

वित्तीय समावेशन: उपभोक्ता केंद्रित दृष्टिकोण *

सुबीर गोकर्ण

परिचय

मुझे छठा वी. नारायण स्मारक व्याख्यान देते हुए बहुत खुशी हो रही है। मुझे श्री नारायण जी से मिलने का अवसर नहीं मिला, किंतु जितना मैंने उनके बारे में सुना है और पढ़ा है उनसे स्पष्ट है कि वे एक ऐसे व्यक्ति थे जिन्होंने बैंकिंग सेवाओं के विस्तार तथा उन सेवाओं तक पहुंच को बढ़ाने के लक्ष्य को ध्यान में रखकर समर्पित भाव से कार्य किया जिसका लाभ ग्राहक तथा सेवा प्रदाता दोनों को मिला। जैसा कि आप जानते हैं, वित्तीय समावेशन के कार्य को भारतीय रिजर्व बैंक की वर्तमान कार्य-योजना में सर्वोच्च प्राथमिकता दी गई है और यह वित्तीय क्षेत्र के साथ मिलकर सक्रिय रूप से इस दिशा में कार्य कर रहा है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि 2,000 से अधिक की आबादी वाले सभी गांवों में बैंकिंग सेवा उपलब्ध कराने का लक्ष्य हासिल हो सके। इससे भी महत्वपूर्ण बात यह है कि इस लक्ष्य को वाणिज्यिक रूप से व्यवहार्य तरीके से हासिल किया जाना है। बैंकों तथा अन्य सेवा प्रदाताओं को यह नहीं सोचना चाहिए कि यह एक ऐसा आदेश है जिसके लिए उन्हें ऊंची लागत एवं कम आय का बोझ सहना पड़ेगा। जैसा कि गवर्नर डॉ. सुब्बाराव का मानना है, सेवा प्रदाताओं को इसे एक अवसर के रूप में देखना चाहिए न कि एक बोझ के रूप में।

इस व्याख्यान के लिए आमंत्रण स्वीकार करने के बाद जब मैं उपयुक्त विषय के बारे में विचार करने लगा, तुरंत ही व्यावसायिक रूप से व्यवहार्य वित्तीय समावेशन का विषय मेरे मन में आया। वस्तुतः यही बातें हैं जो न केवल श्री नारायण जी के सिटी यूनिजन बैंक में उनके कैरिअर एवं योगदान को दर्शाती हैं बल्कि उन व्यापक सामाजिक-आर्थिक परिवेश को भी दर्शाती हैं जिनमें उन्होंने कार्य किया। हालांकि मुझे वाणिज्यिक संगठन में काम करने का मौका मिला, परंतु मैंने वाणिज्य बैंक में कभी काम नहीं किया। अतः, इस विषय को बैंक की कारोबारी रणनीति के नजरिए से देखना मेरी धृष्टता होगी। तथापि, जैसा कि हम सभी जानते हैं, रणनीति कभी शून्य में नहीं बनाई जाती। बाजार माहौल की गहरी समझ का होना

* डॉ. सुबीर गोकर्ण, उप गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा 21 मार्च 2010 को सास्त्र विश्वविद्यालय, कुंभकोणम में दिया गया छठा वी. नारायण स्मारक व्याख्यान। पल्लवी चव्हाण, भूपल सिंह एवं मुनीष कपूर द्वारा दिये गये सहयोग के लिये उनके प्रति आभार प्रकट किया जाता है।

इसके लिए महत्वपूर्ण है। संभावित उपभोक्ता कौन है, उनके निर्णय को प्रेरित करने वाली एवं निर्धारित करने वाली बातें कौन-कौन सी हैं, वे किन बाधाओं व जोखिमों का सामना करते हैं आदि ऐसे मौलिक प्रश्न हैं जिनका उत्तर प्राप्त करना रणनीति तैयार करने के लिए आवश्यक है। दूसरे शब्दों में, बैंक तथा अन्य वित्तीय सेवा प्रदाता अपने समावेशी-उन्मुख उत्पाद तथा सेवाओं के संभावित उपभोक्ताओं के बारे में जितना अधिक जानेंगे, उतनी उनकी रणनीतियां उपभोक्ता एवं उत्पादकों को लाभान्वित करने में सफल होंगी।

इस व्याख्यान में मैं इसी मुद्दे पर बात करना चाहूंगा। इस व्याख्यान में मैं वित्तीय समावेशन के उत्पादों तथा सेवाओं के संभावित उपभोक्ताओं की विशेषताओं के बारे में बताने का प्रयास करूंगा और इसके लिए मैं कुछ समय से भारतीय उपभोक्ताओं पर नजर रखने वाले कई सर्वेक्षण संस्थानों द्वारा रिपोर्ट किये गये सर्वेक्षण आंकड़ों का उपयोग करूंगा। इन विशेषताओं के आधार पर मैं वाणिज्यिक रूप से व्यवहार्य वित्तीय समावेशन के लिए उभरते महत्वपूर्ण संदेशों को स्पष्ट करूंगा।

II. समावेशन की वर्तमान स्थिति : विहंगावलोकन

इससे पहले कि मैं उपभोक्ता की विशेषताओं के बारे में बात करूं, मैं वित्तीय सेवाओं तक उपभोक्ताओं की पहुंच की वर्तमान स्थिति की संक्षिप्त रूपरेखा प्रस्तुत करना चाहूंगा। बेशक, यह एक संपूर्ण चित्र नहीं है, क्योंकि यह बैंकों के अलावा अन्य संस्थाओं की भूमिका एवं गतिविधियों को कवर नहीं करता है। मैं वर्तमान में मौजूद उस अंतर पर जोर देना चाहूंगा जो वित्तीय क्षेत्र को संभावित उपभोक्ताओं की बहुत बड़ी संख्या के लिए उपयुक्त उत्पाद एवं सेवाओं को डिजाइन करने एवं उन तक पहुंचाने के लिए अवसर प्रदान करता है।

सारणी 1 में वित्तीय उत्पादों की विभिन्न श्रेणियों तक पहुंच से संबंधित संक्षिप्त आंकड़े दिये गये हैं। सबसे पहले, बैंक शाखाओं के अपेक्षाकृत कम पैठ पर प्रकाश डाला जाना चाहिए- 6,00,000 बस्तियों में से केवल 30,000 बस्तियों में बैंकिंग सेवा उपलब्ध है। हम अच्छी तरह यह जानते हैं कि हर बस्ती में प्रत्यक्ष रूप से बैंकिंग

सारणी 1 : वित्तीय समावेशन : एक चित्रण

- देश की बस्तियां जहां वाणिज्य बैंक की शाखा है : 30,000 (6,00,000 में से)
- जनसंख्या
 - > बैंक खाते (बचत) 57%
 - > जीवन बीमा 10%
 - > जीवन बीमा से इतर 0.6%
 - > डेबिट कार्ड 13%
 - > क्रेडिट कार्ड 2%

स्रोत: भारतीय रिजर्व बैंक

सुविधा पहुंचाने का लक्ष्य यथार्थवादी नहीं है। यही कारण है कि समावेशन की रणनीति काफी हद तक बैंकिंग कारेस्पॉण्डेंट (बीसी), जो बैंक की प्रणाली से जुड़े हैंडहेल्ड डिवाइस अपने पास रखते हैं, के तंत्र के माध्यम से बैंकिंग की वास्तविक पहुंच को बढ़ाने के लिए सूचना तथा संचार प्रौद्योगिकी के उपयोग पर आधारित है। यह एक भारी प्रौद्योगिकीय अंतर है जो मोबाइल टेलीफोन नेटवर्क के विस्तार एवं उसकी कार्यक्षमता से जुड़ा हुआ है और समावेशन की रणनीति को इस संसाधन का पूरा लाभ उठाना चाहिए। फिर भी, हमें यह जान लेना चाहिए कि बीसी मॉडल को चलाने में कई बाधाएं हैं। इसे व्यवहार्य बनाने के लिए परिचालन के एक निश्चित न्यूनतम स्तर की जरूरत है। अतएव, इस रणनीति में पहले बड़ी बस्तियों पर ध्यान दिया जा रहा है जहां अधिकाधिक बीसी की व्यवहार्यता को सुनिश्चित किया जा सके। इस दृष्टि से चरणबद्ध विस्तार पर विचार किया जा रहा है। इसमें पहले 2,000 से अधिक आबादी वाली बस्तियों पर ध्यान केंद्रित किया गया है जो समावेशन की रणनीति की सफलता के एक प्रमुख कारक के रूप में वाणिज्यिक व्यवहार्यता की स्वीकृति पर आधारित है।

