*सूक्ष्म वित्त : करोड़ों के सपने को पंख देना**

एम. राजेश्वर राव

सबसे पहले, मैं इस उद्घाटन भाषण हेतु मुझे आमंत्रित करने के लिए सा-धन को धन्यवाद देना चाहता हूं। इस वर्ष की थीम - 'वित्तीय समावेशन को पुनर्जीवित करना' वर्तमान समय में एक महत्वपूर्ण मुद्दा है। महामारी के कारण आजीविका का नुकसान और कठिनाइयों के कारण महामारी से सबसे ज्यादा प्रभावित हुए समाज के कमजोर और वंचित वर्गों के लिए वित्तीय समावेशन और सूक्ष्म ऋण की ओर फिर से जोर देने की आवश्यकता है । सामाजिक और आर्थिक संरचनाओं को बदलने और कल्याण और लाभप्रदता प्रतिमान को संतुलित करने हेतु सूक्ष्म वित्त का उपयोग करने के लिए एक मजबूत मामला मौजूद है, जिसे मैं अपने संबोधन में शामिल करना चाहूंगा।

जैसा कि हम सभी जानते हैं, सूक्ष्म वित्त वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए सबसे महत्वपूर्ण वित्तीय साधनों में से एक के रूप में उभरा है। यह गरीब और कम आय वाले परिवारों को अपनी आय के स्तर को बढ़ाने, उनके जीवन स्तर में सुधार करने और इस तरह गरीबी से बाहर निकलने में सक्षम बनाता है। इसमें गरीबी में कमी, महिला सशक्तिकरण, कमजोर समूहों को सहायता और सामुदायिक विकास को लक्षित करने वाली राष्ट्रीय नीतियों को प्राप्त करने के लिए एक साधन बनने की क्षमता भी है।

विकासवादी दृष्टिकोण

सूक्ष्म वित्त की गैर-लाभकारी उत्पत्ति इस विचार पर बनाई गई थी कि यह एक सामाजिक और कल्याणकारी प्रस्ताव था जो समुदाय-आधारित दृष्टिकोण के माध्यम से घरेलू आय में वृद्धि करके सामाजिक कल्याण में सुधार के उद्देश्य से प्रेरित था। हालांकि, इसके पश्चात, दुनिया भर में कई सूक्ष्म वित्त मॉडल विकसित हुए हैं, तथापि, भारत में एक सूक्ष्म वित्त मॉडल विकसित करने के लिए दो अलग-अलग दृष्टिकोणों के माध्यम से ग्रामीण परिवारों और भीतरी इलाकों में वित्तीय समावेशन देने की खोज विकसित हुई है, पहला - बैंक के नेतृत्व वाला दृष्टिकोण मुख्य रूप से स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) - बैंक लिंकेज प्रोग्राम (एसएचजी-बीएलपी), और दूसरा विशेष सूक्ष्म वित्त संस्थानों के नेतृत्व वाले मॉडल के माध्यम से। भारत में सूक्ष्म वित्त की एक औपचारिक संरचना की शुरुआत और बड़े पैमाने पर सूक्ष्म वित्त की मान्यता और जोर, एसएचजी - बैंक लिंकेज प्रोग्राम (एसबीएलपी) से पता लगाया जा सकता है, जिसे1992 में कृषि राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक (नाबार्ड) द्वारा एक पायलट परियोजना के रूप में शुरू किया गया था। । यह कार्यक्रम बाद के वर्षों में काफी सफल साबित हुआ। एक पहल जो ग्रामीण ऋण में सुधार और प्रसार के एक सरल दृष्टिकोण के रूप में शुरू हुई थी, धीरे-धीरे ग्रामीण भारत में वित्तीय और तकनीकी क्षमताओं के निर्माण के लिए एक समावेशी कार्यक्रम में बदल गई है।

