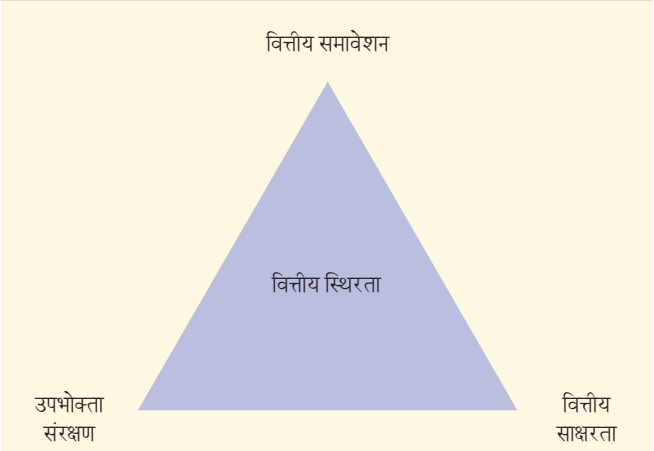
वित्तीय साक्षरता और उपभोक्ता संरक्षण - वित्तीय समावेशन के लिए आवश्यक आधार *

के.सी. चक्रवर्ती

वित्तीय स्थिरता को संभव बनाने के लिए अपेक्षित त्रयी



- वैश्विक रूप से वित्तीय समावेशन, वित्तीय साक्षरता और उपभोक्ता संरक्षण के त्रय को वित्तीय स्थिरता के अनुसरण में अंतर्ग्रथित धागों के रूप में माना गया है। किसी भी प्रकार की स्थिरता के लिए चाहे वह वित्तीय हो या आर्थिक, राजनैतिक अथवा सामाजिक, उसके लिए समावेशी वृद्धि एक आवश्यक पूर्वापेक्षा है। समावेशी वृद्धि फिर अधिकांशतः वित्तीय समावेशन और एक समावेशी वित्तीय प्रणाली द्वारा संचालित है।

वित्तीय समावेशन और साक्षरता

- वित्तीय समावेशन और वित्तीय साक्षरता परस्पर पूरक हैं। उभरती बाजार अर्थव्यवस्थाओं के लिए वित्तीय उत्पादों और सेवाओं तक पर्याप्त पहुँच सुनिश्चित करना इस स्तर पर अधिक महत्वपूर्ण है, परंतु वित्तीय साक्षरता इन उत्पादों/सेवाओं के लिए माँग का निर्माण करती है। उन्नत अर्थव्यवस्थाओं में उक्त पहुँच इतना महत्वपूर्ण मुद्दा नहीं है। इस प्रकार यह वैश्विक आयामों से युक्त एक वैश्विक समस्या है।

* डॉ. के. सी. चक्रवर्ती, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 22 अप्रैल 2012 को वित्तीय साक्षरता और उपभोक्ता संरक्षण पर पैनल चर्चा में की गई टिप्पणी।

भारत का मजबूत वित्तीय समावेशन/साक्षरता की संरचना

- भारत के वित्तीय समावेशन/साक्षरता कार्यक्रम अनोखा है क्योंकि वित्तीय स्थिरता और विकास परिषद (एफएसडीसी) में इसका एक शीर्षस्थ निकाय है जो भारत सरकार के वित्त मंत्री की अध्यक्षता में है और जिसे *अन्य बातों के साथ-साथ* वित्तीय समावेशन/ साक्षरता के लक्ष्य प्राप्त करने पर फोकस करने का अधिदेश प्राप्त है। एफएसडीसी के भाग के तौर पर वित्तीय क्षेत्र के सभी विनियमनकर्ता प्राधिकारियों के रहते हुए कथित लक्ष्य प्राप्त करने के लिए इससे अंतर-विनियामक सहयोग सुनिश्चित करने की अपेक्षा की जाती है।