सारणी 1 के अन्य आंकड़े अवसर की संभावना से संबंधित कुछ संकेत देते हैं। कुछ उत्पादों एवं सेवाओं में पैठ कम होने का मतलब यह नहीं है कि वहां प्राकृतिक एवं स्वतः पैदा होने वाले अवसर नहीं हैं। पैठ इसलिए कम हो सकती है कि वहां कोई मांग ही न हो। अंततः यह उपभोक्ता की विशेषताओं एवं उनकी संभाव्य मांग के बीच सामंजस्य की स्थिति है जिसका सेवा प्रदाता लाभ उठा सकते हैं। तथापि, स्लाइड में प्रस्तुत आंकड़े संकेत करते हैं कि बचत खाते की पैठ 40 प्रतिशत है, इसके अलावा ऐसे कई अन्य वित्तीय उत्पादों की पैठ बहुत ही कम है जो वर्तमान उपभोक्ताओं की आवश्यकता को पूरा कर सकते हैं, जैसे कि बीमा। इसी प्रकार, डेबिट कार्ड, जो प्रौद्योगिकी के उपयोग की सुविधा उपलब्ध कराते हैं, प्रत्यक्ष शाखाओं पर बैंक ग्राहकों की निर्भरता को कम करते हैं। अधिक शाखाएं खोले बिना बैंकिंग नेटवर्क की क्षमता को उल्लेखनीय रूप से विस्तारित करने में ये मददगार साबित हो सकते हैं।

सारणी 2: आय तथा बैंक खाते

(कुल अर्जकों का प्रतिशत)

वार्षिक आय (₹)	शहरी	ग्रामीण	कुल
< 50,000	34.1	26.8	28.3
50,000 – 100,000	75.5	71.2	73.0
100,000 – 200,000	91.8	87.4	89.9
200,000 – 400,000	95.5	93.6	94.9
> 400,000	98.0	96.3	97.6
सभी	61.7	38.0	44.9

स्रोत: इनवेस्ट इंडिया मार्केट सोल्यूशन्स (आईआईएमएस) 2007.

इस समग्र चित्रण के अलावा, असमानता के परिप्रेक्ष्य से स्थिति को देखना भी उपयोगी होगा। सारणी 2 तथा सारणी 3 में कुछ आंकड़े प्रस्तुत किये गये हैं जिनसे यह पता चलता है कि अलग-अलग आय स्तर के लोग अलग-अलग वित्तीय प्रणाली को चुनते हैं। सारणी 2 से यह पता चलता है कि 50,000 रुपये (2007 में) से कम आय वाले परिवारों को बैंक खाता खोलना अपेक्षाकृत कठिन अथवा अनाकर्षक लगता है। सर्वेक्षण से यह स्पष्ट नहीं होता कि इस आय वर्ग के लोग कम बैंक खाते क्यों खोलते हैं अर्थात् वे बैंक खाता खोल नहीं सकते अथवा बैंक खाता खोलना नहीं चाहते। यह एक महत्वपूर्ण अंतर है, क्योंकि इसके चलते इन परिवारों में अपनी पैठ को सुधारने के लिए बैंकों को अलग-अलग प्रकार की कार्रवाई करने की जरूरत पड़ेगी। यदि पहुंच एक समस्या है तो सरलीकृत प्रक्रिया एवं निम्न सीमा उद्देश्य की प्राप्ति के लिए पर्याप्त हो सकती है और नो फ्रिल खातों के माध्यम से वस्तुतः यही किया जा रहा है। तथापि, यदि लोग खाता खोलने का कोई लाभ नहीं देखते हैं तो वित्तीय समावेशन की चुनौती थोड़ी और जटिल हो जाती है। जाहिर है कि अधिक से अधिक संख्या में खाते खोलने से भी समावेशन का उद्देश्य तब तक पूरा नहीं होगा जब तक परिवारों द्वारा अपनी जरूरतों को पूरा करने के लिए इसका उपयोग एक आधार के रूप में नहीं किया जाता। यह बात व्यवहार्य समावेशन रणनीति के महत्वपूर्ण घटक के रूप में उत्पाद तथा सेवा के मुद्दे को

सारणी 3: आय एवं ऋण सुविधा तक पहुंच

(ऋणग्रस्त अर्जकों का प्रतिशत)

वार्षिक आय	बैंक	साहुकार	अन्य संस्थागत तथा गैर संस्थागत स्रोत	कुल
< 50,000	13.0	34.9	52.1	100
50,000 – 1,00,000	34.5	19.6	45.9	100
1,00,000 – 2,00,000	49.3	12.0	38.7	100
2,00,000 – 4,00,000	51.6	11.8	36.6	100
> 4,00,000	62.8	5.5	31.7	100

स्रोत: इनवेस्ट इंडिया मार्केट सोल्यूशन्स (आईआईएमएस) 2007.

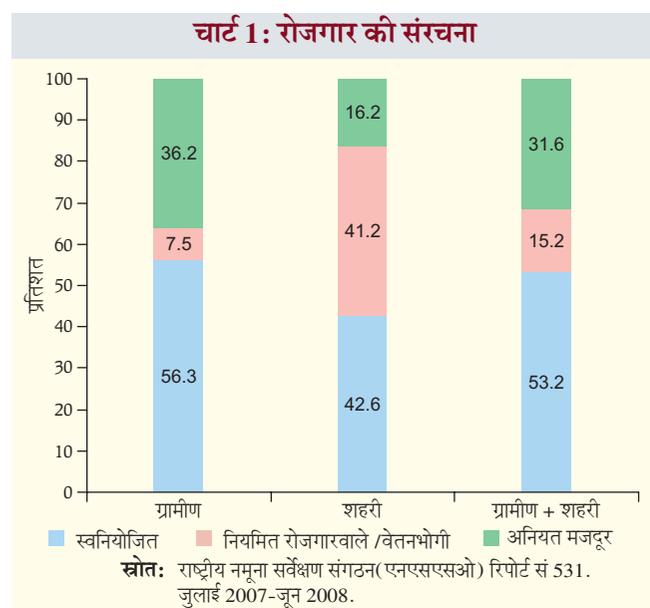
सामने लाती है और यही मुद्दा मेरे व्याख्यान के दौरान बार-बार आता रहेगा।

सारणी 3 विभिन्न आय स्तरों के लोगों द्वारा ऋण सुविधा तक पहुंच से संबंधित स्थिति को दर्शाती है। यहां भी निम्न आय समूह की ऋण सुविधाओं तक अपेक्षाकृत कम पहुंच की स्थिति उल्लेखनीय है। ऐसी बात भी नहीं है कि इन परिवारों को ऋण की जरूरत नहीं है। यदि बैंक इनकी आवश्यकताओं को पूरा नहीं करते हैं तो निस्संदेह ये किसी अन्य स्रोत से अपनी आवश्यकताएं पूरी करेंगे। यहां फिर से यही सवाल उठता है कि क्या इस आय वर्ग के लोगों को बैंक ऋण इसलिए नहीं मिल रहा कि वे इसे ले नहीं सकते अथवा वे इसे लेना ही नहीं चाहते। जैसा कि खाता खोलने के मामले में है, इस सवाल का जवाब प्रभावी समावेशन की रणनीति बनाने के लिए महत्वपूर्ण है। यह स्थिति कम पैठ की समस्या को सुलझाने के लिए उत्पाद के डिजाइन के संबंध में विचार की जरूरत को रेखांकित करती है।

