

## समावेशी और जिम्मेदार सूक्ष्म वित्त क्षेत्र की ओर यात्रा\*

एम राजेश्वर राव

देवियों और सज्जनों,

मैं सबसे पहले इस कार्यक्रम में मुझे आमंत्रित करने के लिए एमएफआईएन को धन्यवाद ज्ञापित करना चाहूंगा। पिछले वर्ष मैंने अक्टूबर में पहले दिये एक भाषण में<sup>1</sup> सूक्ष्म वित्त क्षेत्र में उधारकर्ताओं और उधारदाताओं के कुछ विशिष्ट पहलुओं पर प्रकाश डाला था। ये आचरण संबंधी मुद्दों के अलावा उधारकर्ताओं की अधिक ऋणग्रस्तता, सूक्ष्म वित्त ऋणों के मूल्य निर्धारण से संबंधित हैं। मैंने इस बात पर भी जोर दिया था कि सूक्ष्म वित्त क्षेत्र में उभरती गतिशीलता के साथ-साथ उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित चिंताओं के कारण विनियमों की समीक्षा की आवश्यकता है, ताकि सूक्ष्म वित्त में प्रवृत्त सभी विनियमित संस्थाएं एक सुनियोजित और सुसंगत व्यवस्था के भीतर उपभोक्ता संरक्षण के लक्ष्य की प्राप्ति की कोशिश करें। इन चिंताओं को दूर करने के लिए, रिज़र्व बैंक ने मार्च 2022 में सूक्ष्म वित्त क्षेत्र के लिए संशोधित विनियामक फ्रेमवर्क प्रस्तुत किया। यह सबसे पहले व्यापक गतिविधि आधारित विनियामक फ्रेमवर्क में से एक है। यद्यपि पहले मैंने कुछ चिंताओं पर प्रकाश डाला था, आज मैं हमारे द्वारा सुझाए गए संशोधित फ्रेमवर्क के रूप में शामिल किए गए उन समाधानों पर थोड़ी-बहुत चर्चा करने का प्रस्ताव रखता हूँ, जिससे आपको एक झलक मिले कि हमने क्या किया और क्यों किया। इसके अलावा, सूक्ष्म वित्त के लिए छह करोड़ उधारकर्ताओं<sup>2</sup> के बड़े ग्राहक आधार पर विचार करते हुए, यह संभवतः समग्र समष्टि अर्थव्यवस्था पर सूक्ष्म वित्त के प्रभाव का आकलन करने और सूक्ष्म वित्त के माध्यम से आर्थिक विकास में अधिक सार्थक योगदान देने के तरीकों के बारे में चिंतन करने का एक उपयुक्त अवसर है।

\* श्री एम. राजेश्वर राव, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 04 नवंबर 2022 को मुंबई में एमएफआईएन भारत की सूक्ष्म वित्त समीक्षा के आरंभ के अवसर पर दिया गया मुख्य भाषण। हम अनुज शर्मा, प्रदीप कुमार और वीना श्रीवास्तव द्वारा प्रदान किए गए इनपुट के लिए कृतज्ञ हैं।

1 माइक्रो फाइनेंस: एम्पॉवरिंग ए बिलियन ड्रीम्स - available at [https://www.rbi.org.in/Scripts/BS\\_SpeechesView.aspx?id=1137](https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_SpeechesView.aspx?id=1137)

2 30 जून 2022 की स्थिति में। इस भाषण में जब तक कि विशेष रूप से उल्लेख नहीं किया गया हो, डेटा की सभी अलग इकाइयां (डेटा पॉइंट) एमएफआईएन के एक त्रैमासिक प्रकाशन माइक्रोमीटर लिए गए हैं।

वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए सूक्ष्म वित्त सबसे महत्वपूर्ण उपायों में से एक के रूप में उभरा है। यह गरीब और निम्न आय वाले परिवारों को गरीबी का सामना करने में सक्षम बनाता है, महिलाओं को आस्तियों की स्वामिनी बनने में मदद करता है, निर्णय लेने में उनकी भूमिका बढ़ जाती है और वे सामूहिक भलाई की अवधारणा को मूर्त रूप देते हुए गरिमापूर्ण जीवन व्यतीत करती हैं। वास्तव में, सूक्ष्म वित्त अंतिम छोर तक ऋण उपलब्ध कराकर समावेशी वृद्धि को बढ़ावा देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है और इसलिए पिरामिड के निचले हिस्से में रहने वालों के लिए एक रक्षा कवच के रूप में कार्य करता है। मेरा मानना है कि सूक्ष्म वित्त का समग्र प्रभाव किसी अन्य ऋण सुविधा द्वारा हुए प्रभाव से कहीं अधिक है। उधारकर्ता अक्सर आय-सृजन गतिविधियों के अलावा स्वास्थ्य और शिक्षा के लिए ऋण का उपयोग करते हैं और यह उन्हें दैनिक जीवन में सामना की जाने वाली आपात स्थितियों से निपटने में मदद करता है।

