

वित्तीय शिक्षा : मूलभूत बातें तथा उसके आगे *

एस.एस. मूंदड़ा

श्री पी.के. पांडा, प्राचार्य, कृषि बैंकिंग महाविद्यालय; श्री संदीप घोष, निदेशक, राष्ट्रीय प्रतिभूति बाजार संस्थान (एनआईएसएम); सम्मेलन में पधारे प्रतिनिधिगण, भारतीय रिजर्व बैंक के मेरे सहकर्मी और बैंकिंग जगत के मेरे मित्रो ! आज की सुबह, वित्तीय साक्षरता के विषय पर आयोजित इस सम्मेलन में मुख्य भाषण के लिए यहां आना मेरे लिए खुशी की बात है। मुझे मालूम है कि इस सम्मेलन में बहुत विविधतापूर्ण लोगों का समूह उपस्थित हुआ है जिसमें वित्तीय समावेशन, वित्तीय साक्षरता तथा उपभोक्ता संरक्षण जैसे विभिन्न प्रकार के कार्य करने वाले सहभागियों का प्रतिनिधित्व है। इसलिए मुझे भरोसा है कि दो दिनों की इस अवधि में आप लोग बहुत से रोचक विषयों पर विचार-विमर्श करेंगे।

2. मुझे ज्ञात है कि इस राष्ट्रीय सम्मेलन के पूर्व हैदराबाद, कोलकाता एवं चंडीगढ़ में तीन क्षेत्रीय सम्मेलनों का आयोजन हो चुका है और यह आयोजन सहयोगियों के बीच विस्तृत विचार-विमर्श की प्रक्रिया का समापन है जो कार्रवाई-बिंदुओं के मूर्तरूप में परिणत होगा। मुझे लगता है कि इस तरह के सम्मेलनों का उद्देश्य मुद्दों पर सिर्फ चर्चा करने से आगे भी बहुत व्यापक उद्देश्यों को पूरा करना होना चाहिए। इनमें चुनौतियों की पहचान की जानी चाहिए, कुछ मुख्य कार्य-बिंदुओं की तैयारी की जानी चाहिए और इनसे ऐसे विचारों का उद्भव होना चाहिए जो प्रतिनिधियों के बीच अन्य औपचारिक तथा अनौपचारिक मुलाकातों में चर्चा का विषय बनें। मैं, अब आज की सुबह के विषय का रुख करना चाहता हूँ।

3. केंद्रीय बैंक के रूप में व्यापक मौद्रिक नीतिगत ढांचे पर विचार-विमर्श करते हुए अक्सर हम असंभव त्रिक के बारे में चर्चा करते हैं। आप में से कुछ लोग इस धारणा से परिचित होंगे। अन्य लोगों की जानकारी के लिए बता दूँ कि समष्टि अर्थशास्त्र में असंभव त्रिक की धारणा यह है कि स्थिर विदेशी मुद्रा दर, स्वतंत्र पूंजी प्रवाह

* कृषि बैंकिंग महाविद्यालय द्वारा पुणे में 15 जून 2015 को आयोजित वित्तीय साक्षरता सम्मेलन में श्री एस.एस. मूंदड़ा, उप गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक का मुख्य भाषण।

एवं स्वतंत्र मौद्रिक नीति को एक ही समय प्राप्त करना असंभव है। आप लोगों को आश्चर्य हो रहा होगा कि इस बात का सम्मेलन के विषय से क्या संबंध हो सकता है। मैं 'असंभव त्रिक' का संदर्भ एक संभव और व्यवहार्य त्रिक के बारे में चर्चा प्रारंभ करने के लिए कर रहा हूँ। यह 'संभव त्रिक' वित्तीय समावेशन, वित्तीय साक्षरता और उपभोक्ता संरक्षण का त्रिक है। वित्तीय प्रणाली पर एक साथ इन तीनों के समूह का महत्वपूर्ण असर होता है। मैं समझता हूँ कि इसे आज हमारे विचार-विमर्श का मुख्य मुद्दा होना चाहिए। मैं यह भी उल्लेख करना चाहूँगा कि व्यापक स्तर पर इस समूचे विषय का काफी विस्तार हो सकता है। मैं, सात दशक पहले, वर्ष 1944 में फिलेडेल्फिया में आयोजित अंतरराष्ट्रीय श्रम संगठन के सम्मेलन की गई उस महत्वपूर्ण घोषणा का स्मरण करना चाहता हूँ, जिसमें बहुत महत्वपूर्ण एवं ध्यान देने योग्य वाक्यांश शामिल था, जो इस प्रकार है, '**किसी भी स्थान पर गरीबी का अस्तित्व में होना सभी जगह समृद्धि होने के लिए खतरा है**'। गरीबी को समाप्त करने या उससे निपटने के विषय में वित्तीय समावेशन एक बहुत महत्वपूर्ण माध्यम है। जब तक समावेशी समाज नहीं होगा गरीबी की चुनौती का सामना स्वप्न में भी नहीं किया जा सकता। इसी तरह से, अगर सार्वभौमिक वित्तीय समावेशन को वास्तविकता में परिणत करना हो तो वित्तीय साक्षरता का विस्तार करना एक अनिवार्य पूर्व-आवश्यकता है। यही वह बात है जिसकी यहां पर हम चर्चा कर रहे हैं। वित्तीय साक्षरता से वित्तीय समावेशन और इनके माध्यम से गरीबी का निर्मूलन, वैश्विक स्थिरता के लिए यह बहुत ही महत्वपूर्ण बात है।

