उभरती अर्थव्यवस्थाओं में वित्तीय शिक्षा की चुनौतियों का पता लगाना*

के.सी. चक्रवर्ती

मि. जेम्स क्रैब्ट्री, मुख्य मुंबई संवाददाता, फायनान्शियल टाइम्स, मि. उत्तम नायक, ग्रुप कन्ट्री मैनेजर, दक्षिण एशिया, बीसा इन्क, मि. थॉम्स दावेनपोर्ट, निदेशक, दक्षिण एशिया, आई एफ सी, सुश्री निरुपमा सौंदर्राजन, अतिरिक्त निदेशक, फिक्की, सुश्री जयश्री व्यास, प्रबंध निदेशक सेवा बैंक, विशिष्ट अतिथिगण, प्रेस के सदस्यगण, देवियो और सज्जनो। मुझे, यहाँ आज इस अवसर पर उपस्थित होकर उभरती अर्थव्यवस्थाओं में वित्तीय शिक्षा की चुनौतियों पर विचार विमर्श करने के लिये एकत्रित सुविज्ञों को उद्‌बोधित करते हुए प्रसन्नता हो रही है। वित्तीय साक्षरता, वित्तीय समावेशन और ग्राहक संरक्षण के साथ मिलकर तीन स्तरीय एक ऐसा आधार बनाती है जिसका वित्तीय प्रणाली की स्थिरता पर काफी महत्त्व है। वित्तीय साक्षरता पूरे विश्व के देशों के सामने बड़ी चुनौतियों में से एक है जो उनके आर्थिक विकास के स्तर में कोई अंतर नहीं करती और विश्व भर के नीति-निर्धारकों का महत्त्वपूर्ण ध्यान खींच रही है। अतः मैं फायनन्शियल टाइम्स और वीसा को इस वित्तीय साक्षरता मंच के आयोजन की पहल कर विचारकों, नीतिनिर्धारकों तथा बाजार के व्यवहारियों को हमारे वित्तीय साक्षरता प्रयासों की प्रभावोत्पादकता को बढ़ाने पर विचार-निमर्श करने हेतु एक साथ लाने के लिये साधुवाद देना चाहूँगा।

2. जब हम वित्तीय साक्षरता की बात करते हैं तो हम आम तौर पर उन दक्षताओं की बात करते हैं जो लोगों को वित्तीय संकल्पनाओं की आवश्यकताओं की कुछ समझ के साथ अपने पैसों का होशियारी से प्रबंधन करने में मदद करते हैं, हालांकि उनमें जोखिम और प्रतिफल में तालमेल की जानकारी नहीं होती। वित्तीय साक्षरता केवल बाजारों और निवेश करने के बारे में नहीं होती बल्कि बचतों, बजट, वित्तीय आयोजनाओं, बैंकिंग के आधार तत्त्वों और सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण 'वित्तीय रूप से चतुर' बनने में भी होती है। वित्तीय आयोजना को समझने के लिये, किसी व्यक्ति का वित्तीय साक्षर होना और उसमें घरेलू बजट, नकदी-प्रवाह प्रबंधन और वित्तीय लक्ष्यों की प्राप्ति के लिये आस्ति आबंटन को समझने की क्षमता होना आवश्यक होता है। अतः, वित्तीय साक्षरता की नींव विद्यालयीन स्तर पर शिक्षा के द्वारा वित्तीय विवेक जागृत कर रखे जाने की आवश्यकता है।

क्या वित्तीय साक्षरता की आवश्यकता केवल उभरती हुई और विकासशील अर्थव्यवस्थाओं में ही है?

