आसान हो जाएगा। यदि एक ग्रामीण व्यक्ति किसी दुकानदार को भुगतान करने की जरूरत होगी तो उसे केवल दुकानदार का उप-नाम जानने की आवश्यकता होगी जैसे Ram@xyzbank.psp. वह इसे मोबाइल ऐप में दर्ज करेगा, भुगतान की जाने वाली राशि लिखेगा, अपना पासवर्ड डालेगा और 'सेंड/भेजें' का विकल्प चुनेगा और भुगतान हो जाएगा। दोनों को उसका संदेश भी मिल जाएगा। पैसा निकालने या जमा करने के लिए न तो बैंक जाने की जरूरत होगी और न ही मशीनी बिक्री-केंद्र की आवश्यकता होगी। चूंकि स्मार्टफोन के मूल्य तेजी से घट रहे हैं, इसलिए हम इस संबंध में अंतिम व्यक्ति तक पहुंचने की समस्या को समाप्त करने के करीब हैं।

सूचना प्रौद्योगिकी की शक्ति को देखते हुए शायद ग्राहक के भुगतान एवं बचत के तरीकों का विश्लेषण करने से यह पता चल सके कि कौन सा ग्राहक ऋण का इस्तेमाल करने योग्य है। छोटे कारोबारी, जो बिक्री के लिए ऑनलाइन इंटरनेट प्लेटफार्म सेवाओं का उपयोग करते हैं, वे उन्हें मिलने वाले राजस्व के बारे में बता सकते हैं जिससे ऋण का आधार सुनिश्चित किया जा सकता है। वस्तुतः हम संपूर्ण सेवाएं प्रदान करने वाली संस्थाओं के अस्तित्व में आ जाने से ज्यादा प्रोत्साहित हुए हैं जो छोटे-छोटे कारोबार को विपणन (मार्केटिंग) से

लेकर दुलाई (लॉजिस्टिक) तक में सहायता प्रदान करती हैं, वहीं हम कारोबार को ऋण प्रदान करने के लिए वित्त कंपनियों के साथ जोड़ने की भी कोशिश कर रहे हैं। इससे श्रीनगर के कालीन बेचने वाले अपने कारोबार का विस्तार करते हुए अपने माल का विज्ञापन पूरे विश्व में कर सकेंगे। हमारा यह भी प्रस्ताव है कि समकक्षों के बीच उधार देने के प्लेटफार्म को बढ़ावा दिया जाए जिसमें विनियमन बहुत ही मामूली सा हो, इससे यह उम्मीद है कि उधार देने के संबंध में अपेक्षित आवश्यक जानकारी एकत्रित करने के लिए वे नूतन दृष्टिकोण का इस्तेमाल करेंगे।

कतिपय मुद्दे

समावेशन को विस्तार देने के लिए विभिन्न प्रकार के दृष्टिकोणों पर प्रकाश डालने के बाद अब मैं इस प्रक्रिया को नियंत्रित करने में उत्पन्न होने वाले कुछ महत्वपूर्ण मुद्दों के बारे में ध्यान दिलाना चाहूंगा जो इस प्रकार हैं - 1) अपने ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझें 2) स्पर्धा को बढ़ावा दें ताकि शोषण को रोका जा सके 3) वित्तीय व्यवस्थाओं में थोड़ा लचीलापन एवं क्षमाशीलता जैसी बातों को शामिल करना 4) कौशल बढ़ाने एवं सहारा देने की जरूरत 5) वित्तीय साक्षरता को बढ़ावा देना तथा उपभोक्ता संरक्षण सुनिश्चित करना।

