

दिलों को छूना और मुस्कान बिखेरना *

दुव्वुरी सुब्बाराव

इंडियन ओवरसीज बैंक (आइओबी) के प्लैटिनम जुबली समारोह के एक हिस्से के रूप में यह भाषण देने के लिए मुझे आमंत्रित किये जाने से मैं भावुक हो गया हूँ। मैं जानता हूँ कि कुछ लब्धप्रतिष्ठ व्यक्तियों ने इस शृंखला में भाषण दिये हैं, और मेरे लिए यह सम्मान का विषय है कि वक्ताओं की चयनित सूची में मेरा नाम भी जोड़ा गया है।

आइओबी - उद्भव और विरासत

2. प्रारंभ में मैं सीएमडी श्री नरेंद्र, आइओबी के सभी अधिकारियों और स्टाफ को इस विशेष अवसर पर बधाई देता हूँ। मैंने आइओबी के इतिहास का अवलोकन किया है और मैं स्व.एमसीटी.एम. चिदंबरम चेट्टियार, जिन्होंने इस बैंक की स्थापना वर्ष 1937 में की थी, ताकि दक्षिण-पूर्व एशिया में भारतीय व्यापारियों को विदेशी मुद्रा संबंधी सुविधाएँ प्राप्त हों, के विजन और अभिलाषा से प्रभावित हूँ। केवल 30 वर्ष के युवक के रूप में एमसीटी, जैसाकि लोग उन्हें जानते थे, ने एक बैंक शुरू करने की ठानी और वह बैंक भी ऐसा, जो बाह्य व्यापार में विशेषज्ञता रखता है। यह वह समय था, जब बैंकिंग व्यवसाय में विश्वव्यापी मंदी के कारण उथल-पुथल मची थी। यह उनके युवकोचित उत्साह, वैश्विक दृष्टिकोण और उल्लेखनीय दूरदृष्टि के प्रति श्रद्धासुमन है। आइओबी प्रबंधन और स्टाफ की उत्तरवर्ती पीढ़ी ने इस विरासत को संभाल कर गौरव अर्जित किया है। आप सभी वित्तीय क्षेत्र में अपने बैंक के योगदान, इसकी पुरोगामी चेतना, ग्राहक उन्मुखता और नवोन्मेष के लिए उत्साह हेतु उचित ही गर्व महसूस कर सकते हैं।

3. प्लैटिनम जुबली एक उत्सव का अवसर होता है; यह आत्म-निरीक्षण करने का भी समय होता है - पीछे मुड़ कर देखना कि आपकी उपलब्धि क्या रही है और आगे के लिए आपने क्या कार्यसूची तैयार की है। मैंने नोट किया है कि समारोह के भाग के रूप में आपने स्वयं के लिए एक महत्वाकांक्षी विजन बनाया है 'नयी ऊँचाइयों पर जाना और नये उत्साह से देश की सेवा करना' और यह कि आपने इस विजन पर कार्य करने के लिए योजनाएँ भी बनायी हैं। आपकी इस महत्वाकांक्षा और प्रतिबद्धता के लिए मैं आपको साधुवाद देता हूँ।

* 4 जुलाई 2012 को चेन्नै में इंडियन ओवरसीज बैंक की प्लैटिनम जुबली भाषण-शृंखला के भाग के रूप में डॉ.दुव्वुरी सुब्बाराव, गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा दिया गया भाषण।

आरबीआई और आइओबी दिलों को छूना और मुस्कान बिखेरना

4. रिजर्व बैंक के गवर्नर के रूप में मुझे कई अवसरों पर बोलना होता है। अधिकतर अवसरों पर मैं यह निश्चय करने के लिए जूझता हूँ कि मैं अपना ध्यान किस विषय पर केंद्रित करूँ। तथापि, इस मामले में मुझे निश्चय करने में कोई दुविधा नहीं हुई। मैं आइओबी के नारे 'दिलों को छूना और मुस्कान बिखेरना' से प्रभावित हुआ हूँ, जो इस तथ्य का सार प्रस्तुत करता है कि केंद्रीय बैंक और वाणिज्यिक बैंक के रूप में हमें क्या प्रयास करने चाहिए। जैसाकि महात्मा गांधी ने कहा था, प्रत्येक सार्वजनिक नीति निर्णय का परीक्षण इस बात से होना चाहिए कि 'यह निर्णय किस प्रकार देश के निर्धनतम व्यक्ति को प्रभावित करेगा?', जो इसी प्रकार है कि आप स्वयं से पूछें कि 'क्या यह निर्णय, जो मैं ले रहा हूँ, देश में अल्प सुविधाप्राप्त लोगों के 'हृदय को स्पर्श करेगा और उनके चेहरों पर मुस्कान बिखेरेगा'। समय-सीमा को ध्यान में रखते हुए मैं अनेक नीतिगत उपायों में से केवल पाँच पर चर्चा करने तक स्वयं को सीमित रखूँगा।

सूक्ष्म वित्त

6. जब 1980 के दशक में इसकी शुरुआत की गयी, तब सूक्ष्म वित्त के क्षेत्र के विकास की अगुआई मुख्यतः बैंक-एसएचजी (स्वयं सहायता समूह) मॉडल द्वारा की गयी, जिसमें एसएचजी सामूहिक देयता माध्यमों के रूप में परिचालन करते थे, जिनका उत्तरदायित्व होता था ऋण मानकों को बनाये रखना और सदस्यों के बीच ऋण-संबंधी अनुशासन को बढ़ाना।

7. एसएचजी मॉडल अंतर्निहित आरोह्यता मुद्दों द्वारा बाधित हुआ, और इसके चलते इसने सूक्ष्म वित्त संस्थाओं के लिए 'अंतिम चरण' का क्षेत्र तैयार किया, जो एक अधिक औपचारिक, सुनियोजित और लाभ-उन्मुख दृष्टिकोण का प्रतिनिधित्व करता है। कुछ अंश तक सूक्ष्म वित्त क्षेत्र की वृद्धि हाल के वर्षों में सफलता की एक उल्लेखनीय कथा रही है; कुछ अन्य दृष्टि से, इस वृद्धि ने उस आय उत्पादन साहाय्य के बारे में भी चिंताओं को जन्म दिया, जो एमएफआई दे रही थी। विशेष रूप से, अत्यधिक ब्याज दरों, जबरस्ती वसूली करने की प्रथाओं और बहुविध उधार ने आंध्र प्रदेश सरकार को, जो एक ऐसा

राज्य था, जो देश में कुल सूक्ष्म वित्त कार्यकलाप के 40 प्रतिशत के लिए जिम्मेवार था, अक्टूबर 2010 में एक अध्यादेश प्रख्यापित करने के लिए प्रेरित किया। इस अध्यादेश में, जो बाद में एक अधिनियम बना, राज्य में परिचालनरत सभी एमएफआई से अपेक्षा की गयी कि वे वार्षिक आधार पर राज्य सरकार के पास पंजीकरण करायें। इस कानून में यह अनुबद्ध किया गया है कि कुल ब्याज लागत मूलधन से अधिक नहीं हो सकती और यह उधारकर्ताओं की रक्षा करने के लिए, ताकि वे अव्यवहार्य ऋण-बोझ में न फँसें, एमएफआई द्वारा बहुविध उधार दिये जाने पर प्रतिबंध लगाता है।