समय के साथ, सूक्ष्म वित्त संकुल के तहत सेवाओं के गुलदस्ते का विस्तार केवल ऋण से किया और लाभकारी उत्पादों तक हुआ है, जिसमें माइक्रो इंश्योरेंस, माइक्रो पेंशन, माइक्रो रेमिटेंस, डिजिटल भुगतान, आदि शामिल हैं। यह विकास अन्य वित्तीय सेवाओं और उद्योग अभिविन्यास के महत्व की पहचान को दर्शाते हैं, जिसमें निम्न-आय वर्ग को ऋण देने से आगे बढ़ते हुए वित्तीय व्यवहार्यता के साथ सामाजिक लाभ के दोहरे उद्देश्यों को पूरा करना रहा है। इस प्रकार, वंचितों की सेवा करते हुए, सूक्ष्म वित्त पिरामिड के निचले हिस्से में वित्तीय विकास के लाभों को विस्तारित करने का अवसर भी प्रस्तुत करता है।

1990 के दशक में माइक्रोफाइनेंस गतिविधियों को प्रमुखता मिली , तो आरबीआई ने इसे अपार संभावनाओं के साथ एक नए प्रतिमान के रूप में मान्यता दी और इसके विकास का बहुत समर्थन किया है। जब 2000 के दशक की शुरुआत में एमएफआई को विनियमित करने की आवश्यकता महसूस की गई , तो एक विचार शामिल किया गया कि एमएफआई अन्य वित्तीय संस्थानों से काफी अलग हैं - संस्थागत संरचना और उत्पाद पोर्टफोलियो दोनों के मामले में और उन्हें अलग तरह से विनियमित करने की आवश्यकता है। तब से, हमारा दृष्टिकोण इन संस्थानों के लिए

---

* श्री एम. राजेश्वर राव, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 27 अक्टूबर, 2021 सा-धन राष्ट्रीय सम्मेलन में "वित्तीय समावेशन को पुनर्जीवित करने" विषय पर दिया गया उद्घाटन भाषण। डॉ नितिन जैन, श्री प्रदीप कुमार, श्री पेशीमाम खबीर अहमद एवं श्री अनुज शर्मा द्वारा प्रदान की गई सहायता के लिए धन्यवाद ज्ञापित किया जाता है।

विवेक, वित्तीय स्थिरता और ग्राहक हित के सिद्धांतों को कमजोर किए बिना क्षेत्र की विशिष्ट बारीकियों के साथ संरेखण में एक अलग नियामक व्यवस्था तैयार करने का रहा है।

इस विनियामकीय ढांचे के विकास में एक प्रमुख मील का पत्थर श्री वाई. एच. मालेगम की अध्यक्षता में समिति का गठन था। इस समिति की सिफारिशों के आधार पर, आरबीआई ने दिसंबर 2011 में एनबीएफसी-एमएफआई के लिए एक व्यापक नियामक ढांचा प्रस्तुत किया। उक्त विनियमों ने सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए पात्रता मानदंड निर्धारित किए जो कि सूक्ष्म वित्त की मुख्य विशेषताओं से जुड़े थे, अर्थात कम आय-समूह वाले उधारकर्ताओं को बिना संपार्श्विक के लचीले पुनर्भुगतान कार्यक्रम के साथ छोटी मात्रा में उधार देना। इसके अलावा, उक्त विनियमों में ऋण लेने वालों की सुरक्षा और ऋण देने में उचित व्यवहार यथा प्रभार शुल्कों में पारदर्शिता, मार्जिन और ब्याज दरों की उच्चतम सीमा, वसूली के गैर-दबावपूर्ण तरीके, एकाधिक उधार और अधिक ऋणग्रस्तता को रोकने के उपायों पर विशेष जोर दिया गया है।

भारतीय सूक्ष्म वित्त क्षेत्र ने पिछले दो दशकों में निम्नलिखित दोनों में वृद्धि के मामले में अभूतपूर्व वृद्धि देखी है - सूक्ष्म वित्त प्रदान करने वाले संस्थानों की संख्या तथा साथ ही सूक्ष्म वित्त ग्राहकों को उपलब्ध कराए गए ऋण की मात्रा। वर्तमान में, सूक्ष्म ऋण विभिन्न संस्थागत चैनलों जैसे अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एससीबी), क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों (आरआरबी), सहकारी बैंकों, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी), एनबीएफसी के साथ-साथ अन्य रूपों में पंजीकृत। धारा 8 कंपनियों और सूक्ष्म वित्त संस्थानों (एमएफआई) के माध्यम से वितरित किया जाता है।