4. मैंने जब इस सम्मेलन के मुख्य विषय (थीम) को देखा और सोचा कि इसके बारे में क्या बोलना है, तब मुझे वित्तीय रूप से अनभिज्ञ लोगों की प्रकृति के बारे में आश्चर्य होने लगा। मेरा अपना मानना है कि 'वित्तीय रूप से अनभिज्ञ' लोगों को मोटे तौर पर पांच श्रेणियों में बांटा जा सकता है। मैं इसकी व्याख्या करता हूँ:

5. वित्तीय अनभिज्ञता का पहला रूप 'बुद्धिमानों की अनभिज्ञता' है और ऐसे लोगों को 'बुद्धिमान अनभिज्ञ' लोग कहेंगे। अब आपको यह आश्चर्य हो रहा होगा कि कैसे एक साथ किसी व्यक्ति को बुद्धिमान और अनभिज्ञ -दोनों कहा जा सकता है। जब मैं 'बुद्धिमान अनभिज्ञ' कहता हूँ तो मेरा तात्पर्य दुनिया के मैडॉफ़ (धोखेबाज) के शिकार लोगों से या उन लोगों से है जो वित्तीय घोटालों - विनिमय घोटाले, कम मूल्य के स्टॉक घोटालों या बहुत बड़े व्युत्पन्नी उत्पादों के घोटाले, के आसानी से शिकार बन जाते हैं। इस श्रेणी में न सिर्फ लोग व्यक्तिगत

तौर पर शामिल होते हैं बल्कि कॉर्पोरेट भी इसमें शामिल होते हैं। उनके पास सभी संसाधन उपलब्ध होते हैं, उनको जोखिम के सभी आयामों की समझ होती है और उनके उठाए जाने वाले कदमों के सभी संभावित परिणामों की उनको जानकारी भी होती है, फिर भी वे पागल कर देने वाली निरंतरता के साथ बड़े स्तर के घोटालों के जाल में फंसते जाते हैं। यह भारत सहित दुनिया भर में सभी जगह होता है। इसलिए मेरी परिभाषा में इनको 'बुद्धिमान अनभिज्ञ' कहा जाता है।

6. वित्तीय रूप से अनभिज्ञ लोगों की दूसरी श्रेणी को मैं 'लालच-वश अनभिज्ञ' कहता हूँ। ये सुशिक्षित लोग होते हैं जो उनके द्वारा लिए जाने वाले विभिन्न वित्तीय निर्णयों में निहित जोखिमों को समझते हैं। किंतु इनके मामलों में लालच बुद्धिमानी पर भारी पड़ता है। मेरा यकीन मानिए कि भारतीय रिजर्व बैंक में ऐसे लोगों से हमें रोज विचित्र प्रकार की शिकायतें प्राप्त होती हैं, जिनको ब्रिटिश सरकार या बड़ी कॉर्पोरेट फर्म से या उनके लिए किसी बहुत बड़ी वसीयत छोड़ गए व्यक्ति की ओर से बहुत बड़ी राशि प्रदान करने की पेशकश की गई थी। उनको सिर्फ थोड़ा शुल्क अदा करने पर 5 मिलियन पाउंड या 10 मिलियन पाउंड की बड़ी राशि देने का वादा किया जाता है। लोग एक बार पैसा देकर उनके झांसे में आ जाते हैं। एक बार भुगतान करने के बाद कर भुगतान या निर्गमन के नाम पर आगे और भुगतान करने को कहा जाता है। आजकल तो खुद रिजर्व बैंक के नाम का स्वछंदता पूर्वक बहुत प्रयोग किया जा रहा है। भुगतान का विश्वास रिजर्व बैंक के गवर्नर या कभी-कभी मेरे अपने नाम से भी दिलाया जाता है। यह कहते हुए मेल भेजा जाता है कि आपके नाम से कुछ राशि जमा की गई है और वह राशि भारतीय रिजर्व बैंक के पास है जिसका आप दावा कर सकते हैं। हाल ही में, मुझे एक विचित्र घटना का पता चला। मैरिज ब्यूरो की पोर्टल के माध्यम से एक भारतीय महिला की किसी सज्जन से मुलाकात हुई जो यूएई में बसने का दावा करता है। उनकी जान-पहचान बढ़ती है और उन्होंने निर्णय लिया कि उस सज्जन के भारत में आगमन होने के निर्धारित दिन में उनकी शादी होगी। निर्धारित तारीख को उस महिला को यह कहते हुए फोन आया कि वह सज्जन आ चुका है परन्तु उसके पास बड़ी मात्रा में विदेशी मुद्रा होने के कारण उसे पंजीकरण शुल्क जैसे कुछ शुल्क अदा करना होगा। उस महिला ने ₹55,000 अदा किया। अगले दिन एक और फोन काल आया जिसमें कहा गया कि उस व्यक्ति को दिल्ली ले जाया गया है जहां पर एक अन्य क्लियरेंस तथा भारतीय रिजर्व बैंक से इस आशय का प्रमाण पत्र चाहिए होगा जिसमें कहा गया हो कि उस व्यक्ति के पास जो मुद्रा

