*समावेशन, संवृद्धि और अभिशासन (गवर्नेंस) - मुद्दे और भावी दिशा**

के. सी. चक्रबर्ती

लंदन स्कूल ऑफ इकानॉमिक्स के सेवानिवृत्त प्रोफेसर लार्ड मेघनाद देसाई; यस बैंक के प्रबंध निदेशक और सीईओ श्री राणा कपूर और एसोचैम के अध्यक्ष श्री समीर कोच्चर, एसकेओसीएच समूह के अध्यक्ष; प्रिन्ट और इलेक्ट्रानिक मीडिया के सदस्य; देवियो और सज्जनो! मेरे लिए यह खुशी और सौभाग्य की बात है कि मुझे इस एसकेओसीएच सम्मेलन के उदघाटन सत्र में भाग लेने का अवसर प्रदान किया गया जिसका विषय 'समावेशन, वृद्धि और अभिशासन' है। सम्मेलन की विषय-वस्तु हमारी अर्थव्यवस्था के लिए बहुत उपयोगी है क्योंकि इस समय आर्थिक वृद्धि में काफी गिरावट आई है। संपूर्ण संसार में, विशेष रूप से वित्तीय संकट के कारण यह माना जा रहा है कि दीर्घकालिक वृद्धि और वित्तीय स्थिरता को मात्र वित्तीय समावेशन के जरिए ही प्राप्त किया जा सकता है। भारत में नीति-निर्माताओं को इस यथार्थ गतिविधि की आवश्यकता की जानकारी है और नीति-निर्माताओं ने ऐसी नीतियां तैयार की हैं जिनका उद्देश्य वर्षों से वित्तीय समावेशन रहा है। हाल ही में, वित्तीय समावेशन में वृद्धि के जरिए दीर्घकालिक आर्थिक संवृद्धि प्राप्त करना विनियामकों और नीति-नीर्माताओं का केंद्रीय मंत्र न केवल भारत में, बल्कि संपूर्ण विश्व में बन गया। किंतु हम अपने प्रयासों में कितना सफल हुए हैं? निश्चित रूप से, पिछले पांच-छह वर्षों से भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को वित्तीय समावेशन के लिए संरचित दृष्टिकोण अपनाने के लिए प्रोत्साहित किया है, बैंकिंग क्षेत्र ने इस संबंध में अच्छा कार्य किया है। खोले गए बुनियादी बैंक खातों की संख्या, जारी किए गए किसान क्रेडिट कार्ड (केसीसी) और जनरल क्रेडिट कार्ड की संख्या इत्यादि से संबंधित आंकड़े कोई भी देख सकता है, इनकी संख्या भी कम नहीं है किंतु यदि आप मुझसे पूछे कि क्या आप इसकी प्रगति से संतुष्ट हैं, तो मेरा उत्तर पूरी तरह से '**नहीं**' है। इन वर्षों के दौरान जिस तरह का वित्तीय समावेशन हुआ है उसकी गुणवत्ता से हम खुश नहीं है। जब हम गुणवत्ता शब्द का प्रयोग करते हैं तो इसका मतलब यह है कि यद्यपि, भारी संख्या में खाते खोले गए हैं, बहुत लोगों को केसीसी और जीसीसी जारी किए गए हैं, किंतु इन खातों में लेनदेनों की संख्या बहुत कम बनी हुई है। जिस बात से मुझे बेहद दुख होता है वह यह कि जितना लेनदेन इस खातों में होना चाहिए था, उतना नहीं हुआ है, इस संबंध में हुई प्रगति से मैं बिल्कुल संतुष्ट नहीं हूँ। इसलिए सबसे बड़ा प्रश्न यह है कि ऐसा किस वजह से है? बैंक सार्थक वित्तीय समावेशन क्यों नहीं कर पा रहे हैं? मुझे लगता है कि हितधारकों की सामूहिक असफलता का हिस्सा अधिक होने के कारण हमारे वित्तीय समावेशन ढांचे का गवर्नेंस अच्छे से नहीं किया जाता है और शीर्ष नीतिगत स्तर पर अर्थात बोर्ड और वरिष्ठ प्रबंधन के स्तर पर जवाबदेही का अभाव है।

2. इसलिए, मुझे प्रसन्नता है कि एसकेओसीएच ने इस प्रकार की विषय-वस्तु का चुनाव किया है जिसका उद्देश्य समावेशन, संवृद्धि और अभिशासन के बीच इस संबंध को रेखांकित करना है। जैसा कि मैंने पहले उल्लेख किया है कि लगभग 5-6 साल पहले वित्तीय समावेशन को बढ़ाने के लिए एक संरचित ढांचा शुरू किया गया था और इसलिए, अपने प्रयासों पर विचार करने, अपनी उपलब्धियों को दर्शाने और जहां आवश्यक हो, वहां उनमें सुधार करने के लिए यह बिल्कुल सही समय है। आज के अपने संबोधन में मैं वित्तीय समावेशन से संबंधित प्रयासों में हुई प्रगति, सही मायने में सार्थक बनाने के लिए बैंक में वित्तीय समावेशन से संबंधित प्रयासों के गवर्नेंस ढांचे में आवश्यक सुधार और मुदों और चुनौतियों पर जोर देना चाहता हूँ।

3. संवृद्धि और गवर्नेंस के बीच ऐसा संबंध है जिसे अलग नहीं किया जा सकता है और इसे अनेक अनुभवजन्य अध्ययनों के जरिए स्थापित किया गया है। अच्छे गवर्नेंस की अवधारणा 1980

* 21 मार्च 2014 को नई दिल्ली में 35वें एसकेओसीएच सम्मेलन में भारतीय रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर डॉ के. सी. चक्रबती द्वारा दिया गया अभिभाषण। इस अभिभाषण को तैयार करने में श्री बिपिन नायर और सुश्री मृगा परांजपे से प्राप्त सहयोग के लिए उनके प्रति कृतज्ञता प्रकट की जाती है।

के अंत में संज्ञान में आई, सबसे पहले यह विश्व बैंक में आई जिसे बाद में इसे अंतरराष्ट्रीय विकास सहायता एजेन्सियों और यूएनडीपी और ओईसीडी जैसी संस्थाओं द्वारा आगे बढ़ाया गया। विश्व बैंक के अनुसार, अच्छे गवर्नेंस में सुदृढ़ सार्वजनिक क्षेत्र प्रबंध (कुशलता, प्रभावकारिता और मितव्ययता), जवाबदेही, विनिमय और सूचना का स्वतंत्र आवा-गमन (पारदर्शिता), और विकास के लिए एक कानूनी ढांचा (न्याय, मानवाधिकार और स्वच्छंदता के लिए सम्मान) शामिल हैं (विश्व बैंक, 1994)। यूएनडीपी ने अच्छे गवर्नेंस की 9 प्रमुख विशेषताओं अर्थात सहभागिता, कानून का शासन, पारदर्शिता, प्रतिक्रियाशीलता, सहमति उन्मुख, इक्विटी, प्रभावकारिता और कुशलता, जवाबदेही और रणनीतिपरक विज़न का उल्लेख किया है। अच्छा गवर्नेंस होने से आर्थिक संवृद्धि की प्रक्रिया में तेजी आ सकती है और उन्नति हो सकती है जो कि यथार्थ, दीर्घकालिक और समावेशी होगी।