III. उपभोक्ता की विशेषताओं का विश्लेषण

(क) रोजगार एवं आय में भिन्नता

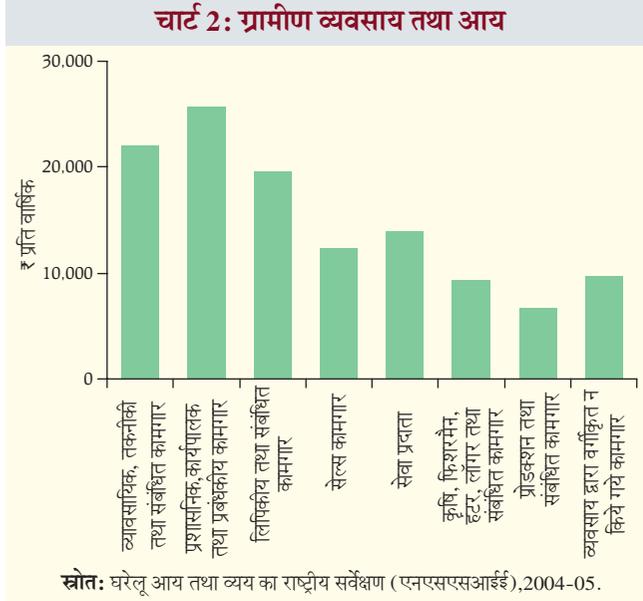
अब मैं इस व्याख्यान के मुख्य विषय की ओर बढ़ना चाहूंगा, अर्थात् वित्तीय समावेशन रणनीति से उभरने वाले उत्पादों एवं सेवाओं के संभावित उपभोक्ताओं की विशेषताओं का विश्लेषण। शुरुआत मैं देश के रोजगार के स्वरूप से करूंगा, जो मेरे विचार में वित्तीय सेवाओं के उन प्रकारों के लिए महत्वपूर्ण है जिनका लाभ लोग लेना चाहते हैं। चार्ट 1 में लोगों की आय के स्रोतों के अनुसार देश के कार्यबल के संयोजन से संबंधित जानकारी दी गयी है। यह बहुत ही



महत्वपूर्ण बात है कि कार्यबल का आधे से अधिक हिस्सा स्वनियोजित श्रेणी के अंतर्गत आता है। इसे एक संयोग मात्र नहीं मानना चाहिए क्योंकि दैनंदिन आधार पर हम जिन सेवाओं का लाभ उठाते हैं, वे सभी सेवाएं ऐसे लोगों द्वारा उपलब्ध कराई जाती हैं जो इस श्रेणी में आते हैं। अन्य महत्वपूर्ण भाग अनियमित मजदूर की श्रेणी में आता है। तुलनात्मक दृष्टि से काफी छोटा हिस्सा उन लोगों का है जिन्हें नियमित मजदूरी अथवा वेतन प्राप्त होता है और इनमें से काफी बड़ा हिस्सा सार्वजनिक क्षेत्र के साथ जुड़ा हुआ है।

वित्तीय सेवाओं की संभावित मांग के संदर्भ में इसका क्या तात्पर्य है? स्व-रोजगार में लगा व्यक्ति यदि ट्रेडिंग के कारोबार में लगा हो अथवा यदि वह उत्पादकता तथा सेवा को बढ़ाने वाली ऐसी आस्तियां प्राप्त करता है जिनसे कम समय में कुछ कमाया जा सकता है तो उसे अन्य बातों के साथ-साथ विश्वसनीय एवं कम लागत वाली कार्यशील पूंजी चाहिए होगी जिससे वह अपनी जरूरत की अधिक से अधिक वस्तुएं ले सके। हमने यह देखा है कि पहले पेजर ने और बाद में सस्ते मोबाइल टेलीफोनी ने स्वनियोजित वर्ग के सेवा प्रदाताओं की आर्थिक गतिविधियों में किस तरह आमूलचूल बदलाव ला दिया है। यह बदलाव केवल समग्र स्तर पर हुआ है। किंतु यदि हम विभिन्न स्वनियोजित कारोबारी मॉडलों की गहराई में जाकर देखेंगे तो, मुझे यकीन है कि हम उन क्षेत्र विशिष्ट संभावनाओं का पता लगा सकेंगे जिनमें उत्पादकता में इस तरह का सुधार किया जा सकता है। ऐसे अवसरों का पता लगाने तथा उन्हें एक व्यवहार्य ऋण प्रदान करने वाले मॉडल के रूप में परिवर्तित करने से वित्तीय क्षेत्र को समावेशन के अजेंडा को आगे बढ़ाने तथा उनके राजस्व एवं मुनाफे के आधार को व्यापक बनाने के रूप में लाभ मिल सकता है।

चार्ट 2 तथा चार्ट 3 में प्रस्तुत आंकड़े संभावित उपभोक्ता के बारे में कुछ अलग परिदृश्य प्रस्तुत करते हैं। चार्ट 2 में अलग-अलग व्यवसाय में लगे कामगारों की तुलनात्मक आय दर्शायी गयी है। यह अंतर इसलिए महत्वपूर्ण है क्योंकि यह शैक्षिक स्थिति, रोजगार के अवसर एवं अर्जन की क्षमता के बीच के अंतर्निहित कई संबंधों को उजागर करता है। विकास की नीति का अंतिम लक्ष्य अधिक से अधिक परिवारों की आय को स्थायी रूप से बढ़ाना है और इस लक्ष्य का महत्वपूर्ण घटक है वित्तीय समावेशन। परंतु ऐसा कोई कठोर कानून नहीं है जो यह कहता हो कि सभी व्यवसायिकों की अर्जित आय समान होनी चाहिए। शैक्षिक योग्यता, कुशलता, उत्पादकता एवं मूल्य-वर्धित गुणों के कारण आय में होने वाली भिन्नता बाजार अर्थव्यवस्था में मान्य है, जिसमें वैकल्पिक



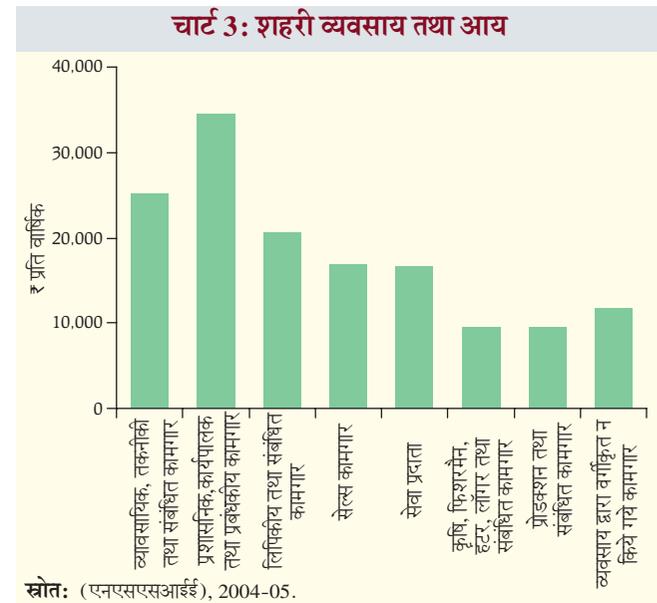
गतिविधियों की ओर संसाधनों के आबंटन का निर्धारण वित्तीय प्रोत्साहन तय करता है। तथापि, नीतिगत परिप्रेक्ष्य में हमें उन बाधाओं तथा अवरोधों के प्रति सचेत रहना चाहिए जो उत्पादकता बढ़ाने में बाधक होते हैं और जिनसे विभिन्न गतिविधियों से अर्जन की क्षमता में अड़चने पैदा होती हैं।