थी वह गैर-कानूनी नहीं थी, इत्यादि। मैं जिन घटनाओं का जिक्र कर रहा हूँ उनमें लोग कम से कम पांच से सात लाख रुपयों का भुगतान कर चुके होते हैं। इनमें से अधिकांश लोग सुशिक्षित होते हैं, उनमें से कई नौकरीपेशा डॉक्टर, शिक्षा की मानद उपाधी धारक, स्नातकोत्तर डिग्री धारक, वकील होते हैं। काफी बड़ी रकम का भुगतान कर चुके होने के बाद उनको षणयंत्र की भनक लगती है और वे शिकायत के निवारण का प्रयास करते हैं। मैं इस श्रेणी के लोगों को 'लालच-वश अनभिज्ञ' कहता हूँ। उनमें से बहुत से लोग ऐसे हैं जिन्होंने वृक्षारोपण योजनाओं, इएमयू फार्मिंग, बहु-स्तरीय विपणन योजनाओं में पैसा लगाकर स्वयं का नुकसान कर चुके होते हैं।

7. अब मैं तीसरी श्रेणी की चर्चा करूंगा, जिसे मैंने 'सूचना से वंचित अनभिज्ञ' नाम दिया है। देश में मध्यमवर्ग की संख्या तेजी से बढ़ रही है। इसके अलावा, तेजी से शहरीकरण हो रहा है और बड़ी संख्या में लोग गांवों से शहरों की ओर पलायन कर रहे हैं। मध्यमवर्ग में वृद्धि होने के साथ शहरीकरण बढ़ता है और लोगों की वित्तीय जरूरतें भी बढ़ती हैं। ये जरूरतें बचत/ऋण/निवेश/सेवा निवृत्ति इत्यादि की योजना बनाने की जीवनचर्या की जरूरतें होती हैं। उपभोक्ता सामानों, वाहनों, मकान, निवेश की आवश्यकताएं, म्यूचुअल फंड, बीमा की जरूरतें हो सकती हैं। इन उत्पादों/सेवाओं को उपलब्ध कराने वाले लोगों की जटिलता/कृत्रिमता बढ़ती जा रही है क्योंकि उनके पास अधिकाधिक जानकारी उपलब्ध है और उनके पास विश्लेषण करने की अधिक क्षमता उपलब्ध है।

8. इसके विपरीत, सेवाएं लेने वाले उपभोक्ता उस अर्थ में उसी गति से वित्तीय रूप से साक्षर नहीं हो रहे हैं। उनके पास उस स्तर की सूचनाएं नहीं हैं जो सेवा प्रदाताओं को उपलब्ध होती हैं, जिसके कारण एक विशाल अंतराल पैदा हो गया है। सेवा प्रदाता और सेवा प्राप्तकर्ता के बीच सूचनाओं की असममिति उत्पन्न हो गई है। इस कारण से मैं इस वर्ग के लोगों को 'सूचना से वंचित अनभिज्ञ' कहता हूँ। इसका तात्पर्य शिक्षा से वंचित लोगों से नहीं है बल्कि इसका संबंध उनके पास उपलब्ध वित्तीय जानकारी से है।

9. चौथी श्रेणी को मैंने 'निरक्षर अनभिज्ञ' नाम दिया है। ये वह लोग हैं जिन्होंने हाल ही में औपचारिक वित्तीय प्रणाली या बैंकिंग प्रणाली में प्रवेश किया है। प्रधानमंत्री जन-धन योजना (पीएमजेडीवाई) के तहत पिछले एक वर्ष में लगभग पंद्रह करोड़ नए खाते खोले गए हैं। इसके पहले, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा वित्तीय समावेशन पर जोर दिए जाने के कारण अन्य पंद्रह करोड़ खाते खोले गए थे। प्रारंभ में 5,000

जनसंख्या वाले, उसके बाद 2,000 जनसंख्या वाले और उसके बाद 2,000 से कम जनसंख्या वाले गांवों को इसके दायरे में चरणबद्ध ढंग से लाया गया। इसका सार यह है कि पिछले चार-पांच वर्षों में लगभग तीस करोड़ नए लोगों ने औपचारिक वित्तीय/बैंकिंग प्रणाली में पहली बार प्रवेश किया है। हमें यह बात बताई जाती रहती है कि बड़ी संख्या वाले इन 'शून्य-शेष' खातों में पर्याप्त लेनदेन नहीं होता है। ये लोग सामान्य शिक्षा एवं इससे अधिक वित्तीय साक्षरता -दोनों के अर्थों में 'निरक्षर अनभिज्ञ' की श्रेणी में आते हैं।

