

वित्तीय समावेशन के मुद्दे और चुनौतियाँ : नीतियाँ, साझेदारी, प्रक्रियाएँ और उत्पाद*

हारून आर. खान

यह मेरे लिए अत्यंत हर्ष की बात है कि आज मैं प्रख्यात सिविल सेवकों, सेवारत और सेवानिवृत्त, विद्वानों और भारतीय लोक प्रशासन संस्थान (आईआईपीए) से संबद्ध कारपोरेट नागरिकों की विशिष्ट मंडली के बीच हूँ। आईआईपीए की स्थापना वर्ष 1954 में शैक्षिक कार्यक्रम चलाते के लिए की गयी थी ताकि नेतृत्व के गुण तथा प्रबंधकीय क्षमता को बढ़ाया जा सके। इसके पीछे जो विचार है, वह यह है कि उत्तम अभिशासन की क्षमता का निर्माण किया जाये और लोगों को वस्तुओं की कुशल सुपुर्दगी और उनके कल्याण के लिए एक तंत्र बनाया जाये, खास कर असुविधाग्रस्त जन-समूहों के लिए। और यह ठीक वैसा ही है, जैसाकि हमें युक्तियुक्त नीतियों, समर्थक भागीदारी, दक्ष प्रक्रियाओं और उपयुक्त उत्पादों वाले ढाँचे में वित्तीय समावेशन की सफलता के लिए करना है। जैसाकि हम सभी जानते हैं, वित्तीय समावेशन ने विकास के साथ समता सुनिश्चित करने के लिए नीतिगत महत्त्व अर्जित किया है। समावेशी विकास के उद्देश्य के अनुरूप भारतीय रिजर्व बैंक, सरकार और भारत की सिविल सोसाइटी पिछले कुछ वर्षों से वित्तीय समावेशन एजेंडा को उच्च प्राथमिकता दे रहे हैं। अब मैं सामान्यतः भारतीय अर्थव्यवस्था और विशेष रूप से वित्तीय प्रणाली के संदर्भ में वित्तीय समावेशन के महत्त्व पर चर्चा आरंभ करना चाहता हूँ।

वित्तीय समावेशन का महत्त्व

2. अधिकांश विकासशील देशों में वित्त तक पहुँच को लोकहित में देखा जाता है जो उतना ही महत्त्वपूर्ण और मौलिक होता है, जितना कि सुरक्षित जल या शिक्षा तक पहुँच प्राप्त करना होता है। एक प्रश्न, उठाया जाता है कि क्या वित्तीय समावेशन का अर्थ लोकहित के रूप में लगाया जा सकता है। किसी हित को लोकहित माना जाता है, यदि यह उपभोग और समावेशन में 'अप्रतिद्वंद्विता' की शर्त को पूरा

* 30 जून 2012 को भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, भुवनेश्वर द्वारा 'भारतीय अर्थव्यवस्था में वित्तीय समावेशन' विषय पर आयोजित सिंपोजियम में श्री हारून आर खान, उप गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा दिया गया प्रमुख भाषण। वक्ता भारतीय रिजर्व बैंक के रेखा मिश्र, सुषमा विज, पंकज एक्का, पल्लवी चह्माण और सुरजित बोस के योगदान को अभिस्वीकार करते हैं

करे। मुझे विश्वास है कि आप भी इस बात से सहमत होंगे कि वित्तीय समावेशन दो मानदंडों को पूरा करता है। वित्तीय समावेशन का एक महत्त्वपूर्ण प्रभाव यह होता है कि समस्त राष्ट्रीय वित्तीय प्रणाली वृहत्तर समावेशन से लाभान्वित होती है, विशेष रूप से उस समय जब इसका संवर्धन आर्थिक समावेशन के व्यापक संदर्भ में किया जाये। वित्तीय समावेशन की अवधारणा का भारत जैसी बढ़ती अर्थव्यवस्था के लिए विशेष महत्त्व है क्योंकि अर्थव्यवस्था के उत्पादक क्षेत्रों के बड़े खंड को औपचारिक वित्तीय नेटवर्क के अंतर्गत लाने से उनकी सृजनात्मक क्षमता के उन्मुक्त होने के अतिरिक्त ऐसे क्षेत्रों से आय और उपभोग द्वारा प्रेरित घरेलू माँग में सुदृढ़ आधार पर वृद्धि होगी। वित्तीय समावेशन के प्रयासों का तीव्र प्रभाव पूरी अर्थव्यवस्था पर समाज के निचले स्तर पर स्थित लोगों (बीओपी) से एकत्र की गयी बचत राशि के माध्यम से होता है। आबादी के इस विशाल खंड से बचत राशि प्राप्त करने के लिए उन्हें औपचारिक बचत व्यवस्था तक पहुँच प्राप्त करायी जाती है जिसके परिणामस्वरूप बैंकों द्वारा दिये गये ऋण और किये गये निवेश का विस्तार होता है। औपचारिक वित्तीय प्रणाली के माध्यम से अर्थव्यवस्था में बीओपी /कम बैंक सुविधाप्राप्त लोगों को शामिल किये जाने से उनकी वित्तीय स्थिति और जीवन-स्तर में सुधार होगा जिससे वे वित्तीय आस्तियों का सृजन करने, आय उत्पादन करने और आघात सहनीय शक्ति निर्मित करने में समर्थ होंगे जिससे वे समष्टिआर्थिक और जीविका संबंधी आघातों का सामना कर सकेंगे। सरकार भी आबादी के लक्ष्यित, असुविधाग्रस्त समूहों को विशाल परिमाण में कल्याणकारी लाभों के कुशल एवं रिसनरहित अंतरण के जरिए बहुत अधिक लाभान्वित होती है। एएमएल /सीएफटी से संबंधित चिंताओं पर वित्तीय समावेशन प्रयासों के माध्यम से, केवाईसी अपेक्षाओं से समझौता किये बिना, ध्यान दिया जाता है। भारतीय रिजर्व बैंक के परिप्रेक्ष्य में, वित्तीय प्रणाली के सभी आर्थिक एजेंटों की अधिक सहभागिता से मौद्रिक नीति अधिक प्रभावी बनती है और इसके द्वारा गैर-स्फीतिकारक वृद्धि की संभावना बढ़ती है। यह अनौपचारिक क्षेत्र पर भरोसे को, जो मौद्रिक नीति संबंधी निर्णयों पर प्रतिकूल प्रभाव डालने की प्रवृत्ति रखता है, भी घटाता है।