लघु वित्त बैंक (एसएफबी) इस क्षेत्र में नवीनतम संस्थान हैं। लघु वित्त बैंकों को लाइसेंस देने के बाद सूक्ष्म वित्त क्षेत्र का संस्थागत परिदृश्य भी महत्वपूर्ण रूप से बदल गया है। 2014 में एक यूनिवर्सल बैंक शुरू करने के लिए मंजूरी दी गई दो संस्थाओं में से एक एनबीएफसी-एमएफआई थी, जबकि 2016 में लघु वित्त बैंक शुरू करने के लिए दस संस्थाओं में से आठ एनबीएफसी-एमएफआई थीं। इसने, इस क्षेत्र में और समेकन के अलावा, इस सेक्टर में लगभग ₹ 2.14 लाख करोड़ के कुल सकल ऋण पोर्टफोलियो में 30 जून , 2021 तक विशेष एमएफआई की हिस्सेदारी के साथ बाजार की गतिशीलता में महत्वपूर्ण बदलाव किए हैं, जो 30 प्रतिशत से थोड़ा अधिक है। । इस प्रकार, एक वित्तीय गतिविधि के रूप में सूक्ष्म वित्त को अब विशिष्ट एमएफआई का गढ़ नहीं कहा जा सकता है।

हालांकि, मौजूदा नियामक ढांचा, जो कम आय वाले परिवारों को ऋण उपलब्ध कराने और उधारदाताओं की कठोर वसूली प्रथाओं से उधारकर्ताओं को बचाने के उद्देश्य से स्थापित किया गया था, केवल एनबीएफसी-एमएफआई पर लागू होता है, जबकि सूक्ष्म वित्त पोर्टफोलियो में लगभग 70 प्रतिशत की हिस्सेदारी रखने वाले अन्य ऋणदाता समान नियामक शर्तों के अधीन नहीं हैं। इसने एक असमान स्थिति निर्मित हुई है, जिससे ग्राहकों के लिए कठिनाइयाँ उत्पन्न हुई हैं और इसके परिणामस्वरूप इस क्षेत्र के भीतर विभिन्न प्रथाओं का उदय हुआ है। हालांकि यह अपेक्षा थी कि अन्य ऋणदाता भी एनबीएफसी-एमएफआई पर लागू उपर्युक्त नियमों के अनुरूप निर्देशित होंगे, किन्तु ऐसा नहीं हुआ है।

अधिकतर, सूक्ष्म वित्त उधारदाताओं के विरुद्ध आलोचनाओं के तीन अलग-अलग सेट रहे हैं - (i) कि वे अपने उधारकर्ताओं को ऋण-जाल जैसी स्थितियों में ले जाते हैं; (ii) वे अत्यधिक ब्याज दर वसूलते हैं जो अक्सर उनके वित्त पोषण और परिचालन लागत के अनुपात में नहीं होती है; और (iii) वे वसूली के कठोर तरीके अपनाते हैं जिससे उधारकर्ताओं को परेशानी होती है। ये ऐसे मुद्दे हैं जिन पर गंभीर रूप से आत्मनिरीक्षण करने और संकट की घटनाओं की पुनरावृत्ति को रोकने के लिए ऋणदाताओं द्वारा इनका हल करने की आवश्यकता है।

सूक्ष्म वित्त क्षेत्र में उभरती गतिशीलता के साथ-साथ ग्राहक सुरक्षा के बारे में चिंताएं इसलिए विनियमों की समीक्षा की मांग करती हैं ताकि सूक्ष्म वित्त में लगे सभी विनियमित संस्थाएं एक बेहतर अंशांकित और सामंजस्यपूर्ण व्यवस्था के भीतर ग्राहक सुरक्षा के लक्ष्य का प्राप्त कर सकें। जैसा कि आप सभी जानते होंगे; रिज़र्व बैंक ने हाल ही में सभी हितधारकों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए 'सूक्ष्म वित्त के विनियमन' पर परामर्शी दस्तावेज (सीडी) जारी किया है। मैं कुछ प्रमुख पहलुओं को उजागर करना

चाहता हूं जिन्हें हम इस प्रस्तावित ढांचे के माध्यम से विचार करने का प्रयास कर रहे हैं।