वित्तीय समावेशन के प्रति हमारा दृष्टिकोण

(क) संरचनाबद्ध, योजनाबद्ध दृष्टिकोण

- वित्तीय समावेशन के प्रति हमारा एक संरचनाबद्ध और योजनाबद्ध दृष्टिकोण है जिसके अंतर्गत सभी बैंकों ने वित्तीय समावेशन के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित योजनाएँ (एफआइपीएस) तैयार कर ली हैं जिकी अवधि तीन वर्ष की है जो 2013 तक व्याप्त है। मार्च 2012 तक 2000 से अधिक जनसंख्या वाले सभी गाँवों को बैंकिंग सेवाओं तक पहुँच उपलब्ध कराने का प्रारंभिक लक्ष्य सफलतापूर्वक प्राप्त कर लिया गया है तथा हम एक समयबद्ध तरीके से सभी गाँवों के लिए यह सुविधा सुनिश्चित करने के अपने मार्ग पर अग्रसर हैं। वित्तीय समावेशन अभियान के एक भाग के रूप में खोले गये नये खातों में लेनदेन की मात्रा पर भी ध्यान केंद्रित किया जा रहा है।

(ख) बैंक-नेतृत्व वाला मॉडल

- भारत में हमने वित्तीय समावेशन के लिए एक बैंक-नेतृत्व वाला मॉडल अपनाया है, जो प्रौद्योगिकी के आधार पर उन्नयन (लीवरेज) की अपेक्षा करता है। वित्तीय समावेशन (एफआइ) की पहलें आइसीटी-आधारित होनी चाहिए तथा वे वितरण के नये मॉडलों पर अग्रसर होंगी जिन्हें बाजार के सहभागियों द्वारा अपनी आवश्यकताओं

के सर्वाधिक अनुरूप विकसित करने की आवश्यकता होगी।

- हमारा अनुभव यह दर्शाता है कि वित्तीय समावेशन का लक्ष्य मुख्य धारा की बैंकिंग संस्थाओं द्वारा बेहतर ढंग से प्राप्त किया जा सकता है क्योंकि प्रभावी/सार्थक वित्तीय समावेशन हासिल करने के लिए अपेक्षित उत्पादों का सेट प्रदान करने हेतु केवल उन्हीं के पास सामर्थ्य है।
- मोबाइल कंपनियों जैसे अन्य खिलाडियों को सहयोगात्मक तौर पर सेवाएँ प्रदान करने में बैंकों के साथ भागीदारी करने के लिए अनुमति दी गई है।

(ग) उत्पादों और सेवाओं का न्यूनतम समूह

- बैंकिंग सेवाओं की उपलब्धता का मानदंड पूरा करने के लिए ग्राहकों को न्यूनतम चार मूलभूत उत्पाद अवश्य प्रदान किये जाने चाहिए :
  - आपाती ऋण सुविधा से युक्त एक चेक-इन खाता।
  - भुगतान सेवाएँ और विप्रेषण सुविधा।
  - आवर्ती जमा जैसी एक विशुद्ध बचत उत्पाद।
  - योग्य लोगों के लिए उद्यमकर्ता ऋण की सुविधा।

(घ) प्रौद्योगिकी द्वारा संचालित - परंतु प्रौद्योगिकी प्लेटफार्म तटस्थ है

- वित्तीय समावेशन का कार्य विराट है तथा यह सक्रियतापूर्वक प्रौद्योगिकी के उन्नयन के बिना और समग्र रूप में समाज की संबद्धता के बिना नहीं किया जा सकता। बैंकों द्वारा विकसित की जा रही वित्तीय समावेशन की कार्यनीतियाँ और वितरण के मॉडल प्राथमिक रूप से प्रौद्योगिकी द्वारा संचालित हैं। तथापि, हमने सावधानीपूर्वक यह सुनिश्चित किया है कि बैंकों द्वारा अपनाये गये मॉडल प्रोद्योगिकी के तौर पर तटस्थ हैं, जिससे व्यक्तिगत आवश्यकताओं के अनुरूप आसानी से वृद्धि करना (अप-स्केलिंग) और रूढ बनाना (कस्टमाइजेशन) सुसाध्य हो जाता है।