वित्तीय समावेशन : अन्य देशों की तुलना में भारत की स्थिति

3. भारत में वित्तीय वंचन की सीमा अनेक विकसित एवं कुछ प्रमुख उभरती अर्थव्यवस्थाओं की तुलना में अधिक पायी गयी है। भारत में वित्तीय वंचन व्यापक रूप से प्रति बैंक शाखा उच्च जनसंख्या और बचत खाता, ऋण सुविधाओं, क्रेडिट और डेबिट कार्डों तक पहुंच रखने वाली आबादी के न्यून अनुपात में देखा जाता है। निम्नलिखित सारणी में वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में भारत के कार्यानिष्पादन की तुलना संक्षेप में अन्य विकासशील और विकसित देशों के साथ की गयी है (सारणी 1)।

वित्तीय समावेशन को मापना

4. वित्तीय समावेशन के स्तर का एक माप वित्तीय समावेशन सूचकांक होता है। यह सूचकांक समावेशी वित्तीय प्रणाली - बैंकिंग व्याप्ति, बैंकिंग सेवाओं की उपलब्धता और बैंकिंग प्रणाली का उपयोग¹ - के तीन मौलिक आयामों पर आधारित होता है। बैंकिंग व्याप्ति निश्चित रूप से वित्तीय समावेशन की गहनता को मापने का सर्वाधिक महत्वपूर्ण पैरामीटर होती है और इसे कुल आबादी की तुलना में बैंक

सारणी 1 : वित्तीय समावेशन के चुनिंदा संकेतक - देश वार विश्लेषण

| देश | शाखाओं की संख्या | एटीएम की संख्या | बैंक ऋण | बैंक जमा |
|-------------|--------------------------|-----------------|--------------------------------|----------|
| | (प्रति 0.1 मिलियन वयस्क) | | (जीडीपी के प्रतिशत के रूप में) | |
| भारत | 10.91 | 5.44 | 43.62* | 60.11* |
| आस्ट्रिया* | 11.81 | 48.16 | 35.26 | 32.57 |
| ब्राजील | 13.76 | 120.62 | 29.04 | 47.51 |
| फ्रांस | 43.11 | 110.07 | 56.03 | 39.15 |
| मेक्सिको | 15.22 | 47.28 | 16.19 | 20.91 |
| युके* | 25.51 | 64.58 | 467.97 | 427.49 |
| अमेरिका | 35.74 | 173.75* | 46.04 | 53.14 |
| कोरिया | 18.63 | 250.29* | 84.17 | 74.51 |
| अफगानिस्तान | 2.25 | 0.50 | 11.95 | 21.4 |
| फिलीपीन्स | 7.69 | 14.88 | 27.57 | 53.02 |

टिप्पणी: आँकड़े वर्ष 2010 के हैं। * * के रूप में इंगित पंक्तियों और खानों के आँकड़े वर्ष 2009 के हैं।

वर्ष 2010-11 के अंत में प्रति 0.1 मिलियन लोगों पर एटीएम की संख्या 6.3 थी, जीडीपी के प्रतिशत के रूप में बैंक ऋण और बैंक जमा क्रमशः 50.10 प्रतिशत और 66.10 प्रतिशत पर थे।

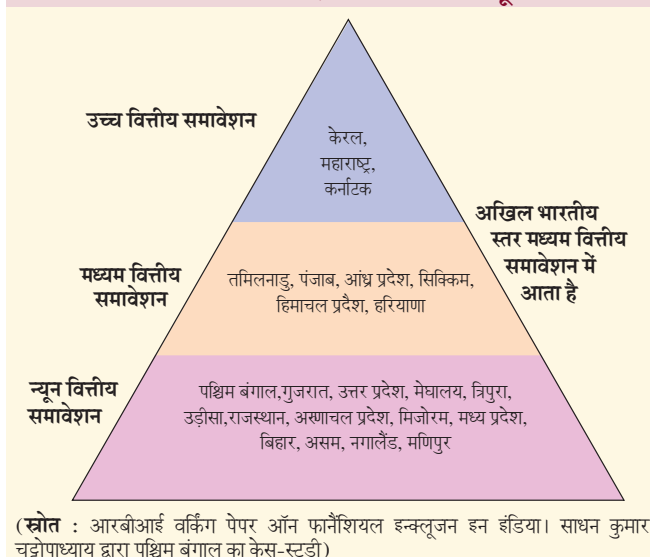
स्रोत : वर्ल्ड बैंक फाइनेंशियल ऐक्सेस सर्वे

¹ शर्मा, एम. (200) 'इंडेक्स ऑफ फाइनेंशियल इन्क्लूजन' वर्किंग पेपर सं.215, इंडियन काउंसिल फॉर रिसर्च ऑन इंटरनैशनल इकोनॉमिक रिलेशन्स

खातों के अनुपात के रूप में मापा जाता है। दूसरा पैरामीटर, बैंकिंग सेवाओं की उपलब्धता, यह बताता है कि वित्तीय सेवाओं की सुपुर्दगी करने के लिए प्रति 1000 व्यक्तियों पर बैंक शाखाओं की संख्या कितनी है। बैंक शाखाओं में परंपरागत शाखाएँ, एटीएम, बिजनेस करेसपॉइंट, आदि शामिल होते हैं। तीसरा पैरामीटर खातों को खोले जाने से परे जाकर बैंकिंग सेवाओं के उपयोग को निश्चित करना चाहता है। इसलिए, इसका मूल्यांकन बकाया जमा राशियों और ऋणों के आधार पर किया जाता है। तदनुसार, निवल जिला घरेलू उत्पाद के अनुपात के रूप में बकाया जमा और ऋण के परिमाण का उपयोग इस आयाम को मापने के लिए किया जाता है। इस सूचकांक के मूल्य के अनुसार भारतीय राज्यों को तीन श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है, अर्थात्, ऐसे राज्य, जिनमें वित्तीय वंचन का स्तर अधिक, कम और मध्यम है। अनुभवमूलक परिणामों के अनुसार, केरल, महाराष्ट्र और कर्नाटक कुछ ऐसे राज्य हैं, जिनमें भारत के अन्य राज्यों की तुलना में वित्तीय समावेशन का विस्तार अधिक है। तमिलनाडु, पंजाब, आंध्र प्रदेश, हिमाचल प्रदेश, सिक्किम और हरियाणा मध्यम वित्तीय वंचन की श्रेणी में आते हैं।