3. मैं कहूँगा कि वित्तीय साक्षरता विकसित राष्ट्रों और उभरती हुई अर्थव्यवस्थाओं, दोनो के लिये आवश्यक है। लेकिन, हमें यह ध्यान रखना होगा कि वित्तीय साक्षरता पहल लक्ष्यित जनसंख्या की आर्थिक रूप रेखा पर निर्भरता के कारण भिन्न-भिन्न होगी। विकसित देशों के लिये, वित्तीय उत्पादों/सेवाओं की पहुँच काफी विस्तृत है और इसलिये ग्राहकों/बाजार सहभागियों को वित्तीय उत्पादों / सेवाओं के, उनकी जोखिमों और प्रतिफलों समेत, लक्षणों के बारे में अधिक शिक्षित किये जाने की आवश्यकता होती है। लेकिन, उभरती बाजार अर्थव्यवस्थाओं के लिये, वित्तीय उत्पादों और सेवाओं तक पर्याप्त पहुँच सुनिश्चित करना अधिक महत्त्वपूर्ण होता है जिसके साथ वित्तीय साक्षरता प्रयासों को इन उत्पादों/सेवाओं के लिये मांग पैदा करने पर ध्यान केंद्रित करना होता है। भारत में, उत्पादों तक पहुँच का ही अभाव है। अतः, वित्तीय उत्पादों/सेवाओं तक विस्तृत पहुँच सुनिश्चित करना और मूल वित्तीय उत्पादों/सेवाओं के बारे में अधिक जानकारी, जिसमें जोखिम/प्रतिफल रूपरेखाएं भी शामिल हैं, वित्तीय प्रणाली के प्रसार को फैलाने और समावेशन के लिये आवश्यक है। इस प्रकार, हमारे वित्तीय साक्षरता प्रयास हमारी वित्तीय समावेशन रणनीति के साथ गहराई से जुड़े हुए हैं।

वित्तीय साक्षरता आवश्यक क्यों है?

4. वित्तीय साक्षरता को वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने, ग्राहक संरक्षण और अंततः वित्तीय स्थिरता के लिये एक महत्त्वपूर्ण कारक माना जाता है। वित्तीय समावेशन और वित्तीय साक्षरता एकसाथ बढ़ने की आवश्यकता है ताकि आम आदमी को औपचारिक वित्तीय संस्थाओं द्वारा प्रदान किये जाने वाले उत्पादों की आवश्यकताओं और लाभों को समझने के लायक बनाया जा सके। हमने वित्तीय समावेशन को आम तौर पर समाज के सभी वर्गों और खास तौर पर दुर्बल समूहों

* डॉ. के.सी. चक्रवर्ती, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जून 5, 2012 को मुंबई में बीसा - एफ टी वित्तीय साक्षरता फोरम सीरीज में दिया गया प्रमुख उद्‌बोधन। इस उद्‌बोधन को तैयार करने में दी गई सहायता के लिये श्रीमती सुषमा बिज और सुश्री गीता नायर के प्रति आभार व्यक्त किया जाता है।

यथा कमजोर वर्गों और कम-आय वाले समूहों की उचित वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की आवश्यकताओं तक पहुँच सुनिश्चित करने के रूप में परिभाषित किया है जहाँ उन्हें मुख्य धारा के विनियमित संस्थागत खिलाड़ियों द्वारा एक स्वच्छ एवं पारदर्शी तरीके से वहन करने योग्य लागत पर ये उपलब्ध होंगे। अतः, वित्तीय समावेशन परिदृश्य के अनुसार इसमें आवश्यक रूप से दो तत्त्व शामिल हैं, एक पहुँच का और दूसरा साक्षरता का।

लक्ष्य समूह कौन-कौन से हैं और क्या संदेश दिये जाने हैं?

5. मेरा यहाँ यह तर्क है कि अर्थव्यवस्था में सभी अर्थात् वित्तीय उत्पाद/सेवाएं उपयोग करने वालों और प्रदान करने वालों, को वित्तीय रूप से साक्षर बनना आवश्यक है। भारतीय संदर्भ में, उपयोग कर्ताओं को मोटे तौर पर वित्तीय रूप से बहिष्कृत संसाधन-विहीन, निम्न और मध्य आय समूह और उच्च मालियत वाले व्यक्तियों की श्रेणियों में बांटा जा सकता है।