10. मैं दुविधा की स्थिति में हूँ कि जनसंख्या के बहुत महत्वपूर्ण हिस्सा 'गृहणियों' को किस श्रेणी में रखा जाए। इस बात को ध्यान में रखे बिना कि उनको 'सूचना से वंचित अनभिज्ञों' या 'निरक्षर अनभिज्ञों' की श्रेणी में शामिल किया गया है, वे वित्तीय साक्षरता के प्रयासों की सफलता की दृष्टि से बहुत महत्वपूर्ण लक्ष्य समूह का निर्माण करती हैं। मैं ऐसा इसलिए कह रहा हूँ क्योंकि वित्तीय शिक्षा प्राप्तकर्ता होने एवं वित्तीय निर्णय लेने की उनकी क्षमताओं में सुधार लाने के अलावा उनमें परिवार के अन्य लोगों, विशेषरूप से उनके बच्चों, को शिक्षित करने और प्रभावित करने की क्षमता होती है।

11. अनभिज्ञों की पांचवीं श्रेणी को मैंने 'किंडरगार्टन अनभिज्ञ' नाम दिया है। ये कम उम्र के विद्यार्थी होते हैं और तर्कसंगत भी है कि उनमें से बहुतेरे वित्तीय रूप से अनभिज्ञ होते हैं। ये स्कूल जाने वाले बच्चे हैं और औपचारिक वित्त जगत में उनके प्रवेश में कुछ समय लगेगा। किंतु वे एक अन्य बहुत महत्वपूर्ण लक्ष्य समूह का हिस्सा हैं, जिनको वित्तीय साक्षरता मुहिम के अंतर्गत लाने की आवश्यकता है।

12. मैं, अपने संबोधन में सिर्फ अंतिम तीन समूहों पर ध्यान केंद्रित करूंगा। मैं 'बुद्धिमान अनभिज्ञों' या 'लालच-वश अनभिज्ञ' लोगों की चर्चा नहीं करूंगा क्योंकि इन लोगों को तेजी से धनवान बनने के उनके मनोभावों एवं आवेगों को सिर्फ समय-समय पर नियंत्रित करने के लिए प्रेरित करने की आवश्यकता है।

13. अब हमें इस प्रकार की वित्तीय साक्षरता मुहिम की तलाश करनी चाहिए जो इन तीन समूहों के लोगों के लिए उपयोगी हों। तीनों में प्रथम श्रेणी 'सूचना से वंचित अनभिज्ञ' लोगों की है। इस समूह के लिए, सेवा प्रदाता तथा सेवा प्राप्तकर्ता के बीच सूचना के अंतर को पाटने के लिए शिक्षा की आवश्यकता है। सामान्यतः, जब कभी हम इस तरह के सम्मेलनों में एक साथ आते हैं, हमारा ध्यान सीधे वित्तीय समावेशन मुहिम के अंतर्गत जुड़ने वाले नए ग्राहकों पर केंद्रित होता

है और हम सोचते हैं कि संपूर्ण वित्तीय साक्षरता मुहिम को इसी वर्ग पर केंद्रित होना चाहिए। बेशक, यह वर्ग महत्वपूर्ण है किंतु हमारे समक्ष वर्तमान जनसंख्या का यह समूह है जिसका प्रतिदिन विस्तार हो रहा है और इस समूह द्वारा बहुत सी बैंकिंग तथा अन्य वित्तीय सेवाओं का प्रयोग तेजी से बढ़ रहा है। मेरे विचार से, हमारे प्रयासों को उन लोगों पर भी उतना ही केंद्रित किया जाना चाहिए। उनको अपने अधिकारों और जिम्मेदारियों की जानकारी होना चाहिए और वे सूचनाओं के आधार पर वित्तीय निर्णय लेने में सक्षम होने चाहिए। इस प्रकार की शिक्षा सिर्फ विभिन्न ऐजेंसियों के समन्वित प्रयासों से ही प्रदान की जा सकती है। इसके अंतर्गत सरकार, वित्तीय संस्थानों जिन्हें स्वयं को इसमें शामिल करना होगा, उद्योग जगत, उपभोक्ता संगठनों को अपनी भूमिका का निर्वाह करना पड़ेगा तथा बहुसंख्य लोगों तक पहुंच वाले मीडिया -चाहे इंटरनेट हो, मोबाईल फोन हों, पत्रों का प्रकाशन हो, विशिष्ट प्रकाशन हो, कक्षाओं में प्रशिक्षण हो, -सभी को इसमें काम करना होगा। इन सभी उपायों का प्रयोग करने की आवश्यकता पड़ेगी। समय पर बिलों का भुगतान करने, क्रेडिट कार्ड बाकाया का भुगतान करने इत्यादि जैसी साधारण बातों के बारे में लोगों में बहुत कम जागरूकता है। लोगों में सचमुच यह जागरूकता नहीं है कि बिलों/क्रेडिट कार्डों का समय पर भुगतान नहीं कर पाने पर जुर्माना के रूप में उनको क्या/कितना भुगतान करना पड़ेगा। न सिर्फ तगड़ा जुर्माना भरना पड़ सकता है बल्कि इससे भी महत्वपूर्ण बात यह है कि उनके ऋण के पुनर्भुक्तान करने के गलत बर्ताव के कारण उनकी क्रेडिट हिस्ट्री क्रेडिट ब्यूरो में दर्ज हो सकती है जिसके कारण भविष्य में उनकी ऋण संबंधी आवश्यकताओं में अड़चन पैदा हो सकती है। वित्तीय साक्षरता के प्रयासों के अंतर्गत इस समूह के लिए इन बातों पर ध्यान दिया जाना चाहिए।