अति-ऋणग्रस्तता और एकाधिक उधार

छोटे उधारकर्ताओं की सुरक्षा एनबीएफसी-एमएफआई विनियमों में निहित है जो एक ही उधारकर्ता को दो से अधिक एनबीएफसी-एमएफआई को उधार देने की अनुमति नहीं देते हैं। इसके अलावा, एक सूक्ष्म वित्त उधारकर्ता को एनबीएफसी-एमएफआई द्वारा दी जा सकने वाली अधिकतम राशि पर एक नियामक सीमा है। लेकिन यह देखा गया है कि छोटे कर्जदार अपनी चुकौती क्षमता से परे कई कर्जदाताओं से कई तरह के कर्ज लेने में सक्षम होते जा रहे हैं, जो अति-ऋणग्रस्तता में योगदान कर रहे हैं। ऐसे में उधारकर्ता तब अपने पुनर्भुगतान दायित्वों को पूरा करने में चूक कर देते हैं। इसके पश्चात अपने बकाया ऋण की वसूली के लिए संस्थाओं द्वारा जबरदस्ती वसूली प्रथाओं को अपनाए जाने की रिपोर्टें हैं। इस पूरी प्रक्रिया में हम देखते हैं कि छोटे और सीमांत उधारकर्ताओं के साथ जिम्मेदार उधार देने के मूल सिद्धांत के साथ एक समझौता है, जो अंततः अति-ऋणग्रस्तता का शिकार हो जाता है।

इसलिए प्रस्तावित ढांचे में, यह सुझाव दिया गया है कि विनियमों को ऋणग्रस्तता या पृथक रूप से केवल एनबीएफसी-एमएफआई में ऋणग्रस्तता पर विचार करने के बजाय उधारकर्ताओं की चुकौती क्षमता पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए। सूक्ष्म वित्त ऋणों की एक सामान्य परिभाषा निर्धारित करके अति-ऋणग्रस्तता की समस्या का हल करने का प्रस्ताव किया गया है जो सभी उधारदाताओं पर समान रूप से लागू होगा और ऋण राशि को घरेलू आय से जोड़ दिया जाएगा। प्रस्ताव यह है कि किसी भी समय परिवार के सभी बकाया ऋणों के लिए ब्याज का भुगतान और मूलधन की चुकौती परिवार की आय के 50 प्रतिशत से अधिक नहीं होनी चाहिए।

सूक्ष्म वित्त ऋणों का मूल्य निर्धारण

वर्षों से, एमएफआई के लिए ऋण मूल्य निर्धारण को नियंत्रित करने वाले नियामकीय निर्देशों और स्पष्टीकरणों में संशोधन बदलती परिस्थितियों के अनुरूप विकसित हुए हैं। मालेगाम समिति की सिफारिशों के बाद , दिसंबर 2011 में जारी दिशा-निर्देशों ने एक समान मार्जिन कैप (100 करोड़ रुपये और उससे कम के पोर्टफोलियो वाले छोटे एनबीएफसी-एमएफआई के लिए 12 प्रतिशत और अन्य के लिए 10 प्रतिशत) के साथ-साथ व्यक्तिगत ऋण पर 26 प्रतिशत की सीमा निर्धारित की गई। बाद में, 2012 में, 26 प्रतिशत की निश्चित ब्याज दर की सीमा को हटा दिया गया, जबकि अप्रैल 2014 में एक अतिरिक्त मानदंड लाया गया, जिसमें ऋण दर पांच सबसे बड़े वाणिज्यिक बैंकों की औसत आधार दर के नियत गुणक (2.75 गुना) पर तय की गई।