वित्तीय वंचन का विस्तार उत्तर-पूर्वी और पूर्वी राज्यों, अर्थात्, असम, नगालैंड, मणिपुर, उड़ीसा, बिहार, पश्चिम बंगाल आदि में काफी कम पाया गया है। हालाँकि सूचकांक और संदर्भाधीन रिपोर्ट के निष्कर्ष अनुभवमूलक अध्ययन पर आधारित हैं, संभवतः वे जमीनी हकीकत से दूर नहीं हैं।

चार्ट 1 : वित्तीय समावेशन का राज्यवार सूचकांक



(स्रोत : आरबीआई वर्किंग पेपर ऑन फाइनेंशियल इन्क्लूजन इन इंडिया। साधन कुमार चट्टोपाध्याय द्वारा पश्चिम बंगाल का केस-स्टडी)

वित्तीय समावेशन के प्रति भारतीय दृष्टिकोण

5. वित्तीय समावेशन को दो तरीके से समझा जा सकता है। एक है भुगतान प्रणाली से वंचित रखने, अर्थात्, बैंक खाते तक पहुँच नहीं होने देने, का विरोध करना। दूसरा है औपचारिक वित्तीय सेवाओं से वंचन का विरोध। हाल के वर्षों में भारतीय दृष्टिकोण बैंक खाते तक पहुँच प्राप्त करने के प्रत्येक व्यक्ति के बुनियादी अधिकार को स्थापित करना रहा है। यह दृष्टिकोण 5 ए के मौलिक सिद्धांतों पर आधारित है, यथा, समाज के हर वर्ग के लोगों को औपचारिक वित्तीय प्रणाली, जिसमें बचत, ऋण, धन-प्रेषण, बीमा, आदि शामिल हैं, के माध्यम से वित्तीय सेवाओं की पर्याप्तता और उपलब्धता सुनिश्चित करना और इसके साथ-साथ ऐसी सेवाओं के प्रति जागरूकता बढ़ाना तथा परंपरागत एवं वैकल्पिक सुपुर्दगी माध्यमों तथा प्रौद्योगिकी-समर्थित सेवाओं और प्रक्रियाओं के माध्यम से युक्तियुक्त वित्तीय उत्पादों की वहनीयता और सुलभता सुनिश्चित करना। इस पृष्ठभूमि में, हम पूरे देश में वित्तीय समावेशन के स्तर में बड़ा अंतर देख सकते हैं। इसीलिए रिजर्व बैंक वित्तीय सेवाओं का विस्तार बढ़ाने के लिए, जिसमें सभी वर्ग के लोगों के लिए सुपुर्दगी माध्यम शामिल है, बहुआयामी नीति का अनुसरण करता रहा है। अतः, वित्तीय प्रणाली का समस्त स्पेक्ट्रम, जिसमें वाणिज्य बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, शहरी सहकारी बैंक, प्राथमिक कृषि ऋण समितियाँ और डाकघर शामिल हैं, को इस प्रयोजन के लिए गतिशील बनाया जा रहा है। इसके अतिरिक्त, स्वयं सहायता समूह (एसएचजी), और लघु वित्त संस्थाएँ (एमएफआई) भी निर्धनतर वर्ग के लोगों की वित्तीय सेवा संबंधी जरूरतों को पूरा करते हैं। साथ ही बैंकों को प्रोत्साहित किया जा रहा है कि वे बहुविध रणनीतियों का प्रयोग करें जिनमें नये उत्पादों का प्रावधान और शिथिलीकरण की प्रक्रियाओं के साथ बड़े परिमाण के कम कीमती लेन-देनों के कुशल संचालन के लिए सूचना और संप्रेषण प्रौद्योगिकी (आईसीटी) का सहारा लिया जाना शामिल है। मोटे तौर पर भारत में वित्तीय समावेशन के लिए अनुकूलित नीतिगत दृष्टिकोण को दो श्रेणियों में बाँटा जा सकता है - न्यूनतमवादी दृष्टिकोण और विस्तारित दृष्टिकोण।

6. वित्तीय समावेशन का **न्यूनतमवादी दृष्टिकोण** असुरक्षित और वित्तीय रूप से वंचित लोगों को बुनियादी वित्तीय उत्पादों और सेवाओं, जिनमें बचत, ऋण, धन-प्रेषण और भुगतान सुविधाएँ देना शामिल है, के समूहों के प्रावधान पर ध्यान केंद्रित करता है। बैंकों से

अनुरोध किया गया है कि वे वृहत्तर समावेशन के उद्देश्य का अनुसरण करते समय ऐसे उत्पादों को शामिल करें, यथा, बचत-व-ओवरड्राफ्ट उत्पाद, धन-प्रेषण उत्पाद, शुद्ध बचत उत्पाद और उद्यमकर्ता ऋण उत्पाद। दूसरी ओर, वित्तीय समावेशन का **विस्तारित दृष्टिकोण** न केवल बुनियादी बैंकिंग उत्पादों के प्रावधान पर ध्यान केंद्रित करता है बल्कि अन्य महत्वपूर्ण अनुषंगी वित्तीय उत्पादों, यथा, सामान्य बीमा, स्वास्थ्य बीमा, व्यक्ति पेंशन, म्युचुअल फंड, आवास के लिए वित्त, आदि पर भी ध्यान केंद्रित करता है। वित्तीय समावेशन के विस्तारित गुच्छ के लिए ग्राहक सुरक्षा और शिक्षा, विशेष रूप से औपचारिक वित्तीय प्रणाली में नये प्रवेश करने वालों के लिए वित्तीय साक्षरता पर ध्यान देना आवश्यक है। सुदृढ़ और व्यवहार्य वित्तीय समावेशन, जो वित्तीय सेवाएँ प्रदान करनेवालों और वित्तीय सेवाओं की माँग करने वालों, दोनों के लिए फायदेमंद होगा, का यह भी अर्थ होगा कि एक अर्थ में वित्तीय समावेशन आर्थिक समावेशन के व्यापक संदर्भ का एक हिस्सा बनेगा।

7. इस पृष्ठभूमि में अब मैं ऐसे प्रमुख मुद्दों और चुनौतियों पर चर्चा करूँगा जो हाल के वर्षों में वित्तीय समावेशन के लिए भारत द्वारा किये गये प्रयासों में शामिल भागीदारी, प्रक्रियाओं, नीतियों और उत्पादों से संबंधित रहे हैं।