(ङ) वित्तीय समावेशन के वितरण के लिए शाखा और बीसी संरचना का संयोजन

क्लिक-और-माउस प्रौद्योगिकी के साथ ईंट-और-गारे की संरचना का संयोजन विशेष रूप से भौगोलिक रूप से बिखरे हुए क्षेत्रों में वित्तीय समावेशन का प्रसार करने में सहायक होगा। बैंकों के लिए व्यावसायिक प्रतिनिधि (बीसी) मॉडल के माध्यम से दूरस्थ क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाएँ उपलबध कराने के लिए प्रौद्योगिकी का प्रभावी प्रयोग करने की आवश्यकता है। बीसी मॉडल बैंकों को सेवाओं, खास तौर से नकदी लेनदेनों की दरवाजे पर सुपुर्दगी करने में समर्थ बनाता है। संवर्धित बैंकिंग व्यापन और बीसी के परिचालनों पर नियंत्रण को सुनिश्चित करने के लिए अधिक ईंट और गारे वाली शाखाएँ आवश्यक हैं । अप्रैल 2011 में बैंकों को यह अधिदेश दिया गया है कि वे सभी नई शाखाओं का कम से कम 25 प्रतिशत बैंक-सुविधा रहित ग्रामीण क्षेत्रों के लिए आबंटित करें। बैंकों को यह भी अधिदेश दिया गया है कि वे आधार शाखा और ग्राहक के स्थानों के बीच मध्यवर्ती ईंट और गारे वाली संरचना प्रारंभ करें जो नकदी प्रबंध, प्रलेखन, ग्राहकों की शिकायतों के निवारण और बीसी परिचालनों की गहन निगरानी में कार्यकुशलता के लिए मार्ग प्रशस्त करेगा।

मुख्य धारा से इतर संस्थाएँ कहाँ उपयुक्त हैं?

- चूँकि मुख्य धारा की संस्थाओं का व्यापन सीमित है, अतः ऐसे अन्य खिलाडियों की आवश्यकता है जो समाज के वंचित क्षेत्रों तक पहुँच सकते हैं। ये संस्थाएँ अब तक बैंक- सुविधाओं से रहित आबादी और मुख्य धारा के संस्थागत खिलाडियों के बीच एक कडी के रूप में कार्य करते हुए वित्तीय रूप से वृद्धि और समावेशन के कार्यक्रम को प्रोत्साहित करने में अंशदान करेंगी। वे शून्य को भरने में भी तब तक सहायता करेंगे जब तक औपचारिक वित्तीय क्षेत्र इन खंडों को सीधे सेवा प्रदान करने के लिए पर्याप्त पहुँच और व्यापन का विकास नहीं करता।
- संक्षेप में, वित्तीय समावेशन को लागू करते समय दो मूलभूत मुद्दों को समझने की आवश्यकता है।
- वित्तीय समावेशन कार्यक्रमों का कार्यान्वयन वाणिज्यिक तरीके से किया जाना चाहिए, न कि दानशीलता के आधार पर । यह महत्वपूर्ण है कि निर्धन जनता के साथ बैंकिंग का अवबोधन और अनुसरण एक धारणीय और अर्थक्षम व्यावसायिक मॉडल के रूप में किया जाना चाहिए।
- जबकि निर्धन जनता की वित्तीय सहायता (सब्सिडाइज) करने की आवश्यकता नहीं है, यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि उनका शोषण नहीं किया जाए। आवश्यकता यह सुनिश्चित करने की है कि ऋण के लिए पात्र निर्धन जनता को एक शोषण-रहित तरीके से समय पर और पर्याप्त ऋण तक पहुँच उपलब्ध कराई जाए।

वित्तीय साक्षरता

- वित्तीय समावेशन के पूरक के रूप में वित्तीय साक्षरता का लक्ष्य वित्तीय उत्पादों और सेवाओं का उपयोग करने के लिए लोगों की क्षमता का निर्माण करना है। चूँकि साक्षरता का पहला स्तर माँग का निर्माण करने का है, अतः वित्तीय उत्पादों और

सेवाओं के वितरण से संबद्ध सभी संस्थाएँ हमारे वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम में योगदान दे रही हैं। इसके लिए आवश्यक है, उपयुक्त उत्पादों और सेवाओं का निर्माण करना, उनका उचित रूप से मूल्य-निर्धारण करना, जोखिम को समझना, ग्राहकों को इसकी सूचना देना तथा ग्राहकों को सुरक्षा प्रदान करना।

बहु-संस्था वाला केंद्रीय बैंक- संचालित दृष्टिकोण

- केंद्रीय बैंक ने वित्तीय समावेशन और वित्तीय साक्षरता की व्याप्ति करने में एक अग्रणी भूमिका अदा की है। एक समर्थक नीतिगत परिवेश का निर्माण करने में तथा संस्थागत सहायता उपलब्ध कराने में, दोनों प्रकार से, भारतीय रिज़र्व बैंक देश में सर्वव्यापी वित्तीय समावेशन के लक्ष्य की दिशा में सक्रिय रूप से योगदान कर रहा है। एफएसडीसी ने केवल वित्तीय समावेशन और साक्षरता पर फोकस करने के लिए एक उप-समिति का गठन किया है।