ब्याज दर पर नियामकीय उच्चतम सीमा केवल एनबीएफसी-एमएफआई पर लागू होती है। एनबीएफसी-एमएफआई के लिए उधार दर की उच्चतम सीमा निर्धारित करने का अनपेक्षित परिणाम यह हुआ कि प्रतिस्पर्धा को आगे नहीं बढ़ने दिया गया। इस बात की चिंता है कि वर्तमान दिशानिर्देश, केवल एनबीएफसी-एमएफआई के लिए ब्याज दर की उच्चतम सीमा निर्धारित करते हुए, अन्य उधारदाताओं के लिए भी एक बेंचमार्क के रूप में प्रभावी रूप से कार्य कर रहे हैं। आमतौर पर यह देखा गया है कि सूक्ष्म वित्त खंड में अन्य उधारदाताओं की ब्याज दरें भी निधियों की तुलनात्मक रूप से कम लागत के बावजूद इस सीमा के आसपास ही रहती हैं। एनबीएफसी-एमएफआई के बीच भी, परिचालन के बढ़ते आकार के कारण बड़े पैमाने की अर्थव्यवस्था के परिणामस्वरूप उनकी उधार दरों में कोई प्रत्यक्ष गिरावट नहीं आई है। परिणामस्वरूप , यह उधारकर्ता हैं जो बढ़ी हुई प्रतिस्पर्धा, मौद्रिक नीति परिवर्तनों के साथ-साथ बड़े पैमाने की अर्थव्यवस्थाओं के लाभों से वंचित हो रहे हैं।

हालांकि, बैंकों (एसएफबी सहित) को 1 अक्टूबर , 2019 से सभी नए फ्लोटिंग रेट व्यक्तिगत या खुदरा ऋणों को बाहरी बेंचमार्क पर निर्धारित करने की सूचना दी गई है, एनबीएफसी-एमएफआई सहित एनबीएफसी के लिए बेंचमार्क-आधारित मूल्य निर्धारण अभी तक प्रस्तुत नहीं किया गया है। सूक्ष्म वित्त क्षेत्र में काम करने वाले उधारदाताओं के बीच वित्तपोषण और परिचालन लागत के बीच पर्याप्त अंतर को देखते हुए, किसी विशिष्ट बेंचमार्क या किसी बेंचमार्क पर किसी भी स्प्रेड को अनिवार्य करने से मौजूदा प्रणाली में विद्यमान बाधाओं को दूर करने की संभावना नहीं है। इसलिए, संशोधित ढांचे के अंतर्गत, निर्धारित सीमा को समाप्त करने का प्रस्ताव है और सभी उधारदाताओं को सूक्ष्म

वित्त उधारकर्ताओं से वसूल की जाने वाली सभी समावेशी ब्याज दर पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति बनाने का आदेश दिया गया है। उधारदाताओं को सूक्ष्म वित्त ऋणों के मूल्य निर्धारण पर एक सरलीकृत तथ्य पत्रक भी उपलब्ध कराना होगा, साथ ही उनके द्वारा वसूल की जाने वाली न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों का प्रकटन करना होगा। यहाँ उद्देश्य यह है कि बाजार तंत्र को इस उम्मीद के साथ चलने में सक्षम बनाना है कि यह पूरे सूक्ष्म वित्त क्षेत्र के लिए उधार दरों को नीचे लाएगा और पारदर्शी प्रकटीकरण के माध्यम से ग्राहक को सशक्त बनाएगा।

ग्राहक सुरक्षा हेतु उपाय

अब, मैं ग्राहक सुरक्षा के एक अन्य महत्वपूर्ण पहलू पर संक्षेप में ध्यान देना चाहता हूं जिसे रिज़र्व बैंक प्रस्तावित परिवर्तनों के माध्यम से मजबूत करना चाहता है। अपने ऋण को चुकाने में एक उधारकर्ता की अक्षमता/कठिनाई अप्रत्याशित/अपरिहार्य प्रतिकूल परिस्थितियां, प्राकृतिक आपदाएं, अति-ऋणग्रस्तता, आदि जैसे कई कारणों से हो सकती है। परिवार की कुल आय के एक प्रतिशत के रूप में एक परिवार के ऋण चुकौती दायित्व पर एक सीमा निर्धारित करने से सूक्ष्म वित्त उधारकर्ताओं की ऋण चुकाने में असमर्थता को दूर करने की उम्मीद है।

इसके अलावा, इस मामले में उधारकर्ताओं के पास अक्सर उधारदाताओं द्वारा पसंद किए गए संपार्श्विक के प्रकार की कमी होती है और गिरवी रखने के लिए उनके पास जो कुछ भी संपार्श्विक होता है, वह उधारदाताओं के लिए बहुत कम मूल्य का हो सकता है, भले ही यह उधारकर्ता के लिए अत्यधिक मूल्यवान हो। यहां तक कि अगर ऋणदाता इस तरह के संपार्श्विक लेते हैं, तो यह नुकसान की वसूली के बजाय पुनर्भुगतान को प्रेरित करने के लिए अधिक उपयोगी हैं। इसलिए, एनबीएफसी-एमएफआई पर लागू सूक्ष्म वित्त ऋणों की संपार्श्विक मुक्त प्रकृति को सूक्ष्म वित्त क्षेत्र में सभी उधारदाताओं के लिए विस्तारित करने का प्रस्ताव किया गया है।