भारत में सूक्ष्म वित्त की कहानी विकास और समावेशिता की कहानी रही है। 30 जून 2022 तक की स्थिति में, कुल सूक्ष्म वित्त ऋण पोर्टफोलियो ₹2.93 लाख करोड़ है, जिसमें बैंकों की सबसे बड़ी हिस्सेदारी 38 प्रतिशत है, जिसके बाद एनबीएफसी-एमएफआई 35 प्रतिशत पर है जो कि बैंकों की हिस्सेदारी से थोड़ा ही कम है। लघु वित्त बैंक (एसएफबी), अन्य एनबीएफसी और अन्य संस्थाओं की संयुक्त हिस्सेदारी 27 प्रतिशत है। एसएचजी-बैंक सहबद्धता के तहत ऋण पोर्टफोलियो को मिलाकर, सूक्ष्म वित्त ऋण पोर्टफोलियो का कुल आकार लगभग ₹4.82 लाख करोड़ है। सूक्ष्म वित्त क्षेत्र के पैमाने का एक परिप्रेक्ष्य प्रदान करने के लिए, मार्च 2022 में सभी एनबीएफसी (एचएफसी को छोड़कर) का समग्र ऋण ₹28.5 लाख करोड़ था। समष्टि परिप्रेक्ष्य से, सभी उधारदाताओं के पास सूक्ष्म वित्त ऋण पोर्टफोलियो कुल एनबीएफसी क्रेडिट का लगभग 15 प्रतिशत है।

पहुंच के संदर्भ में, सूक्ष्म वित्त परिचालन 28 राज्यों और 8 केंद्र शासित प्रदेशों (यूटी) में होते हैं। क्षेत्रीय वितरण के संदर्भ में, देश के पूर्वी और उत्तर-पूर्वी क्षेत्रों में इसकी सबसे बड़ी हिस्सेदारी 37 प्रतिशत है, इसके बाद दक्षिण में 27 प्रतिशत और पश्चिमी क्षेत्रों में 15 प्रतिशत है। इस प्रकार, जीवन और आजीविका को प्रभावित करने में सूक्ष्म वित्त की भूमिका महत्वपूर्ण बनी हुई है। यद्यपि सूक्ष्म वित्त देश के लगभग सभी गली-कूचों में मौजूद है, भौगोलिक वितरण

के संदर्भ में ऋण पोर्टफोलियो का 82 प्रतिशत हिस्सा दस राज्यों में केंद्रित है। उम्मीद है, आगे चलकर प्रसार में विविधता आ सकती है।

### सूक्ष्म वित्त क्षेत्र के लिए विनियामक घटनाक्रम

यह तीस वर्ष पहले 1992 की बात है जब 'स्वयं-सहायता समूह - बैंक सहबद्धता कार्यक्रम' के रूप में एक औपचारिक प्रणाली की ताकत और सामर्थ्य के साथ एक अनौपचारिक प्रणाली के लचीलेपन के तालमेल का उपयोग करने के लिए एक नवोन्मेषी मॉडल शुरू किया गया था। तब से, वित्तीय रूप से असमावेशित आबादी को औपचारिक वित्तीय संस्थानों के दायरे में लाने के लिए कई नीतिगत उपाय और दृष्टिकोण रखे गए हैं। यद्यपि सूक्ष्म वित्त यात्रा एसएचजी-बैंक सहबद्धता कार्यक्रम (एसबीएलपी) के साथ शुरू हुई, सूक्ष्म वित्त संस्थानों ने बाद में संयुक्त देयता समूह (जेएलजी) तंत्र को भी अपना लिया। एसबीएलपी को 1992 में एक प्रायोगिक आधार पर शुरू किया गया था, तब से यह बढ़कर 67.4 लाख एसएचजी हो गया है, जिसके पास लगभग ₹1.5 लाख करोड़ (मार्च 2022 तक) की बकाया ऋण राशि है, जिससे गरीबों, विशेष रूप से महिलाओं का सामाजिक, आर्थिक और वित्तीय सशक्तिकरण हुआ है।