एसएचजी-बैंक सहबद्धता कार्यक्रम

8. पिछले दो दशकों में, भारत में आबादी के हाशिये पर छोड़ दिये गये वर्गों के लिए वित्तीय प्रणाली तक पहुँच और उपयोग को विस्तारित करने के लिए एसएचजी-बैंक सहबद्धता कार्यक्रम (एसबीएलपी) प्रमुख संस्थागत नवोन्मेष का कार्य कर रहा है। यह कार्यक्रम 1990 के दशक के दौरान ग्रामीण निर्धनों की औपचारिक वित्तीय सेवाओं तक पहुँच को सुधारने के लिए आरंभ की गयी प्रायोगिक परियोजना का परिणाम था। बैंकों के लिए, यह उनकी लागत कम करने का तरीका था जिसमें व्यक्तियों की बजाय समूहों के साथ लेन देन किया जाता था और इससे समान दबाव के माध्यम से ऋण जोखिम कम की जाती थी और लोग बचत करने के लिए प्रेरित होते थे। बाद में वर्ष 1992 में राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक (नाबार्ड) ने पूरे देश में एसएचजी को बैंकों की शाखाओं से सहबद्ध करने की प्रायोगिक परियोजना शुरू की। इस योजना में एक किफायती एसबीएलपी मॉडल का प्रावधान किया गया था ताकि अल्प सेवाप्राप्त निर्धनों को वित्तीय सेवाएँ प्रदान की जा सकें। 'बचत पहले, ऋण बाद में' वाला मॉडल होने के कारण ऋण-अनुशासन एसएचजी का मानदंड बन गया और 'सामाजिक संपार्श्विक' ने उन्हें बैंकयोग्य बना दिया। यह

मॉडल बैंकों द्वारा सामना की गयी दो समस्याओं का हल देने में सफल हुआ, अर्थात्, ग्रामीण क्षेत्रों में ऋणों की कम वसूली और अक्सर छोटे उधारकर्ताओं के साथ लेन देन में लगने वाली उच्च लागत। एसबीएलपी का एक प्रमुख सकारात्मक प्रभाव सदस्यों को सामाजिक और आर्थिक रूप से सशक्त बनाया जाना था।

9. एसएचजी की उल्लेखनीय उपलब्धियों के बावजूद (सारणी 2), कुछ मुद्दे, यथा, अनेक क्षेत्रों में पहुँच का अपर्याप्त विस्तार, एसएचजी खाते खोलने में और ऋण के संवितरण में विलंब, बैंकों द्वारा बचत को संपार्श्विक के रूप में अवरुद्ध किया जाना, पहले वाले ऋण के तत्परतापूर्वक चुका दिये जाने के बाद भी दुबारा ऋण का अनुमोदन नहीं किया जाना, बहुविध सदस्यता, एसएचजी सदस्यों द्वारा एसएचजी के भीतर और बाहर उधार लिया जाना, एनजीओ प्रवर्तित एसएचजी और सरकार द्वारा प्रवर्तित /आर्थिक सहायता उन्मुख एसएचजी के बीच अस्वस्थ प्रतिद्वन्द्वता तथा सीमित बैंकर इंटरफेस और निगरानी अनेक क्षेत्रों में कार्यक्रम को प्रभावित करते रहे। जहां एसएचजी का बुनियादी सिद्धांत, बचत नीत ऋण उत्पाद, आज भी सच बना हुआ है, वहीं हाल की गतिविधियों ने इस बात की आवश्यकता को बढ़ा दिया है कि एसबीएलपी के दृष्टिकोण और डिजाइन में महत्त्वपूर्ण परिवर्तन किये जायें ताकि यह और अधिक लोचदार और ग्राहक अनुकूल बन सके। संशोधित नाबार्ड दिशा-निर्देश, जिसे आम तौर पर एसएचजी 2 (संस्करण 2) कहा जाता है, ने पूर्व के संस्करण की कुछ कमियों पर ध्यान दिया है। एसएचजी 2 के प्रमुख लक्षण हैं : (क) स्वैच्छिक बचत पर अधिक ध्यान; (ख) तीन से पाँच वर्षों के चक्र में उधार की नकद ऋण प्रणाली ताकि अपर्याप्त वित्त और दुबारा ऋण उपलब्ध नहीं होने की समस्या को कम किया जा सके; (ग) एसएचजी के भीतर संयुक्त

दायित्व समूहों (जेएलजी) के सृजन को समर्थ बनाना ताकि समूह के अधिकाधिक उद्यमकर्ता सदस्यों द्वारा आर्थिक कार्यकलापों में बढ़ोतरी की जा सके; (घ) तृतीय पक्षीय लेखापरीक्षा आरंभ करते हुए जोखिम शमन प्रणालियों में सुधार करना; (ङ) दूसरी टियर वाली संस्थाओं का निर्माण; (च) स्व-निगरानी तंत्र को मजबूत बनाना और (छ) एसएचजी की प्रशिक्षण /क्षमता-निर्माण जरूरतों को पूरा करना।

लघु वित्त संस्थाएँ (एमएफआई)

10. एसएचजी गतिविधियों को मानव और वित्तीय संसाधन की अनुपस्थिति में और अनेक माँग एवं आपूर्ति पक्षीय कारकों के चलते औपचारिक बैंकिंग प्रणाली की गहन भौगोलिक व्याप्ति की अनुपस्थिति में आगे बढ़ाने की सीमा को देखते हुए अन्य मध्यस्थों, जिनकी पहुँच समाज के वंचित वर्ग तक थी, से अपेक्षा की गयी कि वे अपने प्रयास तेज करें। अर्ध औपचारिक वित्तीय क्षेत्र सेवाप्रदाता, जैसेकि एमएफआई, इस उपयुक्त जगह को भरते हैं और उस हद तक वित्तीय समावेशन में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। एमएफआई ने अल्प सेवा प्राप्त /सेवा अप्राप्त आबादी की पिछले कुछ वर्षों में सेवा की है और ऋण तक उनकी पहुँच में सुधार किया है, हालाँकि कुछ एमएफआई के कारपोरेट अभिशासन के तरीके और व्यवसाय संचालन की नैतिकता पर विवादास्पद मुद्दे उठते रहे हैं। इन वाद-विवादों के बावजूद, यह महसूस किया गया है कि एमएफआई वित्तीय गहनता में मदद करती हैं और बैंकिंग प्रणाली की व्याप्ति के वर्तमान स्तर को ध्यान में रखते हुए भारतीय वित्तीय बाजार का महत्त्वपूर्ण खंड बनी रह सकती हैं। इसलिए अनेक एमएफआई, जिनकी गंतव्य तक पहुँचने की क्षमता एमएफआई-बैंक भागीदारी मॉडल के विविध रूपों के अंतर्गत बाधित होती है, बैंकों से ऋण प्रवाह का माध्यम बनी रही हैं।