अपने ग्राहक को जानें

प्रायः कुछ बुनियादी दस्तावेज न होने की वजह से वित्तीय सेवाएं नहीं मिल पाती हैं। इस बात को ध्यान में रखते हुए रिजर्व बैंक ने बुनियादी वित्तीय सेवाओं के लिए दस्तावेजों की जरूरतों को धीरे-धीरे आसान बना दिया है। जैसे - भारतीय रिजर्व बैंक ने इस बात को मानते हुए कि पते का प्रमाण प्रस्तुत करना मुश्किल होता है, खासतौर से उन लोगों के लिए जो अपना स्थान बदलते रहते हैं, स्थायी पते से संबंधित केवल एक दस्तावेज प्रस्तुत करने की अपेक्षा रखी है। वर्तमान पते का सत्यापन खाता धारक स्वयं सत्यापित कर सकता है, इससे ऐसी बहुत सी समस्याएं समाप्त हो जाएंगी जो ग्राहक के देश के भीतर एक स्थान से दूसरे स्थान पर जाने से पैदा होती हैं। दुर्भाग्य से रिजर्व बैंक के अनुदेश कभी-कभी प्रत्येक बैंक शाखा तक नहीं पहुंच पाते हैं - जिसके कारण उपभोक्ताओं को अनावश्यक रूप से परेशान किया जाता है, जैसाकि हाल ही में किसी स्तंभकारों द्वारा इस बात को विविध ढंग से लिखा है। इसके अलावा, हमने भारतीय बैंक संघ से कहा है कि वे एक सर्वनिष्ठ (कॉमन) खाता फार्म बनाएं जिसमें रिजर्व बैंक की न्यूनतम अपेक्षाएं फार्म के पीछे मुद्रित हों। इस उदाहरण से यह स्पष्ट हो जाएगा कि एक बुनियादी खाता बिना किसी आधिकारिक दस्तावेज के खोला जा सकता है जिसमें कुछ राशि एवं लेनदेन संबंधी कुछ पाबंदियां हो सकती हैं।

शोषण रोकने के लिए स्पर्धा

जैसाकि मैंने तर्क दिया है कि वंचितों को सेवा प्रदान करना थोड़ा जोखिमपूर्ण और खर्चीला भी है। साथ ही, उनका शोषण किए जाने की भी संभावना है क्योंकि वित्तीय सेवाओं तक उनकी पहुंच बहुत ही कम होती है। साहूकार उनका शोषण करते हैं जो उनसे अत्यधिक ब्याज दरें वसूलते हैं, अथवा बैंकर करते हैं जो उनको सरकारी सब्सिडी वाले ऋण देते समय अपने हिस्से के रूप में पैसों की मांग (शोषण) करते हैं। इस प्रकार के शोषण से निपटने के लिए बुनियादी तरीका यह है कि वित्तीय सेवाएं प्रदान करने वालों के बीच स्पर्धा बढ़ा दी जाए। विनियमन से शोषण को कम किया जा सकता है लेकिन हमें सावधान रहना होगा कि इससे कहीं स्पर्धा न समाप्त न हो जाए तथा शोषण और अधिक न बढ़ जाए।

इन दो उदाहरणों पर विचार करें :