रिजर्व बैंक द्वारा एनबीएफसी-एमएफआई के लिए एक व्यापक विनियामक फ्रेमवर्क पहली बार दिसंबर 2011 में पेश किया गया था, जिसमें सूक्ष्म वित्त की मुख्य विशेषताओं से जुड़े सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए पात्रता मानदंड निर्धारित किया गया था, अर्थात् निम्न-आय वाले समूहों से संबंधित उधारकर्ताओं के लिए संपार्श्विक मुक्त लघु ऋण। इसके अलावा, विनियमों में उधारकर्ताओं की सुरक्षा और ऋण देने में उचित प्रथाओं को अपनाने पर विशेष जोर दिया गया है जैसे कि प्रभारों में पारदर्शिता, मार्जिन और ब्याज दरों की सीमा, कोई पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं, लचीला चुकौती कार्यक्रम, बल या धमकी के प्रयोग से इतर वसूली के तरीके, और एकाधिक उधार और अधिक ऋणग्रस्तता को शामिल करने के लिए उपाय।

निम्न-आय वाले परिवारों को ऋण प्रदान करने के अधिदेश के साथ एनबीएफसी-एमएफआई के लिए एक व्यापक विनियामक ढांचे की शुरुआत का मतलब था कि वंचित वर्ग के लिए ऋण के प्रावधान हेतु आधारभूत संरचना मौजूद थी। लेकिन इसने समस्या के केवल एक पहलू का समाधान किया। एक ओर हमारे वाणिज्यिक

बैंक गरीबों को बचत उत्पाद प्रदान कर रहे थे, लेकिन कम राशि के ऋण प्रदान करने में थोड़े एहतियाती थे। दूसरी ओर एनबीएफसी-एमएफआई थे, जो कम राशि के ऋण प्रदान कर रहे थे लेकिन बचत संबंधी सेवाएं नहीं प्रदान कर सकते थे। इसे दूर करने के लिए, बैंकों की एक विशिष्ट श्रेणी- यथा लघु वित्त बैंक (एसएफबी) शुरू किए गए थे जो जमा सुविधाएं प्रदान कर सकते थे और उनके पास ऋण का एक निश्चित प्रतिशत छोटे ऋण के रूप में प्रदान करने का एक अधिदेश है। संक्षेप में, लघु वित्त बैंक एकछत्र के नीचे कम आय वाले परिवार की सभी वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा कर सकते हैं।

सूक्ष्म वित्त क्षेत्र के परिदृश्य में पिछले एक दशक में एमएफआई के प्रभुत्व वाले प्रस्ताव से लेकर बैंकों (एसएफबी सहित) का गढ़ बनने तक महत्वपूर्ण बदलाव आया है। यह मुख्य रूप से कुछ बड़े एनबीएफसी-एमएफआई के बैंकों में रूपांतरण और सूक्ष्म वित्त क्षेत्र में समेकन द्वारा संचालित है। परिणामस्वरूप, समग्र सूक्ष्म वित्त क्षेत्र ऋण पोर्टफोलियो में एकल एमएफआई यानी एनबीएफसी-एमएफआई की हिस्सेदारी पिछले कुछ वर्षों में काफी कम हो गई है। इसने एक ऐसी स्थिति उत्पन्न कर दी थी, जहां कमजोर सूक्ष्म वित्त उधारकर्ताओं के हितों की रक्षा के लिए डिज़ाइन किए गए निर्दिष्ट ग्राहक सुरक्षा उपायों को बड़ी संख्या में उधारकर्ताओं द्वारा नहीं अपनाया जा रहा था, इस प्रकार विनियमों के प्राथमिक उद्देश्य का खंडन कर रहा था।

इस पृष्ठभूमि में, रिजर्व बैंक मार्च 2022 में सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए एक व्यापक और संशोधित विनियामक फ्रेमवर्क लेकर आया। इन दिशानिर्देशों को तैयार करने का हमारा प्रयोजन उपभोक्ता संरक्षण के विचार पर आधारित था। इसे प्राप्त करने के लिए ढांचे में पांच मूल सिद्धांतों को शामिल किया गया है, यथा-

- (i) उधारदाता के प्रति भेदभाव-रहित और गतिविधि-आधारित विनियमन की शुरुआत के साथ विनियामक अंतरपणन का समाधान करना ताकि सूक्ष्म वित्त में प्रवृत्त सभी विनियमित संस्थाएं एक अच्छी तरह से सुनियोजित और सुसंगत व्यवस्था के अंतर्गत उपभोक्ता संरक्षण के लक्ष्य की प्राप्ति की कोशिश करें।