11. तथापि एमएफआई में अंतर्निहित वैचारिक ढाँचे में परिवर्तन अपेक्षित है, वह भी इसलिए कि आंध्र के संकट के पश्चात् की अवधि में यह क्षेत्र गंभीर चुनौतियों का सामना कर रहा है। इन संस्थाओं को उधारकर्ताओं की आय-अर्जन क्षमता का समर्थन करने के लिए अपने व्यवसाय मॉडलों का पुनरावलोकन करना है और इसके साथ-साथ इन्हें स्वयं भी आर्थिक रूप से समर्थ बने रहना है। एमएफआई को पारदर्शिता और उत्तरदायी वित्त का अनुसरण करने के लिए कठोर परिश्रम करना होगा जिससे कि वे इस बोध से पीछा छुड़ा सकें कि उनका आदर्श वाक्य है निर्धनों की कीमत पर मुनाफाखोरी, न कि सुदृढ़ और व्यवहार्य वृद्धि के लिए लाभप्रदता। एमएफआई को नये ग्राहकों को जुटाने और बाजार का अधिक हिस्सा प्राप्त करने के लिए अपने उत्पाद की डिजाइन को पुनः नया रूप देने के लिए पहल करनी

सारणी 2 : एसएचजी-बैंक सहबद्धता कार्यक्रम

(संख्या मिलियन में)

| विवरण | 2009-10 | 2010-11 |
|---|----------------|----------------|
| बैंकों से सहबद्ध एसएचजी बचतों की कुल संख्या | 6.95 | 7.46 |
| बैंकों में एसएचजी बचत की कुल राशि | ₹61.98 बिलियन | ₹70.16 बिलियन |
| वर्ष के दौरान सहबद्ध एसएचजी ऋण की कुल संख्या | 1.58 | 1.19 |
| वर्ष के दौरान एसएचजी को संवितरित ऋण की कुल राशि | ₹144.53 बिलियन | ₹145.47 बिलियन |
| एसएचजी की कुल संख्या, जिनके पास ऋण बकाया है | 4.85 | 4.78 |
| एसएचजी पर बकाया ऋण की कुल राशि | ₹280.38 बिलियन | ₹312.21 बिलियन |
| शामिल किये गये परिवारों की अनुमानित संख्या | 97.00 | 97.00 |

स्रोत : स्टैटस ऑफ माइक्रो फाइनेंस इन इंडिया, नाबार्ड

होगी। इसके साथ-साथ, उन्हें ग्राहक - प्रति क्रियाशील प्रक्रियाओं का पुनर्निर्माण करने की आवश्यकता होगी ताकि वे व्यवसाय करने के लिए अनुकूल वातावरण का सृजन कर सकें। एमएफआई को अपने मिशन और व्यवसाय नीति का पुनरावलोकन करना होगा और क्षेत्र का फिर से विचार करना होगा ताकि वे प्रणाली में प्रासंगिक बने रह सकें। मालेगाँव समिति द्वारा निर्धारित किये गये ढाँचे के अंतर्गत एमएफआई-एनबीएफसी की एक नयी श्रेणी का सृजन किया जाना, कुछ एमएफआई के पास उत्तरदायी और सुदृढ़ व्यवसाय मॉडल रहने के बावजूद उनके द्वारा सामना की गयी कठिनाइयों को वित्तपोषण करने वाले बैंकों द्वारा समझा जाना, क्षेत्र में जवाबदेही की महती भावना, जो एमएफआई द्वारा स्वैच्छिक रूप से स्वीकार की जा रही आचार-संहिता से स्पष्ट है और सूक्ष्म वित्त संबंधी कानून, जो बनने वाला है, संभवतः एमएफआई की भावी सफलता और सुदृढ़ता की कुंजी रखते हैं।

बिजनेस कारेसपांडेंट (बीसी)

12. संपूर्ण परंपरागत बैंक शाखा मॉडल के लिए प्रयास करने में शामिल मजबूरियों के चलते रिजर्व बैंक ने ग्रामीण ऋण और सूक्ष्म वित्त के संबंध में गठित आंतरिक दल की सिफारिशों के आधार पर, वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की घर तक सुपुर्दगी सुनिश्चित करने के लिए व्यवसाय सुसाध्यकों (बीएफ) /बिजनेस कारेसपांडेंट (बीसी) के माध्यम से आईसीटी आधारित एजेंट बैंक मॉडल को अंगीकृत किया। जनवरी 2006 में रिजर्व बैंक ने बैंकों को अनुमति दी कि वे बीएफ और बीसी को, जैसेकि समितियों /न्यास अधिनियमों के अंतर्गत स्थापित एनजीओ /एमएफआई, धारा 25 वाली कंपनियों, डाकघरों, आदि को मध्यस्थों के रूप में नियोजित करें जो वित्तीय और बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करेंगे और इस प्रकार उसने अंतिम चरण की समस्या पर ध्यान दिया। अपनाया गया दृष्टिकोण प्रौद्योगिकी और सुपुर्दगी मॉडल से तटस्थ रहा है। प्रारंभ में, बीसी रिटेल आउटलेटों का सृजन बैंक स्वयं किया करते थे।

13. तथापि, पिछले कुछ वर्षों में अनेक नवोन्मेष हुए हैं, विशेष रूप से संस्थाओं के ऐसे समूहों के संबंध में जो बैंकों के एजेंटों के रूप में कार्य कर सकते हैं (सेवानिवृत्त बैंक /सरकारी कर्मचारी जैसे व्यक्ति, किराना /उचित मूल्य की दुकानें, सामान्य सेवा-केंद्रों के परिचालक, आदि)। इन्हें बीसी मॉडल के अंतर्गत लाया गया है ताकि वित्तीय समावेशन अभियान को मजबूती से आगे बढ़ाया जा सके जिसमें सबसे नया है कारपोरेट संस्थाओं का बैंकों के बीसी के रूप में उपयोग किया जाना। तथापि, बीसी के रूप में कारपोरेट संस्थाओं को अंगीकार किये जाने से अनेक मुद्दे भागीदार बैंकों और विनियामकों, दोनों के लिए, उभर कर सामने आये हैं। एक ओर व्यापक रिटेल नेटवर्क वाले