6. संसाधन विहीन लोगों के लिये, वित्तीय साक्षरता में गहरे बैठे उन व्यवहारों और मनोवैज्ञानिक कारकों का समाधान शामिल होगा, जो वित्तीय प्रणाली में सहभागिता की मुख्य रुकावटे हैं। इस उद्देश्य हेतु, हमारे वित्तीय समावेशन प्रयास प्राथमिक रूप से देश भर में व्यापक जागरूकता अभियानों के माध्यम से वित्तीय विवेक के साधारण संदेश को देशी भाषाओं में प्रेषित करने की दिशा में हो रहे हैं जिनमें साथ बैंकों, बीमा और पेंशन निधियों और अन्यों द्वारा बनायी गयी व्यापक वित्तीय समावेशन योजनायें शामिल हैं। लेकिन, यह नोट किया जाना महत्त्वपूर्ण है कि साक्षर होना वित्तीय साक्षरता प्राप्त करने के लिये आवश्यक पूर्व-शर्त नहीं है क्योंकि मूल वित्तीय संदेश अनेक वैकल्पिक साधनों द्वारा लिखित सामग्री पर निर्भरता के बिना भी पहुँचाये जा सकते हैं। कुछ मूल संदेश जो हम देना चाहते हैं, इस प्रकार हैं:-

- बचत क्यों करें?
- नियमित और लगातार बचत क्यों करें?
- बैंकों के साथ बचत क्यों करें?
- सीमाओं के भीतर उधार क्यों लें?
- बैंकों से उधार क्यों ले?
- आय पैदा करने वाले प्रयोजनों के लिये उधार क्यों लें?
- ऋण वापस क्यों करे?
- ऋण समय के अंदर वापस क्यों करें?
- आपको बीमा की क्यों आवश्यकता है?
- आपको कार्य जीवन के बाद नियमित आय-पेंशन की आवश्यकता क्यों होगी?
- आप अपने कमाई की आयु के दौरान बुढ़ापे में पेंशन के लिये नियमित रूप से और लगातार पैसा अलग क्यों निकालकर रखें?
- ब्याज क्या है? साहूकार कैसे बहुत ऊँची ब्याज दर लगाते हैं?
- पैसा (मुद्रा) और ऋण में क्या अंतर है?

7. वित्तीय साक्षरता प्रयासों की प्रभावोत्पादकता को सुधारने की प्राथमिक चुनौतियों में से एक है लोगों तक पहुँचाये जा रहे मूल संदेशों का मानकीकरण सुनिश्चित करना। इससे लक्ष्य श्रोताओं को विभिन्न स्त्रोतों से पहुँचाये जा रहे संदेशों में तारतम्यता सुनिश्चित करने और इसे अधिक केंद्रित एवं उद्देश्यपूर्ण बनाने में मदद मिलेगी। मुझे आशा है कि यह मंच इस मुद्दे पर चर्चा करेगा और उससे कुछ अच्छी तरकीबें निकल कर आयेंगी।

8. निम्न और मध्य आय वर्ग, जो वित्तीय बाजारों में बचतकर्ता अथवा उधारकर्ता या दोनों के रूप में सहभागिता करते हैं, अर्थात् वित्तीय रूप से समाविष्ट हैं, के लिये वित्तीय साक्षरता का मतलब बाजार के बारे में और विभिन्न वित्तीय लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए उपलब्ध उत्पादों/सेवाओं की श्रेणियों के बारे में उनके ज्ञान में वृद्धि करना है। उदाहरणार्थ, कितने लोग ईक्विटी में निवेश करते हैं? ईक्विटी बाजार के कार्यों के बारे में उनके पास ज्ञान का अभाव है, जो कि लंबी समय सीमा में अन्य प्रकार के निवेशों की तुलना में अपेक्षाकृत ऊँचे प्रतिफल देता है। उच्च मालियत वाले व्यक्तियों के लिये यह शिक्षा बाजार में उनके निवेशों से उच्चतर प्रतिफल दिलाने और अपेक्षाकृत कम दरों पर ऋण प्राप्त करने में उपयोगी हो सकती है। चाहे बचत करें या निवेश, मूल मंत्र यह कि उच्चतर प्रतिफल का अर्थ है उच्चतर जोखिम, जिसे नज़र अंदाज नहीं किया जाना चाहिये। लोगों को इस बात की शिक्षा दी जानी चाहिये कि उन्हें अपने निवेशों का नकदी और जोखिमों के रूप में संतुलन बनाना चाहिये और ये कि उन्हें अपना सभी निवेश एक ही योजना में नहीं लगाना चाहिए।

