

आईटीसी आधारित वित्तीय समावेशन - नवोन्मेष द्वारा नई राह का निर्माण*

के.सी. चक्रवर्ती

श्री एन चंदशेखरन्, अध्यक्ष - सीआईआई बैंकिंग टेक समिट 2012 और सीईओ एवं प्रबंध निदेशक, टाटा कंसल्टेन्सी सर्विसेस लि; श्री प्रतीप चौधरी, अध्यक्ष, भारतीय स्टेट बैंक; श्री प्रदीप भार्गव, अध्यक्ष सीआईआई पश्चिम क्षेत्र; श्री मनोज के. कश्यप, कार्यपालक निदेशक, प्राइसवाटरहाउस कूपर्स प्रा. लि.; श्री देव रंजन मुखर्जी, निदेशक सीआईआई; विशिष्ट अतिथिगण, देवियो और सज्जनो।

2. जब वित्तीय क्षेत्र शायद अपने इतिहास के सर्वाधिक उतार-चढ़ाव वाले दौर से गुजर रहा हो और वित्तीय नवोन्मेष की उपयोगिता ही व्यापक वैश्विक चर्चा का विषय बन गई हो, ऐसी परिचर्चा में सहभागी होने पर हर्ष हो रहा है जो भारतीय बैंकिंग के लिये नव प्रवर्तनों द्वारा नई राह बनाने का प्रयास कर रही है। आयोजकों को इस समकालीन किंतु अग्रदर्शी विषय के चुनाव के लिये बधाइयाँ।

3. मैं शुरुआत करना चाहूँगा विश्व आर्थिक मंच की हाल की एक रिपोर्ट से जिसका शीर्षक था, 'नकारात्मक नवोन्मेष पर पुनर्विचार-लाभों को बनाये रखते हुए नकारात्मक परिणामों को कम करना'। रिपोर्ट कुछ मूलभूत प्रश्नों का उत्तर देने का प्रयास करती है:

क. क्या वित्तीय नवोन्मेष की आवश्यकता है?

ख. नवोन्मेष और उल्लंघन के बीच अलहदा करने वाली सूक्ष्म रेखा है।

ग. वित्तीय नवोन्मेष सकारात्मक परिणामों पर ज्यादा जोर दे और प्रतिकूल परिणामों को कम करने - यह सुनिश्चित करने के लिये किस चीज़ की आवश्यकता है?

4. वित्तीय संकट के बाद, जहाँ वित्तीय नवोन्मेष की सिरे से निंदा करना एक फैशन बन गया है, हमें इस बात को माना होगा कि सतत वित्तीय नवोन्मेष के बिना, वित्तीय बाजार विकसित और विकासशील राष्ट्र, दोनों में, अपनी अंतर्निहित क्षमता से नीचे कार्य करेंगे। लेकिन वित्तीय नवोन्मेष लाभप्रद हो, इसके लिये उसे खजाना आयों पर ध्यान

* डॉ. के.सी. चक्रवर्ती, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जून 28, 2012 को मुंबई में 7वें बैंकिंग टेक समिट 2012 के पूर्ण सत्र उद्घाटन के दौरान उद्बोधन। सुश्री राधा सोमाकुमार द्वारा इस उद्बोधन को तैयार करने में दी गई सहायता के लिये आभार व्यक्त किया जाता है।

न देकर उसके विपरीत ग्राहक उन्मुखता पर ध्यान देना होगा। जब नवोन्मेषों ने बैंक और उसके ग्राहकों के बीच हितों के बेहतर तालमेल पर ध्यान दिया है, सदा ही दोनों के लिये जीत की परिस्थिति निर्मित हुई है। मैं कह सकता हूँ कि भुगतान और निपटान प्रणालियों के अधिकांश नवोन्मेषों, विशेषरूप से वे जहाँ ग्राहक से एक बार आमना-सामना होता है, में इस प्रकार का ग्राहक केंद्रित व्यवहार होता है। परिणाम विश्व स्तर पर देखे जा सकते हैं। वित्तीय बाजारों का केवल वही हिस्सा जो संकट के दौरान निरापद बना रहा वह भुगतान और निपटान प्रणाली वाला था, लेकिन, वित्तीय क्षेत्र उन उत्पादों में, जो ग्राहकों को जीवन भर के लिये जोड़ लेते हैं, दक्षता लाने में नवीनता पैदा नहीं कर पाया। अंत में, यह ध्यान रहे कि वित्तीय नवोन्मेष वास्तविक क्षेत्र में नवोन्मेषों के पार नहीं जा सकती।