कारपोरेट अपने साथ बड़े संसाधन, उच्चतर संगठनात्मक ताकत और वित्तीय समर्थन लाते हैं, जो बीसी के बड़े नेटवर्क के लिए आवश्यक होता है, और इसके अतिरिक्त वे बैंक को वित्तीय सुरक्षा प्रदान करते हैं। कारपोरेटों के आउटलेट स्थानीय लोगों में सुपरिचित होने के चलते 'हमसे ही एक' की भावना का लाभ लेने में समर्थ होते हैं।

14. दूसरी ओर, बड़े कारपोरेट बीसी के विफल होने पर चुनौतियाँ खड़ी होती हैं क्योंकि इसका रूपांतरण बैंकों के लिए प्रतिष्ठा जोखिम के रूप में होगा और उनके मूल व्यवसाय को संकटग्रस्त करेगा। एक विनियामक के परिप्रेक्ष्य में, चिंता का प्रमुख कारण यह है कि बैंकिंग और वित्तीय सेवाएँ अनभिज्ञ ग्राहकों के गले नहीं मढ़ी जानी चाहिए। कारपोरेट अपना राजस्व बढ़ाने के लिए अपने संसाधनों और नेटवर्क का उपयोग बैंकिंग और वित्तीय उत्पादों को आगे बढ़ाने के लिए कर सकते हैं, इस बात का ख्याल किये बिना कि ये उत्पाद लक्ष्यित व्यक्ति के लिए उपयुक्त या युक्तियुक्त होंगे या नहीं। ग्रामीण भारत के आरंभिक स्तर का अनुभव नहीं होने का मुद्दा भी सामने आता है और स्वभावतः बड़े कारपोरेटों /प्रौद्योगिकी सेवाप्रदाताओं की ओर से संभवतः वित्तीय समावेशन के प्रति प्रतिबद्धता के अभाव का मुद्दा भी सामने आता है।

15. बिजनेस कारेसपांडेंट सेवा की माँग करने वालों, अर्थात्, अल्प सेवा- प्राप्त जनसाधारण और सेवाप्रदाताओं, अर्थात्, बैंकों के बीच संयोजकता के अंतराल को पाटते हैं। बैंक, जो कि विनियमित संस्थाएँ होते हैं, विवेकपूर्ण विनियमों और पर्यवेक्षकीय नियमों, उदाहरणार्थ, केवाईसी /एएमएल, उपभोक्ता संरक्षण कानून, आदि से नियंत्रित होते हैं। वित्तीय समावेशन के बीसी उन्मुख मॉडल में राजस्व बढ़ाने के लिए अधिक मात्रा में व्यवसाय की खोज में रहने से विवेकपूर्ण अपेक्षाएँ हलकी पड़ सकती हैं जिससे संबंधित बैंक हर तरह के जोखिम से असुरक्षित हो सकता है, जैसेकि प्रतिष्ठा जोखिम, रणनीतिक जोखिम, अनुपालन जोखिम, परिचालन जोखिम और इसके अतिरिक्त दूषित आस्ति संविभाग का जोखिम। समूह दृष्टिकोण के मामले में, जहाँ सामान्य बीसी अनेक बैंकों के लिए काम करे, वहाँ संकेंद्रण जोखिम का मुद्दा सामने आ सकता है। यदि बैंकों की निगरानी प्रणालियाँ इतनी मजबूत न हों कि वे इन जोखिमों को न देख सकें तो ये जोखिमों और भी बदतर हो सकते हैं। बीसी की वित्तीय ताकत की कमी को देखते हुए धोखाधड़ी, भूल, आदि के कारण नकदी में कमी होने के चलते उत्पन्न प्रतिबद्धताओं को पूरा कर पाने की असमर्थता का जोखिम अधिक होती है। इसलिए, बीसी को कार्य देने वाले बैंकों को जोखिम कम करने की व्यवस्था करनी होगी और पर्याप्त नियंत्रण और संतुलन के उपाय करने होंगे ताकि इस प्रकार की घटनाओं को रोका जा सके और ग्राहकों की शिकायतों का निवारण भी किया जा सके। प्रायोजक बैंकों से उम्मीद

की जाती है कि वे बीसी के लिए प्रक्रियाओं, क्रियाविधियों और प्रथाओं को निर्धारित करेंगे, लेकिन फिर भी यह जोखिम बना रहता है कि कुछ एजेंट ऐसे कार्यकलापों में लिप्त होंगे अथवा ऐसी प्रक्रियाओं को अपनायेंगे जो संबंधित बैंक के समग्र लक्ष्य के अनुरूप हों। बैंक और उनके बीसी नकदी प्रबंधन की बड़ी जोखिम से भी असुरक्षित हो सकते हैं, क्योंकि अर्थव्यवस्था में नकदी पर निर्भरता बहुत अधिक है। यह भी बहुत आवश्यक है कि बीसी को प्रशिक्षण देकर दक्ष बनाया जाये ताकि अंतिम ग्राहक के स्तर तक विश्वास का स्तर बढ़ाया जा सके। इस संदर्भ में, एक क्षीणकाय परंपरागत बैंक शाखा, (उदाहरणार्थ, अति लघु शाखा), जो बीसी की सहायता और उनके कार्य का पर्यवेक्षण करे, को स्थापित करने की वर्तमान सोच सही दिशा में उठाया गया कदम प्रतीत होता है। बीसी मॉडल की सफलता प्रौद्योगिकी अपनाने पर भी निर्भर करती है जो बदले में बैंकों और उनके बीसी द्वारा प्रयोग की जा रही प्रौद्योगिकी की अनुकूलता और अखंडता के अंश पर निर्भर होती है। प्रौद्योगिकी और प्रक्रियाओं की अखंडता न होने से विनियामकों को सूचना या सही सूचना के प्रस्तुतीकरण में या बैंकों के आंतरिक उपयोग के लिए एमआईएस तैयार करने में विलंब हो सकता है। लोगों का यह भी विचार है कि बैंकों के पास आंतरिक बीसी व्यवस्था हो सकती है, जो अलग न्यासों /अनुबंधी इकाइयों के रूप में हो जिनके लिए भर्ती और पारिश्रमिक के लिए अलग ढाँचा और पर्वेक्षकीय नियंत्रण हो। इस विचार का परीक्षण किया जा सकता है।