9. जहाँ वित्तीय सेवाओं/उत्पादों का प्रयोग करने वालों के लिये वित्तीय साक्षरता का बहुत अधिक महत्त्व है, वित्तीय सेवा प्रदान करने वालों के लिये भी साक्षरता आवश्यक है। बैंकों, वित्तीय संस्थाओं और अन्य बाजार खिलाड़ियों को भी उनके जोखिम और प्रतिफल ढांचे के बारे में साक्षर होना बहुत आवश्यक है। प्रत्येक बैंक को अपना ग्राहक आधार बढ़ाने के लिये अपने ग्राहकों की आवश्यकताओं, बाजार, सन्निहित ऋण और परिचालन जोखिमों और प्राप्त होने वाले प्रतिफलों

को समझना आवश्यक है। उनके लिये यह समझना आवश्यक है कि उनके व्यवसाय के चलते रहने के लिये, उनके ग्राहकों का भी ध्यान रखना आवश्यक है और इसके लिये उन्हें स्वयं उत्पादों के औचित्य को समझना होगा ताकि वे उसे अपने ग्राहकों को समझा सकें।

10. इसके अलावा, वित्तीय सेवा प्रदायकों का वित्तीय समावेशन और वित्तीय साक्षरता के विस्तार में खुद का हित है, क्योंकि इससे उन्हें जनसंख्या के नये वर्गों में अपने व्यावसायिक परिचालनों को फैलाने में सहायता मिलेगी। विश्व स्तर पर, ऐसा पाया गया है कि गरीब के साथ किया गया कारोबार अमीर के साथ किए गए कारोबार की अपेक्षा अधिक व्यवहार्य है। वित्तीय समावेशन को वाणिज्यिक रूप में व्यवहार्य तरीके से चलाये जाने की आवश्यकता है, जो तभी संभव होगा जब ऋण उत्पादों, प्रेषण सेवाओं और जमाराशि उत्पादों सहित उत्पादों का पूरा खजाना ग्राहकों को प्रदान किया जाय। वित्तीय समावेशन प्रयासों की वाणिज्यिक व्यवहार्यता आवश्यक है जिससे दीर्घावधि स्थिरता और व्यवसाय में उन्नति सुनिश्चित की जा सके। वित्तीय मध्यस्थों का वित्तीय समावेशन प्रयासों को एक व्यवहार्य व्यवसाय मॉडल के रूप में प्रभावी ढंग से क्रियान्वयन सुनिश्चित करवाने में असफल रहना इन वित्तीय मध्यस्थों में मूल वित्तीय साक्षरता का अभाव दर्शाता है।

भारत में संस्थागत ढांचा

11. भारत अपने वित्तीय साक्षरता और वित्तीय समावेशन प्रयासों में काफी लाभप्रद स्थिति में है, इनके कार्यान्वयन के मार्गदर्शन हेतु उसके पास एक मजबूत संस्थागत ढांचा मौजूद है। हमारे पास वित्तीय स्थिरता एवं विकास परिषद (एफएसडीसी) है जिसके अध्यक्ष वित्त मंत्री हैं और जिसे अन्य बातों के साथ-साथ वित्तीय समावेशन और साक्षरता प्रयासों के देखभाल का भी जिम्मा सौंपा गया है। वित्तीय क्षेत्र के सभी नियामक प्राधिकरणों के मुखिया एफएसडीसी का हिस्सा होने से यह निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति के लिये अंतर-नियामक सहयोग सुनिश्चित करता है। एफएसडीसी ने एक उप-समिति बनाई है जो केवल वित्तीय समावेशन और साक्षरता पर ध्यान केंद्रित करती है। हमारे बहु-अभिकरण दृष्टिकोण में, रिज़र्व बैंक ने वित्तीय समावेशन और वित्तीय साक्षरता को फैलाने के लिये, नीतिगत माहौल को सक्षम बनाने और संस्थागत सहायता प्रदान करके, दोनों ही रूपों में अग्रणी भूमिका अदा की है।