चार्ट 2 दर्शाता है कि ग्रामीण क्षेत्रों में कुछ पेशेवर योग्यता वाले लोग अथवा जो नियमित नौकरियों जैसे कि प्रशासनिक क्षेत्र में लगे लोग उन लोगों से अधिक कमाते हैं जो कम कुशल हैं अथवा स्वनियोजित हैं। इसका एक हल यह हो सकता है कि अधिक से अधिक लोगों को पहले वाले क्षेत्र में नियोजित किया जाए। इस दिशा में कुछ दशक पूर्व प्रयास किये गये थे। इससे लाभ तो जरूर हुआ लेकिन इसकी कीमत भी चुकानी पड़ी। लेकिन एक रणनीति के रूप में यह अर्थव्यवस्था में राजकोषीय अनुशासन एवं संसाधनों के कुशल नियोजन के प्रति हाल की प्राथमिकता की दृष्टि के अनुरूप नहीं है। अतएव हमारा ध्यान ऐसे उपायों का पता लगाने की ओर होना चाहिए जिनसे अन्य व्यवसाय की श्रेणियों की अर्जन-क्षमता को बढ़ाया जा सके। निश्चित रूप से इनमें से एक, बल्कि सबसे महत्वपूर्ण उपाय है उचित वित्तीय उत्पाद एवं सेवाओं तक पहुंच को बढ़ाना। यही एकमात्र आवश्यकता नहीं है जो जादुई परिणाम देता हो, बल्कि समावेशन की रणनीति की सफलता हेतु अन्य अनुपूरक आवश्यकताओं की पहचान करना भी महत्वपूर्ण है।

ग्रामीण स्वयं-सहायता समूहों के साथ हुई बातचीत और जीविकोपार्जन के अन्य उपायों से संबंधित अपने हाल के अनुभव से मैं यह कह सकता हूँ कि वे अपने उत्पादों के लिए सही बाजार

खोजने एवं उन तक पहुंच बनाने में काफी कठिनाइयों का सामना करते हैं जिसके कारण उनके उत्पादों की अपेक्षाकृत कम बिक्री होती है और इस प्रकार उनके अर्जन की क्षमता सीमित हो जाती है। मेरे विचार से इस अवधारणा की सामान्य पुष्टि हेतु एवं वित्तीय समावेशन की रणनीति में उपयुक्त पूरक जानकारी के रूप में इसे शामिल करने की संभावना का पता लगाने की जरूरत है।

चार्ट 3 में शहरी कामगारों के लिए इसी तरह से आंकड़े प्रस्तुत किये गये हैं। उसका पैटर्न मूलतः ग्रामीण जैसा ही है और एक तरफ आय भिन्नता के वैध स्रोतों के कारण तथा दूसरी तरफ बाधाओं व अड़चनों की वजह से उनके बीच के अंतर के बारे में भी वही निष्कर्ष निकाले जा सकते हैं। मैंने प्रस्तुतीकरण के दौरान शहर की तस्वीर इसलिए अलग से प्रस्तुत की ताकि मैं इस तथ्य पर जोर दे सकूँ कि वित्तीय परिदृश्य के मामले में शहरी क्षेत्र ग्रामीण क्षेत्र से पूर्णतः अलग है। यदि, वास्तव में शहरी क्षेत्रों में आय में भिन्नता बनी रहने का उल्लेखनीय कारण वित्तीय सेवाओं तक पहुंच कम होना है तो यह इस बात का संकेत है कि अपेक्षाकृत अच्छा वातावरण भी संभावित लोगों तक समावेशन का लाभ नहीं पहुंचा सकता। यदि ऐसी बात है तो हमें वित्तीय समावेशन की उपलब्धि के लिए वित्तीय सेवा प्रदाताओं की महज उपस्थिति को श्रेय देते समय सतर्क रहने की जरूरत है। व्याख्यान के दौरान मैंने पहले भी इस बात का उल्लेख किया है और इसे मैं पुनः दोहरा रहा हूँ कि रणनीति केवल संगठनात्मक उपस्थिति तक सीमित नहीं रहनी चाहिए, उसे उससे आगे जाकर उपयुक्त उत्पाद एवं सेवाओं के डिजाइन पर ध्यान देना जरूरी है।

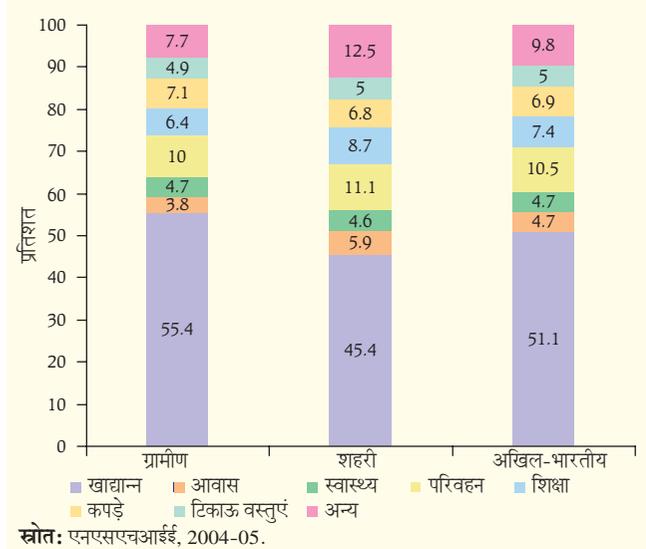


(ख) व्यय का पैटर्न

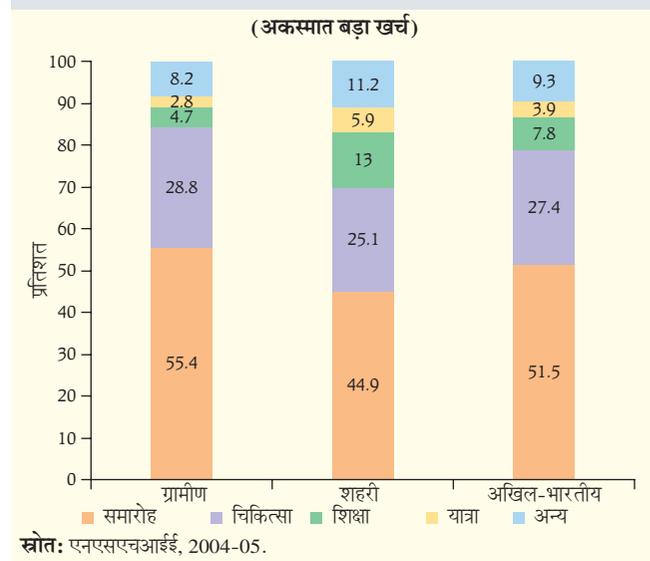
अब मैं इस बात का विश्लेषण करना चाहूंगा कि उपभोक्ता, जिन्हें वित्तीय समावेशन के लक्ष्य का एक हिस्सा माना गया है, अपने पैसे कैसे खर्च करते हैं। चार्ट 4 परिवारों के सामान्य खर्च का चित्रण प्रस्तुत करता है। इस खर्च का एक बड़ा हिस्सा भोजन (खाद्यान्न) पर व्यय होता है। जाहिर है कि जैसे-जैसे आय बढ़ती है वैसे-वैसे भोजन पर किये गये खर्च का अनुपात कम होता जाता है, किंतु समग्र स्तर पर यह अनुपात उल्लेखनीय है। लेकिन यह वह मुद्दा नहीं है जिस पर मैं यहां विचार कर रहा हूँ। अब मैं चार्ट 5 की ओर बढ़ना चाहूंगा, जो परिवारों द्वारा किये गये 'असामान्य' खर्च को प्रदर्शित करता है। असामान्य खर्च का मूलतः तात्पर्य ऐसे खर्च से है जो आम तौर पर किया तो जाता है किंतु यह नियमित अथवा पूर्व अनुमानित आधार पर किया जाने वाला खर्च नहीं होता। पैटर्न यह दर्शाता है कि सबसे अधिक खर्च समारोह पर किया जाता है। इसके बाद आता है चिकित्सा व्यय। कुल मिलाकर सभी परिवारों के असामान्य खर्च का लगभग 80 प्रतिशत इन दो श्रेणियों पर खर्च हो जाता है। चार्ट 6 में और अधिक खुलासा किया गया है। यह दर्शाता है कि कम आय वाले परिवारों में इन दो असामान्य गतिविधियों पर किये गये खर्च का अनुपात और भी अधिक है।