8. आंध्र प्रदेश के कानून ने एमएफआई के कार्यकलाप पर उस राज्य में विराम लगा दिया; अनेक अन्य राज्यों ने यह सोचना आरंभ कर दिया कि क्या उन्हें भी एमएफआई क्षेत्र के कार्यकलापों पर शिकंजा कसना चाहिए। दूसरी ओर, एमएफआई और वे बैंक, जिन्होंने एमएफआई को ऋण दिया था, दोनों ही उधार दी गयी निधियों की सुरक्षा के बारे में और अधिकतर एमएफआई कार्यकलाप के भविष्य के बारे में उद्विग्न थे।

9. अक्टूबर 2010 में रिजर्व बैंक के केंद्रीय बोर्ड ने इस स्थिति से उत्पन्न नीतिगत अवरोध पर चर्चा की और यह निर्णय लिया कि बोर्ड के सदस्य श्री वाई.एच.मालेगाँव की अध्यक्षता में एक उप-समिति का गठन किया जाये, जो एमएफआई क्षेत्र के मुद्दों और चिंताओं का अध्ययन करे। मालेगाँव समिति ने अपनी रिपोर्ट जनवरी 2011 में प्रस्तुत की; इसकी महत्वपूर्ण सिफारिशें थीं : (i) एनबीएफसी-एमएफआई की एक अलग श्रेणी का सृजन किया जाये; (ii) जो एमएफआई एनबीएफसी-एमएफआई के लिए अधिकथित विनियम का अनुपालन करें, उन्हें दिये गये बैंक-ऋण की प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र हैसियत बनी रहने दी जाये; (iii) मार्जिन सीमा और ब्याज दर सीमा प्रत्येक ऋण के लिए लगायी जाये; (iv) ब्याज प्रभार में पारदर्शिता; (v) एक उधारकर्ता को अधिक से अधिक दो एमएफआई द्वारा उधार दिया जाना; (vi) एक या अधिक ऋण सूचना ब्यूरो का सृजन; (vii) एमएफआई द्वारा शिकायत निवारण के लिए एक उचित प्रणाली स्थापित किया जाना; और (viii) एक या अधिक 'सामाजिक पूँजी निधि' का सृजन।

10. रिजर्व बैंक ने मालेगाँव समिति द्वारा की गयी सिफारिशों के व्यापक ढाँचे को स्वीकार कर लिया। एनबीएफसी की एक अलग श्रेणी - गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी-लघु वित्त संस्था (एनबीएफसी-एमएफआई) - का सृजन किया गया। पुनः, निम्नलिखित के लिए अधिदेश देते हुए विनियामक अनुदेश जारी किये गये। एमएफआई के रूप में अर्ह होने के लिए किसी संस्था के लिए यह आवश्यक होगा कि

आय सृजन कार्यकलाप के लिए इसके द्वारा दिये गये ऋण की कुल राशि इसके कुल ऋण के 75 प्रतिशत से कम नहीं हो। लघु वित्त संस्थाओं को 1 अप्रैल 2011 को या उसके बाद जो बैंक ऋण आगे व्यक्तियों और एसएचजी/जेएलजी के सदस्यों को उधार देने के लिए दिया गया हो, वह तभी प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र की हैसियत प्राप्त करने का पात्र होगा, यदि एमएफआई की कुल आस्तियों का कम से कम 85 प्रतिशत भाग 'अर्हताप्राप्त आस्तियों' के स्वरूप का हो। प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र उधार के अंतर्गत आस्ति के रूप में अर्ह होने के लिए बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि अंतिम उधारकर्ताओं पर एमएफआई द्वारा प्रभारित ब्याज दर पर सीमा बाँधी जाती है। पुनः, उधारकर्ताओं को अत्यधिक ब्याज दर से रक्षा करने के लिए, जो ब्याज दर कोई एमएफआई किसी ग्राहक से ले सकती है, उसे उस दर के ऊपर, जिस दर पर वे बैंक से उधार लेती हैं, 12 प्रतिशत पर नियंत्रित किया गया है, लेकिन शर्त यह है कि ग्राहक से ली जाने वाली ब्याज दर 26 प्रतिशत से अधिक नहीं होगी।

11. रिजर्व बैंक द्वारा अधिरोपित अधिक कारगर विनियम - विशेष रूप से ब्याज दर पर सीमा बाँधना और एमएफआई परिचालन में पारदर्शिता - ने एमएफआई क्षेत्र में शांति बहाल की है। निवेशकों के रुझान में भी सुधार हुआ है और यह रिपोर्ट है कि कुछ एमएफआई उद्यम पूँजी निधियों को आकर्षित कर रही हैं।

12. फिर भी, नयी विनियामक प्रणाली के आरंभ किये जाने में कुछ अड़चनों का सामना करना पड़ा है। कुछ एमएफआई एनबीएफसी-प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र के रूप में निबंधन के लिए अर्हक आस्ति मानदंडों का अनुपालन करने में असमर्थ हैं, और इसलिए बैंक उन्हें नया ऋण देने के लिए इच्छुक नहीं हैं, क्योंकि ऐसे ऋण प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र उधार के लिए अर्ह नहीं होते हैं। छोटी एमएफआई भी एनबीएफसी-एमएफआई के रूप में निबंधन का पात्र होने के लिए प्रवेश-विन्दु पूँजी के रूप में 50 मिलियन रुपये रखने की शर्त पूरा नहीं कर पाती हैं। विशेष रूप से आंध्र प्रदेश में कार्यरत एमएफआई, जिन्हें भारी नुकसान उठाना पड़ा है, जिनकी अनर्जक आस्तियाँ (एनपीए) काफी अधिक हैं और जिनकी पूँजी क्षीण होती गयी है, वे पूँजी और प्रावधानन मानदंडों का अनुपालन करने की गंभीर समस्या का सामना कर रही हैं। रिजर्व बैंक इन मुद्दों का समाधान करने की दिशा में काम कर रहा है, ताकि एमएफआई का परिचालन रास्ते पर आ सके।

13. सूक्ष्म वित्त के क्षेत्र में अशांति को देखते हुए भारत सरकार एक केंद्रीय कानून बनाने पर विचार कर रही है, जो व्यापक रूप से एमएफआई क्षेत्र के विनियमन को शामिल करेगा। लघु वित्त संस्थान (विकास एवं विनियम) बिल, 2011 की प्रमुख विशेषताएँ हैं :

(i) रिजर्व बैंक सभी एमएफआई का विनियामक होगा, भले ही उनका आकार और संगठनात्मक ढाँचा कुछ भी हो; (ii) किसी एमएफआई के लिए प्रवेश-विन्दु पूँजी न्यूनतम 5,00,000 रुपये होगी; (iii) एमएफआई को बचत का संग्रह करने की अनुमति दी जायेगी; (iv) भारत सरकार और रिजर्व बैंक, दोनों को, नियम बनाने की समवर्ती शक्ति होगी; (v) एमएफआई क्षेत्र के लिए एक लोकपाल होगा।

14. एमएफआई को पुनः पटरी पर लाए जाने पर भी और अधिक कारगर विनियम के होने के बावजूद एक अन्य मुद्दा है, जिसपर बैंकों को चिंतन करने की आवश्यकता होगी। कुल मिला कर बैंकों ने अधिकतर अपने 'अंतिम चरण' के कार्यों की आउटसोर्सिंग मध्यवर्ती संस्थाओं, यथा, एमएफआई, एसएचजी, आदि को की है। यह एक ऐसा मॉडल है, जो कारगर हुआ है और यह ऐसा मॉडल भी है, जिसका हमें अनुसरण करना चाहिए और उसे परिशुद्ध करना चाहिए। फिर भी, प्रश्न यह उठता है कि 'क्या बैंकों के लिए कोई कारोबारी संभावना नहीं बनती है कि वे अंतिम चरण के कुछ कार्य स्वयं करें?' क्या बैंक पूरी तरह से आउटसोर्सिंग पर भरोसा कर सकते हैं? क्या बैंक स्वयं परिश्रम करके अपने अनुभव का लाभ उठाते हुए अंतिम चरण के कार्य को पूरा नहीं कर सकते?