राजनीतिज्ञों की अत्यधिक ब्याज दरें लगाने के बारे में चिंता बिलकुल वाजिब है। इसलिए वे प्रायः विनियामक से कहते रहते हैं कि वह ब्याज दर की उच्चतम सीमा निर्धारित कर दे। हालांकि, कोई चतुर विनियमित ऋणदाता ऋण देने के लिए कुछ अप्रत्यक्ष एवं कुछ हद तक प्रत्यक्ष शुल्क लगाकर ब्याज दर की उच्चतम सीमा निर्धारित करने से बच सकता है। लेकिन यह मान लिया जाना चाहिए कि होशियार विनियामक भी इस प्रकार की प्रथाओं का पता लगा सकता है (वैसे ऐसा मान लेना हमेशा ठीक नहीं है)। जो भी हो, इस संबंध में अभी भी समस्याएं हैं। उधारदाता को न केवल ऋण जोखिम मार्जिन को संभालना पड़ता है जिससे ऐसे लोगों को उधार देने में होने वाले जोखिम की भरपाई हो जाती है जो अत्यधिक चूक कर सकते हैं और जो आर्थिक हाशिए पर हैं, बल्कि ऋण देने, निगरानी रखने तथा छोटे ऋणों की वसूली के संबंध में स्थिर लागतों को भी संभालना पड़ता है। यदि ब्याज दर की उच्चतम सीमा बहुत कम निर्धारित कर दी गई तो विनियमित उधारदाता उधार देने में दिलचस्पी नहीं रखेगा क्योंकि वह उसके लिए फायदेमंद नहीं होगा। यदि स्पर्धा को विनियामक द्वारा दबा दिया जाता है तो ऐसी स्थिति में बेचारा उधारकर्ता अविनियमित साहूकार की दया एवं सहानुभूति के भरोसे छोड़ दिया जाएगा। इसलिए ब्याज दर की उच्चतम सीमा मध्यम-मार्गी होनी चाहिए- इतनी अधिक भी नहीं कि अनभिज्ञ गरीबों का शोषण किया जाए, न इतना कम हो कि विनियमित उधारदाता के लिए उधार देने का प्रोत्साहन ही न रहे। यह बहुत ही नाजुक सा फर्क है। भारतीय रिजर्व बैंक सूक्ष्म वित्त फर्मों के लिए ब्याज दर के निर्धारण में इसका ध्यान रखता आया है। जब संस्थाओं का ढांचा इतना विकसित हो जाएगा कि उधार देने का जोखिम कम हो जाए, तथा उधारदाताओं में स्पर्धा बढ़ जाएगी तब हम प्रभारित की जाने वाली अधिकतम दर को कम कर सकते हैं।

ठीक इसी प्रकार से, कभी-कभी हमारे विनियमों में विद्यार्थियों एवं छोटे कारोबारियों से कतिपय आकार एवं प्रकार से कम स्तर के उधारकर्ताओं से ऋण के लिए संपार्श्विक लेने की मनाही है। लेकिन, यदि उधारदाता ऋण देने के लिए बाध्य नहीं है तो संपार्श्विक लेने पर रोक लगाने से ऐसे उधारकर्ता को ऋण देने से मना किया जा सकता है जो वस्तुतः संपार्श्विक दे सकता था। इस असंभव त्रिआयामी व्यवस्था से पता चलता है कि आप ब्याज दर को सीमित नहीं कर सकते, संपार्श्विक लेने से मना नहीं कर सकते, फिर भी उधारकर्ताओं से यह उम्मीद करते हैं कि उनको ऋण लेने की समान सुविधा उपलब्ध हो। दूसरे शब्दों में कहें तो, जब तक उधार देने के लिए विनियमगत अधिदेश न हो, जो कि शायद ही होता है, इस बात का जोखिम है कि ब्याज दर की उच्चतम सीमा तय करना या संपार्श्विक लेने पर पाबंदी लगा देने से कुछ पात्र लोगों को संस्थागत ऋण नहीं मिल पाएगा। विनियम इन्हें ध्यान में रखकर बनाए जाने चाहिए।

गरीबों को संरक्षण प्रदान करने तथा यह सुनिश्चित करने के बीच सुविधाओं तक कि उनकी पहुंच है, एक ही यथोचित व्यवस्था यह है कि उन्हें गैर-जमानती एवं संपार्श्विक-रहित ऋण दिया जाए जिसे प्राथमिकता-प्राप्त ऋण की श्रेणी में माना जाए अथवा ब्याज में आर्थिक सहायता दी जाए, लेकिन संस्थाओं को प्रस्तावित साधारण ऋण पर संपार्श्विक लेने के लिए भी अनुमति दी जाए, बशर्ते उनके पास इस प्रकार के जमानती ऋण पर कम दर प्रभारित करने की नीति हो। यह स्थिति कुछ लोगों को संपार्श्विक को गिरवी रखने पर बाध्य कर सकती है भले ही उन्हें वर्तमान विनियमन के तहत ऐसा करने की आवश्यकता न हो (अलबत्ता कुछ रियायत देकर जैसे कि उधार की दर कम करके)। इससे काफी हद तक यह बुराई समाप्त हो जाएगी कि जिनके पास संपार्श्विक देने के लिए है उन्हें भी ऋण देने से मना कर दिया जाता है। यह निश्चित रूप से एक ऐसा मुद्दा है जिस पर हमें विचार करने की आवश्यकता है।