16. सामान्यतः बीसी मॉडल की व्यवहार्यता एक महत्वपूर्ण मुद्दा बना हुआ है जिसके लिए इस मॉडल ने उम्मीद के मुताबिक काम नहीं किया है। बीसी परिचालन का कार्य करते समय अर्जित राजस्व और किये गये खर्च के बीच असंतुलन दिखता है जिसके परिणामस्वरूप यह मॉडल अव्यवहार्य बन जाता है। अतः . प्रतिस्पर्धी एल-1 (लोवेस्ट वन) बिडिंग प्रणाली के अंतर्गत बड़े बीसी को नियोजित करने के प्रयास जिनमें उनकी वित्तीय एवं तकनीकी सक्षमताओं को सुनिश्चित नहीं किया गया हो और बड़ी संख्या में मौजूद वर्तमान बीसी, जिन्हें अभी भी अर्थक्षम होना है, के कार्यसंपादन का मूल्यांकन नहीं किया गया हो, बैंक-बीसी भागीदारी मॉडल की संपूर्ण प्रणाली के लिए बड़ी अनिश्चितता उत्पन्न करने की जोखिम बन सकते हैं। अनेक बीसी ने अपना परिचालन इसलिए बंद कर दिया क्योंकि बैंकों ने या तो समय पर उनका भुगतान नहीं किया या बैंकों द्वारा उन्हें अपर्याप्त कमीशन दिया गया। यह सुनिश्चित करना अत्यंत महत्वपूर्ण होगा कि बीसी को अदा किया गया पारिश्रमिक पर्याप्त हो ताकि यह मॉडल आर्थिक रूप से व्यवहार्य और आकर्षक बना रह सके। नियत और परिवर्ती वेतन का संयोग होने से बीसी को प्रोत्साहन मिलेगा और वे बैंक के लिए अधिक

व्यवसाय लाने की दिशा में अधिक प्रयास करेंगे। इन परिस्थितियों में, यह अनिवार्य होगा कि बैंक-बीसी भागीदारी मॉडल की उपयुक्त संरचना की जाये, उन पर बैंक /विनियामकों द्वारा सूक्ष्म निगरानी रखी जाये और प्रारंभिक स्तर पर महसूस की गयी समस्याओं को ध्यान में रखते हुए उन्हें नपे-तुले ढंग से आगे बढ़ाया जाये। यदि ऐसा नहीं किया जाता तो एक बड़ा जोखिम यह होगा कि संपूर्ण मॉडल पर संदेह किया जायेगा जिसका प्रतिकूल प्रभाव वित्तीय समावेशन प्रयासों पर होगा।

17. वित्तीय समावेशन के अनुसरण में तीन महत्वपूर्ण भागीदारियों पर चर्चा करने के बाद अब मैं अपने भाषण के अगले हिस्से में उत्पादों और प्रौद्योगिकी समर्थित प्रक्रियाओं पर चर्चा करूँगा।

उत्पाद शुरुआत

18. भारतीय रिजर्व बैंक मजबूत और सार्थक वित्तीय समावेशन को समर्थ बनाने के लिए नये उत्पादों और नवोन्मेषी मध्यवर्ती माध्यमों की शुरुआत करने के लिए नीतिगत प्रोत्साहन देता रहा है। 'सीमित सुविधा खाता' (एनएफए) एक युगांतरकारी वित्तीय उत्पाद रहा है, जिसने वित्तीय रूप से वंचित व्यक्तियों को बचत करने के प्रयोजन से बैंकिंग सेवाओं तक पहुँच प्रदान की है और इसमें ओवरड्राफ्ट सुविधा के रूप में ऋण के भी लक्षण थे। यह सुनिश्चित करने के लिए कि अधिक से अधिक लोग बैंकिंग की परिधि में आये और यह महसूस करके कि एनएफए का नाम कुछ खराब हुआ है, अब यह महसूस किया जा रहा है कि बैंक अपने सभी ग्राहकों को एक 'बुनियादी बचत जमा खाता' कुछ सामान्य सुविधाओं के साथ खोले जाने की अनुमति दें जिसमें न्यूनतम जमाशेष रखने की कोई शर्त न हो। इस खाते में दी गयी सेवाओं में बैंक शाखाओं और एटीएम में नकद राशि जमा करने और निकालने, इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के माध्यम से या केंद्र /राज्य सरकार की एजेंसियों और विभागों द्वारा लिखे गये चेकों को जमा /वसूली करने के जरिए धन प्राप्त /जमा करने की सुविधा शामिल है। रिजर्व बैंक इस समय बैंकों द्वारा ऐसे बुनियादी बचत बैंक जमा खाते खोले जाने के संबंध में दिशा-निर्देश जारी करने की प्रक्रिया में है। बैंकिंग प्रणाली द्वारा प्रस्तावित एक अन्य नया उत्पाद है जनरल क्रेडिट कार्ड। तथापि, इसके पहले किसान क्रेडिट कार्ड जारी किया जा चुका था जिनका स्मार्ट कार्ड आधारित कार्ड बन जाने पर बड़ा रूपांतरण किये जाने की संभावना है। समावेशी वृद्धि के अंतिम उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए निर्धनों को विनिर्दिष्ट आवश्यकताओं के वास्ते उत्पादों का नवोन्मेष करना आवश्यक होता है। बीसी के माध्यम से एकल उत्पाद आरंभ किये जाने के स्थान पर उत्पाद-समूह का प्रस्ताव दिया जा सकता है ताकि वित्तीय समावेशन के प्रयास व्यवहार्य बन सकें।

19. ग्रामीण ग्राहक बैंकिंग प्रणाली में अपने विश्वास की दृष्टि से बीमा उत्पादों के लिए बैंकों की ओर देखते हैं। परिवारों को वित्तीय आघातों और अन्य प्रतिकूल घटनाओं से अपना बचाव करने के लिए बीमा एक उपयोगी तरीका होता है। दुर्भाग्यवश, हालाँकि बीमा उत्पादों की एक शृंखला उपलब्ध है, फिर भी उनमें से कुछ ही ने सफलतापूर्वक गरीबों की सेवा करने के लिए, जिन्हें इस प्रकार की सुरक्षा की सबसे अधिक जरूरत होती है, बाजार में प्रवेश किया है। व्यष्टि बीमा के प्रसार को रोके जाने का एक विश्वसनीय कारण है लेन देन की लागत, अर्थात्, बीमा को बेचने और हामीदारी करने की लागत और दावों का समय पर और कुशलतापूर्वक मूल्यांकन नहीं करना। परंपरागत माध्यमों और प्रक्रियाओं का उपयोग करते हुए बीमा कंपनियाँ अयथार्थ रूप से कीमत-निर्धारण किये बिना ऐसी पालिसियाँ नहीं लिख सकती जिनका मूल्य एक न्यूनतम मूल्य से कम हो। इसके अतिरिक्त, व्यष्टि बीमा एक न्यून लागत, उच्च परिमाण वाला व्यवसाय होता है इसीलिए इसकी सफलता के लिए लागत में क़िफ़ायत करना महत्वपूर्ण होता है। इस समय, केवल बीमा कंपनी एजेंटों, बैंकों, लघु वित्त संस्थाओं, गैर सरकारी संगठनों और एसएचजी को व्यष्टि बीमा पालिसियाँ बेचने की अनुमति है, जबकि बीसी बैंकिंग सेवाएँ, यथा, ग्राहकों से नकदी लेन देन करने के लिए प्राधिकृत किया गया है। व्यष्टि बीमा की व्याप्ति बढ़ाने और बीमा को देश के बीमारहित क्षेत्रों तक ले जाने के लिए बीसी नेटवर्क को काम में लाया जा सकता है। तथापि, इसके विक्रय के दुरुपयोग की संभावना के कारण चिंता बनी रहती है।