<sup>3</sup> वर्ष 2014 में सर्वव्यापी बैंक शुरू करने के लिए दो संस्थाओं को मंजूरी दी गई थी, जिसमें से एक एनबीएफसी-एमएफआई थी, जबकि 2016 में लघु वित्त बैंक शुरू करने के लिए अनुमोदित की गई दस संस्थाओं में से आठ एनबीएफसी-एमएफआई थीं।

- (ii) चुकौती क्षमता से अधिक ऋण देने के कारण उधारकर्ताओं की अति-ऋणग्रस्तता से सूक्ष्म वित्त उधारकर्ताओं का संरक्षण, संभावित रूप से बलपूर्वक वसूली प्रथाओं में प्रकट हो सकता है।
- (iii) अधिक पारदर्शिता उपायों के माध्यम से प्रतिस्पर्धी ताकतों को ब्याज दरों को कम करने में सक्षम बनाना।
- (iv) ग्राहक सुरक्षा उपायों को मजबूत करके और उन्हें सभी विनियमित संस्थाओं तक विस्तारित करना।
- (v) व्यापक तरीके से सूक्ष्म वित्त उधारकर्ताओं की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उत्पादों/ सेवाओं को डिजाइन करने में लचीलेपन की सुविधा प्रदान करना।

व्यापक आंतरिक विचार-विमर्श, एक परामर्शदात्री दस्तावेज जारी करने और प्राप्त फीडबैक को ध्यान में रखने के बाद इस फ्रेमवर्क को अंतिम रूप दिया गया है। मैं इस अवसर पर संशोधित नियमों के पीछे की विचार प्रक्रिया के बारे में विस्तार से चर्चा करना चाहता हूँ और विनियामक मंशा को स्पष्ट करना चाहता हूँ।

### घरेलू आय और चुकौती मानदंड

इससे पहले, किसी एनबीएफसी-एमएफआई के एक सूक्ष्म वित्त उधारकर्ता की पहचान ग्रामीण क्षेत्रों के लिए अधिकतम ₹1.25 लाख तथा शहरी और अर्ध-शहरी क्षेत्रों के लिए ₹2 लाख की वार्षिक घरेलू आय तथा वैयक्तिक उधारकर्ता के लिए ऋण राशि पर ₹1.25 लाख की सीमा निर्धारित की गई थी। एमएफआई के मौजूदा उधारकर्ताओं की बढ़ती आवश्यकताओं और बदलती जनसांख्यिकी को पूरा करने के लिए, घरेलू आय की सीमा को ग्रामीण और शहरी परिवारों के बीच ₹3 लाख की एक समान घरेलू आय सीमा के अनुरूप बनाया गया है। पात्र ऋण राशि को बढ़ाते हुए, नया फ्रेमवर्क ऐसी स्थिति की भी परिकल्पना करता है, जहां एक परिवार जो घरेलू आय सीमा के निचले दायरे में है, को उनकी चुकौती क्षमता के अनुरूप ऋण प्रदान किया जाता है।

वास्तव में केवल ऋणग्रस्तता या केवल अलग एनबीएफसी-एमएफआई की ऋणग्रस्तता पर विचार करने के बजाय अब

उधारकर्ताओं की चुकौती क्षमता पर जोर दिया गया है। इसलिए, सभी विनियमित संस्थाओं के लिए सूक्ष्म वित्त ऋण की एक सामान्य परिभाषा निर्धारित की गई है और अधिकतम ऋण राशि को घरेलू आय से जोड़ा गया है। घरेलू आय सीमा को और बढ़ाने की कुछ मांगों की गई हैं। जबकि सूक्ष्म वित्त उधारकर्ताओं के प्रोफाइल और जरूरतों को देखते हुए यह अभी के लिए पर्याप्त लगता है, इस तथ्य का संज्ञान होना चाहिए कि उच्च ऋण राशि प्रदान करने की इच्छुक संस्थाओं के लिए अन्य माध्यम हमेशा उपलब्ध होते हैं।