14. अब हम दूसरी श्रेणी अर्थात् 'निरक्षर अनभिज्ञ' की बात करते हैं। इन लोगों को मूलभूत बचत खाता, मूलभूत निवेश, बीमा एवं पेंशन आवश्यकताओं के बारे में शिक्षित करने की जरूरत होगी। इन लोगों को जीवन की आवश्यकताओं तथा इन जरूरतों को पूरा करने के लिए वित्तीय बचत के महत्व के बारे में जागरूक किया जाना होगा। जीवन की ये आवश्यकताएं हैं - बच्चों की शिक्षा, स्वास्थ्य संबंधी जरूरतें, बच्चों का विवाह, पहले मकान का निर्माण करना, पेंशन अंशदान के माध्यम से वृद्धावस्था की तैयार करना इत्यादि। बहुत व्यावहारिक स्तर पर देखा जाए तो जो लोग अपने जीवन में काफी विलंब से औपचारिक वित्तीय प्रणाली से जुड़ते हैं उनको बचत करने

या निवेश करने को प्रेरित करना मुश्किल है क्योंकि उनको यह महसूस हो सकता है कि उनके अपने जीवन में इससे कोई विशेष मदद नहीं मिलने वाली। इस प्रकार की प्रतिक्रिया मिलने की बहुत प्रबल संभावना है। इसलिए जब हम इस वर्ग के लोगों के लिए वित्तीय साक्षरता मुहिम चलाते हैं तब हमें मजबूतीपूर्वक यह संदेश देना होगा कि वे लग आज जो कुछ भी करना प्रारंभ करते हैं उसका उनकी अगली पीढ़ी, उनके बच्चों पर बहुत महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ने वाला है। इन सभी प्रयासों से उनके बच्चों को बेहतर शिक्षा मिल सकती है, वे जीवन में स्वस्थ रह सकते हैं, उनके सर पर छत होगी -ऐसी बातें उनके लिए उचित प्रेरणास्रोत हो सकती हैं।

15. इस श्रेणी के बारे में एक अन्य महत्वपूर्ण बात यह है कि इनको शिक्षित करते समय हमें औपचारिक वित्तीय क्षेत्र के बारे में सभी प्रकार की जानकारी प्रदान करना चाहिए। उनको वित्तीय समावेशन के प्रयासों के नुकसानदायक पहलू के बारे में भी बताया जाना चाहिए। नुकसानदायक पहलू क्या है ? वित्तीय समावेशन के लिए अत्यधिक उत्साही लोगों के कारण इस लक्ष्य समूह के लोगों को बहुत अधिक कर्ज का बोझ बढ़ सकता है। औपचारिक वित्तीय प्रणाली में प्रवेश करते ही वे लोग ऋण के माध्यम से लूट, अधिक ब्याज दरों, अधिक सेवा शुल्कों इत्यादि का शिकार न बन जाएं। इन लोगों को इस तरह की आशंकाओं से सुरक्षित करना होगा। हमें इस बात का भान होना चाहिए कि इस समूह ने बहुत से प्रयासों और मान-मनौती के बाद औपचारिक प्रणाली में प्रवेश किया है और किसी भी कारण से ये लोग निराश होकर फिर से इस प्रणाली से बाहर हो जाते हैं तो फिर इन लोगों को वापस लाना लगभग असंभव हो जाएगा। हमें इस बात के प्रति संवेदनशील होना होगा।

16. जहां तक किंडरगार्टन अनभिज्ञों की बात है, एनसीएफएलएटी के विजेताओं को पुरस्कार प्रदान करने के पूर्व मैं इस विषय पर पर्याप्त बातें कह चुका हूँ। व्यापक रूप से एफएसडीसी एवं उसकी उप समिति के अधीन वित्तीय समावेशन एवं वित्तीय साक्षरता के क्षेत्र में एक तकनीकी समूह कार्यरत है। इस तकनीकी समूह ने एनएसएफई तैयार कर लिया है और वित्तीय शिक्षा को विभिन्न राज्य के बोर्डों तथा केंद्रीय बोर्ड के औपचारिक पाठ्यक्रम में शामिल किए जाने का प्रयास जारी है। इस मामले में कुछ सफलता मिली है किंतु अभी बहुत कार्य किया जाना बाकी है। दुर्भाग्यवश, विभिन्न शिक्षा प्रणालियों के प्रधिकारियों की ओर से इस मुहिम के महत्व या इसकी आवश्यकता को समझने