हम सभी ने उन परिवारों के बारे में सुना है जिनके पारिवारिक बजट में समारोह एवं स्वास्थ्य जनित खर्च के कारण भारी बढ़ोतरी हो गई, यहां तक कि उनका बजट पूरी तरह चरमरा गया। हम संभवतः यह तर्क देते हुए कुछ हद तक समारोह को टाल सकते हैं कि यह पूर्णतया अपने विवेक पर आधारित है और परिवार अपनी संसाधन की सीमा के अंतर्गत काम कर सकते हैं। लेकिन फिर

चार्ट 4: परिवारों का सामान्य खर्च



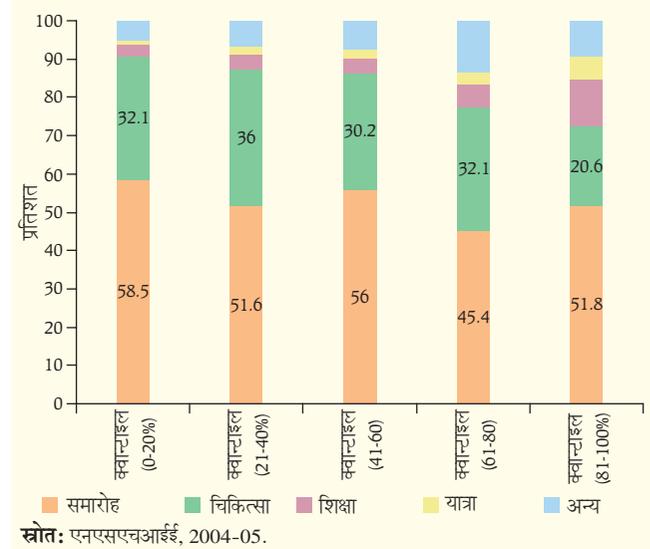
चार्ट 5: परिवारों का असामान्य खर्च



सामाजिक दायित्वों के प्रति परिवारों की धारणा को आंकने वाले हम कौन होते हैं? चिकित्सा व्यय के मुद्दे पर ऐसे विचारों के लिए कोई स्थान नहीं है, यह तो जीवन-मृत्यु का प्रश्न है।

इन दो श्रेणियों के खर्च के महत्त्व को देखते हुए, विशेष रूप से कम आय वाले परिवारों में और अन्य परिवारों में भी, क्या हम ऐसे वित्तीय उत्पादों की कल्पना कर सकते हैं जो इन परिवारों पर बोझ लादे बिना उन्हें इन मदों पर खर्च करने की गुंजाइश देता हो? स्वास्थ्य संबंधी मुद्दा स्पष्ट रूप से अपने आप में कम लागत की बीमा सुविधा के रूप में समाधान प्रस्तुत करता है और स्वास्थ्य बीमा संबंधी दायरे को विस्तृत करने में कुछ प्रगति हुई है। परंतु इन जरूरतों को पूरा करने के लिए स्वास्थ्य रक्षा संबंधी सुविधाओं में बढ़ोतरी होना

चार्ट 6 : आय क्वान्टाइल द्वारा असामान्य खर्च



जरूरी है। यहां पर इस बात का उल्लेख करना आवश्यक नहीं है कि ऐसी कम लागत वाले उपचारों को बढ़ावा दिया जाना कितना आवश्यक है और ऐसी जरूरतों को व्यापक बीमा कार्यक्रमों के जरिए पूरा किया जा सकता है। यह एक अन्य उदाहरण है कि पूरक इनपुट के बारे में अनुमान करना कितना आवश्यक है जो वित्तीय समावेशन से मिलने वाले लाभ में इजाफा कर सकता है।

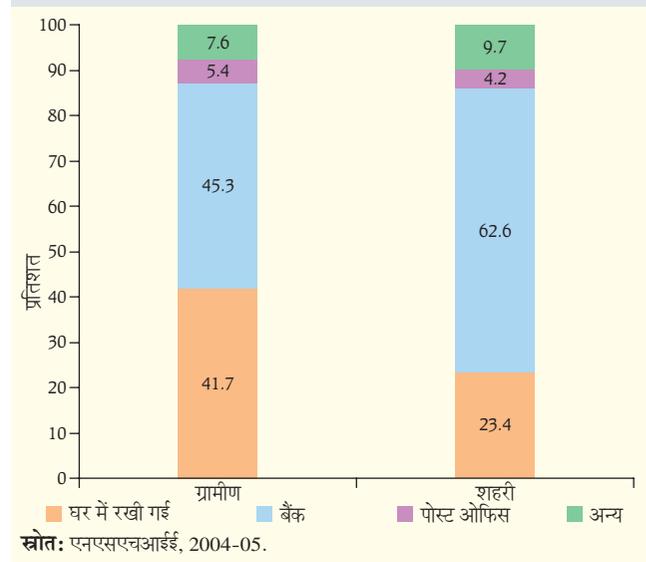
समारोह से संबंधित व्यय के लिए एक वित्तीय बफर विकसित करने की आवश्यकता है, हालांकि यह कार्य स्वास्थ्य बीमा की तुलना में अधिक जटिल है। यह विषय उत्पाद की डिजाइन से भी जुड़ा हुआ है। आजीवन संगठित क्षेत्र में कर्मचारी रहने के चलते मैं भविष्य निधि योजना या किसी अन्य योजना की सदस्यता का लाभ उठाता रहा हूं। मैं जिन योजनाओं से जुड़ा रहा उन सभी योजनाओं की महत्वपूर्ण विशेषता यह थी कि मेरी बेटी की शादी (जहां तक मुझे याद है, मेरे बेटे की शादी के लिए नहीं) से जुड़े खर्च के लिए मैं इनमें संचित धन का एक बड़ा भाग आहरित कर सका। संक्षेप में, अन्य बातों के साथ-साथ ये ऐसी निवेश योजनाएं हैं जो समारोह से जुड़े खर्च को पूरा करते हैं। इस प्रकार के उत्पाद बाजार में पहले से ही मौजूद हैं, लेकिन सवाल उस न्यूनतम अंशदान के स्तर का है जिसे और कम किया जा सकता है ताकि अधिक से अधिक संख्या में परिवारों की इस तक पहुंच हो और इस पर समुचित प्रतिलाभ भी हो ताकि इसमें पर्याप्त धनराशि संचित हो।

(ग) बचत एवं निवेश: विकल्प और प्रेरणा

अब हम इस बात पर विचार करेंगे कि परिवार अपने संसाधनों का विनियोजन किस प्रकार करते हैं और वे कौन-कौन सी बातें हैं जो उनके बचत संबंधी निर्णय को प्रभावित करते हैं। इससे हमें विशिष्ट जरूरतों को पूरा करने हेतु आधार प्राप्त होगा जो वस्तुतः पिछले भाग में की गई चर्चा का एक विस्तार भी है, साथ ही अपनी बचत के नियोजन के बारे में परिवारों के पास उपलब्ध विकल्पों की सीमा को समझने हेतु एक दिशा मिलेगी।