प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र उधार

15. दूसरा मुद्दा, जिस पर मैं ध्यान देना चाहता हूँ वह है 'प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र उधार' (पीएसएल)। पीएसएल अब तक का ऐसे सबसे लंबा सकारात्मक कार्यक्रम है, जिसका अनुसरण रिजर्व बैंक ने किया है। इस कार्यक्रम का उद्देश्य, जैसाकि स्पष्ट है, अर्थव्यवस्था के कुछ उत्पादक क्षेत्रों को ऋण प्रवाह सुनिश्चित करना है, जिन्हें सामान्य स्थिति में ऋण की उपलब्धता बाधित हो सकती है। वर्तमान निर्धारण यह है कि सभी देशी बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनके कुल अग्रिमों का कम से कम 40 प्रतिशत प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र को दिया जाता है। विदेशी बैंकों के लिए यह निर्धारण 32 प्रतिशत का है।

16. क्या ऐसा 'निदेशित उधार' अच्छा होता है? पूरे विश्व से प्राप्त विकास संबंधी अनुभव से मिश्रित साक्ष्य मिलते हैं। नितांत दक्षता के दृष्टिकोण से यह तर्क दिया जा सकता है कि यह निर्णय लेना, कि कहां उधार दिया जाये और किस ब्याज दर पर दिया जाये, बैंकों के ऊपर छोड़ दिया जाये और इसके अतिरिक्त किसी विनियामक निर्धारण का अध्यारोपण किये जाने से संसाधनों का बेमेल आबंटन होगा। दूसरी ओर, निदेशित उधार के समर्थन में जो तर्क दिया जाता है, वह यह है कि सूचना विषमताओं को देखते हुए, यह जरूरी नहीं है कि मुक्त प्रणाली दक्षता की गारंटी देगी। इसके अतिरिक्त, समावेशी वृद्धि का अनुसरण करने के लिए यह वांछनीय होगा कि सार्वजनिक नीति साम्य

और दक्षता के बीच संतुलन बनाये।

17. जहाँ रिजर्व बैंक अभी भी पीएसएल के व्यापक उद्देश्यों के प्रति वचनबद्ध बना हुआ है, वहीं इसे अनेक हलकों से सुझाव और अनुरोध प्राप्त हो रहे हैं कि पीएसएल के दिशा-निर्देशों का पुनरवलोकन किया जाना आवश्यक है, विशेष रूप से जबकि बैंक मध्यवर्ती संस्थाओं का अधिकाधिक उपयोग प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र को ऋण देने के लिए कर रहे हैं और गैर-प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र के खातों का प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र खातों के रूप में गलत वर्गीकरण किये जाने की घटना बढ़ रही है। सूक्ष्म वित्त के संबंध में मालेगाँव समिति ने अंतरपणन के तर्क पर पीएसएल दिशा-निर्देशों की समीक्षा किये जाने की सिफारिश की थी - सूक्ष्म वित्त के संबंध में विनियमों को कठोर बनाया जाना अन्य मध्यवर्ती संस्थाओं पर, जो प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र ऋण की सरणी बनते हैं, तदनुकूल विनियमों को कठोर नहीं बनाये जाने से कम विनियमित क्षेत्रों की ओर ऋण का प्रवाह पूर्वग्रह से ग्रस्त हो सकता है।

18. इसके प्रत्युत्तर में, रिजर्व बैंक ने श्री एम.वी.नायर, पूर्व अध्यक्ष, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की अध्यक्षता में एक समिति की नियुक्ति की, जो मौजूदा वर्गीकरण की पुनः जाँच करेगी और पीएसएल वर्गीकरण के संबंध में संशोधित दिशा-निर्देशों का सुझाव देगी। फरवरी 2012 में सौंपी गयी अपनी रिपोर्ट में नायर समिति ने समाज के एक बड़े वर्ग के लिए ऋण तक नहीं पहुँच पाने के तर्क पर पीएसएल योजना को बनाये रखने की आवश्यकता की फिर से पुष्टि कर दी। समिति का परामर्श था कि देशी वाणिज्यिक बैंकों के लिए पीएसएल लक्ष्य उनके समायोजित निवल बैंक ऋण (एएनबीसी) के 40 प्रतिशत पर बनाये रखा जाये और कि विदेशी बैंकों के पक्ष में पूर्वाग्रह को समाप्त करते हुए उनके लक्ष्य को भी 32 प्रतिशत से बढ़ा कर 40 प्रतिशत कर दिया जाये।

19. नायर समिति की रिपोर्ट का जोर समग्र लक्ष्य के भीतर विविध क्षेत्रों को आबंटन में परिवर्तन किये जाने की सिफारिश करने पर था। इनमें से महत्वपूर्ण सिफारिशें निम्नलिखित हैं :

- प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष कृषि-उधार के बीच विभेद को समाप्त कर दिया जाये, जिसके लिए 'कृषि और संबद्ध कार्यकलाप' को प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र के भीतर एक संमिश्र उप-क्षेत्र बनाया जाये।
- लघु और सीमांत कृषकों के लिए 'कृषि और संबद्ध कार्यकलाप' के भीतर एक उप-लक्ष्य, जो समायोजित निवल बैंक ऋण (एएनबीसी) के 9 प्रतिशत के बराबर या तुलनपत्र बाह्य एक्सपोजर (सीइओबीई) का ऋण समतुल्य हो, जो भी अधिक हो, वर्ष 2015-16 तक विभिन्न चरणों में प्राप्त किया जाये। इसी प्रकार एमएसई क्षेत्र के भीतर,

सूक्ष्म उद्यमों के लिए एक उप-लक्ष्य, जो एनबीसी या सीइओबीई के 7 प्रतिशत के समतुल्य हो, जो भी अधिक हो, वर्ष 2013-14 तक विभिन्न चरणों में प्राप्त किया जाये।