तथा तेजी से कार्य करने के लिए इसी प्रकार की तत्परता मुझे नजर नहीं आती है। किंतु प्रयासों को जारी रखने की आवश्यकता होगा। जब हम वित्तीय शिक्षा एवं वित्तीय साक्षरता की बात कर रहे हैं तो मैं शीघ्रता पूर्वक इस बिंदु पर बात करना चाहता हूँ। आपूर्ति पक्ष एवं उपभोक्ता संरक्षण के मामले पर पहले ही बहुत से प्रयास किए जा चुके हैं। आप सभी को मालूम होगा ही कि भारतीय रिजर्व बैंक ने हाल ही में उपभोक्ताओं के अधिकारों का चार्टर जारी किया है, जिसमें उपभोक्ताओं के पांच मूलभूत अधिकारों को समाहित किया गया है। बैंको द्वारा स्वेच्छा से इस चार्टर को स्वीकार किए जाने हेतु हमने बैंकों को बारह से पंद्रह महीनों को समय दिया है। साथ ही साथ, हमने आईबीए एवं बीसीएसबीआई से अनुरोध किया है कि किसी विशिष्ट बैंक द्वारा अपनाए जा सकने योग्य मॉडल कोड तैयार किए जाएं। बैंक इन कोडों को अपनी आवश्यकताओं के अनुसार अपना सकते हैं। हम अगले बारह से अठारह महीनों तक इस पर नजर रखेंगे कि इसे मूर्तरूप किस प्रकार से दिया जा रहा है। अगर हम इस संबंध में प्रगति से संतुष्ट नहीं होंगे और आवश्यकता महसूस की गई तो हम हस्तक्षेप करेंगे। मैंने एफएसडीसी उप-समूह एवं तकनीकी समूह का उल्लेख किया, जिसमें इसी प्रकार से वित्तीय क्षेत्र के सभी विनियामकों की ओर से प्रतिनिधि सहभागी हैं। भारतीय रिजर्व बैंक के अलावा इसमें सेबी भी है, आईआरडीए भी है। इस प्रकार से वित्तीय साक्षरता के लिए यह विभिन्न विनियामकों का मिलाजुला प्रयास है। इसमें बीसीएसबीआई भी शामिल है जो स्वैच्छिक रूप से जुड़ी हुई संस्था है। सभी बैंकों ने एमएसएमई क्लाइंटों के लिए बनाए गए कोड सहित, बीसीएसबीआई द्वारा बनाए गए कोडों का पालन करने की वचनबद्धता दर्शाई है। इसलिए मैं इसके विस्तार में नहीं जाऊंगा। भारतीय रिजर्व बैंक की बैंकिंग ओम्बड्समैन योजना भी है जिसके तहत ग्राहक शिकायतों का निवारण प्राप्त कर सकते हैं। हाल ही में हमने प्रत्येक बैंक द्वारा अपने स्वयं के आंतरिक ओम्बड्समैन, या जिसे मूल रूप से ग्राहक सेवा या ग्राहक शिकायत निपटान अधिकारी कहा जाता है, की नियुक्ति करने के संबंध में दिशानिर्देश जारी किया है। व्यावहारिक रूप से, बैंकों ने प्रत्येक जिले में वित्तीय साक्षरता एवं ऋण काउंसिलिंग केंद्र स्थापित किया है, जो आपूर्ति पक्ष की जरूरतें पूरी करने की दिशा में एक अन्य कदम है। भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट में वित्तीय साक्षरता संबंधी सामग्री उपलब्ध है, जो तेरह अलग-अलग भाषाओं में उपलब्ध है। इनके अलावा, रिजर्व बैंक ने कुछ लघु फिल्मों, कार्टून आधारित साहित्य एवं सोलह पोस्टर तैयार किया है जिनका उद्देश्य लक्षित

समूहों तक वित्तीय साक्षरता का प्रसार करना है। बहुत जल्दी बैंकिंग क्षेत्र से अन्य लोग भी इस प्रयास में शामिल होंगे। लघु वित्त बैंकों तथा भुगतान बैंकों के रूप में नई संस्थाओं का प्रारंभ होगा। भुगतान प्रणाली के क्षेत्र में भी कुछ नई संस्थाओं को निर्धारित सीमाओं में प्री-पैड कार्ड जारी करने की अनुमति दी गई है। इस प्रकार से, ये सभी उपाय आपूर्ति पक्ष को मजबूती प्रदान करेंगे।

चुनौतियां कौन सी हैं ?

17. चुनौतियां मांग पक्ष से संबंधित हैं। मांग पक्ष की ओर से विशिष्ट बाधाएं हैं और वे महत्वपूर्ण हैं। महत्वपूर्ण इसलिए हैं, क्योंकि जो ग्राहक वित्तीय रूप से साक्षर हैं वे जानकारी की मांग करेंगे और इस प्रकार से वित्तीय संस्थाओं में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में अहम भूमिका का निर्वाह करेंगे। बाजार में पारदर्शिता होने से संस्थाओं को बेहतर उत्पादों एवं कम कीमत में सेवाओं के आधार पर प्रतियोगिता करने के लिए प्रोत्साहन मिलता है। जानकार ग्राहक बाजार में यह प्रभाव लाते हैं और अंतिमरूप से यह बातें लाभदायक हैं क्योंकि इनसे बाजार का विस्तार होता है इनके कारण अधिकाधिक नए ग्राहक बाजार से जुड़ते हैं।