आगे की राह

मुझे विश्वास है कि यहाँ उपस्थित सभी लोग मेरी उपर्युक्त चिंताओं से सहमत हैं और इस तथ्य के प्रति सचेत हैं कि अत्यधिक ऋणग्रस्तता, कठोर वसूली प्रथाएँ और ग्राहकों के उत्पीड़न के नकारात्मक परिणाम एमएफआई (MFI) परितंत्र पर प्रतिकूल प्रभाव डालेंगे। समाज की दृष्टि में, इसके आर्थिक और सामाजिक निहितार्थ हैं। आस्ति की उच्चतर वृद्धि और प्रतिफल के लालच में उधारदाताओं को सावधानी नहीं छोड़नी चाहिए। एमएफआई की प्रतिकूल कार्रवाइयों के कारण, दशकों में हासिल अच्छी उन्नति नष्ट हो सकती है और यह सेक्टर इसे झेल नहीं सकता है।

सूक्ष्म वित्त की उत्पत्ति और उसके मूल को आधार-रेखीय संवृद्धि के कारण भुलाया नहीं जाना चाहिए और न ही उसकी उपेक्षा की जानी चाहिए। इस तथ्य से इनकार नहीं किया जा सकता है कि उधारदाताओं को, आत्मनिर्भरता और वित्तीय स्थिरता जैसे लक्ष्यों का अनुसरण करने की आवश्यकता है। हालांकि, सूक्ष्म वित्त के सामाजिक और कल्याणकारी लक्ष्यों के बनिस्पत लाभप्रदता को प्राथमिकता देने से इष्टतम परिणाम प्राप्त नहीं हो सकता है। उधारदाताओं को इस तथ्य से अवगत रहने की आवश्यकता है कि विवेकपूर्ण आचरण से समझौता करके बैलेंस शीट की वृद्धि का निर्माण नहीं किया जाना चाहिए।

मेरे विचार से, सूक्ष्म वित्त को सबसे पहले ग्राहक की जरूरतों को समझना चाहिए और उपयुक्त वित्तीय उत्पादों के माध्यम से उन्हें पर्याप्त सहायता प्रदान करनी चाहिए। सूक्ष्म वित्त संस्थानों के ग्राहकों में वित्तीय जागरूकता और साक्षरता का स्तर अक्सर निम्न होता है और वे ऋण-स्रोतों के प्रति प्राय: उदासीन होते हैं। इसलिए, उनके साथ सचेत और सहानुभूति-पूर्वक व्यवहार करने की आवश्यकता है और उन्हें महज निवेशक को प्रस्तुत किया जाने वाला आँकड़ा नहीं माना जाना चाहिए। सूक्ष्म वित्त क्षेत्र में उधारदाताओं को मुख्यधारा की वित्तीय रणनीतियों की नकल करने की कोशिश नहीं करनी चाहिए क्योंकि सूक्ष्म उधारकर्ताओं की सेवा करने वालों को अपने ऋण - परिचालन के साथ सामाजिक उद्देश्यों का भी ध्यान रखने की आवश्यकता है। मजबूत कॉर्पोरेट प्रशासन, दीर्घकालिक दृष्टिकोण से विकास और सामाजिक कल्याण के अलग लेकिन संभावित पूरक उद्देश्यों के साथ संतुलन बिठाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकता है।

चूंकि सूक्ष्म वित्त उद्योग समाज के निचले तबके और सूक्ष्म और लघु व्यवसायों के लिए कार्य करता है, इसलिए इसकी अपनी परिचालन चुनौतियाँ और लागत हैं। प्रौद्योगिकी को इस चुनौती से उबरने में इस उद्योग की मदद करनी चाहिए। प्रौद्योगिकी को