यह भली भाँति स्वीकार किया गया है कि प्रभावी होने के लिए वित्तीय साक्षरता की पहलें आदर्श रूप में स्कूल के स्तर पर प्रारंभ किया जाना चाहिए, यद्यपि आगे के स्तर पर भी वयस्क शिक्षा से पर्याप्त लाभ मिलेंगे। इस बात को पहचानते हुए, भारत में हमने वित्तीय समावेशन और वित्तीय साक्षरता संबंधी एफएसडीसी की उप-समिति में राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद (एनसीईआरटी) जैसे पाठ्यक्रम निर्धारक निकायों, केंद्रीय माध्यमिक शिक्षा बोर्ड (सीबीएसई) जैसे शैक्षणिक बोर्डों, केंद्र और राज्य सरकारों को सम्मिलित किया है।

- बडी संख्या में अन्य खिलाडी भी संबद्ध किये गये हैं। इस प्रक्रिया में वित्तीय क्षेत्र के अन्य सभी विनियमनकर्ता, बैंक, बीमा कंपनियाँ, पेंशन निधियाँ, नाबार्ड, कारपोरेट, उद्योग संघ, गैर-सरकारी संगठन (एनजीओ) एवं नागरिक समाज के अन्य सदस्य सक्रिय रूप से संबद्ध किये गये हैं। इस प्रकार, हमारे मूलभूत दृष्टिकोण को केंद्रीय बैंक द्वारा संचालित बहु-एजेंसी वाले दृष्टिकोण के रूप में वर्णित किया जा सकता है।

राष्ट्रीय वित्तीय साक्षरता रणनीति

एक महत्वपूर्ण कार्य जो एफएसडीसी उप समिति कर रही है, वह हमारा राष्ट्रीय वित्तीय साक्षरता रणनीति प्रलेख बनाने का है। इसे निम्नलिखित लक्ष्यों के साथ अंतिम रूप दिया जा रहा है:

- वित्तीय सेवाओं तक पहुँच, विभिन्न प्रकार के उत्पादों की उपलब्धता और उनकी विशेषताओं के संबंध में उपभोक्ताओं में जागरूकता निर्मित करना और उन्हें शिक्षित करना।
- जानकारी को व्यवहार के रूप में परिवर्तित करने के लिए अभिवृत्तियों में परिवर्तन लाना।
- वित्तीय सेवाओं के ग्राहकों के रूप में अपने अधिकारों और दायित्वों के संबंध में उपभोक्ताओं को समझाना।

वित्तीय साक्षरता किसे दी जानी चाहिए ?

- आम धारणा के विपरीत वित्तीय साक्षरता अर्थव्यवस्था में प्रत्येक व्यक्ति को अर्थात् सभी उपयोगकर्ताओं और प्रदाताओं को दी जानी चाहिए। भारत के संदर्भ में उपयोगकर्ता मोटे तौर पर वित्तीय रूप से वंचित अपर्याप्त संसाधनों वाले निर्धन लोग, निम्नतर और मध्यम आय वाले समूह तथा उच्च निवल मालियत वाले व्यक्ति हैं। यह भी समान रूप से महत्वपूर्ण है कि बैंकों, वित्तीय संस्थाओं और बाजार के अन्य खिलाडियों के लिए भी अपनी जोखिमों और प्रतिलाभों के ढाँचे के बारे में साक्षर होने की आवश्यकता है। सबसे अंत में वित्तीय क्षेत्र के विनियमनकर्ताओं सहित नीतिनिर्धारकों को इस कार्यक्रम को संचालित करने के लिए जनता और वित्तीय संस्थाओं की अपेक्षा को समझने और उसका आकलन करने हेतु वित्तीय साक्षरता अवश्य रखनी होगी। परंतु, स्वाभाविक रूप से, दिये जानेवाले संदेश, संप्रेषण की पद्धति, सूचना की भाषा, विषयों की जटिलता, आदि को लक्ष्य समूह के लिए उपयुक्त रूप में रखना होगा। निदर्शी तौर पर वे कौन-से मूलभूत / सरल संदेश हैं जिन्हें समझने का हम प्रयास करते हैं।

वे कौन-से मूलभूत संदेश हैं जिन्हें देने का हम प्रयास करते हैं ?