मांग पक्ष की बाधाएं

- मांग पक्ष की ये बाधाएं कौन सी हैं ? मांग पक्ष की पहली बाधा का संबंध निजी स्तर से अधिक है। बड़ी संख्या में लोगों, जो वित्तीय प्रणाली के अंतर्गत आ चुके हैं, की आय सीमित या अनिश्चित है। उनके लिए, किसी भी प्रकार का शुल्क अधिक होना या खाते में न्यूनतम जमा राशि रखने जैसी शर्तें लगाया जाना बाधा बन सकता है। इसी बात को मैं निजी बाधा कहता हूं।
- दूसरी बाधा, निःसंदेह वित्तीय साक्षरता की कमी है। अगर उनमें वित्तीय साक्षरता पर्याप्त स्तर की नहीं हो तो उनको उत्पादों की उपलब्धता का पता ही नहीं होगा। वे न तो उत्पादों की उपयुक्तता के संबंध में निर्णय ले पाएंगे और न ही विभिन्न उत्पादों के बीच तुलना कर पाएंगे। जब वित्तीय प्रणाली से जुड़ने वाले नए लोगों में यह बात नहीं हो पाती है तब इससे भरोसे में कमी आती है। इस कारण से बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करने होने वाली क्षमता कम नहीं हो पाती है। यह दूसरी बाधा है।
- तीसरी बाधा है, सामाजिक और प्रौद्योगिकी के समावेशी स्तर का कम होना। सामाजिक समावेशन क्या है? मैंने अपने संबोधन

के पहले हिस्से में ग्रामीण क्षेत्रों से शहरी क्षेत्रों में लोगों के तेजी से होने वाले पलायन का जिक्र किया था। नगरों या शहरों में पलायन करके आने वाली जनसंख्या अपनी जड़ों से खुद को कटा महसूस करती है। उनका पारिस्थितिकी तंत्र अव्यवस्थित हो जाता है जहां पर निवास के पता का प्रमाण प्राप्त करना या साधारण परिचय उपलब्ध कराना भी चुनौती बन जाता है। ये, सामाजिक समावेशन की चुनौतियां हैं।

- इसी प्रकार से प्रौद्योगिकी के पक्ष में भी बाधाएं हैं जैसे एटीएम, मोबाइल बैंकिंग, नेट बैंकिंग इत्यादि का प्रयोग करने संबंधी बाधाएं। ये वह बातें हैं जो प्राद्योगिकी संबंधी बाधा का काम करती हैं। मैंने कार्यक्रम की रूपरेखा में देखा है कि इस विषय पर एक सत्र भी रखा गया है। हम जिस वित्तीय साक्षरता की बात कर रहे हैं उसमें इस बात को महत्वपूर्ण स्थान मिलना चाहिए।
- और अंतिम रूप से चौथी बाधा है भाषा संबंधी बाधा। भारत विविधताओं से भरा देश है। यहां पर बहुत सी बोलियां और बहुत सी भाषाएं हैं। जब तक लोगों से उनके संबंधित क्षेत्रों की स्थानीय भाषाओं में संपर्क नहीं किया जाएगा, साहित्य और सामग्री स्थानीय भाषा में उपलब्ध नहीं कराई जाएगी तब तक इन ग्राहकों को प्रणाली से जोड़ने के प्रयासों को सफलता नहीं मिल सकती है।

18. असल में, हमारे पास आपूर्ति पक्ष की बहुत बड़ी आधारभूत संरचना उपलब्ध है और साथ ही मांग पक्ष की ये बाधाएं भी हैं। इसलिए हमारे समक्ष चुनौती यह है कि मांग पक्ष की बाधाओं से किस प्रकार से निपटा जाए और स्थापित आधारभूत संरचना का प्रभावी ढंग से प्रयोग कैसे किया जाए। मैं समझता हूं कि यदि इन विशिष्ट क्षेत्रों पर ध्यान दिया जाए और प्रत्येक क्षेत्र, प्रत्येक प्रकार की साक्षरता एवं प्रत्येक लक्ष्य समूह के लिए निर्धारित कार्यनीति तथा विशेष कार्य बिंदु तैयार किए जाएं तो इस तरह के सम्मेलन और गोष्ठियां बहुत उपयोगी साबित होंगे। सर्वत्र समस्या यह है कि नीतियों की कोई कमी नहीं है। हमारे पास सर्वोत्तम साहित्य उपलब्ध है जो यह जानकारी उपलब्ध कराता है कि क्या करें। आपके पास सलाहकार भी उपलब्ध हैं जो आपको यह भी बताएंगे कि क्या करें, सम्मेलन में मैं भी बहुत से निर्णय लिए जाएंगे और संभव है कि क्या किया जाना है इसके संबंध में दर्जनों निर्णयों की सूची भी तैयार हो। चुनौती यह है कि इनको लागू

कैसे किया जाए। इसलिए, क्या करें यह बताने वाले प्रत्येक बिंदु के साथ यह रूपरेखा भी बनाई जाए कि उसे लागू कैसे करें, तभी इस तरह के सम्मेलन सार्थक होंगे।