4. उसी प्रकार, विशेष तौर पर उभरती बाजार अर्थव्यवस्थाओं में संवृद्धि और वित्तीय समावेशन के बीच एक समान अटूट संबंध है। इसका कारण वह उपयोगी भूमिका है जो बैंक वित्तीय मध्यस्थता के रूप में इन अर्थव्यवस्थाओं में व्यष्टि और समष्टि दोनों स्तर पर अदा करते हैं। बैंक संवृद्धि में बचत राशि को जुटाने और अर्थव्यवस्था में उपलब्ध सर्वाधिक इष्टतम विस्तार संबंधी विकल्प के लिए ऋण देकर योगदान करते हैं; जहां व्यष्टि स्तर पर, बैंक हाउसहोल्ड और कारोबारियों को उनके आर्थिक लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए और अनेक वित्तीय सेवाएं प्रदान करके उनकी स्थिति को सुधार करने के लिए अवसर प्रदान करते हैं, वहीं ये समग्र संवृद्धि में अपना योगदान करते हैं। तथापि, इस महत्वपूर्ण भूमिका को अदा करने में बैंकों की क्षमता में बाधा जनसंख्या के एक भाग में वित्तीय समावेशन न होने से आई हैं। इस प्रकार, वित्तीय समावेशन और बैंक रहित क्षेत्रों में बैंकों की बढ़ी उपस्थिति आर्थिक संवृद्धि के लिए मजबूत कड़ी है।

वित्तीय समावेशन के जरिए संवृद्धि: ऐतिहासिक परिप्रेक्ष्य

5. स्वतंत्रता के बाद की अवधि के दौरान यथार्थ और दीर्घकालिक गतिविधियों को सुनिश्चित करने के लिए वित्तीय क्षेत्र के महत्त्व को महसूस किया गया और अर्थव्यवस्था के उपेक्षित क्षेत्र और कमजोर वर्ग के लोगों को ऋण देने पर जोर दिया गया। निर्धन लोगों को ऋण देने में वृद्धि करना गरीबी के विरुद्ध लड़ने में भारत की योजना निर्माण के लिए मूल चिंता का विषय बना रहा। शुरूआती दिनों में ही व्यापक वित्तीय समावेशन की सामाजिक और आर्थिक अनिवार्यता की पहचान करने के बाद नीति-निर्माताओं ने निर्धन लोगों को सक्षम बनाने के लिए नवोन्मेशी उपाय करने शुरू कर दिए। बैकों का राष्ट्रीयकरण (1969/1980) करने की शुरूआत के साथ, बैंक के लिए प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्रों को उधार देने की रूपरेखा बनना, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की स्थापना करना (आरआरबी-1975-76), सेवा क्षेत्र दृष्टिकोण और स्वयं सहायता समूह-बैंक संबद्ध कार्यक्रम (1989-90), इस प्रकार के सभी उपाय आम लोगों को बैंक सेवाएं प्रदान करने और अर्थव्यवस्था की प्रगति संबंधी प्रक्रिया में सहभागिता के अंतर्निहित उद्देश्य के साथ किए गए थे। 1990 में किए गए वित्तीय क्षेत्र संबंधी सुधार वित्तीय पहुंच में बढ़ोतरी, अधिक कुशलता और बेहतर उपभोक्ता संतुष्टि के उद्देश्य से वित्तीय संस्थाओं को सुदृढ़ करने और प्रतिस्पर्धा बढ़ाने के लिए नए सहभागी को लाने के लिए जोर देने को दर्शाता है। निस्संदेह, इस प्रकार के उपायों का अनुकूल प्रभाव पड़ा और देश के सुदूर भाग में बैंकिंग सेवाएं पहुंचाने में कुछ सुधार देखा गया। तथापि, चूंकि इन उपायों में संरचित और समन्वित दृष्टिकोण का अभाव था इसलिए गतिविधियां कुछ क्षेत्रों तक ही सीमित रहीं क्योंकि कुछ क्षेत्रों में अन्य की तुलना में बेहतर वित्तीय पहुंच देखी गयी। सभी क्षेत्रों में वित्तीय गतिविधयों में असमानता मुख्यतः खराब नीतियों और गवर्नेंस ढांचे की अपर्याप्ता के चलते थी। इस प्रकार, वित्तीय समावेशन से संबंधित उपाय में औपचारिक संरचना और प्रभावी समन्वयन की कमी होने के कारण संवृद्धि और आर्थिक संपन्नता में क्षेत्रीय असमता आ गई।

सुशासन : एक आवश्यक पूर्वापेक्षा

6. समावेशी संवद्धि और गवर्नेंस के विजन में सभी के लिए गतिविधि वित्त को व्यापक और गहन बनाने की आवश्यकता का उल्लेख किया गया है। मात्र कुशल कार्य-पद्धति वाले और

कुशलतापूर्वक शासित वित्तीय संस्थाएं अर्थव्यवस्था की बढ़ती आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए वित्तीय सेवाएं प्रदान कर सकती है। व्यापक वित्तीय समावेशन की आवश्यकता की बहुत पहले पहचान करने के बावजूद जनसंख्या के एक बड़े भाग तक अभी भी वित्तीय सेवाएं नहीं पहुंची है। जैसा कि मैंने पहले उल्लेख किया है कि यद्यपि, स्वतंत्रता के बाद की अवधि के दौरान विनियामक/सरकार द्वारा किए गए अनेक उपायों से ग्रामीण पहुंच और ऋण की मात्रा में काफी वृद्धि हुई है, फिर भी, कमजोर गवर्नेंस के चलते इसकी संरचना बुरी तरह से प्रभावित हुई है। उपलब्धियां 'मात्रा की दृष्टि से आकर्षक हैं किंतु गुणवत्ता की दृष्टि से कमजोर' हैं। सामाजिक बैंकिंग के लिए लक्ष्य प्रेरित दृष्टिकोण के कारण किए गए प्रयास बैंक की कोराबार रणनीति का हिस्सा नहीं थे। बैंक की ओर से किए गए प्रयास हमेशा उधार देने के लक्ष्य को अधिकांशतःवित्तीय सहायताप्राप्त ब्याज दर पर अथवा सरकार द्वारा निर्देशित अनेक योजनाओं के तहत सरकार से प्राप्त सहायकी से किसी तरह पूरा करने के उद्देश्य से किए गए।

7. ओवरटाइम, और विशेष रूप से, पिछले कई वर्षों के दौरान बैंकों द्वारा अपनाए गए भारिबैं प्रेरित संरचित वित्तीय समावेशन का ढांचा अपनाने के परिणाम स्वरूप आर्किटेक्चर और वित्तीय समावेशन में काफी प्रगति देखी गई। यह महसूस किया जा रहा है कि वित्तीय समावेशन के लिए कोई ऐसी नीति नहीं हो सकती है जो देश की सभी स्थितियों के लिए उपयुक्त हो, यद्यपि, कुछ मूल स्थितियां इस प्रकार की रणनीति से लाभ प्राप्त करने के लिए जरुरी है। प्रभावी गवर्नेंस इन स्थितियों में सबसे प्रमुख है और वस्तुतः वित्तीय समावेशन को प्राप्त करने के लिए अपरिहार्य है।

8. प्रभावी वित्तीय समावेशन तब तक नहीं किया जा सकता है जब तक वित्तीय समावेशन कार्यक्रम की पूरी संरचना को अच्छे गवर्नेंस का सहयोग नहीं मिलता। हमारे वित्तीय समावेशन कार्यक्रम में अच्छे गवर्नेंस को नीतिगत विजन के सहयोग से एक योजनाबद्ध और संरचित तरीके से समेकित ढ़ाचा होने पर ही प्राप्त किया जा सकता है। इस गवर्नेंस संरचना को बनाने की दिशा में पहले कदम के रूप में वित्तीय समावेशन और इससे जुड़े सभी घटकों को संक्षिप्त रूप से परिभाषित करने का प्रयास किया है। आगे, हम अपने वित्तीय समावेशन की पूरी गवर्नेंस संरचना, अभी तक की गई प्रक्रिया और इसे सफल बनाने के लिए ऐसे मुद्दों और चुनौतियों जिनका समाधान करना जरूरी है, पर चर्चा करूंगा।

(अ) वित्तीय समावेशन को परिभाषित करना

9. वित्तीय समावेशन सामान्यतः समाज के सभी वर्गों और कमजोर वर्गों और विशेष रूप से कम आय वर्गों जैसे अतिसंवेदनशील समूहों को एक निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से सस्ती कीमत पर समुचित वित्तीय उत्पाद और सेवाएं पहुंचाने को सुनिश्चित करने की प्रक्रिया है जो कि मुख्यधारा की संस्थाओं द्वारा विनियमित की जाती है।