- कुछ ऐसे प्रश्न जिनका समाधान हम वित्तीय समावेशन संबंधी अपनी पहलों के माध्यम से करना चाहते हैं:
  - बैंक खाता क्यों खोलना चाहिए ?
  - बचत क्यों करनी चाहिए ?
  - बचत नियमित और सुसंगत रूप से क्यों करनी चाहिए ?
  - मुद्रा और ऋण में क्या अंतर है ?
  - उधार जिम्मेदारी के साथ क्यों लेना चाहिए ?
  - आय उत्पादन प्रयोजनों के लिए उधार क्यों लेना चाहिए ?
  - ऋण समय पर क्यों चुकाना चाहिए ? चुकौती संबंधी आचार-शास्त्र।
  - बीमे की क्या आवश्यकता है ?
  - भुगतान और निपटान प्रणाली का अंग होने से क्या लाभ हैं?
  - कामकाजी जीवन के बाद आपको आय के नियमित प्रवाह - पेंशन की जरूरत क्यों पड़ेगी ?

- बुढ़ापे में पेंशन के लिए आपको अपने अर्जक जीवन के दौरान नियमित और सुसंगत रूप से मुद्रा अलग क्यों रखनी चाहिए ?
- ब्याज क्या होता है ? ऋणदाता बहुत अधिक ब्याज दरें क्यों लगाते हैं ?

जोखिम - प्रतिलाभ ढाँचा

- वित्तीय साक्षरता की पहलों के माध्यम से दिया जानेवाला मूलभूत अंतर्निहित संदेश यह है कि जहाँ प्रतिलाभ अधिक हैं, वहाँ जोखिम अनिवार्यतः अधिक होगी। ऐसी जोखिम नहीं उठानी चाहिए, जिसे समझा नहीं गया हो।

उपभोक्ता संरक्षण - किसके हित में ?

- उपभोक्ताओं का संरक्षण सेवा प्रदाताओं के भी हित में है। उन्हें यह समझने की आवश्यकता है कि उनके व्यवसाय के टिके रहने के लिए अवश्य उनके ग्राहकों को बने रहना होगा तथा इसके लिए उत्पादों के औचित्य को उनका स्वयं समझना जरूरी होगा। हम बिलकुल सरल, सादा उत्पादों को प्रोत्साहित कर रहे हैं जहाँ कीमत-निर्धारण और अन्य मानदंडों को समझना आसान है तथा वे अधिक जटिल नहीं हैं। फिर भी जैसे-जैसे बाजार परिपक्व हो जाते हैं और अधिक जटिल उत्पाद उपलब्ध होते हैं, वित्तीय साक्षरता की आवश्यकता और भी अधिक महत्वपूर्ण हो जाती है।

ग्राहक संरक्षण के लिए उत्पाद और सेवाओं का मूल्य-निर्धारण

- उपभोक्ता संरक्षण के लिए सर्वाधिक महत्वपूर्ण क्षेत्र उत्पादों और सेवाओं का मूल्य-निर्धारण है। विनियमन को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कीमत-निर्धारण पारदर्शी हो, विभेदक और शोषणमूलक न हो। साथ ही, यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि कीमत-निर्धारण वहनीय हो। समाज के सर्वाधिक दुर्बल वर्गों के लिए जिन्हें कीमत-निर्धारण के बारे में अधिक जानकारी नहीं है, विनियमन को चाहिए कि वह बाजार के सभी खिलाडियों द्वारा मानकीकृत उत्पादों और सेवाओं के निर्माण को सुनिश्चित करे। अन्य श्रेणियों के ग्राहकों के लिए मूल्य का निर्धारण बाजार की शक्तियाँ करें।