ग्राहक केन्द्रित प्रौद्योगिकी

5. आप यहाँ नव प्रवर्तनों के लिये नई राह बनाने के लिये एकत्रित हुए हैं। लेकिन, ध्यान रहे कि नवप्रवर्तन की सफलता के लिये उसका ग्राहक केन्द्रित होना अति आवश्यक है। भारत जैसे देश में, जहाँ वित्तीय सेवाओं तक पहुँच एक मुद्दा बना हुआ है, नवप्रवर्तन को विशेष रूप से वित्तीय समावेशन और समाज के छोटे तथा सीमांत किंतु व्यवहार्य वर्गों पर ध्यान केंद्रित करना होगा। पिछली शताब्दी की तुलना में आज नवप्रवर्तन किस कारण से तेज गति से संभव हो पाता है? निस्संदेह, प्रौद्योगिकी के विकास के कारण। लेकिन, जैसा कि मैं पहले भी कह चुका हूँ, वित्तीय क्षेत्र में प्रौद्योगिकी और नव प्रवर्तन का ग्राहकों को सही मूल्य तभी मिलेगा जब ये तीन मार्गों द्वारा बेहतर ग्राहक सेवा की ओर ले जायेंगे (क) तीव्र और बाधा मुक्त (ख) सुरक्षित और त्रुटिमुक्त और सबसे महत्वपूर्ण (ग) सुगम किंतु सस्ती पहुँच। क्या ये सब हुआ है? यदि मतदान करने के लिये कहा जाय तो मैं आधा मत (क) को दूँगा (ख) के लिये मतदान नहीं करूँगा और (ग) के लिये नकारात्मक मतदान करूँगा। मैं विस्तार से बताता हूँ।

6. किसी कम्प्यूटर अथवा किसी इलेक्ट्रॉनिक उपकरण की सर्वाधिक महत्वपूर्ण पूर्व-आवश्यकता ग्राहक के परिप्रेक्ष्य से और एक समावेशन के परिप्रेक्ष्य से क्या हो सकती है? मेरे लिये वह है मानकीकरण। क्या सारी बैंकिंग सेवाओं में यह हो पाया है? मैं हाल के

समय में सर्वोत्तम कहलाये जाने वाले वित्तीय नवप्रवर्तन-एटीएमों से शुरुआत करता हूँ। क्या वे तेजी से नकदी दे पाते हैं? निश्चित उत्तर है 'हाँ'। क्या यह बाधामुक्त है? मैं कहूँगा, 'नहीं'। आम आदमी को किन समस्याओं से जूझना पड़ता है? समस्याओं की शुरुआत होती है एटीएमों के मानकीकरण से। कुछ आपके कार्ड को निगल जाते हैं, कुछ में केवल कार्ड खींचना आवश्यक है, कुछ राशि में पैसा भी दबाने को कहते हैं, कुछ नहीं, कुछ ट्रे में नकदी गिरा देते हैं, कुछ नहीं, अगर आप में फुर्ती नहीं है तो कुछ नकदी वापस खींच लेते हैं, कुछ में कुंजियों को दबाने की आवश्यकता होती है, अन्य में स्क्रीन को छूने की। ये सब चीजें सामान्य व्यक्ति के लिये भ्रम पैदा करती हैं। इस सामान्य उत्पाद के लिये भी हम मानकीकरण का क्यों नहीं सोच सकते। जब अत्यंत सामान्य उत्पादों के साथ ऐसा हो रहा है, तो अन्य उत्पादों में मानकीकरण के अभाव से उत्पन्न होने वाले मुद्दे अधिक गंभीर हैं। सारी बैंकिंग प्रणाली में खाता संख्या प्रदान करने की परम्परा में भी मानकीकरण नहीं है। एक बैंक की कोर बैंकिंग प्रणाली दूसरी बैंक से इतनी अलग है कि ग्राहक यदि बैंक बदलता है तो उसे सारे बैंकिंग परिचालन नये सिरे से सीखने और भुलाने पड़ेंगे।