12. एफएसडीसी उप-समिति ने जो एक महत्त्वपूर्ण कार्य लिया है, वह है राष्ट्रीय वित्तीय साक्षरता रणनीति दस्तावेज तैयार करना जिसके निम्नलिखित उद्देश्य होंगे:

i) उपभोक्ताओं में जागरूकता पैदा करना और उनको वित्तीय सेवाओं की पहुँच, अनेक प्रकार के उत्पादों की उपलब्धता और उनकी विशेषताओं के बारे में शिक्षित करना।

ii) दृष्टिकोण बदल कर ज्ञान को व्यवहार में परिवर्तित करना।

iii) वित्तीय सेवाओं के ग्राहकों के रूप में उपभोक्ताओं को उनके अधिकार और जिम्मेदारियां समझाना।

वित्तीय साक्षरता-विद्यालयों में इसकी जल्दी शुरुआत आदर्श स्थिति होगी

13. यह सर्वमान्य है कि वित्तीय साक्षरता पहलों को प्रभावी बनाने के लिये उन्हें विद्यालय स्तर पर शुरू करना आदर्श स्थिति होगी यद्यपि, बाद में प्रौढ़ शिक्षा भी काफी लाभ प्रदान कर सकती है। विद्यालय स्तर पर वित्तीय शिक्षा की मजबूत नींव रखने के लिये प्राथमिक संकल्पनाएं पढ़ायी जानी चाहिए। इस प्रकार की संकल्पनात्मक समझ के लिये जमीनी कार्य की सर्वोत्तम शुरुआत औपचारिक शैक्षणिक ढांचे से हो सकती है। वित्तीय शिक्षा को विद्यालयों में पढ़ाया जाना महत्त्वपूर्ण इसलिये है कि समाज पर उसका गुणज प्रभाव पड़ता है क्योंकि वे वित्तीय शिक्षा को अपने आसपास के पर्यावरण में फैलाने के लिये प्रतिनिधि के रूप में कार्य करने हेतु सर्वोत्तम स्थिति में होंगे। अतः, भारत में हम पाठ्यक्रम तैयार करने वाली संस्थाओं यथा राष्ट्रीय शैक्षणिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद (एनसीईआरटी), शिक्षा बोर्डों यथा केन्द्रीय माध्यमिक शिक्षा बोर्ड (सीबीएसई), केन्द्र और राज्य सरकारों से जुड़ रहे हैं ताकि ऐसी संकल्पनाओं को विद्यालयीन पाठ्यक्रमों में जाँचा और जोड़ा जाय।

वित्तीय साक्षरता के मार्ग

14. विभिन्न संस्कृतियों और बाजार विकास आवश्यकताओं को देखते हुए, हम अलग-अलग आयु समूहों में विभिन्न वित्तीय और शिक्षा स्तरों को पहुँचाने के लिये बहु-मार्गीय दृष्टिकोण अपना रहे हैं। हमारे यहां आरबीआई की वेबसाइट पर आम आदमी के लिये वित्तीय शिक्षा पर एक कड़ी है जिसमें 13 भारतीय भाषाओं में सामग्री है जिसमें बच्चों के लिये मुद्रा और बैंकिंग पर चुटकुला संग्रह, पहेलिया, प्रतियोगिताएं इत्यादि शामिल हैं। रिज़र्व बैंक के शीर्ष कार्यपालक नियमित रूप से दूरस्थ गाँवों में जाते हैं जिससे वित्तीय जागरूकता और साक्षरता का संदेश पहुँचाया जा सके। एक युवा स्कॉलर योजना शुरू की गई है, जिसमें देश भर से प्रत्येक वर्ष लगभग 150 स्नातक विद्यार्थियों को चुना जाता है जिन्हें रिज़र्व बेंक के विभिन्न कार्यालयों में ग्रीष्मकालीन प्रशिक्षु बनाया जाता है और उनसे बैंक के क्रियाकलापों से