19. यह बात उपभोक्ता के साथ ही साथ सेवा प्रदाता -दोनों के लिए महत्वपूर्ण लाभप्रद बन जाती है। अगर उपभोक्ता को समुचित सेवाएं मिलती हैं तो उनका भरोसा मजबूत होता है और उसके बाद इस तरह के उत्पादों की आवश्यकता और मांग बढ़ जाती है। उपभोक्ता फलफूल रहे होते हैं और यदि वे फलफूल रहे होते हैं तो सेवा प्रदाताओं को वे अधिक कारोबार उपलब्ध कराते हैं। यह एक बढ़िया चक्र बन जाता है। और तब उद्योग और सेवा प्रदाता, सभी प्रकार के संदिग्ध माध्यमों से लाभप्रदता हासिल करने के स्थान पर उचित तथा पारदर्शी कदम उठाते हुए अपनी लाभप्रदता और आय में वृद्धि की उम्मीद कर सकते हैं। संसार भर में देखा गया है कि विवेकहीन संस्थान परेशानी में पड़े हैं और फिर सरकारी जमानत की आवश्यकता पड़ती है। इस प्रकार की विवेकहीन संस्थाओं/लोगों के अस्तित्व में होने से उनके छोड़े गए प्रभावों (विध्वंस के निशान/मलबा) को समाप्त करने के लिए विनियामक को बहुत कठिन कार्य करने/कदम उठाने को मजबूर किया जाता है।

20. अपनी बात समाप्त करने के पहले मैं यह उल्लेख करना चाहूंगा कि हाल ही में अनायास एक पेपर मेरे हाथ में आया, जिसका शीर्षक था 'कनाडा की वित्तीय साक्षरता की राष्ट्रीय कार्ययोजना - मुझे भी शामिल करो/नेशनल स्ट्रेटजी फॉर फाइनेंसियल लिटरेसी-काउंट मी इन, कनाडा'। मैंने पाया कि वह पेपर निर्धारित विषयों पर बहुत ध्यान केंद्रित किए हुए था। पेपर में, कनाडा के लोगों को उनकी जरूरतों तथा परिस्थितियों में होने वाले परिवर्तनों के अनुसार अपने वित्तीय संसाधनों का बेहतर प्रबंध करने के लिए, लक्ष्य तथा प्राथमिकताओं का निर्धारण किया गया है। इस पेपर में संगठनों से आह्वान किया गया है कि कनाडा के लोगों को कदम उठान तथा वित्तीय साक्षरता को एक आजीवन हिस्सा बनाने के प्रयासों में मदद करें। कार्यनीति में नागरिकों के लिए स्पष्टरूप से तीन लक्ष्य बताए गए हैं :

- अपनी मुद्रा और कर्ज का बुद्धिमानीपूर्वक उपयोग करें।
- योजना बनाएं और भविष्य के लिए बचत करें।
- धोखाधड़ी और वित्तीय दुर्व्यवहार से बचाव एवं संरक्षण करें।

21. पेपर में उक्त नीतिगत लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए ठोस कदम उठाने तथा प्रभावी कार्यान्वयन के लिए तीन प्राथमिकताओं का विवरण भी दिया गया है :

- सरकारों, शिक्षा प्रदानकर्ताओं, वित्तीय सेवा प्रदाताओं, नियोक्ताओं तथा गैर-लाभ संगठनों के साथ ही साथ लोगों परिवारों के बीच सहयोग तथा बातों को साझा किया जाना।
- कार्यक्रम तैयार किया जाना और सरल भाषा में दिए गए सिद्धांतों को प्रयोग में लाना।
- कनाडा के प्रत्येक व्यक्ति तक पहुंचना और उसे इस प्रक्रिया में शामिल किया जाना।

22. सरल भाषा में दिए गए सिद्धांतों को लागू करना निहायत आवश्यक है। मैंने भी इस बात पर पहले ही जोर दिया है जब मैंने उल्लेख किया था कि हमारा संप्रेषण उसी भाषा और माध्यम से होना चाहिए जो सुनने वाले/लक्ष्य व्यक्ति को समझ आए, अन्यथा इससे उद्देश्य ही पूरा नहीं होगा।

23. अतएव, कनाडा की राष्ट्रीय वित्तीय साक्षरता कार्यनीति में तीन लक्ष्य सूचीबद्ध किए गए हैं, ठोस कदम उठाने के लिए तीन प्राथमिकताएं निर्धारित की गई हैं और साथ ही, नियमित अंतराल में अनुसंधान समर्थित विभिन्न प्रकार के मूल्यांकन टूल्स के माध्यम से सफलता का आकलन करने लिए भी तैयारी की गई है। समग्ररूप से देखा जाए तो यह दस्तावेज निर्धारित बिंदुओं पर ध्यान केंद्रित करता है। मेरी इच्छा है कि इस सम्मेलन में विचार-विमर्श करने के बाद हम इस प्रकार की अंतिम रूपरेखा तैयार कर सकेंगे, जो राष्ट्रीय संदर्भ पेपर के रूप में काम आ सके। यह एक बड़ी उपलब्धि होगी। मुझे ज्ञात है कि यह रूपरेखा अंतिम नहीं हो सकती है क्योंकि इस दिशा में एक साथ बहुत से कदम उठाए जा रहे हैं। परन्तु इस पेपर से स्वस्थ विचार-विमर्श में निश्चित रूप से मदद मिल सकती है और देश में वित्तीय साक्षरता को बढ़ाने के दृष्टिकोण को अधिक अनुकूल बनाने में अंतिम रूप से यह मददगार होगा।

इसके साथ ही, मैं इस सम्मेलन की सफलता का कमना करता हूँ।

धन्यवाद !