चार्ट 7 एक बहुत ही अनूठा चित्र प्रस्तुत करता है। सभी परिवारों में वित्तीय बचत को रखने के प्राथमिक चैनल हैं बैंक तथा 'घर' हैं। यह बचत बैंक में जमा राशियों के रूप में एवं 'घर' में नकद राशि, स्वर्ण एवं आभूषण के रूप में रहने की संभावना है। बचत खातों में निवेश के पूर्व में दिये गये आंकड़ों को देखते हुए दूसरे बचत माध्यम की इस स्थिति में कोई आश्चर्यजनक बात नहीं है। परंतु जो आश्चर्यजनक बात है वह 'घरों में रखी गई' बचत का अनुपात काफी अधिक रहना है। बेशक यह स्वर्ण एवं आभूषणों की खरीद करने की क्षमता को प्रतिबिंबित कर सकता है, किंतु इसके पैटर्न पर मौलिक प्रश्न उठता है। ये परिवार अपनी बचत ऐसे रूप में रखना क्यों

चार्ट 7: परिवारों द्वारा नकद बचत का संवितरण

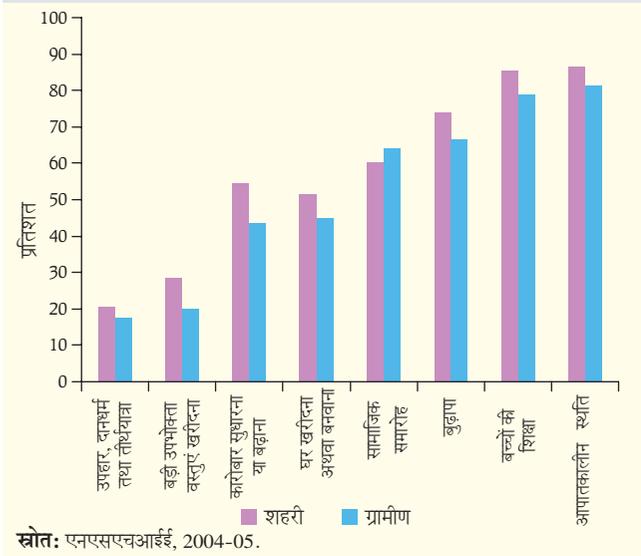


पसंद करते हैं जो जोखिम-प्रतिलाभ के बीच के संतुलन को इष्टतम नहीं बनाता?

उदाहरणार्थ, चार्ट 7 से जो संदेश मिलता है वह यह है कि अपनी सभी (अथवा अधिकांश) बचतों को एक ही स्थान पर रखना निवेश के विकल्पों की पूर्णतः अभाव की स्थिति भी हो सकती है और कुछ स्थितियों में यह समुचित रणनीति भी। परंतु, स्पष्टतः समग्र स्तर पर विकल्पों की कोई कमी नहीं है। भारतीय वित्तीय प्रणाली अलग-अलग जोखिम प्रतिफल की प्रोफाइल के साथ विविध प्रकार के विस्तृत विकल्प प्रस्तुत करती है ताकि हर परिवार अपनी आवश्यकतानुसार बचत के पैटर्न से मेल खाते उचित विकल्प चुन सके। इस बात की संभावना अधिक है कि इन सभी संभावनाओं के लिए कतिपय न्यूनतम सीमा तय हो। इसका मतलब यह हुआ कि इन अवसरों के बावजूद किसी निर्धारित आय एवं बचत स्तर से नीचे के परिवार इनका लाभ नहीं उठा सकते। समावेशन के परिप्रेक्ष्य में, स्पष्ट रूप से चुनौती यह है कि इस सीमा रेखा को किस प्रकार और नीचे लाया जाए कि सेवा प्रदाता को अपनी व्यावसायिक व्यवहार्यता से समझौता न करना पड़े।

चार्ट 8 में उन कारकों को प्रस्तुत किया गया है जो लोगों को बचत करने के लिए प्रेरित करते हैं। पूछे गये प्रश्न लोगों को सूची की मदों में से जितने चाहे उतने मदों को चुनने का विकल्प देते हैं और दिये गये उत्तर उन परिवारों के प्रतिशत को इंगित करते हैं जिन्होंने उस कारक विशेष को चुना। हालांकि रिपोर्ट किये गये आंकड़े आय के आधार पर परिवारों में अंतर नहीं करते, परंतु कुछ स्तंभों की ऊंचाई से स्पष्ट है कि ये प्रेरक कारक सभी आय समूहों में उपलब्ध हैं। हम अक्सर प्राप्त होने वाले चार प्रकार के उत्तरों पर ध्यान केंद्रित

चार्ट 8: बचत के लिये परिवारों की प्रेरणा



करेंगे। हम इन चार में से, समारोह पर चर्चा के लिए पहले ही अच्छा-खासा समय खर्च कर चुके हैं। जैसा कि अनुमान से स्पष्ट है, अन्य तीन कारक हैं बुढ़ापा, बच्चों की शिक्षा तथा आपातकालीन स्थिति। विषय की पुनरावृत्ति के बावजूद मैं पुनः इस बात पर जोर देना चाहूंगा कि इन सभी आवश्यकताओं के लिए भारतीय वित्तीय प्रणाली में वर्तमान में विविध प्रकार के उत्पाद तथा सेवाएं उपलब्ध हैं किंतु इनके लिए न्यूनतम राशि की सीमाएं हैं, इसका मतलब यह हुआ कि कई निम्न आय वाले परिवार, जिनका उद्देश्य अधिक समृद्ध परिवारों जैसा ही है, एक ही उत्पाद तथा सेवाओं का उपयोग नहीं कर पाते हैं। यहां यह तर्क दिया जा सकता है कि ऐसा कोई उत्पाद और सेवाएं नहीं हैं जो इन जरूरतों की पूर्ति करती तो हों, साथ ही वाणिज्यिक रूप से व्यवहार्य भी हो। लेकिन इस संभावना का पता लगाने की जरूरत है और आशा है कि उक्त बात गलत साबित हो।

बचत संबंधी निर्णय एवं अभिप्रेरणा के संदर्भ में मैं कारोबार संबंधी जिस आवश्यक मुद्दे को उठाना चाहता हूँ वह यह है कि इसे एक गतिशील संदर्भ में देखना चाहिए। तेजी से बढ़ रही अर्थव्यवस्था में उसी गति से परिवारों की खपत, बचतों के विकल्प एवं प्रेरणाएं भी बढ़ रही हैं। दीर्घकालीन रणनीति तैयार करते समय उपभोक्ता के जीवन-चक्र से जुड़ा दृष्टिकोण अपनाना अत्यंत प्रभावी उपाय होता है जैसा कि मार्केटिंग के कई सफल रणनीतिकारों ने कर दिखाया है। आज के निम्न आय वाले परिवारों का उल्लेखनीय हिस्सा कुछ वर्षों में मध्यम आय वाले वर्ग में चला जाएगा। वे जिन विकल्पों का चुनाव करेंगे वे अंशतः सेवा प्रदाताओं के साथ इस बीच के उनके अनुभवों पर निर्भर होंगे। ग्राहकों के साथ पहले संबंध बनाने वाले वे सेवा प्रदाता, चाहे प्रारंभ में उनके कार्यकलापों का स्तर कम रहा हो,

ग्राहकों की बढ़ती समृद्धि एवं अधिक व संमिश्र वित्तीय जरूरतों से वास्तव में लाभ उठा सकते हैं, बशर्ते कि वे ग्राहक के साथ अपने बेहतर रिश्ते को निरंतर बनाए रखें।