लचीलापन और क्षमाशीलता

जब लोग यह शिकायत करते हैं कि छोटे कारोबार को ऋण की लागत बहुत ज्यादा पड़ रही है, तब शायद वे यह अनुभव नहीं कर पाते हैं कि ब्याज संबंधी लागत का सबसे बड़ा हिस्सा ऋण-जोखिम मार्जिन है, न कि वास्तविक नीतिगत दर। जैसाकि मैंने पहले ही कहा है कि ऋण-जोखिम मार्जिन केंद्रीय बैंक के नियंत्रण में नहीं है, इसे उधार देने वाली संस्थाओं की आधारभूत संरचना को बेहतर बनाते हुए कम करने पर ध्यान दिया जाना चाहिए। लेकिन, एक ऐसी प्रणाली जो ऋण चुकाने की प्रक्रिया को सख्ती से लागू करने की यदि अनुमति देती है,

तो वह इससे उधारदाता द्वारा प्रभारित किए जाने वाले ऋण-जोखिम मार्जिन को कम करती है, इससे अभाग्य उधारकर्ताओं पर ज्यादा से ज्यादा लागत का बोझ पड़ती है। इसलिए, उदाहरण के तौर पर एक विद्यार्थी जिसने अध्ययन के लिए गलत महाविद्यालय में दाखिला ले लिया और उसकी पढ़ाई इस हालत में समाप्त हुई कि उसे भारी ऋण चुकाना है जबकि उसके पास मामूली सी नौकरी है, तो क्या उसे जीवन भर के लिए सजा भुगतने पड़ेगी? हमें एक ऐसी प्रणाली की जरूरत है जिसमें ऋण की चुकौती के लिए कुछ हद तक चलचिलापन हो, ताकि ऐसे लोग जिनका चयन गलत हो गया या फिर उनका दुर्भाग्य रहा तो भी उन्हें कुछ राहत मिल सके। वहीं पर उनको समस्त जिम्मेदारियों से छुटकारा नहीं मिलना चाहिए अन्यथा हम पाएंगे कि लोग अधिक से अधिक धन उधार लेने लगेंगे और प्राप्त होने वाली रकम का दुरुपयोग करने लगेंगे, क्योंकि उन्हें पता है कि वे निरापद रूप से छूट जाएंगे।

इसे ध्यान में रखते हुए प्राकृतिक आपदाओं से संबंधित हमारे मास्टर परिपत्र में बैंकों को यह अनुमति दी गई है, कि यदि स्थानीय क्षेत्र में फसलों के खराब हो जाने से बड़े पैमाने पर नुकसान हुआ हो तो वे कृषि ऋण को एनपीए में वर्गीकृत किए बिना उनकी पुनर्रचना करें। जहां यह व्यवस्था आपदाग्रस्त क्षेत्र को सामूहिक रूप से राहत प्रदान करती है, वहीं किसी भी व्यक्ति को प्रणाली का दुरुपयोग करने से रोकती है। इसी प्रकार, हमने इस बात की वकालत की है कि विद्यार्थियों को दिए जाने वाले ऋणों की संरचना वैकल्पिक ऋणस्थगन अवधि (ऑप्शनल मॉरेटोरियम पीरियड) के साथ की जाए ताकि उधार लेने वाला व्यक्ति बेरोजगार रहने के समय में गुजारा कर सके और उस पर हमेशा-हमेशा के लिए चूककर्ता का दाग न लगे। इसके अलावा, हमें इस संभावना को भी स्वीकार करना पड़ेगा कि कृषकों सहित कोई भी व्यक्ति दिवालिया होने की घोषणा कर सकता है और अपने कर्ज से निजात पा सकता है, बशर्ते कि इस उपाय का इस्तेमाल एहतियातन किया गया हो, और कोई व्यक्ति यह जानते हुए कि इस उपाय से वह अपनी आस्तियां खो देगा तथा कुछ अवधि के लिए उधार नहीं ले सकेगा, उसे दिवालिया होने के विकल्प का चुनाव सबसे आखिरी में करना चाहिए।