वित्तीय समावेशन के लिए दृष्टिकोण

(क) बैंक निर्देशित मॉडल

10. हमने वित्तीय समावेशन के लिए बैंक निर्देशित मॉडल अपनाया है जिसके लिए प्रौद्योगिकी जरूरी है। इस संबंध में हमारा मानना है कि हमारे देश के भौगोलिक विस्तार को देखते हुए वित्तीय समावेशन के प्रयासों की सफलता बाजार सहभागियों द्वारा अपनी वैयक्तिक जरुरतों के लिए उपयुक्त नए सुपुर्दगी मॉडल विकसित के साथ ही आईसीटी सक्षम समाधान पर आधारित होगी।

11. हमारा अनुभव रहा है कि वित्तीय समावेशन का लक्ष्य मुख्यधारा की बैंकिंग संस्थाओं के जरिए ही पूरा किया जा सकता है क्योंकि वे ही प्रभावी वित्तीय समावेशन के लिए आवश्यक विभिन्न उत्पाद प्रदान कर सकते हैं। मुख्यधारा के वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया के भाग के रूप में टेल्को (विप्रेषण) और एमएफआई/एसएचजी (ऋण) जैसे सेवा प्रदाता से एक भी उत्पाद न होने के लिए कारण हमारे इस दृष्टिकोण की आलोचना की गई। जैसा कि हमने पहले कहा कि जब तक प्रतिभागी विभिन्न प्रकार के उत्पाद नहीं प्रदान करते हैं, तब तक इसे वित्तीय समावेशन नहीं माना जा सकता है क्योंकि इससे न केवल लोगों की बहुत कम वित्तीय जरुरत पूरी होगी, बल्कि वित्तीय समावेशन भी नहीं पूरा होगा। वस्तुतः वित्तीय संस्थाएं अर्थात बैंकों में

अनेक प्रकार के उत्पाद/सेवाएं प्रदान करने की क्षमता है और ये अधिक कुशलता से और सस्ती कीमत पर वित्तीय समावेशन से संबंधित उत्पाद प्रदान कर सकते हैं। तथापि इसका मतलब यह नहीं है कि हमने अन्य संस्थाओं को इससे पूरी तरह से बाहर कर दिया है। हमने सुझाव दिया है कि अन्य संस्थाएं जैसे मोबाइल सेवा प्रदाता सेवाएं प्रदान करने में बैंकों के साथ मिलकर कार्य कर सकती हैं। हमारा मानना है कि जहां तक वित्तीय समावेशन का संबंध है, बैंकों के साथ इस प्रकार की साझेदारी होने से परिस्थिति बदल सकती है।

(ख) एकीकृत दृष्टिकोण - वित्तीय समावेशन और वित्तीय साक्षरता

12. हमने वित्तीय समावेशन के लिए एक संरचित, योजित और एकीकृत दृष्टिकोण अपनाया है जिसका जोर वित्तीय सेवाओं की पहुंच में सुधार करने और वित्तीय साक्षरता की पहल के जरिए वित्तीय सेवाओं की मांग को बढ़ाने पर है। हम मानते हैं कि वित्तीय समावेशन के प्रयासों की सफलता न केवल इस बात पर निर्भर करती है कि औपचारिक वित्तीय पहुंच में कितना सुधार है बल्कि इस बात पर भी निर्भर करती है कि लक्ष्यित लोग औपचारिक वित्तीय प्रणाली को अपनाने के लाभ से परिचित हैं और इसे अपनाने के लिए इच्छुक हैं।

(ग) वित्तीय समावेशन के लिए एक बड़ा संस्थागत तंत्र तैयार करना

13. अब मैं ऐसे संस्थागत तंत्र के बारे में चर्चा करना चाहता हूँ जिसे पूरे देश में वित्तीय समावेशन की सफलता सुनिश्चित करने के लिए बनाया गया है।

i. वित्तीय स्थिरता और विकास परिषद (एफएसडीसी) एक सर्वोच्च संस्था है जिसका प्रमुख वित्त मंत्री होता है। एफएसडीसी के अंतर्गत एक एफएसडीसी का उप दल है जिसका प्रमुख भारतीय रिज़र्व बैंक का गवर्नर होता है और उसके अंतर्गत एक तकनीकी दल होता है जिसका प्रमुख भारतीय रिज़र्व बैंक का उप गवर्नर होता है जिसका पूरा जोर वित्तीय समावेशन और वित्तीय साक्षरता पर होता है। इन दलों में सदस्य के रूप में सभी वित्तीय क्षेत्र के विनियामकों के प्रतिनिधि शामिल होते हैं जिससे दल की संरचना बहुत ही सुदृढ़ बन जाती है।

ii. बैंकों के कार्य-निष्पादन को मापने और वित्तीय समावेशन के अंतर्गत अपनाए गए अनेक मॉडल की लगातार समीक्षा करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारिबैं के एक उप गवर्नर की अध्यक्षता में वित्तीय समावेशन परामर्शदात्री समिति (एफआईएसी) का गठन किया है, इस समिति के सदस्यों में भारिबैं के केंद्रीय बोर्ड के कई निदेशक और विभिन्न एनजीओ/अन्य सिविल सोसाइटी प्रतिनिधियों इत्यादि के विशेषज्ञों को शामिल किया गया है। आशा है कि पूर्ण वित्तीय समावेशन के उद्देश्य को पूरा करने के लिए एक उपयोगी और दीर्घाकालिक बैंकिंग सेवा सुपुर्दगी मॉडल विकसित करने में इन सदस्यों की सामूहिक विशेषज्ञता और अनुभव क सहयोग मिलेगा।

iii. आगे, हमें राज्य स्तर पर सृजित इन्फ्रास्ट्रक्चर अर्थात राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति (एसएलबीसी) का भी सहयोग मिलेगा जिसे जिला स्तर पर लीड जिला प्रबंधकों का सक्रिय सहयोग मिलता है।

iv. यह सुनिश्चित करना है कि आपूर्ति पक्ष के संबंध में किए गए प्रयासों को मांग पक्ष के संबंध में किए गए प्रयासों को सक्रिय सहयोग मिलता है, हमारे पास बैंकों द्वारा स्थापित 896 वित्तीय साक्षरता केंद्र है। बैंकों को सूचित किया गया है कि वे मुख्यधारा की वित्तीय प्रणाली का लाभ उठाने के लिए ग्रामीण क्षेत्रों में लोगों को शिक्षित, प्रशिक्षित करें और उन्हें इससे जुड़ने का परामर्श दे और यह भी सुनिश्चित करने का प्रयास करें कि ऐसे लोगों को बैंकों के दीर्घकालिक ग्राहकों के रूप में परिवर्तित करें।

(घ) वित्तीय उत्पादों का समूह

14. बैंकों की गैर मौजूदगी में अनौपचारिक वित्तीय बाजार की मध्यवर्ती संस्थाओं की संख्या में भारी वृद्धि, विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्र में, हुई है, जो बैंक के स्थान पर कार्य कर रही थीं। इनमें से

अनेक संस्थाएं अधिकांशतः अशिक्षित लोगों को अत्यधिक ब्याज दर पर केवल ऋण देने का कार्य कर रहीं थी। इससे गरीब लोग अधिक कर्जदार हो गए और उनकी वित्तीय स्थिति खराब हो गई। हमारे वित्तीय समावेशन ढांचे के अंतर्गत हमें उम्मीद है बैंक यह सुनिश्चित करेंगे कि उपभोक्ताओं की सभी प्रकार की वित्तीय जरुरतों को निम्नलिखित चार बुनियादी उत्पाद प्रदान करके पूरा जा रहा है:

- बचत-सह-ओवरड्राफ्ट खाता
- पूर्णतः बचत खाता, आदर्शतः समवर्ती अथवा परिवर्तनशील समवर्ती जमा
- ईबीटी और अन्य विप्रेक्षण की सुविधा प्रदान करने के लिए एक विप्रेषण उत्पाद
- जीसीसी अथवा केसीसी जैसे उद्यमी ऋण उत्पाद

15. उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि ऐसे उपभोक्ता जो बैंकिंग प्रणाली से जुड़े हैं, को उनकी आय बढ़ाने की क्षमता को बढ़ाने के लिए आवश्यक सभी बुनियादी वित्तीय उत्पाद प्रदान किए जा रहे हैं जिससे कि वे गरीबी से बाहर निकल सके।

(ङ) प्रौद्योगिकी का सहारा लेना

16. हमें लगता है कि वित्तीय समावेशन का कार्य बहुत बड़ा कार्य है और यह प्रौद्योगिकी के उपयोग के बिना संभव नहीं होगा। हम यह भी स्वीकार करते हैं कि परंपरागत भौतिक शाखा बैंकिग के जरिए बैंकिंग सेवाएं प्रदान करना बैंक के लिए बहुत मंहगा पड़ता हैं, हमें बैंकों को प्रौद्योगिकी अपनाने के लिए प्रोत्साहित करना चाहिए ताकि वे कम लागत पर बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर सकें। प्रौद्योगिकी के संबंध में हमारी स्थिति सामान्य बनी हुई है, हमें बैंकों से अपेक्षा है कि वे अपने सीबीएस आर्किटेक्चर को उनके द्वारा चुनी हुई प्रोद्योगिकी से धीरे-धीरे जोड़ना शुरू करें ताकि वे इस दृष्टिकोण को अपनाकर देश के सुदूर क्षेत्रों जो कि हमारे वित्तीय समावेशन संबंधी पहल की सफलता के लिए जरुरी है, में कम लागत पर बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर सकें।

(च) ष्शाखा और बीसी आउटलेट का संयोजन

17. हम वित्तीय समावेशन, विशेष रूप से भौगोलिक दृष्टि से दूर-दूर फैले क्षेत्र में, विस्तार करने के लिए भौतिक शाखा संरचना अर्थात क्लिक और माउस प्रौद्योगिकी (कोरोबार प्रतिनिधि (बीसी) आउटलेट) के संयोजन का समर्थन कर रहे हैं। तथापि, बीसी मॉडल के सफल होने के लिए मूल शाखा से सहयोग की आवश्यकता होती है, इसलिए, बैंकों को सूचित किया गया कि वे मूल शाखा और बीसी आउटलेट के बीच छोटी मध्यवर्ती भौतिक शाखाएं खोले। ऐसा करने के पीछे लक्ष्य सेवाओं की कुशल सुपुर्दगी, नगदी प्रबंधन की कुशलता, ग्राहकों की शिकायत का निवारण और बेहतर ऋण व्यवस्था के लिए बीसी संचालन का बारीकी से निगरानी को सुनिश्चित करने के लिए पूर्ण इकोसिस्टम तैयार करना है।

(आ) विनियामक पहल

(i) पहुंच का विस्तार करना

(क) एजेंट बैंकिंग मॉडल - कारोबार प्रतिनिधि का प्रयोग

18. रिज़र्व बैंक ने बैंकों को जनवरी 2006 में बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए मध्यवर्ती सेवाएं अर्थात कारोबार प्रतिनिधि और कारोबार सुलभकर्ता का उपयोग करने की अनुमति प्रदान की। बीसी मॉडल में ग्रामीण जनसंख्या के आस-पास के स्थान पर बैंकों को प्रौद्योगिकी की सहायता से नगदी जमा करने और निकालने की अनुमति प्रदान की गई। इस नवोन्मेशी मॉडल के जरिए बैंकिंग-दायरे से बाहर क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाएं पहुंचाने में आने वाली समस्यों का समाधान करने का उद्देश्य था।

(ख) शाखा विस्तार

19. भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों के लिए शाखा खोलने संबंधी मानंदड़ों में काफी छूट दी है। शाखा अधिप्रमाणन में इतनी ढ़ील दी गई है कि बैंकों को 1 लाख से कम जनसंख्या वाले स्थान पर शाखा खोलने की पूर्व अनुमति लेना जरूरी नहीं है, उन्हें मात्र इसकी रिपोटिंग करनी होती है।

20. ग्रामीण क्षेत्रों में शाखाएं खोलने के लिए बैंकों को अपनी नई शाखाओं का कम से कम 25 प्रतिशत शाखाएं बैंक रहित ग्रामीण केंद्रों में खोलना अनिवार्य कर दिया गया। इस बात के लिए बैंकों को प्रोत्साहित करने के लिए उन्हें सूचित किया गया कि वे अपने वित्तीय समावेशन योजना के अंतर्गत तीन वर्षों के दौरान बैंक रहित ग्रामीण केंद्रों पर खोली जाने वाली शाखाओं पर विचार करें। इससे बैंक रहित ग्रामीण केंद्रों में तेजी से शाखा विस्तार होगा।

21. शाखा विस्तार के जरिए भौतिक शाखाओं की उपस्थिति बढ़ाने के साथ हमने आईसीटी-बीसी आउटलेट, कियोस्क, ऑफ साइट एटीएम, मोबाइल वैन जैसे मॉडल को भी अपनाने के लिए बैंकों को प्रोत्साहित किया है।

(ii) ऐक्सेस का विस्तार

(क) केवाईसी मानंदड़ों में रियायत

22. औपचारिक बैंकिंग प्रणाली से जुड़ने में लोगों के समक्ष सबसे प्रमुख अड़चनों में एक अड़चन सख्त ''अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी)'' मानदंड़ थे। खाते, विशेष रूप से छोटे ग्राहकों के खाते खोलने की प्रक्रिया आसान बनाने के लिए केवाईसी मानदंड़ों को आसान बनाया गया ताकि इस प्रकार के खाते बैंक पदाधिकारी की उपस्थिति में स्व-प्रमाणित करके खोले जा सके। इसके अतिरिक्त, यूआईडीएआई की पहल का लाभ लेने के लिए हाल ही में भारिबैं ने 'आधार' की अनुमति प्रदान की है, विशिष्ट पहचान संख्या को बैंक खाता खोलने लिए केवाईसी जरुरत को पूरा करने के पात्र दस्तावेज के रूप में प्रयोग किया जा सकता है। अभी हाल ही में, भारिबैं ने बैंकों को केवाईसी उद्देश्य के लिए यूआईडीएआई द्वारा प्रदान की जा रही ई-आधार सुविधा को प्रयोग करने की अनुमति प्रदान की है।

(ख) बुनियादी बचत बैंक जमा खाता (बीएसबीडीए)

23. बैंकों को न्यूनतम शेष शून्य और एटीएम कार्ड/डेबिट कार्ड की सुविधा के साथ सभी व्यक्तियों के लिए बुनियादी बचत बैंक जमा खाता (बीएसबीडीए) उपलब्ध कराए जाने हेतु सूचित किया गया है। न्यूनतम शेष रखने, बैंक प्रभार इत्यादि की मौजूदा बाधाओं का इसके जरिए समाधान किया जा रहा है। इससे प्रत्येक पात्र भारतीय नागरिकों के पास बैंकों में बचत खाता खोलने का अधिकार है। इसके अतिरिक्त, बैंकों को सूचित किया गया कि वे इस प्रकार के बुनियादी बचत खातों में अंतर्निहित ओडरड्राफ्ट की सुविधा भी प्रदान करें ताकि उपभोक्ताओं की आकस्मिक ऋण जरुरतों को पूरा किया जा सके और वे कठिनाई की स्थिति में साहूकारों के पास न जाए। उद्यमी उधार भी कृषि क्षेत्र के लिए केसीसी और कृषि से इतर क्षेत्र के लिए जीसीसी के रूप में प्रदान किया जाए।

(ग) सामाजिक लाभ प्रदान करने के लिए बैंकिंग नेटवर्क का सहारा लेना - प्रत्यक्ष लाभ अंतरण