### मूल्य निर्धारण और पारदर्शिता

नए फ्रेमवर्क के तहत, ऋणों के मूल्य निर्धारण पर नियम-आधारित दिशानिर्देशों को अधिक प्रकटीकरण और पारदर्शिता आवश्यकताओं के आधार पर सिद्धांत-आधारित फ्रेमवर्क के साथ बदल दिया गया है। सरलीकृत तथ्य पत्र की शुरुआत एक बड़ा परिवर्तन है जो सर्व-समावेशी प्रभावी ब्याज दर की गणना के लिए पद्धति का वर्णन करता है। यह विभिन्न उधारदाताओं के बीच ब्याज दरों की तुलनीयता सुनिश्चित करता है। यह समझना आवश्यक है कि तथ्य पत्र में प्रभावी ब्याज दर उधारकर्ता को ऋण की सर्व-समावेशी लागत बताती है, न कि उधारदाता की आंतरिक प्रतिलाभ दर (आईआरआर) को। कुछ मांगों के अनुसार, प्रभावी ब्याज दर की गणना में बीमा शुल्क को शामिल नहीं किया जाना चाहिए। उधारकर्ता की सर्व-समावेशी लागत की गणना से कुछ घटकों को बाहर करने के लिए कोई तर्क प्रतीत नहीं होता है, जिसका वह वास्तव में भुगतान कर रही/ रहा है। गणना में शामिल बीमा प्रभार, क्रेडिट-संबद्ध बीमा के लिए हैं जिनका उपयोग उधारकर्ता की मृत्यु या दिव्यांगता जैसी दुर्भाग्यपूर्ण घटना के मामले में ऋण को निपटाने के लिए किया जाएगा और ये सूक्ष्म वित्त ऋण से संबद्ध होते हैं। दूसरे शब्दों में, अगर कर्ज लेने वाले ने कर्ज नहीं लिया होता तो उसे इन प्रभारों का भुगतान नहीं करना पड़ता। सब सही होने की स्थिति में, बीमित ऋण पर क्रेडिट जोखिम प्रीमियम अभीमाकृत ऋण से कम होना चाहिए। इसलिए, बीमा शुल्कों को शामिल करने के कारण आईआरआर में किसी भी वृद्धि की भरपाई एक बीमित ऋण के उधारकर्ता के जोखिम प्रीमियम में कमी के माध्यम से कुछ हद तक होने की उम्मीद है।

व्यापक स्तर पर, यह समझने की आवश्यकता है कि विनियमन का उद्देश्य उधारकर्ता को उसके द्वारा ऋण के लिए भुगतान की जा रही कुल लागत से अवगत कराना है और साथ ही सर्व-समावेशी लागत की गणनाओं का मानकीकरण करके उधारदाताओं के बीच तुलनीयता सुनिश्चित करना है। यह उम्मीद की जाती है कि ऐसी जानकारी की उपलब्धता से उधारकर्ताओं को उपलब्ध विकल्पों का मूल्यांकन करते समय एक सूचनासंपन्न विकल्प बनाने में मदद मिलेगी। विशिष्ट मूल्य निर्धारण संबंधी नियमों के अलावा, इस ढांचे को समग्र रूप से देखने की जरूरत है जिसमें ब्याज दर को कम करने के लिए कुछ अप्रत्यक्ष लेकिन समान रूप से महत्वपूर्ण उपाय पेश किए गए हैं।

मुझे विस्तार में जाने की अनुमति दें। सबसे पहले, चुकौती दायित्वों पर एक कैप से उधारदाताओं को ब्याज दरों को कम रखने की उम्मीद है ताकि चुकौती की कितनी चुकौती दायित्व के लिए निर्धारित अधिकतम सीमा से अधिक न हों। दूसरा, अति-ऋणग्रस्तता की जांच के उपायों के परिणामस्वरूप उधारकर्ताओं की साख में सुधार होना चाहिए, क्रेडिट जोखिम प्रीमियम को कम करना चाहिए जो कम ब्याज दरों में तब्दील हो। तीसरा, सरलीकृत फैक्टशीट के माध्यम से उधारकर्ताओं के बीच जागरूकता में वृद्धि और माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर कोई प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं होने से वे आसानी से उधारदाताओं के बीच स्विच कर सकेंगे। चौथा, एनबीएफसी-एमएफआई के लिए माइक्रोफाइनेंस ऋण की न्यूनतम सीमा को शुद्ध संपत्ति के 85 प्रतिशत से घटाकर कुल संपत्ति का 75 प्रतिशत करने से उनके संकेंद्रण जोखिम और धन की लागत कम होने की उम्मीद है। पांचवां और अंत में, अन्य एनबीएफसी के लिए माइक्रोफाइनेंस ऋण पर अधिकतम सीमा में 10 प्रतिशत से 25 प्रतिशत की वृद्धि से प्रतिस्पर्धा में वृद्धि होनी चाहिए। इन सभी पांच तत्वों को सामूहिक रूप से उधारकर्ता के लिए ऋण लागत को कम करने में मदद करनी चाहिए।