वित्तीय साक्षरता बढाने में रिज़र्व बैंक द्वारा उठाये गये कदम

- वित्तीय समावेशन/साक्षरता कार्यक्रम का एक उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि समाज के उन वर्गों को जिन्हें अब तक ऋण सुविधाएँ कम मिलती रही हैं, ऋण के लिए पात्र बनाना है। विभिन्न बैंकों द्वारा ग्रामीण विकास और स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थानों (आरयूडीएसईटीआइएस) एवं वित्तीय साक्षरता और ऋण परामर्श केंद्रों (एफएलसीसीएस) की स्थापना जैसी पहलुओं का उद्देश्य यही सुनिश्चित करना है।
- वित्तीय साक्षरता को बढावा देने के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा उठाये गये कुछ और कदम निम्नानुसार हैं:
  - वित्तीय जागरूकता और साक्षरता का संदेश व्याप्त करने के लिए निरंतर आधार पर दूरस्थ गाँवों में भारतीय रिज़र्व बैंक के शीर्ष कार्यपालकों द्वारा निरीक्षण।
  - रिज़र्व बैंक वेबसाइट - आम लोगों के लिए रिज़र्व बैंक वेबसाइट में वित्तीय शिक्षण पर एक संपर्क, जिसमें बच्चों के लिए मुद्रा और बैंकिंग संबंधी कॉमिक पुस्तकों, निबंध प्रतियोगिता आदि सहित 13 भारतीय भाषाओं में सामग्री उपलब्ध है।
  - जागरूकता - पैम्फलेट, कॉमिक पुस्तकें वितरित करने, नाटक और प्रहसन प्रदर्शित करने, स्थानीय मेलों और प्रदर्शनियों में स्टॉल रखने, प्रेस द्वारा आयोजित सूचना/साक्षरता कार्यक्रमों में सहभागिता द्वारा।
  - विभिन्न राज्य सरकारों द्वारा स्कूली पाठ्यक्रम में वित्तीय शिक्षण सामग्री का समावेशन।
  - उत्तर-पूर्व के राज्यों में बैंकों द्वारा चलते-फिरते वित्तीय साक्षरता वाहनों का उपयोग।
  - बैंकों द्वारा कुछ राज्यों में वित्तीय साक्षरता पर साप्ताहिक रेडियो कार्यक्रम एवं नाबार्ड द्वारा आदिवासी जिलों में इसी प्रकार के कार्यक्रमों का आयोजन।
  - विभिन्न सरकारों द्वारा प्रायोजित स्व-रोजगार योजनाओं संबंधी जागरूकता कार्यक्रम जिनमें बैंक ऋण तथा केवीआइसी, डीआइसी, एससी/एसटी निगमों द्वारा आर्थिक सहायता (सब्सिडी) संबद्ध है।
  - जनसंचार माध्यम द्वारा अभियान, शैक्षणिक संस्थानों के साथ सहबद्धता, वित्तीय जागरूकता संबंधी कार्यशालाएँ/हेल्पलाइनें, पुस्तकें, पैम्फलेट, गैर-सरकारी संगठनों (एनजीओ) और वित्तीय बाजार के खिलाडियों द्वारा वित्तीय साक्षरता संबंधी प्रकाशन।
  - राष्ट्रीय और राज्य-स्तरीय ग्रामीण आजीविका मिशनों के पास बड़ी संख्या में स्वयं-सहायता समूहों को उपयुक्त

मार्गदर्शक सहायता देने हेतु अनेक क्षेत्र अधिकारी/ कार्यकर्ता उपलब्ध हैं।

- बैंकों/राज्य-स्तरीय बैंकर समितियों के अनेक अन्य वेबसाइट/ पोर्टल जो बैंकिंग सेवाओं के संबंध में सूचना का प्रसार करते हैं।
- नाबार्ड द्वारा किसान क्लब, गैर-सरकारी संगठनों (एनजीओ) एवं स्वयं-सहायता समूहों (एसएचजी) के सदस्यों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रमों का संचालन।

बैंकिंग लोकपाल - शिकायत निवारण का त्वरित और सस्ता मंच

- भारत में हमारे पास उपभोक्ता संरक्षण के लिए एक कानून है यद्यपि वह विशेष रूप से वित्तीय क्षेत्र के उपभोक्ताओं के लिए नहीं है। बैंक उपभोक्ताओं के संबंध में हमारे यहाँ भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआइ) है जो बैंकिंग सेवाओं के लिए मानक-निर्धारक निकाय है। बैंकिंग उद्योग के लिए स्व-विनियामक निकाय अर्थात् भारतीय बैंक संघ ने अपने सदस्यों द्वारा अपनाये जाने के लिए उचित व्यवहार संहिता विकसित की है।
- बिलकुल सादा (प्लेन वेनिला) उत्पादों के विषय में भी उपभोक्ताओं के संरक्षण को सुनिश्चित करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग लोकपाल का प्रवर्तन किया है जो विवाद समाधान की एक वैकल्पिक व्यवस्था है। हम एक व्यापक वित्तीय क्षेत्र उपभोक्ता संरक्षण विधान के अधिनियमन की संभावना की जाँच कर रहे हैं।

अब तक की उपलब्धि क्या है ?