24. हाल ही में, आधार के जरिए लाभार्थी की पहचान की वैधता पर आधारित प्रत्यक्ष लाभ अंतरण योजना की शुरूआत की गई जिसमें लाभार्थियों के बैंक खातों में सामाजिक कल्याण लाभ से संबंधित जमा राशि को सीधे जमा करने की सुविधा प्रदान की गई है, इससे सिस्टम में रिसाव और बर्बादी को रोका जा सकेगा। भविष्य में, लाभार्थियों के विशिष्ट वित्तीय पते के रूप में आधार आधारित प्लेटफार्म का उपयोग करके बैंकिंग नेटवर्क के माध्यम से सभी सामाजिक प्रतिभूतिगत भुगतानों को रूट करने की सरकार की योजना है। सरकारी की प्रत्यक्ष लाभ अंतरण की पहल की सहज शुरूआत को सुनिश्चित करने के लिए बैंकों को निम्नलिखित कार्य करने के लिए सूचित किया गया है:

- स्थानीय सरकारी प्राधिकारियों की मदद से कैंप लगाकर सभी पात्र व्यक्तियों के खाते खोलना।
- आधार संख्या के साथ मौजूदा और नए खातों को जोड़ना।
- डीबीटी (जी2जी - सरकार से व्यक्तिगत भुगतान तक) के कार्यान्वयन की प्रगति की निगरानी और समीक्षा करने के लिए एक प्रभावी तंत्र विकसित करना।

(इ) वित्तीय समावेशन : एक लाभदायक कारोबार प्रस्ताव

बैंकों की वित्तीय समावेशन योजना

25. सामान्य धारणाओं के विपरीत, बेहतर गवर्नेंस के साथ वित्तीय समावेशन, बहुत बड़ा अप्रयुक्त बाजार जिसे बैंकिंग दायरे

में लाया जा सकता है, होने के कारण एक लाभदायक कारोबार प्रस्ताव हो सकता है। प्रथम दृष्टि से, वित्तीय समावेशन को ''पिरामिड की नीचली सतह पर मुद्रा'' के रूप में लेने की आवश्यकता है। बैंक अग्रिमों पर उपयुक्त ब्याज दर लेने के लिए स्वतंत्र होने और अनेक सेवा प्रदान (जो वास्तविक रूप से बैंकों के लिए जरूरी है) करने के लिए आंतरिक रूप से प्रभार निर्धारित करने के लिए स्वतंत्र होने के साथ-साथ अपनी कारोबार रणनीति और प्रतिस्पर्धा लाभ के अनुसार उपयुक्त कारोबार और सुपुर्दगी मॉडल बनाए और उन्हें अपनी कारोबार योजना के अनुसार एलाइन करें। इससे बैंकों में प्रतिस्पर्धा का वातावरण पैदा होगा और इस प्रक्रिया से बैंक रहित जनसंख्या को लाभ होगा।

26. जैसा कि मैंने ऊपर उल्लेख किया है कि हमने बैंकों को श्रेष्ठ प्रतिबद्धता के साथ वित्तीय समावेशन के संरचित और योजनाबद्ध दृष्टिकोण को अपनाने के लिए प्रोत्साहित किया है। इसी बात को ध्यान में रखते हुए बैंकों को सूचित किया गया है कि वे वित्तीय समावेशन की योजना तैयार करें जिसमें उनके संबंधित बोर्ड के अनुमोदन से एफआईपी अवधि के दौरान प्राप्त किए जाने वाले अनेक मानदंड़ों से संबंधित खुद के लक्ष्यों के बारे में जानकारी शामिल हो। एफआईपी का प्रथम चरण 2010-2013 के दौरान कार्यान्वित किया गया और द्वितीय चरण को अंतिम रूप दे दिया गया है और उसे कार्यान्वित किया जा रहा है। रिज़र्व बैंक ने वित्तीय समावेशन पहल के अंतर्गत बैंकों के निष्पादन को मापने के लिए एफआईपी का इस्तेमाल किया है। इस उद्देश्य के संबंध में उनके योजनाबद्ध लक्ष्यों की तुलना में बैंक के निष्पादन का मूल्यांकन करने के लिए एक संरचित और व्यापक निगरानी तंत्र की शुरूआत की गई है। इस वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया में बैंक के उच्च प्रबंध/वरिष्ठ पदाधिकारियों का होना सुनिश्चित करने के लिए बैंक के सीएमडी/सीईओ और भारिबैं के उप गवर्नर के बीच वार्षिक समीक्षा बैठक का भी प्रावधान किया गया है।

वित्तीय समावेशन योजना के अंतर्गत बैंकों का कार्य-निष्पादन

27. एफआईपी के अंतर्गत बैंकिंग प्रणाली की उपलब्धियों का मूल्यांकन निगरानी (दिसंबर 2013 तक की अवधि के लिए) संबंधी निम्नलिखित आंकड़ों के आधार पर किया जा सकता है:

i. बैंकिंग कनेक्टिविटी का विस्तार मार्च 2010 के 67,694 गाँवों से बढ़कर 328679 गांवों पहुंच गया है।

ii. बीएबीडीए की कुल संख्या बढ़कर 229 मिलियन हो गई जिसमें 108 मिलियन आईसीटी आधारित खाते शामिल हैं।

iii. **कृषि क्षेत्र से जुड़े** 39 मिलियन लोगों को ऋण दिया गया और **कृषि से इतर क्षेत्र के** 6 मिलियन लागों को ऋण दिया गया।

iv. दिसंबर 2013 को समाप्त 9 महीनों की अवधि में आईसीटी आधारित खातों में बीसी के जरिए लगभग 238 मिलियन का लेनदेन किया गया है जबकि वर्ष 2012-13 के दौरान इन लेनदनों की संख्या 250 मिलियन दर्ज की गई थी।

28. प्रथम एफआईपी अवधि पूरी होने के बाद यह महसूस किया गया कि यद्यपि, भारी संख्या में बैंक खाता खोलने के साथ-साथ एक बहुत बड़ा बैंकिंग नेटवर्क तैयार किया गया, फिर भी, बैंकिंग इन्फ्रास्ट्रक्चर और बैंक खाते खोलने मात्र से ही सार्थक वित्तीय समावेशन का उद्देश्य पूरा नहीं होगा। बेहतर गवर्नेंस के रूप में, वित्तीय समावेशन के प्रयास में सभी हितधारकों शामिल हो, इसे सुनिश्चित करने के अंतनिर्हित उद्देश्य के साथ और वित्तीय समावेशन योजना के अंतर्गत रिपोर्टिंग संरचना में एकरूपता को सुनिश्चित करने के लिए बैंकों को सूचित किया गया कि उनके एफआईपी अलग-अलग हो और उन्हें शाखा स्तर पर तैयार किया गया हो। इस नई योजना के अंतर्गत जोर इस बात को सुनिश्चित करने पर दिया गया है कि तैयार किया गया नया बैंकिंग नेटवर्क का उपयोग न सिर्फ जमा और विप्रेषण करने के लिए किया जाए, बल्कि अन्य उत्पाद जैसे ऋण जो बैंकों के लिए कारोबार को अधिक लाभदायक बनाने में मदद कर सकता है, को बढ़ाने में भी इस्तेमाल किया जा सकता है। इससे न केवल नए खोले गए खातों में लेनदेन की संख्या में बढ़ोतरी होगी, बल्कि लोगों को औपचारिक वित्तीय प्रणाली से जुड़ने का लाभ भी होगा।

संतुलित दृष्टिकोण को सुकर बनाना - बैंक रहित गांवों में बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने संबंधी योजना

29. बैंकों द्वारा वित्तीय समावेशन के तहत कारोबार अवसर की संभावना को धीरे-धीरे महसूस करने और ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाओं का विस्तार करने को देखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने अनुमानित आधार पर बैंकों को गांव बांट दिए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि बैंक द्वारा किए गए प्रयास समरूप नहीं है। ऐसा इस उद्देश्य को भी सुनिश्चित किया गया ताकि देश के सभी बैंक रहित गांवों में कम से कम एक बैंकिंग आउटलेट उपलब्ध हो सके।