कौशल पैदा करना तथा सहायता देना

आमतौर पर लोगों में यह मिथक घर कर गया है कि वित्तीय सेवाओं की उपलब्धता मुहैया कराकर गरीब खेतियार किसान को अमीर बनाया जाए। यह बिलकुल सही नहीं है। इसका मकसद स्पष्ट है कि संस्थाओं से मिलने वाले ऋण तक पहुंच बनने से वह साहूकार को कर्ज चुका सकेगी और इससे उसे कुछ राहत नसीब होगी। एक बैंक

खाता खुल जाने से वह अपनी छोटी-छोटी बचत को उसमें जमा कर सकेगी और जब उसके रिश्तेदारों को पैसे की जरूरत पड़ेगी तब वह उसे पूरा कर सकेगी। लेकिन उसे लगातार आय मिलती रहे - इसके लिए उसे मदद की जरूरत है - ऐसे कौशल को हासिल करने की जरूरत है जिससे वह मुर्गी-पालन या गायों का पालन कर सके या फूल उगा सके, इन उत्पादों का विपणन कर सके और यह सीख सके कि धन का प्रबंधन कैसे किया जाए। प्रायः इस प्रकार के समर्थन के बिना यदि ऋण प्रदान किया जाता है तो यह उन्हें और अधिक कर्ज में डुबो देता है।

कभी-कभी लोग अपने पड़ोसियों से सीखते हैं कि वे एक समूह के रूप में कार्यकलाप प्रारंभ करते हैं। कभी-कभी तो लोगों को विपणन का कौशल पहले से रहता है केवल उन्हें उत्पाद बनाने के लिए या उसका विस्तार करने के लिए आवश्यक कच्चे माल की खरीद हेतु ऋण की जरूरत होती है। लेकिन, अधिकांश लोगों में आम बात यह है कि जो लोग सूक्ष्म उद्यमिता को बढ़ाना चाहते हैं उन्हें केवल ऋण ही नहीं बल्कि कई प्रकार की अन्य समर्थनकारी कार्रवाइयों की खासतौर से कौशल हासिल करने की आवश्यकता होती है। सौभाग्य से, भारत में एनजीओ आंदोलन बढ़ता जा रहा है और वे आवश्यक सहायता प्रदान करने के लिए सरकार के साथ मिलकर कार्य कर रहे हैं- जैसाकि बिहार में जीविका ग्रामीण जीवकोपार्जन कार्यक्रम के लिए किया जा रहा है। कुछ बैंकों ने इस दिशा में सहायता प्रदान करने का बड़ा व्यापक दृष्टिकोण अपनाया है क्योंकि वे सूक्ष्म-उद्यमिता को प्रोत्साहन दे रहे हैं। जैसे-जैसे भारत सरकार का कुशल भारत कार्यक्रम बढ़ता जाएगा, अधिक से अधिक लोग ऋण का अच्छी तरह उपयोग करना सीख जाएंगे। ऐसे कार्यक्रमों और वित्तीय संस्थाओं के बीच एक मजबूत संबंध बनाए जाने की आवश्यकता है।