संबद्ध लघु परियोजना रिपोर्ट प्रस्तुत किये जाने की अपेक्षा की जाती है। इसके अलावा इन युवा स्कॉलरों को अपने क्षेत्र के कुछ विद्यालयों का दौरा करना होता है और अपनी परियोजना को विद्यालय के विद्यार्थियों को समझाना होता है जिससे विद्यालय के विद्यार्थियों में रिज़र्व बैंक के क्रियाकलापों के प्रति अधिक जागरूकता पैदा हो सके। इनके साथ-साथ, टाउन हाल सभाएं, प्रेस द्वारा आयोजित सूचना / साक्षरता कार्यक्रमों में सहभागिता, नाटकों और प्रहसनों का मंचन, स्थानीय मेलों/प्रदर्शनियों में स्टाल लगाना, इत्यादि इस उद्देश्य से की गई कुछ अन्य पहलें हैं।

इस पहल में और कौन लोग सहभागी हो रहे हैं?

15. वित्तीय साक्षरता प्रयासों में हर व्यक्ति को जुड़ना चाहिये। भारत में, बड़ी संख्या में हितधारक जिनमें केन्द्र और राज्य सरकारें, वित्तीय नियामक और संस्थाएं, नागरिक समाज, शिक्षाविद् अन्य शामिल हैं, वित्तीय साक्षरता फैलाने में संलग्न हैं। चूँकि वित्तीय समावेशन के लिये हमने बैंक-आधारित मॉडल अपनाया है, बैंक हमारी वित्तीय साक्षरता पहलों में सक्रिय योगदान दे रहे हैं जिसे वे वित्तीय साक्षरता एवं ऋण परामर्श केन्द्र (एफएलसीसी) स्थापित करके कर रहें हैं जिसमें उनका ध्यान लोगों को बैंकों द्वारा प्रदान किये जाने वाले विभिन्न जमा, ऋण और प्रेषण उत्पादों के बारे में शिक्षित करना होता है जिससे उनके लिये मांग पैदा हो सके और वित्तीय समावेशन का उद्देश्य प्राप्त हो सके। मार्च 31, 2012 को देशभर में 429 एफएलसीसी कार्यरत थे। उत्तर-पूर्व राज्यों में बैंकों द्वारा चल वित्तीय साक्षरता वाहनों का प्रयोग, कुछ राज्यों में बैंकों द्वारा वित्तीय साक्षरता पर साप्ताहिक रेडियो कार्यक्रम और नाबार्ड द्वारा जनजाति बहुल जिलों में इसी प्रकार के कार्यक्रम, सरकार प्रायोजित विभिन्न स्वरोजगार योजनाओं जिनमें बैंक ऋण और सरकारी अभिकरण यथा केवीआईसी/ डीआईसी, एससी/एसटी निगमों द्वारा दी जाने वाली सब्सिडी के बारे में जागरूकता कार्यक्रम, व्यापक प्रचार अभियान, शैक्षणिक संस्थाओं से गठजोड़, वित्तीय जागरूकता कार्यशालाएं/ हेल्पलाइन्स, किताबें, पर्चे और एनजीओ द्वारा वित्तीय साक्षरता पर प्रकाशन, वित्तीय बाजार के खिलाड़ी इत्यादि, राष्ट्रीय और राज्य स्तरीय आजीविका मिशनों में बड़ी संख्या में क्षेत्र कार्यकर्ता हैं जो स्वयं सहायता समूहों की बड़ी संख्या को करीब से सहायता प्रदान करते हैं। काफी संख्या में अन्य वेबसाइटें/बैंकों के पोर्टल्स/राज्य स्तरीय बैंकिंग समितियां बैंकिंग सेवाओं के बारे में सूचनाएं प्रसारित कर रही हैं। ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थाओं द्वारा वित्तीय साक्षरता कार्यक्रमों का संचालन, कृषक क्लबों द्वारा प्रशिक्षण कार्यक्रमों का संचालन, नाबार्ड से जुड़े एनजीओ और एसएचजी भी इस दिशा में महत्त्वपूर्ण पहल हैं। राज्य सरकारें और स्थानीय प्रशासनों को वित्तीय साक्षरता अभियानों में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभानी है क्योंकि वे जमीनी हकीकत के ज्यादा समीप हैं और शुरू किये गये कार्यों के बेहतर कार्यान्वयन की स्थिति में हैं।