30. इस दिशा में, चरणबद्ध दृष्टिकोण अपनाया गया है , जिसमें एसएलबीसी/डीसीसी को सूचित किया गया है कि वे 2000 से अधिक जनसंख्या वाले गांवों की पहचान करें और अनुमान के आधार पर अपने क्षेत्र में कार्यरत बैंकों में बांट दें। जहां प्रथम चरण में लगभग 74000 बैंक रहित गांवों (2000 से अधिक जनसंख्या वाले गांव) में बैंकिंग सुविधा प्रदान की गई, वही दूसरे चरण में, एसएलबीसी/डीसीसी ने लगभग 490000 बैंक रहित गांवों की पहचान की है जिनमें अभी बैंकिंग सुविधा प्रदान की जानी है। इन गांवों को भी अनुमान के आधार पर बैंकों को बांट दिया गया है और प्रत्येक गांव में 2016 तक बैंकिंग आउटलेट खोलने का लक्ष्य है।

वित्तीय साक्षरता और वित्तीय शिक्षा

31. जैसा कि हम पहले भी कह चुके हैं कि हमने बेहतर वित्तीय पहुंच के जरिए वित्तीय सेवाओं की आपूर्ति बढ़ाने के लिए और वित्तीय साक्षरता पहल के जरिए वित्तीय सेवाओं की अधिक मांग को सुनिश्चित करने के लिए एक एकीकृत दृष्टिकोण को अपनाया है। भारतीय संदर्भ में, मुख्यधारा की वित्तीय संस्थाओं के साथ जुड़ने से होने वाले लाभ के बारे में ग्रामीण जनंसख्या में जागरुकता न होने से वित्तीय निरक्षरता की समस्या बहुत बड़ी समस्या बनी हुई है।

32. इसलिए, हमने सुनिश्चित किया है कि हमारी आपूर्ति पक्ष से संबंधित पहल को मांग पक्ष से संबंधित पहलों का भरपूर सहयोग मिले। हमारा विचार है कि वित्तीय शिक्षा को स्कूली पाठ्यक्रम में शामिल किया जाए ताकि बैंकों और बैंकिंग सेवाओं के लाभ के बारे में बच्चों को शिक्षित किया जा सके। इस दिशा में, एफएसडीसी के तकनीकी दल ने वित्तीय शिक्षा से संबंधित राष्ट्रीय रणनीति तैयार की है जिसका अनुमोदन एफएसडीसी द्वारा दिया जा चुका है।

33. भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को सूचित किया है कि वे पूरे देश में वित्तीय साक्षारता केंद्रों (एफएलसी) की स्थापना करें। बैंकों ने दिसंबर 2013 तक 896 एफएलसी केंद्रों की स्थापना की है। इन एफएलसी केंद्रों ने अनेक साक्षारता कायक्रमों के जरिए 10 मिलियन से अधिक लोगों को शिक्षित किया है। आगे बैंकों को सूचित किया गया है कि वे एफएलसी और ग्रामीण शाखाओं द्वारा कम-से-कम महीने में एक बार आउटडोर वित्तीय साक्षारता कार्यक्रम का आयोजन करके वित्तीय साक्षरता कैंपों की संख्या बढ़ाएं।

34. साक्षरता-सामग्री को मानक बनाने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने एक व्यापक वित्तीय साक्षारता गाइड तैयार की है जिसमें प्रशिक्षणकर्ताओं के लिए मार्गदर्शन नोट, वित्तीय साक्षरता कैंप का आयोजन करने के लिए परिचालनगत दिशा-निर्देश, मानक वित्तीय साक्षरता सामग्री और ग्रामीण ग्राहकों के इस्तेमाल के लिए वित्तीय डायरी और 16 पोस्टर का एक सेट शामिल हैं। बैंकों को सूचित किया गया है कि वे वित्तीय उत्पाद और सेवाओं की बुनियादी वैचारिक समझ विकसित करने के लिए इस सामग्री का इस्तेमाल एक मानक पाठ्यक्रम के रूप में करें।

(ई) मुद्दे और चुनौतियां

35. जहां व्यापक वित्तीय पहुंच को सुनिश्चित करने के लिए अनेक प्रयास किए जा रहे हैं, वहीं कई ऐसे कारक हैं जो वित्तीय समावेशन की प्रगति में बाधा बने हुए हैं। अब मैं इन मुद्दों और चुनौतियों पर एक-एक करके चर्चा करूंगा।

गवर्नेंस की कमी

36. प्रभावी गवर्नेंस की आवश्यकता का अभिप्राय सभी प्रक्रियाओं को मजबूत करने से है अर्थात मानदंड़ जो हमारी कार्रवाइयों को परिभाषित करते हैं, क्षमता को बांटते हैं और एक ऐसी मैट्रिक्स का निर्धारण करते हैं जिससे कि हम अपने कार्यनिष्पादन का मूल्यांकन कर सके। प्रभावी गवर्नेंस का आभाव हमारे वित्तीय समावेशन के प्रयासों को कार्यान्वित करने में धीमी प्रगति के प्रमुख कारणों में से एक है।

स्वामित्व और जवाबदेही

37. इन्फ्रास्ट्रक्चर होने के बाद भी, वित्तीय समावेशन क्यों नहीं हो पा रहा है? इसका कारण जवाबदेही का अभाव होना और दृष्टिकोण की समस्या का होना है। अभी भी अनेक बैंकों ने वित्तीय समावेशन के लिए उचित, सस्ता सुपुर्दगी मॉडल तैयार नहीं किया है और इसीलिए, वे वित्तीय समावेशन को एक लाभदायक कारोबार अवसर के रूप में अभी भी पूरी तरह से नहीं ले रहे हैं। इसका परिणाम यह है कि वे अभी भी मानते हैं कि यह एक सामाजिक/विनियामकीय बाध्यता है और इसलिए वे आधे मन से इसके लिए प्रयास कर रहे हैं। एमआईएस की अपर्याप्ता और भी कठिनाइयां पैदा करती है। मध्यवर्ती भौतिक शाखा स्थापित करने और बीसी नेटवर्क विकसित करने में लगने वाली लागत को एक निवेश न मानकर इसमें लगने वाली लागत को डूबा हुआ माना जा रहा है। यह स्पष्ट है कि यह पहले दिन से ही राजस्व वृद्धि नहीं कर सकता है, फिर भी निर्धारित लागत और परिवर्ती लागत को ध्यान में रखते हुए भौतिक शाखा और बीसी के जरिए ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करने का व्यय निकाला जाए तो निश्चित रूप से बीसी मॉडल मध्याविध में सस्ता साबित होगा। इसलिए, वित्तीय समावेशन के लिए काम करने के लिए बैंकों को मॉडल का स्वामित्व लेने की आवश्यकता है और वे इसे अनवरत सुनिश्चित करें और वे बुनियादी स्तर पर कारोबार प्रतिनिधियों का पूरा सहयोग करें। इस प्रक्रिया में कार्यनिष्पादन न करने वालों को दंड़ देने की आवश्यकता है और गवर्नेंस प्रणाली को उच्च प्रबधंन से बदला-खरीद और बैंक के रैंक और फाइल से प्रतिबद्धता व जवाबदेही को सुनिश्चित करने के लिए बेहतर बनाया जाए।

सुपुर्दगी मॉडल

38. सबसे प्रमुख चुनौती यह है कि बैंकों ने अपने वित्तीय समावेशन की पहल का मार्गदर्शन करने के लिए एक स्थाई और आरोह्य कारोबार सुपुर्दगी मॉडल अभी भी विकसित नहीं किया है। अनेक वैकल्पित मॉडल अजमाए गए हैं, बीसी-आईसीटी मॉडल को बैंकों में सबसे ज्यादा पसन्द किया गया है। तथापि, अनेक बैंक को ऐसे बीसी मॉडल को अपनाना है जो आरोह्य है और वित्तीय समावेशन के अंतर्गत दिए गए लक्ष्यों को प्राप्त करने में उनकी मदद करे।