- iii. एक व्यक्ति के लिए एक आवासीय मकान का निर्माण / क्रय करने के लिए 2.5 मिलियन रुपये तक के ऋण को पीएसएल के रूप में माना जाये।
- iv. भारत में अध्ययन के लिए प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र ऋण की सीमा, जो इस समय 1 मिलियन रुपये है, उसे बढ़ा कर 1.5 मिलियन रुपये किया जाये और विदेश में अध्ययन के लिए ऋण-सीमा को मौजूदा 2 मिलियन रुपये से बढ़ा कर 2.5 मिलियन रुपये किया जाये।
- v. गैर बैंक वित्तीय मध्यवर्ती संस्थाओं (एनबीएफआई) को आगे विनिर्दिष्ट खंडों को उधार देने के लिए दिये गये बैंक ऋण को एनबीसी या सीइओबीई के अधिकतम 5 प्रतिशत तक, जो भी अधिक हो, प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र के अंतर्गत वर्गीकृत किया जाये।
- vi. नाबार्ड /सिडबी /एनएचबी की विनिर्दिष्ट निधियों में चूककर्ता बैंकों द्वारा जमा की गयी पीएसएल में कमी की राशि पर ब्याज दर को रिवर्स रेपो दर से बेंचमार्क किया जाये।

20. नायर समिति की रिपोर्ट को प्रतिसूचना और टिप्पणियाँ प्राप्त करने के लिए रिजर्व बैंक के वेबसाइट पर रखा गया है। प्रतिसूचना और टिप्पणियाँ प्राप्त होने तक यह निर्णय लिया गया है कि बैंकों को इन जमाराशियों पर, जो वे पीएसएल में कमी के चलते विनिर्दिष्ट निधियों में देते हैं, दिये गये ब्याज और राज्यों द्वारा आरआईडीएफ से लिये गये उधार पर प्रभारित ब्याज, दोनों को बैंक दर से सूचीबद्ध कर दिया जाये, जिसे बदले में रेपो दर से सूचीबद्ध किया जाता है।

21. प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र उधार से संबंधित दो मुद्दों पर मैं विचार करना चाहता हूँ। पहले का संबंध प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र उधार प्रमाणपत्र (पीएसएलसी) से है, जिसकी सिफारिश रघुरामराजन समिति द्वारा की गयी थी। ऐसा विचार है कि बैंकों को पीएसएलसी के माध्यम से अन्य संस्थाओं से पीएसएल आस्तियाँ खरीद कर अपना पीएसएल लक्ष्य पूरा करने की अनुमति दी जाये। यह तर्क दिया जाता है कि पीएसएलसी प्रणाली दक्षता बढ़ायेगी, क्योंकि यह पीएसएल में तुलनात्मक फायदे वाले बैंकों को उस लाभ का दोहन अपने लक्ष्य से अधिक उपलब्धि में से करने और अपना 'अधिशेष' अन्य बैंकों को, जो तुलनात्मक रूप से अलाभ की स्थिति में हों, बेचने की अनुमति देगी।

22. पीएसएलसी प्रणाली के कुछ गुण हैं। सर्वाधिक स्पष्ट गुण यह है कि चूँकि यह एक बाजार आधारित तंत्र है, जो तुलनात्मक लाभ के लिए अनुकूल होता है, यह दक्षता को बढ़ा सकता है। दूसरा, यह अंतिम उधारकर्ताओं के लिए ब्याज दरों में कमी ला सकता है, बशर्ते कि पीएसएलसी के चलते हुए दक्षता-लाभ का अंतरण उनको किया जाये। तथापि, दूसरी ओर यह तर्क दिया जाता है कि बैंकिंग प्रणाली से सकल पीएसएल में और आरआईडीएफ में इसके योगदान में उस सीमा तक कमी होगी, जहाँ तक पीएसएलसी गैर-बैंक संस्थाओं, यथा, एमएफआई, एनबीएफसी से, जिनकी इस समय कोई पीएसएल बाध्यता नहीं है, पीएसएलसी अर्जित किये जाते हैं।

23. नायर समिति ने पीएसएलसी की अवधारणा को स्वीकार किया, लेकिन यह सिफारिश की कि प्रथमतः केवल एक प्रतिबंधित पीएसएलसी, जो विपणन योग्य नहीं हो और केवल वाणिज्यिक बैंकों और आरआरबी के लिए खुला हो, आरंभ किया जाये। समिति ने महसूस किया कि शुरुआती प्रयोग के अनुभव के आधार पर एक अधिक व्यापक आधार वाले पीएसएलसी पर, जो विपणनयोग्य और पीएसएल में शामिल सभी संस्थाओं के लिए खुला हो, विचार किया जा सकता है।

24. दूसरे मुद्दे का संबंध पीएसएल योजना के अंतर्गत पात्र क्षेत्रों की सूची को विस्तारित किये जाने से है। अर्थव्यवस्था में लगभग सभी हितबद्ध समूह यह चाहते हैं कि इनके क्षेत्र को प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र की हैसियत दी जाये, क्योंकि उन्हें आशा और उम्मीद है कि इससे उन्हें कम लागत पर आसानी से ऋण उपलब्ध होगा। कम लागत वाला मुद्दा स्पष्ट रूप से एक गलतफहमी है, क्योंकि पीएसएल पर ब्याज दर की कोई विनियामक अधिकतम सीमा नहीं होती है। ऋण तक आसान पहुँच की उम्मीद भी भ्रामक है। जितने अधिक क्षेत्रों को हम पीएसएल में शामिल करेंगे, उतना ही अधिक वे एक ही नियत संसाधन समूह के लिए प्रतिस्पर्धा करेंगे और एक दूसरे के प्रवेश को असंभव बना देंगे। प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र केवल उस समय अपनी वचनबद्धता पूरी करेगा, यदि पात्र क्षेत्रों को चुने हुए कुछेक क्षेत्रों तक सीमित रखा जाये, जो जीविका में सुधार के परिप्रेक्ष्य में महत्वपूर्ण हों।

उधार ब्याज दर प्रणाली

25. आब मैं उधार ब्याज दर प्रणाली के संबंध में रिजर्व बैंक के नीतिगत उपक्रमणों की चर्चा करूँगा। बेंचमार्क मूल उधार दर (बीपीएलआर) का प्रारंभ रिजर्व बैंक द्वारा वर्ष 2003 में ऋणों के कीमत-निर्धारण के लिए बेंचमार्क दर के रूप में किया गया था। यह उम्मीद की गयी थी कि बेंचमार्क के संदर्भ में ब्याज दर निर्धारित करने की यह पद्धति कीमत-निर्धारण को उचित, पारदर्शी और प्रतियोगी बनायेगी। जो भी हो, बीपीएलआर प्रणाली इन उद्देश्यों को पूरा करने में विफल रही।

26. बीपीएलआर प्रणाली के अंतर्गत बैंकों को बीपीएलआर से कम दर पर उधार देने की अनुमति दी गयी थी, लेकिन ऐसा उधार मार्जिन पर दिये जाने की उम्मीद थी। तथापि, व्यावहारिक रूप से बैंकों ने अपना अधिक कारोबार बीपीएलआर से नीचे करना आरंभ कर दिया। वर्ष 2009 में लगभग 65 प्रतिशत ऋण उप-बीपीएलआर दरों पर दिये गये; निजी क्षेत्र के बैंकों के लिए यह अनुपात 83 प्रतिशत तक ऊँचा था। इस प्रणाली में पारदर्शिता के अभाव ने कुछ विकृत प्रति-सहायता को प्रोत्साहन दिया। प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्रों, यथा कृषि और एसएमई क्षेत्रों का अधिमूल्यन किया गया, ताकि वे अनुमानतः अपने पसंदीदा ग्राहकों को, यथा, बड़े कारपोरेटों को बीपीएलआर से नीचे दर पर उधार दे सकें। बीपीएलआर के परिचालन में पारदर्शिता के अभाव ने रिजर्व बैंक की नीति दरों से बैंकों की उधार दरों में मौद्रिक संचरण की प्रभावोत्पादकता का मूल्यांकन करना भी कठिन बना दिया।