### **विनियामक मध्यस्थता और परिचालन अनम्यता को दुरुस्त करना**

2011 में, माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र अभी भी विकसित हो रहा था और इस क्षेत्र में कुछ व्यवस्था लाने के लिए एक नियम-आधारित विनियामक ढांचा पेश करने की आवश्यकता थी। पिछले एक दशक में, इस क्षेत्र ने एक लंबा सफर तय किया है। माइक्रोफाइनेंस

क्षेत्र में विवेकपूर्ण प्रथाओं को अच्छी तरह से निर्धारित किया गया है और अब इसे बेहतर तरीके से समझा जा सकता है। इसलिए, माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए उत्पाद विशिष्ट आवश्यकताएं जैसे कि ऋण राशि की पूर्ण सीमा, उधारदाताओं की संख्या की सीमा, ऋण की न्यूनतम अवधि आदि, जो वैसे भी केवल एनबीएफसी-एमएफआई पर लागू होती थीं, वापस ले ली गई हैं। नया ढांचा उधारदाताओं को माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ताओं की जरूरतों को बेहतर ढंग से पूरा करने के लिए अपने उत्पादों और सेवाओं को अनुकूलित करने के लिए लचीलापन प्रदान करता है।

जहाँ, माइक्रोफाइनेंस ऋण पोर्टफोलियो के दो सबसे बड़े योगदानकर्ताओं अर्थात् एनबीएफसी-एमएफआई और बैंकों के बीच विनियमों के सामंजस्य पर व्यापक रूप से विचार-विमर्श किया गया है, एनबीएफसी-एमएफआई और अन्य एनबीएफसी के बीच विनियमों के सामंजस्य पर आवश्यक ध्यान नहीं दिया गया है। मैं कुछ एनबीएफसी-एमएफआई के बिजनेस मॉडल में जोखिमों को दूर करने के लिए शुरू किए गए एक महत्वपूर्ण बदलाव पर प्रकाश डालना चाहूंगा। इससे पहले, एनबीएफसी-एमएफआई के माइक्रोफाइनेंस ऋण पोर्टफोलियो की सीमा की गणना निवल आस्ति के प्रतिशत के रूप में की जाती थी, जिसका अर्थ था कि एनबीएफसी-एमएफआई के पास संभावित रूप से 'बैंक बैलेंस' के रूप में स्थित उनकी कुल आस्ति का एक बड़ा हिस्सा हो सकता है। यह देखा गया कि कुछ एनबीएफसी-एमएफआई बड़े पैमाने पर बैंकों के व्यापार प्रतिनिधि के रूप में कार्य कर रहे थे, इस प्रकार भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम के तहत प्रदान किए गए एक वित्तीय संस्थान की कारोबारी अवधारणा को नष्ट कर रहे थे, अर्थात् अपने बही से ऋण दे रहे थे।

एनबीएफसी के साथ विनियामक मध्यस्थता को दुरुस्त करने के अलावा, कुल आस्ति के प्रतिशत के रूप में एनबीएफसी-एमएफआई के माइक्रोफाइनेंस ऋण पोर्टफोलियो की गणना यह भी सुनिश्चित करती है कि एनबीएफसी-एमएफआई अपने मुख्य कारोबार पर ध्यान केंद्रित करें।

### **बोर्ड की जिम्मेदारियां और आचरण**

नया ढांचा, मौलिक सिद्धांतों को निर्धारित करते समय, विनियमित संस्थाओं के बोर्डों पर अधिक भार डालता है क्योंकि अब उन्हें कुछ क्षेत्रों में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियों की भी

आवश्यकता होती है जैसे कि घरेलू आय और ऋणग्रस्तता का आकलन, माइक्रोफाइनेंस ऋणों का मूल्य निर्धारण और कर्मचारियों का आचरण, आदि। रूपरेखा विशेष रूप से कर्मचारियों की भर्ती, प्रशिक्षण और निगरानी के लिए एक प्रणाली होने पर जोर देती है। कर्मचारियों और आउटसोर्स कर्मियों के लिए प्रशिक्षण मॉड्यूल में ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार विकसित करने के कार्यक्रम शामिल होने चाहिए और ग्राहकों के प्रति उनका आचरण भी उनके मुआवजे के मैट्रिक्स में उचित रूप से शामिल किया जाना चाहिए। ऋणों की वसूली और गतिविधियों की आउटसोर्सिंग में उचित व्यवहार के पालन से संबंधित दिशा-निर्देशों को भी दोहराया गया है। इन दिशानिर्देशों का एक महत्वपूर्ण पहलू यह है कि विनियमित इकाई द्वारा किसी भी गतिविधि की आउटसोर्सिंग से उसके दायित्व कम नहीं होते हैं और यह अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार के लिए उनकी जवाबदेह होगी और दोनों के लिए समय पर शिकायत निवारण प्रदान करनी होगी।