साक्षरता के द्वारा उपभोक्ता संरक्षण

16. वित्तीय सेवाओं के सभी उपयोगकर्ताओं के लिये, वित्तीय साक्षरता का एक महत्त्वपूर्ण अवयव है शिकायत निवारण प्रक्रिया का प्रावधान जिसे वे शिकायतों और वित्तीय सेवा प्रदायकों द्वारा/के विरुद्ध धोखाधड़ी के मामलों में प्रयोग में ला सकते हैं। प्रभावी शिकायत निवारण प्रक्रिया की उपलब्धता आवश्यक है क्योंकि उसके न होने से वित्तीय प्रणाली में लोगों का विश्वास समाप्त हो जायेगा जिससे लोग उससे दूर हटने को उद्यत हो जायेंगे। हमारे वित्तीय समावेशन के प्रयासों के लिए यह एक गंभीर हानि होगी। बैंकिंग क्षेत्र से संबंधित शिकायत के कम लागत पर और तुरंत समाधान के लिये रिज़र्व बैंक ने अपने प्रत्येक क्षेत्रीय कार्यालय में बैंकिंग लोकपाल नियुक्त किये हैं। अन्य नियामकों ने भी अपने क्षेत्र में लोकपाल स्थापित किये हैं। लेकिन, बैंकों/वित्तीय संस्थाओं को यह जान लेना चाहिये कि ग्राहक जागरूकता/सेवा में सुधार और उनके स्तर पर प्रभावी शिकायत निवारण से ही लोकपाल के पास पहुँचने वाली शिकयतों की संख्या में काफी कमी आयेगी।

17. व्यक्ति स्तर पर वित्तीय साक्षरता से होनेवाले सहज लाभों के अलावा इसके व्यापक समष्टि आर्थिक लाभ भी हैं। यदि हम बैंकिंग सेवाओं के अंतर्गत इस वंचित आबादी को ला सकें, तो हम घरेलू और समग्र देशी बचत को और बढ़ा पायेंगे और इस प्रकार इससे दो अंकीय वृद्धि प्राप्त करने की आवश्यक शर्त को पूरा कर पायेंगे।

निष्कर्ष

18. जहाँ एक ओर अनेक उपाय किये गये हैं और किये जा रहे हैं, वित्तीय साक्षरता के वृहद् कार्य को देखते हुए, काफी और लोगों को इसके अंतर्गत लाना शेष है। यहाँ, मैं सारे हितधारकों की एक भागीदारी की आवश्यकता पर जोर दूँगा जिसमें सब मिलकर चलें। वित्तीय शिक्षा पर राष्ट्रीय रणनीति बनाना इस दिशा में एक कदम है। लेकिन, 'घोड़ा और गाड़ी' की कहावत के अनुसार, वित्तीय क्षमता सुधारने और वित्तीय साक्षरता बढ़ाने के प्रयास साथ चलते हुए ही अच्छे लगते है, इससे यात्रा सुगम और अधिक सफल बन जाती है।

मैं विचार-विमर्श की सफलता की कामना करता हूँ। धन्यवाद।