27. इस स्थिति को दुरुस्त करने के लिए रिजर्व बैंक ने श्री दीपक मोहंती, कार्यपालक निदेशक की अध्यक्षता में एक समिति का गठन किया। इस समिति की सिफारिशों के अनुसार, 1 जुलाई 2010 से बीपीएलआर प्रणाली के स्थान पर आधार दर प्रणाली शुरू की गयी।

28. नयी प्रणाली के अंतर्गत, प्रत्येक बैंक के लिए यह अनिवार्य बनाया गया है कि वह ब्याज की एक आधार-दर निश्चित करे, जिसमें उन लागत तत्वों को शामिल किया जाये, जिनकी पहचान आसानी से की जा सकती है और जो सभी उधारकर्ताओं के लिए सामान्य हों - जमाराशि की लागत, सांविधिक चलनिधि अनुपात और आरक्षित नकदी निधि अनुपात बनाये रखने की लागत, परिचालन लागत, और लाभ-मार्जिन। बैंकों को आधार दर के साथ अन्य ग्राहक विशिष्ट प्रभागों, यथा, उत्पाद विशिष्ट परिचालन लागत, ऋण जोखिम प्रीमियम और टेनोर प्रीमियम लगाते हुए ऋण एवं अग्रिम पर लगायी जाने वाली वास्तविक उधार दर का निर्धारण करने की अनुमति दी गयी है। चूँकि आधार दर सभी ऋणों के लिए न्यूनतम दर होती है, अतः बैंकों को आधार दर से नीचे उधार देने की अनुमति नहीं दी जाती है, सिवाय विनिर्दिष्ट अपवादों के, यथा, डीआरआइ अग्रिम, बैंकों के अपने कर्मचारियों को ऋण, बैंकों के जमाकर्ताओं को उनकी अपनी जमाराशियों पर ऋण और जहाँ उधारकर्ता सरकारी अनुदान का उपभोग करते हों, वहाँ दिये गये ऋण। चूँकि बैंकों को सामान्यतः आधार दर से नीचे उधार देने की अनुमति नहीं होती है, अतः 2 लाख रुपये तक के ऋणों के लिए अधिकतम दर के रूप में बीपीएलआर को इस उम्मीद में रद्द किया गया कि ब्याज दर निर्धारित करने की स्वतंत्रता के साथ बैंक इसे बड़े परिमाण और न्यून मूल्य वाले कारोबार में सक्रिय रूप से भाग लेने के लिए प्रोत्साहित होंगे।

29. यह उम्मीद है कि आधार दर प्रणाली वित्तीय मध्यस्थता प्रक्रिया की आबंटनीय दक्षता को बढ़ायेगी, बैंकों की आपेक्षिक दक्षता और लागत संरचना का मूल्यांकन करने देगी और रिजर्व बैंक की नीति दर से बैंकों की उधार दर तक मौद्रिक संचरण में सुधार करेगी।

30. यह नोट करते हुए संतोष होता है कि बैंकों ने आधार दर प्रणाली का सहज समायोजन किया है। यह भी कि, प्रमुख बैंकों की आधार दरों में अभिसरण हुआ है। आधार दर प्रणाली ने उधार दरों में नीति दरों में परिवर्तनों की पारदर्शिता और संचरण में सुधार किया है। उदाहरण के लिए, सितंबर 2010 और दिसंबर 2011 के बीच रिजर्व बैंक ने नीति दर को 250 आधार अंकों तक बढ़ाया। इसी अवधि के दौरान अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की औसत आधार दर और भारित औसत उधार दर में तत्समान मात्रा में बढ़ोतरी हुई। मई 2012 में जब रिजर्व बैंक ने नीति दर को 50 आधार अंक घटाया, उसके बाद 26 बैंकों ने इसकी अनुक्रिया में अपनी आधार दरों में कमी की, जो इस बात का साक्ष्य है कि ऊर्ध्वमुखी और अधोमुखी, दोनों दिशाओं में दक्ष नीतिगत संचरण हुआ।

31. आधार दर प्रणाली के आरंभ किया जाने के बाद भी जो एक समस्या बनी हुई है, उसका संबंध उधारकर्ता से आधार दर के ऊपर प्रभारित ग्राहक-विशिष्ट स्प्रेड में पारदर्शिता का अभाव। ऐसी शिकायतें की जाती रही हैं कि किसी ग्राहक पर प्रभारित स्प्रेड का ऊर्ध्वमुखी संशोधन उसकी जोखिम प्रोफाइल में बिना किसी प्रत्यक्ष परिवर्तन के किया जाता रहा है। यह भी, कि जहाँ अस्थिर दर वाले ऋण दिये गये हैं, वहाँ समान साख-निर्धारण वाले नये ग्राहकों की तुलना में पुराने ग्राहकों को असुविधा हुई है, जिसके परिणामस्वरूप भेदभाव की शिकायत की गयी है। इस मर्ज पर ध्यान देने के लिए रिजर्व बैंक ने उप गवर्नर आनंद सिन्हा की अध्यक्षता में एक कार्यदल का गठन किया, ताकि उन सिद्धांतों का निर्धारण किया जाये, जो ऋण का उचित, पारदर्शी और भेदभाव रहित कीमत-निर्धारण करें। इस कार्यदल द्वारा अगस्त 2012 में अपनी रिपोर्ट सौंपे जाने की उम्मीद है।

बचत जमा ब्याज दर

32. मुद्दों की मेरी सूची में अगला मुद्दा है बचत जमा ब्याज दर। वर्ष 1990 तक भारत में दमित वित्तीय प्रणाली संचालित थी, जिसमें जमा और उधार, दोनों पक्षों में नियंत्रित ब्याज दरें लागू होती थीं। 1990 के दशक के आरंभ में किये गये वित्तीय सुधारों का एक महत्वपूर्ण तत्व था ब्याज दर संरचना को अविनियमित करना, ताकि प्रतियोगिता की भावना बढ़े, आबंटनीय दक्षता में सुधार हो और मौद्रिक संचरण तगड़ा

हो। तथापि, बचत जमा दर का विनियमन जारी रहा; 1 मार्च 2003 से यह 3.5 प्रतिशत पर बना रहा (इसे मई 2011 में संशोधित कर 4 प्रतिशत किया गया), भले ही अन्य जमा दरें रिजर्व बैंक के नीति दर अंशांकन की अनुक्रिया में दोनों दिशाओं में जाती रहीं।