व्यावहारिकता का मुद्दा

39. जहां वित्तीय सेवाओं की पहुंच में सुधार हुआ है, वहीं, वित्तीय इन्फ्रास्ट्रक्चर का प्रयोग सुस्त बना हुआ है। जहां देश भर में लगभग 3 लाख बैंकिंग आउटलेट हैं, वहीं बीसी द्वारा खोले गए अधिकांश खातों में लेनदेन की संख्या बहुत कम है। यह न केवल संभावित लाभ को बाधित करता है जो वित्तीय पहुंच के विस्तार से प्राप्त हो सकता था, बल्कि बैंकों और बीसी के लिए वित्तीय समावेशन से संबंधित गतिविधियों की व्यावहारिकता को भी कम करता है। परिणामस्वरूप, कम हुई व्यावहारिकता मॉडल की आरोह्यता को प्रभावित करती है और इस प्रक्रिया में, वित्तीय समावेशन के प्रयासों में अवरोध पैदा करती है।

बीसी परिचालन में आने वाली बाधाएं

40. हमने कुछेक ऐसी कठिनाइयों की पहचान की है जो बीसी मॉडल को बढ़ाने में बाधा डाल रही हैं। इनमें बैंकों द्वारा पालन की गई प्रतिबंधी नकदी प्रबंध प्रणाली, जहां बीसी को बीसी से प्राप्त नकदी सीमा और सुरक्षा की शर्तों में अपने कारोबार परिचालन को पूर्णतः भुगतान करने के लिए राशि की आवश्यकता होती है; बीसी द्वारा पारगमन में रखी नकदी का बीमा न होना; बीसी/सीएसपी को पारिश्रमिक का कम अथवा असामयिक भुगतान; बीसी चैनल के जरिए केवल सीमित उत्पादों का लेनदेन करने की अनुमति आदि शामिल हैं। इसके चलते वित्तीय समावेशन में प्रमुख आधार के रूप में सहभागिता और प्रभावकारिता सीमित है।

41. हमारी समीक्षा से स्पष्ट है कि विभिन्न बैंक ने अलग-अलग कार्य-प्रणाली अपनाई है। हमें लगता है कि अब समय आ गया कि बैंकों को एक साथ आना चाहिए और बीसी मॉडल को बढ़ाने के लिए श्रेष्ठ कार्य-प्रणाली की पहचान करनी चाहिए। हमने बैंकों को सूचित किया है कि वे आईबीए के संरक्षण में कार्य करें और उद्योग की श्रेष्ठ कार्य-प्रणाली पर आधारित ''बीसी परिचालन के लिए श्रेष्ठ स्वयं विनियामकीय कार्य-प्रणाली'' अपनाए। भारतीय रिज़र्व बैंक भी बीसी मॉडल के अंतर्गत मानकीकरण परिचालन के लिए बैंकों को निर्देश जारी करने पर विचार कर रहा है।

प्रौद्योगिकी संबंधी मुद्दे

42. बैंकों ने प्रौद्योगिकी को अपनाया है किंतु वित्तीय सेवाएं प्रदान में करने में आने वाली लागत में कोई बहुत बड़ी कमी नहीं

आई। लाभार्थी/हितधारक अक्सर डिजिटल/भौतिक कनेक्टिविटी में आने वाली बाधाओं के बारे में शिकायत करते हैं। हाथ से उपयोग की जाने वाली डिवाइस इत्यादि जैसे हार्डवेयर इन्फ्रास्ट्रक्चर में इसकी विश्वनीयता का मुद्दा और स्मार्ट कार्ड जारी करने में होने वाली देरी ने देश भर में वित्तीय सेवाओं को तुरंत प्रदान करने को प्रभावित किया है। वेंडर और परिणामी समस्याओं पर निर्भरता गवर्नेंस की बहुत बड़ी कमी है जिसका समाधान हमारे वित्तीय समावेशन पहलों के प्रभावी निष्पादन के लिए जरुरी है।

सहयोग

43. अंत में कहा जा सकता है कि समाज और सभी संबंधित हितधारकों की सामूहिक इच्छा शक्ति में कमी है और इससे हमारे वित्तीय समावेशन के प्रभावी कार्यान्वयन पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ रहा है।

(उ) स्वयं के गवर्नेंस के लिए विनियामक गवर्नेंस

44. विनियामक की प्राथमिक भूमिका व्यापक दिशा-निर्देश जारी करने की है ताकि राष्टीय स्तर पर सभी बैंकों में मानकीकृत प्रणाली को सुनिश्चित किया जा सके। इन व्यापक दिशा-निर्देशों के समान, बैंक की जिम्मेदारी है कि वह अपने कारोबार मॉडल और समग्र कारोबार रणनीति के आधार पर अपनी खुद की आंतरिक व्यवस्था, संरचना और गवर्नेंस का ढांचा विकसित करे। आंतरिक गवर्नेंस को सुनिश्चित करना है कि नियम और विनियमन का पालन किया जा रहा है अथवा नहीं, क्या इसकी जांच के लिए कोई व्यापक प्रणाली विकसित की गई है।

45. वर्तमान समय में, सभी स्तरों पर विनियमन और विनियामकीय नियंत्रण का कार्यान्वयन करने के लिए टाप-डाउन दृष्टिकोण अपनाया गया है। वित्तीय समावेशन सुपुर्दगी मॉडल भी इसी के समान परिचालित होते हैं जहां कारोबार प्रतिनिधियों और अन्य सुपुर्दगी माध्यमों के परिचालनात्मक पक्षों का निर्धारण करते समय बैंकों द्वारा टाप-डाउन दृष्टिकोण अपनाया गया है। यह ऐसा दृष्टिकोण है जिसमें बुनियादी स्तर पर परिवर्तन करने की आवश्यकता है। हमें वित्तीय समावेशन के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए अनिवार्य कार्यान्वयन से इच्छुक सहभागिता को अपनाने की आवश्यकता है। बैंकों में सभी स्तरों पर प्रभावी गवर्नेंस होने से यह सुनिश्चित किया जा सकता है कि विनियमन कारोबार के आवश्यक घटक हैं, न कि मात्र अनुपालन भर के लिए हैं। बैंकों की नीतियां सर्वश्रेष्ठ प्रथाएं और बुनियादी स्तर की वास्तविकताओं को ध्यान में रखकर तैयार करनी चाहिए। विनियामक को ऐसे किसी सूक्ष्य प्रबंध सिद्धांतों की जरुरत नहीं है जिन पर वित्तीय समावेशन मॉडल कार्य करता है। इसे निम्नलिखित तरीकों से प्राप्त किया जा सकता है:

i. सभी सूक्ष्म नीतियों के साथ कारोबार योजना का एलानमेंट
ii. स्वयं विनियमन
iii. बाटम अप और सहभागी दृष्टिकोण
iv. व्यापक आंतरिक परीक्षण और नियंत्रण
v. औद्योगिक स्तर पर ज्ञान सांझा करना

46. आम तौर पर, गवर्नेंस तीन माध्यमों अर्थात बाजार की शक्तियों के जरिए, शासी निकाय अथवा नेटवर्क के जरिए प्रभाव में लाया जाता है। किसी संगठन में ये नियम और विनियमन हैं जो सभी प्रकार की गतिविधियों को मार्गदर्शित करते हैं। विनियामकीय गवर्नेंस ऐसे विकेंद्रित और परस्पर अनुकूलनीय नीति व्यवस्था के आने को दर्शाता है जो कि सेवा प्रावधान पर आधारित न होकर विनियमन पर आधारित है। वित्तीय समावेशन प्रक्रिया को मार्गदर्शित करने वाले गवर्नेंस ढांचे के दृष्टिकोण से बैंकों को अपनी खुद की रणनीतियों पर विचार करना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि वित्तीय समावेशन के लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए एक प्रभावी और सहायक गवर्नेंस व्यवस्था लागू की गई है।