7. (ख) पर आये तो बैंकों द्वारा डेटाबेस माइग्रेशन पर ध्यान दिये जाने में इतनी ढिलाई है कि कम्प्यूटरीकरण और प्रौद्योगिकी का पूरा फायदा उठाना अभी बाकी है। क्या बैंकों के लिये यह दावा करना एक विडंबना नहीं है कि किसी विशिष्ट अवधि में अनर्जक आस्तियों (एनपीएज) का स्तर इसलिये बढ़ गया क्योंकि वे प्रणाली जनित एनपीए गणना में आ गये? जहाँ तक ग्राहकों का प्रश्न है, प्रणालियाँ अत्यंत अनुचित समय पर असफल हो जाती हैं। हम एटीएमों की ओर लौटें। आज भी, हमारे पास एटीएमों की गड़बड़ी के कारण बड़ी संख्या में शिकायतों का आना जारी है। क्या बैंकों द्वारा स्थापित किये गये एटीएमों का प्रारंभिक काल अभी समाप्त नहीं हुआ है? क्या अक्षम ग्राहक सेवा के लिये दंडों के भय पर आधारित प्रणाली चलती रहनी चाहिये? अथवा हवाई लेबल एटीएम्स, जिनके लिये रिजर्व बैंक ने हाल में व्यापक मार्गदर्शिकाएं जारी की हैं, इन समस्याओं का उत्साहवर्धक समाधान प्रस्तुत करेंगे।

प्रौद्योगिकी और उपभोक्ता संरक्षण

8. हमारे इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग भुगतान परिदृश्य में धोखाधड़ी की बढ़ती संख्या चिंता बढ़ा रही है। चूँकि बैंकिंग और भुगतान स्थल अधिकाधिक सर्वव्यापी हो रहा है, वित्तीय क्षेत्र में सर्वोच्च स्तर पर सुरक्षा की गुणवत्ता को बनाये रखना एक चुनौती है। अंतर्राष्ट्रीय निपटानों के लिये बैंक (बीआईएस) द्वारा कराये गये हाल के एक सर्वेक्षण में सर्वेक्षित की गई वित्तीय बाजार संरचनाओं में 55 प्रतिशत

ने दर्शाया कि सायबर आक्रमण, फिशिंग, कमजोर प्रत्यय-पत्रों/पासवर्ड्स, विश्वसनीय भीतरवाले, सेवा आक्रमणों की मनाही, इत्यादि के कारण बढ़ रहे हैं। प्रौद्योगिकी का परिणाम जोखिमों का घटना होना चाहिये, न कि अन्यथा। यह परिस्थिति आईटी सुरक्षा में विशाल निवेश मांगती है और मैं बैंकों और आईटी कंपनियों से निवेदन करूँगा कि वे इस दिशा में एक होकर काम करें।

9. इस मुद्दे का एक और पहलू है, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग परिदृश्य में ग्राहक को संरक्षण के बारे में आश्वस्त करना। रिजर्व बैंक बैंकों से अपेक्षा करता है कि वे अपने यहाँ ऐसे उपाय करें जिनसे वास्तविक ग्राहक में धोखाधड़ी से सुरक्षा के बारे में विश्वास जागृत हो सके। अन्यथा, पूरी प्रणाली की विश्वसनीयता जाँच के दायरे में आ जायेगी। ग्राहक को इलेक्ट्रॉनिक लेनदेनों में वही सुरक्षा दी जानी चाहिये जो उसे अभी कागज आधारित लेनदेनों में प्राप्त होती है। यदि जाली हस्ताक्षर किये जाते हैं तो ग्राहक को जिम्मेदार नहीं ठहराया जाता, जबकि इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन में धोखाधड़ी होने पर उसे जिम्मेदार माना जाता है और ऐसा हुआ है इसको सिद्ध करने की जिम्मेदारी भी ग्राहक की होती है। क्या यह सही है? क्या ऐसे परिदृश्य में इलेक्ट्रॉनिक लेनदेनों को प्रोत्साहन मिलेगा? हमें ऐसे समाधान ढूँढने होंगे जो ग्राहक की जिम्मेदारी को लगभग शून्य बना दें।