33. नियंत्रित ब्याज दर संरचना के इस अंतिम अवशेष को अविनियमित किये जाने के बारे में वाद-विवाद चलता रहा। बचत जमा दर के मुक्त किये जाने के पक्ष में अनेक फायदे गिनाये जाते रहे - प्रतिस्पर्धात्मक कीमत-निर्धारण, उत्पाद नवोन्मेष, अधिक दक्ष कीमत अन्वेषण और उन्नत मौद्रिक संचरण। अविनियमन के विरुद्ध दिये जाने वाले तर्क यह थे कि यह बैंकों के आस्ति-देयता प्रबंधन को, जो न्यून लागत, बड़े परिमाण और स्पष्टतः स्थिर बचत राशियों पर आश्रित बना हुआ था, को नुकसान पहुँचायेगा और कि एक अविनियमित प्रणाली के प्रति समायोजन बैंकों के बीच अस्वस्थ प्रतिस्पर्धा जगायेगा, जो संभावित रूप से उनके तुलनपत्र के लिए हानिकर होगा। ऐसी आशंका भी प्रकट की जाती थी कि अविनियमन वित्तीय समावेशन के प्रतिकूल होगा, क्योंकि छोटे ग्राहकों की सेवा करने के कारोबार में बैंक यह देख सकते हैं कि उन्हें लाभ से अधिक खर्च करना पड़ रहा है।

34. दो अलग-अलग अवसरों पर - पहले वर्ष 2002-03 में और पुनः 2006-07 में - रिजर्व बैंक ने अविनियमन के ऊपर विचार किया और दोनों अवसरों पर यह देखते हुए इसे स्थगित कर दिया कि इसके लिए उचित समय नहीं आया है।

35. रिजर्व बैंक ने इस मुद्दे को वर्ष 2011 में फिर से उठाया, जिसके लिए इसने बचत बैंक ब्याज दर को अविनियमित किये जाने के पक्ष और विपक्ष में एक चर्चा-पत्र अपने वेबसाइट पर रखा और उस पर अनुवर्ती कार्रवाई के रूप में एक सक्रिय वाद-विवाद की शुरुआत की। इससे प्राप्त प्रतिसूचना पर सावधानीपूर्वक विचार करने के बाद 25 अक्टूबर 2011 से बचत बैंक जमा ब्याज दर को अविनियमित किया गया¹। उन छोटे ग्राहकों की रक्षा करने के लिए, जिनके ज्ञान का स्तर और सौदा-शक्ति कम है, बैंकों को अधिदेश दिया गया कि वे 1,00,000 रुपये तक के खातों के लिए एकसमान दर लगायें, जबकि 1,00,000 रुपये से अधिक राशि वाले खातों पर दरों एवं प्रभासों के संबंध में वे बदलाव कर सकते हैं।

¹ इसके साथ ब्याज दर के अविनियमन का कार्य तार्किक रूपसे समाप्त हुआ। बाह्य क्षेत्र प्रबंधन के प्रयोजनार्थ एनआरआई के एफसीएनआर खातों पर ब्याज दर का विनियमन जारी है। यह भी कि एनबीएफसी-एमएफआई द्वारा दिये गये उधार के लिए ब्याज को पूर्व में स्पष्ट किये गये तर्काधार के अनुसार विनियमित किया गया है।

36. पूर्व में व्यक्त की गयी आशंकाओं को झुठलाते हुए अविनियमन के संबंध में समायोजन काफी सहज हुआ है। अविनियमन के बाद सात अपेक्षाकृत छोटे बैंकों ने अपनी बचत बैंक जमा ब्याज दरें बढ़ायीं और उम्मीद के मुताबिक इस बाजार खंड में अपने हिस्से में सुधार किया। बड़े बैंकों से अनुक्रिया की अभी भी प्रतीक्षा है, लेकिन उम्मीद है कि जहाँ भी ऐसा होगा, वहाँ समायोजन सहज रूप से होगा।

37. इस खंड के निष्कर्ष के रूप में मुझे यह भी कहना है कि रिजर्व बैंक भविष्य में बचत बैंक खंड में बैंकों की सक्रिय भूमिका की उत्सुकता से प्रतीक्षा कर रहा है, जिसमें बैंकों द्वारा कुछ ग्राहक अनुकूल नवोन्मेष किये जायेंगे, जिनका लक्ष्य विशेष रूप से न्यून आय वाले परिवारों को अपनी ओर आकृष्ट करना होगा, जो इस समय बैंकिंग क्षेत्र के बाहर हैं।

शाखा प्राधिकरण नीति को उदार बनाना

38. पाँचवाँ और अंतिम मुद्दा है शाखा प्राधिकरण नीति को उदार बनाया जाना। वर्ष 1962 से, जब बैंकों को पहली बार अधिदेश दिया गया था कि वे बैंकसुविधा रहित / बैंक सुविधा वाले केंद्रों में 2:1 के अनुपात में शाखाएँ खोलें, तबसे रिजर्व बैंक का जोर इस बात पर रहा है कि देश के अल्प बैंक सुविधा वाले क्षेत्रों में बैंकिंग की व्याप्ति को सुनिश्चित किया जाये। सही फॉर्मूले में निरंतर आधार पर सूक्ष्म समायोजन किये जाते रहे हैं, ताकि यह बदलते परिदृश्य को प्रतिबिंबित करे, लेकिन इसका अंतर्निहित उद्देश्य शहरी / मेट्रोपॉलिटन क्षेत्रों में शाखा लाइसेंसों को असुविधाग्रस्त अर्ध शहरी / ग्रामीण क्षेत्रों में स्थापित शाखा से जोड़ने में रहा है।

39. वर्ष 2005 तक यह प्रथा विद्यमान थी कि रिजर्व बैंक अलग-अलग शाखाओं के लिए लाइसेंस जारी किया करता था। सितंबर 2005 में इस नीति को उदार बनाया गया, जिसमें महत्त्वपूर्ण रूप से शाखा लाइसेंसिकरण के स्थान पर शाखा प्राधिकरण की ओर ध्यान दिया गया। नयी नीति में समय-समय पर अलग-अलग शाखाओं को लाइसेंस जारी किये जाने के स्थान पर एक परामर्शक तथा परस्पर संवादात्मक प्रक्रिया के माध्यम से वार्षिक अनुमोदन करने की प्रथा आरंभ की गयी। मध्यावधि में बैंक की शाखा-विस्तार नीति और योजनाओं पर रिजर्व बैंक द्वारा अलग-अलग बैंकों से चर्चा की जाती थी। मध्यावधि ढाँचे और विनिर्दिष्ट प्रस्तावों में सभी श्रेणी की शाखाओं के खोले जाने, बंद किये जाने, विलय किये जाने और परिवर्तन किये जाने को शामिल किया जाता था।

40. वर्ष 2009 तक, इस बात पर सर्व सम्मति बनी कि और अधिक उदारीकरण विशेषतः इस दृष्टि से सही होगा कि इससे बैंकिंग की व्याप्ति बढ़ेगी और वित्तीय समावेशन का संवर्धन होगा। तदनुसार,

मई 2009 में, कार्यपालक निदेशक श्री विजय भास्कर की अध्यक्षता में एक कार्यदल का गठन शाखा प्राधिकरण की नीति की समीक्षा करने के लिए किया गया, ताकि शाखाएँ खोलने के लिए बैंकों को अधिक नमनीयता प्रदान की जा सके।