(घ) उधार की प्रेरणा

मेरी सूची के अनुसार अब मैं उपभोक्ता के अंतिम विशेषता की ओर मुखातिब होना चाहूंगा। सारणी 4 में उन कारणों का उल्लेख किया गया है जिनके लिए लोग पैसे उधार लेते हैं। सर्वेक्षण में शामिल परिवारों द्वारा लिये गये सभी कर्जों पर विचार करने पर 50 प्रतिशत से अधिक ग्रामीण परिवार और लगभग 45 प्रतिशत शहरी परिवार रिपोर्ट करते हैं कि उन्होंने वित्तीय एवं स्वास्थ्य संबंधी आपातकालीन स्थिति से निपटने के लिए उधार लिया। इसमें कारोबारी प्रयोजन भी महत्वपूर्ण था, किंतु प्रमुख नहीं था। अर्थात् ऐसी स्थिति से निपटने के लिए लोगों को पैसे उधार देना बैंकिंग अथवा अन्य औपचारिक सेवा प्रदाताओं का पारंपरिक कार्य नहीं है, अतः इस आवश्यकता को इस श्रेणी के उधारकर्ताओं द्वारा पूरा किया जाना संभव नहीं है। सारणी 4 के आंकड़े इस अनुमान की पुष्टि करते हैं। महत्वपूर्ण बात यह है कि ऐसे प्रयोजनों के लिए संस्थागत स्रोतों से उधार लेने वाले परिवारों की संख्या गैर संस्थागत स्रोतों से उधार लेने वाले परिवारों की तुलना में काफी कम थी। वास्तव में एक आश्चर्य के रूप में यह प्रश्न उभरकर सामने आता है कि दरअसल कितने परिवारों ने आपातकालीन स्थिति से निपटने के लिए संस्थागत स्रोतों से उधार लिया। मैं समझता हूँ इसका मतलब है कि इन आवश्यकताओं को

सारणी 4: परिवारों के उधार की प्रेरणा

प्रयोजन	ऋण लेनेवाले अर्जकों की संख्या (मिलियन)		ऋण लेनेवाले अर्जकों का प्रतिशत	
	ग्रामीण	शहरी	ग्रामीण	शहरी
ऋण का प्रयोजन (सभी स्रोत)				
आपातकालीन वित्तीय जरूरत को पूरा करना	20.2	4.7	26.3	31.0
मेडिकल इमर्जेंसी	12.5	1.8	16.3	11.7
कारोबार की आवश्यकता	7.1	2.1	9.3	14.0
अन्य	36.8	6.5	47.1	43.3
कुल	76.6	15.1	100.0	100.0
गैर संस्थागत स्रोतों से				
आपातकालीन वित्तीय जरूरत को पूरा करना	15.4	3.4	29.4	34.3
मेडिकल इमर्जेंसी	10.5	1.5	20.1	14.8
कारोबार की आवश्यकता	3.9	1.2	7.5	12.3
अन्य	22.6	3.8	43.0	38.6
कुल	52.4	9.9	100.0	100.0
संस्थागत स्रोतों से				
आपातकालीन वित्तीय जरूरत को पूरा करना	4.8	1.3	19.6	24.9
मेडिकल इमर्जेंसी	2.0	0.3	8.1	6.0
कारोबार की आवश्यकता	3.2	0.9	13.0	17.1
अन्य	24.2	5.3	59.3	52.0
कुल	24.2	5.3	100.0	100.0

स्रोत: एनएसएचआईई, 2004-05.

पूरा करने की क्षमता मौजूद है। एक बार फिर यह सवाल उठता है कि क्या ऐसे सही उत्पाद मौजूद हैं जो वर्तमान में कर्ज की पहुंच से बाहर के परिवारों तक अपना दायरा बढ़ा सकते हैं।

IV. प्रमुख संदेश

मैंने चर्चा के दौरान उपभोक्ता के व्यवहार एवं प्रेरणा स्रोतों की अनेक विशेषताओं को स्पष्ट करने का प्रयास किया है। इनके बारे में मेरा यह मानना है कि व्यवहार्य वित्तीय समावेशन की रणनीति तैयार करने के लिए यह जानकारी महत्वपूर्ण है। मोटे तौर पर इसका संबंध इन बातों से है (i) वित्तीय समावेशन के संभावित उपभोक्ता खंड की आजीविका के स्रोत (ii) वे अपना पैसा किस तरह खर्च करते हैं, विशेष रूप से अनियमित मदों पर (iii) उनके विकल्प तथा बचत के प्रति उनकी अभिरुचि (iv) उधार लेने के लिए प्रेरित करने वाले मुद्दे तथा अपनी मूलभूत जरूरतों को पूरा करने के लिए वित्त के संस्थागत स्रोत तक पहुंचने की उनकी क्षमता। वित्तीय सेवा प्रदाताओं द्वारा बनाई गई कारोबारी रणनीतियों का अनुमान लगाने में मैंने कुछ समय लगाया। संक्षेप में मैं उन बातों पर प्रकाश डालूंगा जो मेरे विचार में व्याख्यान का प्रमुख संदेश होगा, हालांकि इसमें विषय की कुछ पुनरावृत्ति भी हो सकती है।

वित्तीय समावेशन के वर्तमान परिदृश्य पर की गई प्रारंभिक चर्चा से जो पहला संदेश उभरकर आता है वह आय के समग्र स्तर तथा आय के विभिन्न वर्गों से जुड़ा हुआ है। आंकड़े दर्शाते हैं कि सबसे कम आय वाले परिवारों की बचत खातों की सुविधा तक भी पहुंच कम है जो कि अति सामान्य वित्तीय सेवा है। मैं इस बात पर जोर देना चाहता हूँ कि हम केवल गरीबी रेखा से नीचे के परिवारों की बात नहीं कर रहे हैं। 2007 में 50,000 रुपये प्रति वर्ष की आय शायद मध्यम आय वर्ग में शामिल न हो, यह निश्चय ही सरकारी गरीबी रेखा से काफी ऊपर है। निम्न आय समूहों की ऋण सुविधाओं तक पहुंच नहीं है, यह चिंता का कारण है। आंकड़ों के पैटर्न से फिर यह सवाल उठता है कि कहीं इसका कारण यह तो नहीं कि लोग बैंकों अथवा अन्य सेवा प्रदाताओं तक पहुंच नहीं बना पा रहे हैं या ऐसा करने में उन्हें कोई लाभ नजर नहीं आता? प्रभावी समावेशन की नीति विकसित करने के लिए इस सवाल का हल निकालना जरूरी है।

दूसरा संदेश यह है कि वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया अधूरी तथा अपर्याप्त होगी यदि इसकी सफलता खोले जाने वाले तथा ऑपरेट किये जाने वाले नये खातों तक सीमित रखी जाए। रोजगार एवं अर्जन के पैटर्न को देखते हुए यह अनुभव होता है कि विभिन्न प्रकार की वित्तीय सेवाओं तक बेहतर पहुंच बनने से कई व्यावसायिक

श्रेणियों की आजीविका क्षमता को बढ़ाने में सहायता मिलेगी और इसके परिणामस्वरूप व्यावसायिक श्रेणियों तथा अधिक नियमित अर्थात् वेतनभोगी श्रेणियों के बीच की आय में स्थित भिन्नता को कम करने में मदद मिलेगी। सच्चाई यह है कि भारतीय कार्यबल का एक बड़ा हिस्सा या तो स्वनियोजित है या अनियत रोजगार की श्रेणी में आता है, जो इस बात को इंगित करता है कि उन्हें ऐसे उत्पादों की जरूरत है जो स्वनियोजित श्रेणी को आसानी से ऋण उपलब्ध कराएं जबकि दूसरी श्रेणी के लोगों को जोखिम का शमन करने तथा खपत की जरूरत को पूरा करने में मदद करें।