बोर्डों को सौंपी गई जिम्मेदारियों को देखते हुए, ऋणदाताओं के बोर्डों के निदेशकों को माइक्रोफाइनेंस ऋणों को नियंत्रित करने वाली नीतियों में सक्रिय रुचि लेनी चाहिए ताकि यह सुनिश्चित की जा सके कि इन नीतियों के परिणामस्वरूप माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ताओं के साथ उचित व्यवहार हो।

### उद्योग जगत से उम्मीदें

संशोधित विनियामक ढांचा व्यापक और अनुकूलित तरीके से अपने माइक्रोफाइनेंस ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए उधारदाताओं को महत्वपूर्ण लचीलापन प्रदान करता है। क्षेत्र में सभी विनियमित संस्थाओं के लिए बढ़ती प्रतिस्पर्धा और समान अवसर के साथ, आगे बढ़ने वाले अलग-अलग कारकों में से एक ऋणदाताओं की सेवाओं के साथ ग्राहकों का अनुभव होगा। माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ताओं के प्रति कदाचार के बारे में चिंताओं को दूर करने के लिए नए ढांचे में कुछ मूलभूत नियम बनाए गए हैं। ग्राहक के प्रति आचरण नैतिक व्यवसाय प्रथाओं का अभिन्न अंग है, यह सुनिश्चित करने के लिए प्रक्रिया में शामिल सभी की जिम्मेदारी बन जाती है कि आचरण पर दिशानिर्देशों का अक्षरशः पालन किया जाता है और ग्राहक के साथ हर समय उचित और सम्मानपूर्वक व्यवहार किया जाता है।

जबरदस्ती वसूली प्रथाओं से उधारकर्ताओं की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए, नए ढांचे में, चुकौती संबंधी कठिनाइयों का सामना कर रहे उधारकर्ताओं के साथ जुड़ाव के लिए एक तंत्र स्थापित करने की भी आवश्यकता है, कठोर वसूली प्रथाओं पर रोक, वसूली एजेंटों की नियुक्ति के लिए व्यापक उचित परिश्रम प्रक्रिया और वसूली संबंधी शिकायतों के संबंध में निवारण के लिए एक समर्पित तंत्र। जबकि हम अतिदेय ऋणों की वसूली के लिए ऋणदाताओं के अधिकारों को स्वीकार करते हैं, मैं स्पष्ट रूप से यह स्पष्ट करना चाहता हूँ कि रिज़र्व बैंक उधारकर्ताओं के प्रति कदाचार के प्रति शून्य सहिष्णुता रखता है।

आप इस बात से सहमत होंगे कि किसी भी संस्था द्वारा उधारकर्ताओं की कमजोरियों पर विचार किए बिना व्यापार विकास और निचली रेखाओं पर विशेष ध्यान देना नुकसान से भरा है। कुछ उधारदाताओं द्वारा गैर-जिम्मेदार उधार पूरे उद्योग के हितों को जोखिम में डालते हैं। इसलिए, यह सभी उधारदाताओं और एसआरओ की सामूहिक जिम्मेदारी है कि वे क्षेत्र में किसी भी तेज और आक्रामक प्रथाओं पर नजर रखें। व्यवसाय को बढ़ाने के लिए माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र में पर्याप्त रास्ते हैं क्योंकि अंतिम मील तक ऋण की उपलब्धता अभी भी एक अधूरा एजेंडा है। कमजोर कर्जदारों के हितों को संतुलित करते हुए उद्योग को पाई का आकार बढ़ाने की दिशा में काम करना चाहिए।

इस संबंध में, मुझे यह जानकर खुशी हो रही है कि संशोधित आचार संहिता (सीओसी) को हाल ही में 4 अक्टूबर 2022 को लॉन्च किया गया था। आचार संहिता एक उद्योग-आधारित पहल के रूप में है, जिसका प्राथमिक ध्यान ग्राहकों की सुरक्षा के लिए 'जिम्मेदार उधार- प्रथाओं' को बढ़ावा देने और उसे आगे बढ़ाने पर है। कोड में वर्णित सात तत्व, अर्थात् निष्पक्ष बातचीत, उपयुक्तता, शिक्षा और पारदर्शिता, सूचना और गोपनीयता, शिकायत निवारण, कर्मचारी संलग्नता और ग्राहक संवाद अनिवार्य रूप से उन मुद्दों की श्रेणी को कवर करते हैं जिन्हें संशोधित ढांचे में भी समाहित किया गया है। हालांकि, किसी भी स्वैच्छिक विनियमन के इरादे से काम करने के लिए, यह सभी खिलाड़ियों पर निर्भर है कि वे कार्य और भावना दोनों में संहिता का पालन करें।