41. कार्यदल की सिफारिशों के आधार पर, दिसंबर 2009 में, मामला-दर-मामला अनुमोदन देने की प्रक्रिया समाप्त कर दी गयी और देशी बैंकों को सामान्य अनुमति प्रदान की गयी कि वे टीयर 6 से टीयर 3 केंद्रों में (आबादी 49,999 तक) और उत्तर-पूर्वी राज्यों तथा सिक्किम में ग्रामीण, अर्ध शहरी और शहरी केंद्र खोल सकते हैं। नवंबर 2011 में इस सामान्य अनुमति को और उदार बनाया गया और टीयर 2 केंद्रों (आबादी 99,999 तक) में शाखाएँ खोलने की अनुमति दी गयी। इस प्रकार वर्तमान में केवल टीयर 1 केंद्रों में, जो अधिकतर शहरी और मेट्रोपॉलिटन केंद्र होते हैं और जिनकी आबादी 100,000 और उससे अधिक होती है, शाखाएँ खोलने के लिए रिजर्व बैंक के पूर्व अनुमोदन की आवश्यकता होती है। उत्तर-पूर्वी राज्यों और सिक्किम के संबंध में टीयर 1 केंद्रों में भी शाखा खोलने में हस्तक्षेप नहीं किया जाता है।

42. वर्ष 2010 में, 2000 से अधिक आबादी वाले प्रत्येक गाँव में औपचारिक बैंकिंग की सुविधा प्रदान करने के लिए एक रूपरेखा तैयार की गयी। इस रूपरेखा के अंतर्गत, 2000 से अधिक आबादी वाले लगभग 74,000 गाँवों की पहचान बैंक सुविधा रहित गाँवों के रूप में की गयी। ये गाँव अनेक बैंकों को, जिनमें क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक शामिल थे, आर्बिट्रि किये गये, ताकि वे इनमें मार्च 2012 तक बैंकिंग सुविधाएँ प्रदान करें। पुनः, जुलाई 2011 में बैंकों को सूचित किया गया कि किसी वर्ष खोली जानेवली प्रस्तावित शाखाओं की कुल संख्या का 25 प्रतिशत बैंक सुविधा रहित ग्रामीण केंद्रों में होना चाहिए। पिछले महीने (जून 2012) में, इस प्रक्रिया को और परिष्कृत करते हुए बैंकों को सूचित किया गया कि वे ऐसी रूपरेखा तैयार करें, जिसमें 2000 से कम आबादी वाले बैंक सुविधा रहित गाँवों को शामिल किया जाये और उन्हें वे बैंकिंग सुविधा प्रदान करें, ताकि सरकारी लाभों (ईबीटी) का अंतरण सुविधाजनक हो।

43. यह दीर्घकाल से स्थापित दंड एवं पुरस्कार देने की स्थापित नीति रही है। बैंकों द्वारा अपनी पहुँच का विस्तार करने के लिए प्रोत्साहन के रूप में रिजर्व बैंक ने यह इंगित किया था कि बैंकों को शहरी /मेट्रोपॉलिटन केंद्रों (टीयर 1) में उतनी ही संख्या में शाखाएँ खोलने के लिए लाइसेंस दिये जायेंगे, जितनी संख्या में कम बैंक सुविधा वाले राज्यों के कम बैंक सुविधा वाले जिलों में उन्होंने शाखाएँ खोली हों। यह सुनिश्चित करने के लिए कि वित्तीय समावेशन 'सार्थक' होता है, बैंकों को यह भी सूचित किया गया है कि लाइसेंस के लिए

उनके आवेदनों का मूल्यांकन उनके पहुँच-विस्तार की गुणवत्ता के आधार पर - बैंक सुविधा रहित केंद्रों में उनकी पैठ की सीमा, प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र को ऋण प्रवाह, छोटे खाताधारकों के लिए ग्राहक सेवा, विशेष रूप से ग्राहक अनुकूल उत्पादों को आरंभ करने और प्रौद्योगिकी के नवोन्मेषी प्रयोग - किया जायेगा।

44. एक मुद्दा, जो वित्तीय समावेशन के संबंध में आता है, वह है बैंकिंग करेसपॉण्डेंट (बीसी) को अभिनियोजित करना। चूँकि एक परंपरागत बैंक शाखा का परिचालन खर्चीला होता है, बैंकों ने बीसी मॉडल को औपचारिक वित्तीय क्षेत्र तक पहुँच विस्तारित करने का किफायती तरीका पाया है। नवीनतम आँकड़े बताते हैं कि इस समय पूरे देश में 110,000 से अधिक बीसी नियोजित हैं। संचित अनुभव से लाभ उठाते हुए रिजर्व बैंक बीसी के रूप में नियुक्त के पात्रता मानदंडों को उदार बनाते हुए इसमें सेवानिवृत्त कर्मचारियों, किराना दुकानों, एनजीओ, समितियों, डाकघरों, धारा 25 वाली कंपनियों को और बड़े कारपोरेटों को भी, जिनकी विपणन में पैठ है, शामिल किया है। हाल ही में हमने बीसी की अंतर-परिचालनीयता की अनुमति दी है, ताकि धन-प्रेषण कार्य और इलेक्ट्रॉनिक लाभ अंतरण में सुविधा हो। अब तक बीसी मॉडल के समेकित हो जाने पर भी दो उपयुक्त चेतावनियाँ हमारे सामने उपस्थित हैं। पहला, बैंकों को परंपरागत शाखाओं के महत्त्व की उपेक्षा नहीं करनी चाहिए और अपनी वित्तीय समावेशन योजनाओं में परंपरागत शाखाओं और बीसी के बीच एक उचित अनुपात बनाये रखना चाहिए। वस्तुतः मैं सोचता हूँ कि एक किफायती ग्रामीण शाखा मॉडल का नवोन्मेष करने के लिए अधिक प्रयास करने की जरूरत है। दूसरा, यह महत्त्वपूर्ण होगा कि सभी बीसी को प्रौद्योगिकी, बैंक उत्पादों की जानकारी देने और महत्त्वपूर्ण रूप से ग्राहक सेवा के बारे में प्रशिक्षित किया जाना चाहिए।

45. शाखा प्राधिकरण व्यवस्था को काफी हद तक उदार बनाये जाने के बावजूद हमारे सामने अनेक चुनौतियाँ बनी हुई हैं। सबसे बड़ी चुनौती, जैसाकि भारत में हमेशा होती है, संख्या को लेकर है। वर्ष 1969 में, जब बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया था, शाखाओं की संख्या 8,321 थी और लगभग 64,000 की औसत आबादी पर एक बैंक शाखा (एपीपीबीओ) कार्यरत होती थी। अब शाखाओं की संख्या बढ़ कर मार्च 2012 तक 97180 हो गयी है और एपीपीबीओ लगभग 12,000 है। लेकिन एक ऐसे देश में, जहाँ 6,00,000 से अधिक गाँव हैं, यह संख्या प्रभावशाली और प्रशंसनीय होने पर भी इस तथ्य को आलोकित करती है कि इस बारे में बहुत कुछ किया जाना बाकी है। दुनिया के 100 देशों में बैंकिंग सेवाओं की पहुँच की सीमा का निर्धारण करने के लिए इंडियन काउंसिल फॉर रिसर्च ऑन इंटरनेशनल इकोनॉमिक रिलेशन्स (आइसीआरआइआर) द्वारा तैयार की गयी