व्यय के पैटर्न का विश्लेषण करने पर तीसरा संदेश यह उभरकर आता है कि समारोह एवं चिकित्सा आदि पर कभी-कभार होने वाले परंतु मात्रा की दृष्टि से भारी व्यय का महत्व काफी है। वस्तुतः इस प्रकार के खर्च के लिए या तो कम लागत वाली बीमा के विकल्प की जरूरत है जो अनुरूप कम लागत की हेल्थकेयर प्रणाली अथवा निम्न स्तर वाली प्रणालीबद्ध निवेश योजना से समर्थित हो ताकि गरीब परिवारों को भी ऐसी स्थिति से निपटने के लिये आवश्यकतानुसार पर्याप्त धनराशि उपलब्ध हो सके। जैसा कि पहले ही बताया जा चुका है ऐसी बात नहीं है कि घरेलू वित्तीय सेवा प्रदाता ऐसे उत्पाद नहीं बेच रहे हैं। वास्तव में यह मुद्दा इन उत्पादों को कम आय वाले उन परिवारों की भारी संख्या तक पहुंचाने का है जो कम राशि में अंशदान देने की स्थिति में हैं तथा नियमित अंशदान करने में भी संभवतः समर्थ न हो।

चौथा महत्वपूर्ण संदेश बचत तथा उधार दोनों की जरूरतों से उभरकर आता है और जैसा कि आम धारणा है, ये दोनों आपस में एक दूसरे से उल्लेखनीय रूप से जुड़े हुए हैं। यह स्पष्ट है कि वित्तीय एवं चिकित्सा संबंधी दोनों प्रकार की आपातकालीन स्थितियों से निपटने की जरूरत बचत तथा उधार दोनों की भूमिका महत्वपूर्ण है। जैसे कि पहले ही कहा जा चुका है उधार की सुविधा, संबंधित सेवा प्रावधानों सहित, कम लागत और आम बीमा योजना के अनुकूल है। तथापि, बचत का विषय जो उपभोक्ता की विशेषताओं पर की गई संपूर्ण चर्चा का सार है, निश्चय ही प्रभावी वित्तीय समावेशन अजेंडा में आय व खपत को सहज बनाने वाले उत्पादों की आवश्यकता पर बल देता है। जाहिर है, इससे सामाजिक सुरक्षा तंत्र की भूमिका संबंधी व्यापक मुद्दे उभरकर आते हैं जो कम-से-कम कुछ सीमा तक न्यूनतम आय की सुरक्षा एवं खपत को सहज बनाने के विषय से जुड़े हुए हैं। ये तंत्र कितने व्यापक हो, ये कितनी मात्रा तक और कितनी अवधि तक सुरक्षा प्रदान करें एवं इनका वित्तपोषण किस प्रकार किया जाना चाहिए जैसे कतिपय मौलिक नीतिगत प्रश्न हैं जो वित्तीय क्षेत्र के दायरे से परे जाते हैं। तथापि

जिस सीमा तक जोखिम का प्रशमन एक महत्वपूर्ण जरूरत है किसी सार्थक वित्तीय समावेशन नीति के अंतर्गत उस सीमा तक उस पर ध्यान देने की आवश्यकता है ताकि यह इन तीनों प्रश्नों का व्यावहारिक उत्तर दे सके।

वास्तव में पांचवां तथा अंतिम संदेश उस विषय से जुड़ा है जिससे मैंने व्याख्यान की शुरुआत की। यह विषय वाणिज्यिक व्यवहार्यता के सिद्धान्त के समीक्षात्मक महत्व का है। वित्तीय समावेशन की रणनीति के हर एक पहलू को - चाहे वह उत्पादों एवं सेवाओं अथवा वितरण प्रणाली का डिजाइन हो - इससे मिलने वाले कारोबारी अवसर की दृष्टि से देखना चाहिये, न कि सेवा प्रदाता पर लादे गये बोझ के रूप में। तथापि, यह भी उल्लेखनीय है कि वाणिज्यिक व्यवहार्यता को तात्कालिक लागत एवं लाभप्रदता के लेखा-जोखा के रूप में देखने की जरूरत नहीं है। अन्य उत्पादों की तरह वित्तीय सेवाएं मार्केटिंग के जीवन-चक्र मॉडल की संभावनाओं को प्रस्तुत करती हैं। वित्तीय उत्पादों तथा सेवाओं का पहली बार लाभ उठाने वाले उपभोक्ताओं से संपर्क बनाये रखने का फायदा यह है कि इनमें से कम-से-कम कुछ तो ऐसे होंगे जिनकी आय में तेजी से वृद्धि होगी और इसी संपर्क के चलते उनसे व्यापक वित्तीय लेनदेन बढ़ाने का अवसर मिलेगा। वस्तुतः, उच्च वृद्धि के चलते ऐसे परिवारों के एक बड़ा हिस्से की वित्तीय जरूरतें शीघ्र ही अत्यंत बुनियादी वित्तीय सेवाओं से आगे बढ़कर अधिक परिष्कृत सेवाओं में तब्दील होने की संभावना है। दूसरे शब्दों में, वित्तीय समावेशन की रणनीति को वाणिज्यिक व्यवहार्यता एवं लाभप्रदता के तात्कालिक नजरिये से देखने की आवश्यकता नहीं है। इससे एक व्यवहार्य निवेश का आयाम भी जुड़ा हुआ है।

V. निष्कर्ष

इस व्याख्यान का मुख्य उद्देश्य यह था कि हम संभावित उपभोक्ताओं के विभिन्न प्रकार के व्यवहार एवं प्रेरक तत्वों को संपूर्ण रूप से जानें ताकि वित्तीय समावेशन की रणनीति को सफल बनाया जा सके। इस दृष्टि से यह किसी कारोबारी रणनीति की तैयारी से जुड़े अभ्यास से भिन्न नहीं है। इन दोनों में जो अंतर है वह महत्व के संदर्भ में है। जब वित्तीय सेवाओं की पहुंच एवं वितरण की बात आती है तो स्पष्ट रूप से इनमें भारी अंतर दिखता है। इस अंतर को मिटाने से उच्चतर उत्पादकता के माध्यम से आजीविका के स्तर में वृद्धि होगी, आकस्मिक तथा बड़े खर्चों से निपटने की क्षमता में वृद्धि होगी, साथ ही वित्तीय जरूरत की आपात स्थिति से पड़ने वाले असर को कम करने में मदद मिलेगी। यह कोई कुछ सौ अथवा कुछ हजार उपभोक्ताओं की बात नहीं है, बल्कि हजारों-लाखों लोगों से जुड़ा विषय है। बुरी तरह बनायी और कार्यान्वित की गयी समावेशन की रणनीति की सामाजिक लागत एवं परिणाम भयंकर हो सकते हैं। अतः ऐसी रणनीति तैयार करते समय हमें विषय का पूरा ज्ञान व अनुभव का होना आवश्यक है ताकि इसकी सफलता की पूरी संभावना हो। संभावित उपभोक्ता की जरूरत तथा उस जरूरत के कारण को समझना महत्वपूर्ण है और मैंने इनमें से कुछ महत्वपूर्ण कारणों पर चर्चा करने का प्रयास किया है।

यह प्रतिष्ठित व्याख्यान देने के लिये मुझे आमंत्रित करने हेतु मैं सास्त्र विश्वविद्यालय को धन्यवाद देता हूं। हमारी तंजावूर तथा कुंभकोणम की यात्रा के दौरान उदार आतिथ्य के लिये सिटी यूनियन बैंक के प्रबंधकों को एवं व्याख्यान सुनने के लिये यहां पधारे आप सभी को धन्यवाद देते हुए मैं अपना व्याख्यान समाप्त करता हूं।