10. अब मैं प्रौद्योगिकी और लागत के मुद्दे की ओर मुड़ता हूँ। इस मुद्दे पर अपना विचार रखने से पहले, मैं स्पष्ट कर दूँ कि रिजर्व बैंक इस तर्क से सहमत नहीं है कि यदि वित्तीय क्षेत्र इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन मुफ्त प्रदान करता है तो इस देश से नकदी लेनदेन तेजी से गायब हो जायेंगे अथवा कागज आधारित लेनदेन इलेक्ट्रॉनिक लेनदेनों में बदल जायेंगे। दरअसल, हमारा पक्का विश्वास है कि कोई वस्तु यदि मुफ्त में दी जाती है तो वह कभी नहीं बढ़ती और वह मजबूत और दक्ष नहीं बन सकती जब तक कि उस उत्पाद/सेवा को प्रदान करने वालों को वह वाणिज्यिक व्यवहार्यता प्रदान नहीं करती। यह कह चुकने के बाद, मैं उस सिद्धांत का भी समर्थक नहीं हूँ, जिसका कुछ संस्थाएं प्रत्यक्ष रूप से पालन कर रही हैं, कि प्रौद्योगिकी व्ययों के बड़े हिस्से को ग्राहकों से वसूल किया जाय। मुझे आश्चर्य हुआ बैंकों के उस निर्णय से जिसमें अंतर-कोर लेनदेनों के प्रभारों का अधित्याग कर दिया गया था और जो मीडिया की सुर्खियां बनीं। पहले तो ऐसा होना ही नहीं चाहिये था। वास्तव में ऐसे प्रभारों को हटाने के बजाय उन्हें लगाए जाने की बात चर्चा में आनी चाहिए थी। इसके बाद, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग परिदृश्य में, ग्राहकों को मूल्यानुसार प्रभार एक मुद्दा है जिस पर पुनर्विचार होना चाहिये। वास्तव में हमारे जैसे देश में, प्रौद्योगिकी से प्राप्त की गई लागत दक्षताओं का हिस्सा आवश्यक रूप से छोटे ग्राहकों को दे दिया

जाना चाहिये। इसके लिए बैंकों के प्रौद्योगिकी के प्रति दृष्टिकोण में नया रुख लाने की आवश्यकता है। प्रौद्योगिकी-आधारित वित्तीय क्षेत्र में, हित धारकों के बीच सहयोग, जिसमें प्रतियोगी शामिल हैं, लागतों में बड़ी बचत का कारण बन सकता है। सुरक्षा मानकों और क्षमताओं में तेजी से होती प्रगति के साथ, इस प्रकार का सहयोग और आईटी संरचना का आपस में उपयोग आज जितना हो रहा है उससे अधिक बड़े पैमाने पर संभव है।

11. उद्योग की सदा से यह पूर्व धारणा रही है कि प्रणालियों को दक्षता के साथ चलाने के लिये रिजर्व बैंक का सहयोग/दखल आवश्यक है। मैं यह समझने में असमर्थ हूँ कि क्यों सहयोग का भाव सांझा आईटी संरचना अपनाने में सफलता के लिये मार्गदर्शी बल नहीं बन सकता। रिजर्व बैंक ने नये तरीकों को बढ़ाने में सहयोग दिया जिससे मोबाइल के द्वारा वित्तीय सेवाओं की पहुँच में सुधार हो और व्यवसाय संपर्की (बीसी) की अंतर परिचालनात्मकता के मुद्दे को उठाया और स्पष्ट किया।

वित्तीय समावेशन को संभव और सफल बनाने के लिये प्रौद्योगिकी का उपयोग

12. बीसी अंतर-परिचालनात्मकता को सक्षम बनाने से पहले, बैंकों और प्रौद्योगिकी प्रदायकों ने इस बात पर बल दिया था कि अंतर परिचालनात्मकता का अभाव वित्तीय समावेशन में बाधक है और इसीलिये काफी प्रगति नहीं हो पाई है। प्रौद्योगिकी प्रदायकों के अनुसार, गैर-अंतर परिचाल्य प्रौद्योगिकी में निवेश एक महंगा सौदा होगा और उन्हें कम लागत पर वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिये कोई व्यावसायिक आधार नहीं दिखता। लेकिन अब, रिजर्व बैंक द्वारा अंतर परिचालनात्मकता की अनुमति/स्पष्टीकरण देने के साथ, बीसी के लेनदेन क्यों गति नहीं पकड़ रहे, जो अंततः, यदि बढ़ते हैं, तो लागत और पहुँच समीकरण को बदल देंगे, वित्तीय सेवा प्रदायकों के लिये गरीबों और अलग-थलग पड़े व्यक्तियों और समुदायों तक पहुँचना आर्थिक रूप से व्यवहार्य बनाते हुए? बैंकों को प्रौद्योगिकी में अधिक निवेश करना होगा और बीसीज् के साथ मिलकर वित्तीय नवीनता के अंतर्गत सूत्रपातों को तेज करना होगा। इससे अधिक महत्वपूर्ण, सारे नव प्रवर्तनों का ध्यान ग्राहक पर केन्द्रित किये जाने की आवश्यकता है, प्रक्रिया पर, प्रणाली पर अथवा कर्मचारियों पर नहीं। इस बात को समझ लेना चाहिये कि केवल ग्राहक बैंक के पास व्यवसाय ला सकते हैं और उनके लाभ को उठा सकते हैं। अन्य सभी घटक यथा प्रौद्योगिकी, कर्मचारी, बीसीज् इत्यादि केवल प्रक्रिया को सक्षम बनाने वालों का काम करते हैं।