शुरुआत से अपनाने वाले सूक्ष्म वित्त ऋणदाता, ग्राहक डेटा का उपयोग संगत वित्तीय उत्पादों को डिजाइन करने, ग्राहक ऑन-बोर्डिंग के लिए प्रक्रियाओं को स्वचालित करने, ऋण पोर्टफोलियो में दबाव के प्रारंभिक चेतावनी संकेत प्राप्त करके क्रेडिट निगरानी प्रक्रिया में सुधार और ऋण और अन्य भुगतानों के डिजिटल तरीकों को अपनाने के लिए कर रहे हैं। कुछ संस्थाएं ऐसे ऐप्स डिज़ाइन कर रही हैं जो स्थानीय भाषा के हैं और वॉयस और चैट वार्तालाप के माध्यम से ग्राहकों की सहायता करते हैं। इस प्रकार वे एप्स ग्राहक-अनुकूल, सहज और उपयोग में आसान बन गए हैं। इस तरह से, प्रौद्योगिकी, उच्च परिचालन लागत, ऋण जोखिम और ग्राहक सेवा के प्रमुख मुद्दों का मुकाबला करने के लिए काम कर रही है।

भौतिक संपर्क के माध्यम से स्थानीय जुड़ाव और समुदाय-उन्मुख दृष्टिकोण सूक्ष्म वित्त क्षेत्र की पहचान रहा है। हालाँकि, डिजिटल युग में, कई सूक्ष्म वित्त ऋणदाता भी सेवाओं की डिलीवरी और ग्राहकों की सोर्सिंग के लिए फिनटेक फर्मों के साथ साझेदारी कर रहे हैं। जहाँ हम प्रौद्योगिकी के उपयोग को प्रोत्साहित करते हैं, मैं दोहराता हूं कि इस प्रक्रिया में ग्राहक सुरक्षा से समझौता नहीं किया जाना चाहिए और ग्राहक को डिजिटल मोड में, यदि बेहतर नहीं तो, समान अनुभव होना चाहिए। इस क्षेत्र के लिए तत्काल ध्यान दिए जाने वाले अन्य क्षेत्रों में, जोखिम प्रबंधन प्रणालियों में सुधार, फील्ड स्तर के कर्मचारियों के कौशल में सुधार और एक प्रभावी शिकायत निवारण प्रणाली की स्थापना शामिल है।

समापन विचार

हम में से अधिकांश के लिए, वित्तीय सेवाओं के बिना जीवन की कल्पना करना कठिन है, लेकिन दुनिया भर में अरबों लोगों को इसकी कल्पना करने की ज़रूरत नहीं है, बल्कि हर दिन इसके माध्यम से जीना पड़ता है। जब तक हम समाज के इस विशाल वर्ग को औपचारिक वित्तीय दायरे में लाकर उनके उत्थान के लिए काम नहीं करते, तब तक एक अरब आकांक्षाएं अधूरी रह सकती हैं। भारत में सूक्ष्म वित्त का युग आ गया है। यह एक महत्वपूर्ण वित्तीय वितरण तंत्र के रूप में विकसित हुआ है। इसने विशेष रूप से महिलाओं को संपत्ति का मालिक बनने में, निर्णय लेने में उनका महत्व बढ़ा है और सम्मानजनक जीवन जीने में मदद की है। वर्तमान परिदृश्य में, वित्तीय सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करने के लिए कई तकनीकी नेतृत्व वाले मॉडलों द्वारा प्रदान किए गए लचीलेपन का लाभ उठाकर वित्तीय समावेशन प्रक्रिया में तेजी लाना संभव है। मुझे विश्वास है कि सम्मेलन उन विचारों को सामने लाएगा जो चुनौतियों का प्रबंधन करते हुए और कुछ प्रमुख चिंताओं को दूर करने के साथ-साथ उद्योग के जीवंत विकास को सक्षम करेंगे, जिन्हें मैंने उजागर करने का प्रयास किया है। विनियामक पक्ष से, हम समान अवसर प्रदान करते हुए वित्तीय समावेशन और ग्राहक संरक्षण के अंतिम उद्देश्य द्वारा निर्देशित क्षेत्र के विकास को बढ़ावा देना चाहेंगे।

मैं आप सभी को सम्मेलन के दौरान एक बहुत ही उपयोगी चर्चा की शुभकामनाएं देते हुए अपनी बात समाप्त करता हूं।

धन्यवाद।