समापन

47. अच्छा गवर्नेंस सार्वजनिक सेवाओं की सुपुर्दगी में सुधार करने के लिए बहुत जरुरी होता है। अच्छा गवर्नेंस संबद्ध समावेशन, निर्णय लेने और जवाबदेही के लिए एक व्यवस्था प्रदान करता है। इन्फ्रास्ट्रक्चर में समस्या जो कि समावेशी भारत बनाने में बाधा है, स्वामित्व और खराब गवर्नेंस के कारण है। वर्षों के दौरान त्वरित वृद्धि और गरीबी समाप्त करने और समावेशीपन के उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए अनेक प्रयास किए हैं किंतु

स्वावित्व, प्रभावी गवर्नेंस और विभिन्न स्तरों पर जवाबदेही न होने के कारण ये प्रयास असफल साबित हुए हैं। प्रभावी कार्यान्वयन के बिना, सरकार द्वारा पर्याप्त मात्रा में पैसा खर्च करने पर भी बहुत कम सफलता मिली है।

48. बैंकों की सफलता की माप मात्र उनके बैंकिंग परिचालन से होने वाले लाभ से ही नहीं की जा सकती है। बैंकिंग सेवाएं को अनेक हितधारकों की वित्तीय आवश्यकता का भी समान रूप से समाधान करना होता है। मात्र प्रणाली को अधिक से अधिक समावेशी ही नहीं बनाना है बल्कि बेहतर जागरुकता और बेहतर शिकायत निवारण प्रणाली के जरिए वित्तीय उपभोक्ता को सुरक्षित भी करना है। इसलिए, अच्छे कारपोरेट गवर्नेंस का मंत्र मात्र बैंक द्वारा अनुपालन किए जाने वाले सदाचार और कारोबार प्रथाएं अथवा इसके कार्मिकों को शामिल करना भर नहीं है इसमें विनियामकीय दिशानिर्देशों के पालन से इतर भी जरूरी बातों को शामिल करना है। इसमें निष्पक्ष और स्वीकार्य व्यवहार पर विचार करना चाहिए जो अधिक संवेदनशील हैं, भले ही इसका प्रभाव उनके नीचले स्तर पर पड़ रह हो।

49. हमारे द्वारा किए जा रहे वित्तीय समावेशन से संबंधित प्रयास सफल हो, इसके लिए जरुरी है कि बैंक गवर्नेंस और अनुपालन से संबंधित नई नीतियां बनाएं जिनमें अच्छे गवर्नेंस की जिम्मेदारी बैंकों के निदेशक मंडल और उनके वरिष्ठ प्रबंधन पर हो। हम रणनीतिगत निर्णय लेने के लिए प्रत्येक बैंक के लीडरशिप के अधिकारों का सम्मान करते हैं क्योंकि ये उनकी पसंद है जो उन्हें कारोबार के संबंध में एक बैंक से दूसरी बैंक से अलग करती है; तथापि, गवर्नेंस की दृष्टि से हम जो चाहते हैं उसे सभी बैंकों में मूल योग्यता के रूप में बुनियादी स्तर पर मजबूत बनाया जाए।

50. संवृद्धि और अच्छे गवर्नेंस के बीच हेतुक संबंध होता है। गवर्नेंस में कमी होने से विकास कम और बाधित हो सकता है। मुझसे अक्सर पूछा जाता है कि जब बीसी मॉडल हमारी जनसंख्या की ऋण आवश्यकता को पूरा कर सकता है तो इसे क्यों नहीं बढ़ाया जा रहा है। इसका जवाब बहुत ही सरल है। इस मॉडल में सभी स्तर पर प्रभावी गवर्नेंस की कमी है। इसमें बैंक के प्रथम पंक्ति स्टाफ सदस्यों द्वारा उचित सुपरविजन नहीं किया जाता है। बोर्ड रूम का विज़न प्रथम पंक्ति के प्रबंधकों का विज़न नहीं बनता है। गवर्नेंस की असफलता प्रौद्योगिकी के इस्तेमाल में वेंडर की निर्भरता को दर्शाता है। हमें एक योजना तैयार करनी है और इस निर्भरता को ऐसी कुशल और प्रभावी व्यवस्था में बदलना है जो कि वृद्धिशील और दीर्घकालिक हो। इसलिए, यहां पर यह विषय अति महत्वपूर्ण मुद्दा बना हुआ है और गवर्नेंस की कमजोरियों को तत्काल सुधारना है ताकि वित्तीय समावेशन और सहवर्ती संवृद्धि को सुनिश्चित किया जा सके।

51. कुल मिलाकर हम कह सकते हैं कि बैंक के प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर अच्छा गवर्नेंस और जवाबदेही वित्तीय समावेशन कार्यक्रम की सफलता के लिए जरुरी है। बैंकों के बोर्ड में बने शोकेस के रूप में वित्तीय समावेशन और उच्च स्तर पर इसकी स्वीकार्यता को सुनिश्चित करने के लिए इस पर अधिक से अधिक ध्यान देने की जरूरत है। यह भी जरुरी है कि वित्तीय समावेशन के कार्यान्वयन से प्राप्त परिणामों पर बोर्ड की जवाबदेही हो। इससे प्रबंधन के नीचले स्तर पर स्वीकार्यता और जवाबदेही अपने आप ही बढ़ जाएगी। हमें प्रौद्योगिकी प्रदाता, वेंडर इत्यादि सहित सभी हितधारकों के बीच बेहतर समन्वय और गवर्नेंस को सुनिश्चित करके बीसी नेटवर्क के जरिए बैंकिंग सेवाएं प्रदान के लिए गवर्नेंस प्रणाली में सुधार करने की जरूरत है। अभी तक, वित्तीय समावेशन की सफलता के लिए पुरस्कार और दंड वाली नीति अपनाई गई है जिसमें पुरस्कार को ज्यादा तरजीह दी गई है। समावेशी बैंकिंग प्रथाओं के लिए बैंकिंग समावेशन हेतु एक लोचदार और अनकूल विनियामकीय परिवेश बनाने के बाद, हमारे लिए यही समय है कि हम वित्तीय समावेशन को बैंकिंग परिचालन का आंतरिक भाग और बैंक के बोर्ड स्तर पर इसकी स्वीकार्यता बनाने के लिए विवेकपूर्ण ढंग से दंड़ देना शुरू करें। इसके लिए वित्तीय समावेशन कार्यक्रम की सुपुर्दगी से जुड़े प्रबंधन का सहयोग जरूरी है।

52. मैं एक पुनः आयोजकों को इस सामयिक विषय को चुनने के लिए बधाई देता है और आशा करता हूँ कि सम्मेलन में उपस्थित प्रतिनिधिगण देश में वित्तीय समावेशन और संवृद्धि में बाधा बनी खराब गवर्नेंस की भूमिका की पहचान करेंगे और अपने-अपने संगठन में सुधार करेंगे ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि व्यापक वित्तीय समावेशन का लक्ष्य समय-बद्ध तरीके से पूरा किया जा सकता है। मैं अपनी बात रॉबर्ट फ्रास्ट (अनुवादः डॉ हरिवंश राय बच्चन) की निम्नलिखित पंक्ति के साथ समाप्त

करना चाहता हूँ :

''गहन सघन मनमोहक वन तरु मुझको आज बुलाते हैं,
किंतु किए जो वादे मैंने याद मुझे वोह आते हैं,
अभी कहां आराम बड़ा यह मूक निमंत्रण छलना है,
अरे अभी तो मीलों मुझको, मीलों मुझको चलना है।''

हाँ, व्यापक वित्तीय समावेशन की दिशा में बहुत कुछ प्राप्त किया जा चुका है किंतु अभी भी हमने जो देश की जनता से वादे किए हैं उन्हें पूरा करना बाकी है। सार्थक वित्तीय समावेशन के चुनौतीपूर्ण कार्य की सफलता को सुनिश्चित करने के लिए बैंक के बोर्ड और वरिष्ठ प्रबधंन की पूर्ण प्रतिबद्धता जरूरी है।