- मार्च 2010 से मार्च 2012 तक कुछ मुख्य मानदंडों के विषय में की गई प्रगति निम्नानुसार है:
  - बैंकिंग संबद्धता मार्च 2012 तक 1,47,534 से अधिक गाँवों तक प्राप्त की गई है जबकि 2010 में यह 54,258 गाँवों तक ही थी।
  - 2000 व्यक्तियों से अधिक आबादी वाले सभी गाँव बैंकों के साथ जोड़ दिये गये हैं। बैंक संबद्धता की व्यवस्था से युक्त ऐसे गाँवों की संख्या लगभग 74,000 है।
  - बेअरफुट बैंकरों की संख्या 33,000 से बढ़ाकर लगभग 97,000 कर दी गई है।
  - 50 मिलियन से अधिक आधारभूत बैंकिंग खाते खोले गये हैं जिससे ऐसे खातों की कुल संख्या 100 मिलियन से अधिक हो गई है।
  - लगभग 7 मिलियन लोगों/परिवारों को ऋण के साथ संबद्ध किया गया है।
  - लगभग 22 मिलियन परिवारों को इलेक्ट्रॉनिक लाभ अंतरण का हित प्रदान किया गया है।

यद्यपि ये पृथक आंकडे बहुत प्रभावशाली प्रतीत होते हैं, तो भी देश में 1.2 बिलियन लोगों को बैंकिंग वित्त तक पहुँच उपलब्ध कराने तथा इस संबंध में 600 हजार गाँवों तक पहुँचने का जो कार्य आगे है, उसके असाधारण स्वरूप को ध्यान में रखते हुए स्पष्ट है कि आगे का मार्ग काफी लंबा है । इसके लिए सभी हितधारकों को संबद्ध करते हुए सभी स्तरों पर संघटित प्रयास अपेक्षित हैं।

अंतरराष्ट्रीय अनुभवों से लाभ

- एक संकल्पना के रूप में वित्तीय समावेशन अभी विकसित हो रहा है। वितरण मॉडलों का अभी परिष्कार बाजार सहभागियों द्वारा किया जा रहा है। जबकि कुछ क्षेत्रों (पॉकेटों) में बढिया कार्य किया जा रहा है, कई अन्य क्षेत्रों में प्रगति संतोषजनक नहीं है तथा उपलब्धियों के लिए व्यापक आधार बनाने की आवश्यकता है। इस प्रकार के अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों से विभिन्न देशों के बीच अनुभवों का आदान-प्रदान करने में तथा विविध अधिकार-क्षेत्रों में हमारे समकक्ष व्यक्तियों की सीख के आधार पर अपनी कार्यनीतियों को बेहतर बनाने में और अंतरराष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाने में सहायता मिल सकेगी।

उपसंहार

सर्वव्यापी वित्तीय समावेशन प्राप्त करने का कार्य एक वैश्विक कार्य है और इसके विशाल आयाम हैं। वित्तीय स्थिरता का मुद्दा और वित्तीय समावेशन, साक्षरता और उपभोक्ता संरक्षण के मुद्दे परस्पर संबद्ध हैं। जबकि प्रत्येक अधिकार-क्षेत्र संभवतः अपने-अपने भिन्न-भिन्न वितरण मॉडल विकसित करते हैं, हमें परस्पर एक दूसरे से सीखने की आवश्यकता है और हमारे संदर्भ में जो उपयुक्त है उसे कार्यान्वित करने की जरूरत है। कुछ प्रगति की गई है, परंतु और भी बहुत कुछ करने की आवश्यकता है। मुझे विश्वास है कि सभी हितधारकों की सक्रिय संबद्धता के साथ हम वित्तीय समावेशन को सिद्धांतों से कार्य की ओर ले जा सकेंगे।