आगे बढ़ते हुए, माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र में न केवल दक्षता में सुधार करने और परिचालन लागत को कम करने के लिए बल्कि धोखाधड़ी जैसे परिचालन जोखिमों को कम करने, सेवा अनुभव को बढ़ाने और ग्राहक जागरूकता पैदा करने के लिए प्रौद्योगिकी को अपनाना एक मजबूत मुद्दा है। डिजिटल समाधानों का लाभ उठाने से माइक्रोफाइनेंस ऋणदाताओं को पूरे ऋण चक्र में अपनी उत्पादकता कई गुना बढ़ाने में मदद मिल सकती है।

माइक्रोफाइनेंस ऋणदाता अपने हाई-टच मॉडल के साथ अपने ग्राहकों को तकनीक के साथ परिचित कराने के लिए सबसे अच्छी स्थिति में हैं जो उनके लिए उपलब्ध अवसरों के बारे में जागरूकता बढ़ाएगा। इस तरह, ऋणदाता ग्राहकों के साथ एक परिवर्तनकारी संबंध के लिए उधारकर्ता की ऋण जरूरतों को पूरा करने की एक लेनदेन व्यवस्था से परे जा सकते हैं, जिसके परिणामस्वरूप सामाजिक लाभ के मामले में सकारात्मक बाह्यताएं होती हैं। यह, आगे यह भी सुनिश्चित करेगा कि संस्थागत माइक्रोक्रेडिट तक पहुंच भी उधारकर्ताओं को पैसे की तत्काल जरूरतों को पूरा करने के अलावा स्थायी रूप से आय उत्पन्न करने के अवसरों का पता लगाने में सक्षम बनाती है।

### समापन टिप्पणी

एमएफआईएन इस दशक के दौरान क्षेत्र को मजबूत करने और माइक्रोफाइनेंस परितंत्र विकसित करने के लिए कई पहलों में सहायक रहा है। वर्तमान एमएफआईएन माइक्रोफाइनेंस समीक्षा रिपोर्ट डेटा-समर्थित अंतर्दृष्टि प्रदान करती है, और इसे

एमएफआईएन के अनुभव से समृद्ध किया गया है। रिपोर्ट में माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र के जैविक विकास और नए नियमों के लिए अग्रणी सहायक परितंत्र पर विस्तार से चर्चा की गई है। इस रिपोर्ट को लाने के लिए मैं एमएफआईएन और पूरी टीम को बधाई देता हूँ।

संस्थाओं के स्पेक्ट्रम में अंतर विनियमों से उत्पन्न विनियामक विसंगति और आर्बिट्रेज को दुरुस्त करके माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र को सहयोग प्रदान करने का हमारा निरंतर प्रयास रहा है। इस उद्देश्य में, हमने मार्च 2022 में माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए विनियामक ढांचे में सुधार करके संरचनात्मक परिवर्तन पेश किए हैं। हम आगे के कदम उठाने से पहले इसके सफल कार्यान्वयन को जमीनी स्तर पर देखना चाहेंगे।

मैं फिर से कहना चाहता हूँ, पुनरावृत्ति की कीमत पर, कि ग्राहक संरक्षण माइक्रोफाइनेंस विनियमन के मूल में निहित है, और यह माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र के लिए विनियामक व्यवस्था में सुधार करते समय हमारा ध्येय रहा है। हमने नियम-आधारित दृष्टिकोण से सिद्धांत-आधारित दृष्टिकोण की ओर बढ़ने का प्रयास किया है, इस प्रकार प्रतियोगिता और पारदर्शिता के माध्यम से अपने हितों की रक्षा करते हुए, अधिक वित्तीय संस्थानों द्वारा हाशिए के लोगों को सेवा दिए जाने हेतु सक्षम वातावरण तैयार किया है। मुझे उम्मीद है कि ये विनियामक सुधार एक समावेशी और जिम्मेदार माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र की लंबी लेकिन बेहद संतोषजनक यात्रा के लिए अपेक्षित प्रोत्साहन प्रदान करेंगे।

धन्यवाद।