वित्तीय साक्षरता और उपभोक्ता संरक्षण

अंतिम बात यह है कि जब वंचित लोग औपचारिक वित्तीय सेवाओं के दायरे में आ जाएंगे तब उन्हें कुछ मामलों में तेजी से बिक्री एवं सीधे-सीधे गलत-बिक्री (मिससेलिंग) का सामना करना पड़ सकता है। भारतीय रिजर्व बैंक इस बात के प्रति जागरूक है कि वित्तीय साक्षरता को बढ़ाया जाए ताकि उपभोक्ता अधिक जागरूक बन सकें। आगामी सप्ताहों में हम संपूर्ण राष्ट्र में एक मुहिम चलाने वाले हैं जिसमें सुदृढ़ वित्तीय प्रथाओं के बारे में कुछ बुनियादी संदेश दिए जाएंगे। हम इस बात का भी प्रयास कर रहे हैं कि पूरे देश में स्कूल के पाठ्यक्रम में वित्तीय शिक्षा को शामिल किया जाए। हमें ग्रामीण क्षेत्रों में विशेष प्रयास करने की जरूरत है। भारतीय रिजर्व बैंक ने

जून 2012 में सभी बैंकों को सूचित किया था कि वे देश के समस्त जिलों में वित्तीय साक्षरता केंद्र (एफएलसी) स्थापित करें। बैंकों को यह भी सूचित किया गया कि वे अपने परिसर से बाहर जाकर वित्तीय साक्षरता कैंप लगाकर अपने वित्तीय साक्षरता प्रयासों को विस्तार दें। महीने में कम से कम एक कैंप लगाएं। यह कैंप एफएलसी द्वारा तथा समस्त ग्रामीण शाखाओं द्वारा लगाए जाएं। बैंको ने दिसंबर 2015 तक 1,329 एफएलसी स्थापित किए हैं।

वर्ष 2015 में भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों के लिए 5 सिद्धांत बनाए थे जिन्हें ग्राहकों से लेनदेन करते समय बैंकों को पालन करना है। हमने बैंकों से कहा है कि उपभोक्ता अधिकार चार्टर को लागू करें, तथा आंतरिक रूप से लोकपाल की नियुक्ति करें जो शिकायत निवारण प्रक्रिया पर निगरानी रखेंगे। हम अब इस बात पर निगरानी रखेंगे कि बैंक किस प्रकार से इसको लागू कर रहे हैं और उपभोक्ता संरक्षण के लिए क्या इससे अधिक विनियमन की आवश्यकता है। हम इस संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक की लोकपाल योजना के माध्यम से एवं इसके साथ-साथ खास तौर से तीसरी पार्टी को की जा रही गलत-बिक्री

जैसे बीमा उत्पाद की बिक्री, तथा ग्रामीण क्षेत्रों में शिकायत निवारण व्यवस्था को पर्याप्त रूप से पहुंचाने पर ध्यान केंद्रित करेंगे।

समापन

देश ने वित्तीय समावेशन को लागू करने में एक लंबी यात्रा तय की है, लेकिन डगर अभी लंबी है। हम समावेशन के लिए अधिदेश, छूट से आगे बढ़कर सरकारी क्षेत्र के बैंकों पर निर्भर हो रहे हैं ताकि एक सुलभ ढांचा उपलब्ध कराया जा सके और यह कार्य सभी वित्तीय संस्थाओं के लिए आकर्षक बन सके और वे वित्तीय सेवाओं से वंचित लोगों को लक्ष्य कर सकें, साथ ही वंचित वर्ग के हितों की रक्षा शिक्षा, स्पर्धा तथा विनियमन के माध्यम से की जाती रहेगी। मुझे विश्वास है कि निकट भविष्य में हम उन सभी जरूरतमंद लोगों के लिए औपचारिक वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराने में सक्षम होंगे। इन सुविधाओं तक पहुंचने तथा सुविधाओं की समान रूप से उपलब्धता में वित्तीय समावेशन की भूमिका महत्वपूर्ण होगी जो हमारे देश के संवहनीय विकास के लिए जरूरी संरचना का निर्माण करेगा। धन्यवाद।