13. हाल में, मैंने 'गरीबों की सहायता हेतु परामर्शदाता समूह' (सीजीएपी) और एक्सेस द्वारा प्रस्तुत रिपोर्ट देखी जो 'व्यवसाय प्रतिनिधि मॉडल पर अपसरण' पर आधारित थी जिसका आयोजन कृषि बैंकिंग महाविद्यालय (सीएबी), भारतीय रिजर्व बैंक और एक्सेस द्वारा संयुक्त रूप से किया गया था। रिपोर्ट बैंकों और बीसीज् दोनों के द्वारा हाल में वित्तीय समाविष्टों और वित्तीय बहिष्कृतों को दी जाने वाली सुविधाओं में आने वाली चुनौतियों का बखान करती है। इसके निष्कर्ष दर्शाते हैं कि बैंकों को सुनिश्चित करना होगा कि बीसी मॉडल को बैंकों की व्यवसाय रणनीतियों में स्थान मिलता है और उनकी वार्षिक रिपोर्टों के पादटिप्पणियों में नहीं और ये कि इस मॉडल के अंतर्गत ग्राहक प्राप्त करना एक व्यवसाय प्रयोजन बनाना होगा; और उसे केवल सीएसआर गतिविधि न समझा जाय। यह वास्तव में एक महत्वपूर्ण अवलोकन है।

14. इसके अलावा, बैंकों के लिये पूरा नियंत्रण रखना और समुचित सावधानी बरतना आवश्यक हो गया है, विशेष रूप से तब जब सामने स्थित ग्राहक संपर्क बिंदु विनियमित इकाई नहीं होते। जहाँ विक्रय बिंदुओं पर ग्राहक की उपस्थिति में कार्ड का स्वाइप किया जाना ग्राहक को कुछ राहत देता है, ई-वाणिज्य में से गुजरने वाले लेनदेनों की अनिश्चितता बहुत अधिक होती है। इस प्रकार का लेनदेन करते समय इंटरनेट कनेक्टिविटी पर नियंत्रण की सीमाओं से संबंधित बाधाओं को देखते हुए, बैंकों को लेनदेन असफल होने की दशा में ग्राहक को सुरक्षा देने हेतु आगे आना चाहिये और सुनिश्चित करना चाहिये कि पैसा लौटाने की प्रक्रिया तेजी से होती है। ऐसा क्यों है कि जब आई आर सी टी सी जैसी वेबसाइट ग्राहकों को आश्वस्त करती हैं कि उसके नियम एवं शर्तों के अंतर्गत पैसा इस दिन लौटाया जायेगा, अन्य वेबसाइटें इस प्रकार की दक्ष और पारदर्शी प्रक्रियाओं को क्यों नहीं अपना सकतीं? वित्तीय सेवा प्रदायकों को मुख्य सूचनाओं का खुलासा स्पष्ट रूप से उचित बिंदुओं पर लेन देन पूरा होने के पहले, दौरान और बाद में करना चाहिये। निस्संदेह, कुछ जिम्मेदारी उपभोक्ताओं की भी होती है - अपनी सर्वोत्तम योग्यता के अनुसार उचित वित्तीय निर्णय लेने की। लेकिन, अनुभवहीन अथवा निम्न-आय वर्ग के ग्राहक जिनकी औपचारिक शिक्षा अथवा साक्षरता निचले स्तर की होती है, विशेष रूप से अनैतिक व्यवहार के कारण असुरक्षित हो सकते हैं।

प्रौद्योगिकी के माध्यम से नवीनता-अनुकूल आर्थिक प्रणाली का निर्माण

15. प्रौद्योगिकी तेज गति से नवप्रवर्तन और उपभोक्ता की आवश्यकताओं से करीब से जुड़े उत्पादों के निर्माण का अवसर प्रदान