वित्तीय समावेशन की पहली सूची में भारत को 50वें स्थान पर रखा गया है, जो चीन, केन्या और मोरक्को के नीचे है।

46. दूसरी बड़ी चुनौती है संख्या के इस खेल से बाहर निकलना और यह देखना कि हम किस प्रकार वास्तव में बदलाव ला सकते हैं। निराशाजनक रूप से ऐसी बैंक शाखाओं की संख्या काफी अधिक है, जहाँ कम ग्राहकों की संख्या कम है; बीसी, जो कुछ महीनों के बाद इससे बाहर हो जाते हैं और 'सीमित सुविधा खाता', जो अधिकतर निष्क्रिय बना रहता है। यहीं पर बोध का मुद्दा सामने आता है। जब तक बैंकों को इस बात का विश्वास नहीं दिलाया जाये कि आम आदमी तक पहुँच बनाना केवल विनियामक आदेश नहीं होता, बल्कि एक संभावित कारोबारी अवसर होता है, तब तक संख्या का यह खेल निष्प्रभावी बना रहेगा। रिजर्व बैंक इस बात की उत्सुकता से प्रतीक्षा कर रहा है कि बैंकों के बीच ऐसी छोटी, कम स्टाफ और कम लागत वाली शाखाओं के लिए कारोबारी मॉडल विकसित करने की प्रतिस्पर्धा होगी।

समाहार

47. मैंने अब तक पाँच विनिर्दिष्ट क्षेत्रों पर चर्चा की है : (i) सूक्ष्म वित्त; (ii) प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र उधार; (iii) उधार ब्याज दर प्रणाली; (iv) बचत जमा ब्याज दर; और (v) शाखा प्राधिकरण नीति का उदारीकरण, जिससे यह चित्रित किया जा सके कि रिजर्व बैंक की विनियामक और पर्यवेक्षकीय नीतियाँ इस विश्वास से किस प्रकार निदेशित होती हैं कि समावेशी वृद्धि के लिए वित्तीय समावेशन एक आवश्यक पूर्वापेक्षा होता है।

48. वित्तीय समावेशन के लिए सबसे जरूरी बात होती है बैंकों द्वारा कुशल एवं सहानुभूतिपूर्ण ग्राहक सेवा प्रदान किया जाना। विनियम, नियम, नीतियाँ और योजनाएँ कितनी भी बना ली जायें, उनका धारणीय परिणाम तब तक नहीं दिखेगा, जब तक बैंक द्वारा ग्राहकों की सेवा दक्षता, समानुभूति और शिष्टाचार के साथ नहीं किया जाता है।

49. आपमें से अनेक लोग रिजर्व बैंक के पहुँच विस्तार कार्यक्रम के बारे में अवगत होंगे, जो गाँवों के लोगों को अपने साथ जोड़ने का एक प्रयास है। मैं यह जानता हूँ कि अनेक वाणिज्यिक बैंकों ने, जिनमें आइओबी शामिल है, अपने-अपने अलग पहुँच विस्तार कार्यक्रम बनाये हैं। ये कार्यक्रम हम सबों को अल्प सुविधाप्राप्त लोगों की जरूरतों और आकांक्षाओं के बारे में और उनकी समस्याओं और चिंताओं को समझने के लिए भी प्रत्यक्ष जानकारी देते हैं।

50. पहुँच विस्तार के अतिरिक्त, मैंने अपनी वार्षिक सूची में अगली पंक्ति के प्रबंधकों के सम्मेलन को शामिल किया है। यह एक ऐसा

सम्मेलन है, जहाँ हम अगली पंक्ति के शाखा प्रबंधकों, एमएफआइ, एसएचजी और कुछ न्यून आय वाले परिवारों को एक साथ एक दिवसीय गहन, निर्बाध और अनौपचारिक चर्चा में शामिल करते हुए निर्धनों को बैंकिंग सेवाओं की आपूर्ति और माँग से संबंधित समस्याओं पर विचार करते हैं। ऐसा पिछला सम्मेलन पुणे में मार्च में आयोजित किया गया था। अनेक प्रतिभागियों ने मुझसे अपनी व्यथा कही - बैंक प्रबंधकों के पास उनके लिए समय नहीं होता है; उन्हें लंबे समय तक प्रतीक्षा करनी होती है और अंत में उनसे फिर कभी आने के लिए कह दिया जाता है; उनसे जो दस्तावेज अपेक्षित होते हैं, उनके बारे में एक ही बार में नहीं बताया जाता है, बल्कि थोड़ा-थोड़ा करके बताया जाता है, जिससे उन्हें परेशानी होती है और लेन देन की लागत बढ़ती है; कागजी कार्य श्रम-साध्य होता है; वे छिपी हुई लागत का पता तभी लगा पाते हैं, जब लेन देन पूरा हो जाता है; बैंक स्टाफ का रवैया कठोर होता है और वे अशिष्ट भी होते हैं। मुझे ऐसा लगा कि अग्रिम पंक्ति के प्रबंधक 'सीमित सुविधा खाता' को 'न्यूसेंस' मानते हैं और न्यून आय वाले परिवारों के बारे में ऐसा सोचते हैं कि वे उनके समय और उनके कारोबार पर प्रतिकूल असर डाल रहे हैं। यह अत्यधिक निराशाजनक स्थिति है।

51. जैसाकि मैंने पिछले अनेक अवसरों पर कहा है बैंकों को वित्तीय समावेशन के प्रति यह नहीं सोचना चाहिए कि यह उनके लिए एक बाध्यता है, बल्कि उन्हें इसे 'फॉर्चून ऐट दि बॉटम ऑफ दि पिरामिड' बनाने के अवसर के रूप में मानना चाहिए। मैं यह जानता हूँ कि अब तक हमारे सारे प्रयास आपूर्ति-पक्ष की दृष्टि से किये गये हैं - शाखाएँ खोलना, बीसी को नियुक्त करना और ऐसे खाते खोलना, जो अधिकतर निष्क्रिय बने रहते हैं। यदि ऐसा ही होता रहा, तो हमारा सारा प्रयास व्यर्थ और खर्चीला होगा। हमें आपूर्ति पक्ष के प्रयास के पूरक के रूप में माँग पक्ष के प्रयास करने हैं - इसके लिए उन लोगों तक पहुँचना होगा, जो पीछे छोड़ दिये गये हैं, बैंकिंग प्रणाली में उनके विश्वास और भरोसे को जीतना होगा और उनके जीवन की गुणवत्ता में सुधार करने के लिए उनकी सहायता करनी होगी। मानसिकता में ऐसा परिवर्तन महत्वपूर्ण है, यदि हम सार्थक वित्तीय समावेशन का लक्ष्य प्राप्त करना चाहते हैं। दूसरे शब्दों में 'दिल को छूने और मुस्कान बिखेरने' के लिए तेज दिमाग और दयालु हृदय, दोनों की जरूरत होती है।

52. अंत में सीएमडी, बोर्ड के निदेशकों, आइओबी के अधिकारियों और स्टाफ को आपके बैंक के प्लैटिनम जुबली समारोह के इस ऐतिहासिक अवसर पर मेरी ओर से शुभकामना। मैं 'दिल को छूने और मुस्कान बिखेरने' के लिए आपके प्रयास की सफलता की कामना करता हूँ।