करती है। सक्षमता प्रदायक आर्थिक प्रणालियों के निर्माण की आवश्यकता है जिससे सर्वोत्तम उपलब्ध प्रौद्योगिकीय प्लेटफार्म का उपयोग करते हुए नव प्रवर्तन को प्रोत्साहन और बढ़ावा मिले। यहाँ मैं कुछ जरूरी पूर्व आवश्यकताओं पर प्रकाश डालूंगा जो इस सक्षमता प्रदायक आर्थिक प्रणाली के निर्माण में सहायक होंगी:

- i) उचित और लागत प्रभावी प्रौद्योगिकी तक पहुँच जो बहु-चैनल सुपुर्दगी प्रणाली, विशेष रूप से निम्न आय वर्गों के लिये सहायक हो सके।
- ii) मानकीकृत प्रणालियाँ, ढांचे, उत्पादन और प्रक्रियाएं, कम से कम छोटे और सीमान्त ग्राहकों के लिये।
- iii) दक्ष व्यवसाय मॉडल्स: व्यवहार्य लेकिन शोषण करने वाले नहीं।
- iv) दक्ष सुपुर्दगी मॉडल्स: ईमानदारी, गति और कम लागत वाले।
- v) व्यापक एमआईएस सारी प्रबंधन सूचना आवश्यकताओं को पूरा करने में सक्षम और जो विश्वसनीय और तेज हो: सूचना की ईमानदारी।
- vi) सभी स्तरों पर सूचना साक्षरता, विशेष रूप से वरिष्ठ प्रबंधन के लिये अधिक और समाज के सभी वर्गों के लिये जिसमें ग्राहक, प्रौद्योगिकी बिक्रेता, बैंक, नियामक, नीति निर्धारक आदि शामिल हैं।

आगे का मार्ग

16. नियामक की भूमिका में जाने पर, आप मानेंगे कि नियामकों के लिये मुख्य चुनौती, वृद्धि बढ़ाने वाले नवप्रवर्तन को सहायता प्रदान करने वाले वित्तीय खुलेपन और साथ-साथ विनियमनों एवं प्रभावी पर्यवेक्षण के कार्यान्वयन, जो वित्तीय अस्थिरता के अंतर्निहित जोखिम

को कम करता है, के बीच संतुलन स्थापित करना है। इसके अलावा, नव प्रवर्तन और विनियमन के उल्लंघन के बीच अंतर की अक्सर एक सूक्ष्म रेखा हो सकती है। यह नियामक संसाधनों के समक्ष चुनौतियाँ प्रस्तुत करती है। भुगतान प्रणालियों के बारे में, एक आवश्यक स्तर तक पहुँचने के बाद, हितधारकों द्वारा सुरक्षित, दक्ष, अंतर परिचलायमान, समावेशी इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियाँ प्रदान करने के अवसर देने का प्रयास किया जाना चाहिये। बैंकों को अपने व्यवसाय मॉडेल को उचित प्रौद्योगिकी और निश्चित कार्य-योजना द्वारा मजबूत करना होगा, घटते प्रभारों के द्वारा अधिक से अधिक ग्राहकों को आकर्षित करना होगा, शुरुआत के बाद के प्रबंधन के लिये समय-रेखा शुरू करनी होगी, निचले स्तर के भेदकों को उच्च प्राथमिकता देनी होगी और इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग वित्तीय साक्षरता अभियानों का संचालन करना होगा। इन सब के लिये नव प्रवर्तन के माध्यम से पूरी तरह से एक नई राह बनानी होगी।

17. हमारे पास एक अवसर है जो पहले कभी नहीं था वह है जनसमुदाय के लाभ के लिये प्रौद्योगिकी को उपयोग में लाना। इसके लिए जिम्मेदार नवप्रवर्तन कुंजी है। हमें सुनिश्चित करना होगा कि वित्तीय नव-प्रवर्तन ग्राहक केन्द्रित है और वित्तीय सेवाओं की तीव्र, सुरक्षित और सस्ती पहुँच प्रदान करता है, विशेष रूप से हमारी जनसंख्या के उन विशाल वर्गों को जो अभी भी औपचारिक वित्तीय प्रणाली से बाहर हैं। हम में से हरेक को इस प्रक्रिया में सकारात्मक भूमिका निभानी है जिसमें बैंक, प्रौद्योगिकी भागीदार, ग्राहक, नागरी समाज, नीतिनिर्धारक, नियामक इत्यादि शामिल हैं। केवल इसी से विश्व भर में वित्तीय और आर्थिक स्थिरता सुनिश्चित की जा सकती है।

मैं सम्मेलन में चर्चाओं की भारी सफलता की कामना करता हूँ। धन्यवाद।