प्रौद्योगिकी प्लैटफार्मों का उपयोग करना

20. यह देखा गया है कि उत्पाद की पहलें सामान्यतः मौजूदा उत्पादों के लघु संस्करण होते हैं। वित्तीय समावेशन को सफल बनाने के लिए निर्धन लोगों की विनिर्दिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के निमित्त उत्पादों का नवोन्मेष न केवल जरूरी होता है बल्कि एक अनिवार्य शर्त भी होता है। आजकल, बैंक अनेक प्रकार की वित्तीय सेवाएँ एजेंटों और शाखाओं के विविध नेटवर्कों के माध्यम से प्रदान कर सकते हैं जिसके लिए उन्हें प्रौद्योगिकी प्लैट फार्मों पर निर्भर होकर उनमें सही तालमेल रखना होगा। बड़े परिमाण में छोटे मूल्य के लेन देनों की दक्ष सुपुर्दगी के लिए मॉडल की व्यवस्था करने की कुंजी प्रौद्योगिकी के पास होती है जबकि इससे लागत में क़िफ़ायत का लाभ उठाया जा सकता है। इस प्रकार की कारगर, व्यापक और प्लैटफार्म-स्वतंत्र प्रौद्योगिकी निर्धनों को बैंकिंग सेवा प्रदान करने की लागत को कम करने में मदद करेगी। प्रौद्योगिकी से वित्तीय साक्षरता के प्रसार में मदद मिलती है जो सुपुर्दगी माध्यम के रूप में और सीखने की प्रक्रिया के अंतरंग भाग के रूप में (उदाहरणार्थ, अनुदेशात्मक कंप्यूटर), दोनों प्रकार की होती

है। आजकल, सेवाप्रदाता और सेवा चाहने वाले, दोनों के पास अनेक प्रौद्योगिकी विकल्प होते हैं, यथा, स्मार्ट कार्ड्स, माइक्रो एटीएम, मोबाइल प्रौद्योगिकी, आधार समर्थित भुगतान प्रणाली (एडपीएस), आदि, जिनमें से अपनी पसंद की प्रौद्योगिकी का उपयोग वे वित्तीय सेवाएँ प्रदान करने /माँगने के लिए कर सकते हैं, भले ही वे किसी भी भौगोलिक क्षेत्र में रहते हों।

मोबाइल बैंकिंग

21. मोबाइल बैंकिंग की परिभाषा इस रूप में की गयी है कि ग्राहक अपना बैंकिंग लेन-देन मोबाइल फोन के जरिए करते हैं जिसमें उनके खाते में राशि को जमा /नामे लिखा जाना शामिल होता है। भारत में मोबाइल फोन के ग्राहकों की संख्या तेजी से बढ़ने के साथ बैंक दूर संचार कंपनियों के सहयोग से बैंकिंग सेवाओं की सुपुर्दगी की एक वैकल्पिक माध्यम को विकसित करना चाहते हैं। भारत के नेटवर्क प्रदाताओं की विविधता, ऐसे मॉडलों के धन-प्रेषण केंद्रित दृष्टिकोण से संबंधित मुद्दों और केवाईसी संबंधी चिंताओं को ध्यान में रखते हुए रिजर्व बैंक ने बैंक नीत मोबाइल बैंकिंग मॉडल का समर्थन किया है और बैंकों को मोबाइल आधारित बैंकिंग लेनदेन करने के लिए परिचालन के दिशा निर्देश जारी किये हैं। 31 मई 2012 की स्थिति के अनुसार रिजर्व बैंक ने 69 बैंकों को अपने ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग सेवा प्रदान करने की अनुमति दी थी। मई 2012 में इस माध्यम से लगभग 3.34 मिलियन लेनदेन, जिनकी कुल राशि ₹2.86 बिलियन थी, किये गये, जबकि मई 2011 में ₹0.91 बिलियन मूल्य के 1.28 मिलियन लेनदेन किये गये थे। भले ही माह-दर-माह आधार पर मूल्य और परिमाण में बढ़ोतरी हो रही है, जब बैंक खातों की संख्या और 900 मिलियन से अधिक के विशाल मोबाइल ग्राहक आधार से तुलना की जाती है तो वृद्धि दर कम दिखाई पड़ती है। इससे पता चलता है कि बैंक अपने मौजूदा ग्राहकों के लिए भी अभी भी इस प्रौद्योगिकी का पूर्ण लाभ नहीं ले पाये हैं। जहाँ रिजर्व बैंक ने बैंकों और नेटवर्क परिचालकों के बीच सहयोगात्मक संबंध का एक नीतिगत ढाँचा प्रदान किया है, वहीं इस सहयोग के नतीजे अभी भी पूरी तरह से दिखाई नहीं पड़ रहे। इसके लिए संकेत किये गये कुछ संभावित कारणों का संबंध ग्राहक के स्वामित्व, लेनदेनों का नियंत्रण और एक युक्तियुक्त राजस्व बँटायी मॉडल के विकसित किये जाने से है। अतः, समय की माँग यह है कि बैंक और मोबाइल परिचालक अपने आपसी हितों की रक्षा करते हुए एक व्यावहारिक समझौते पर पहुँचें। ऐसा दृष्टिकोण दोनों के लिए फायदेमंद होगा और सबसे महत्वपूर्ण बात यह होगी कि यह वित्तीय समावेशन के लोकहित के बड़े हेतु को पूरा करेगी।

22. अंतर-बैंक मोबाइल भुगतान सेवा (आईएमपीएस), जो एक तत्क्षण 24x7 इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण प्रणाली है, को भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) द्वारा विकसित किया गया है। इस उत्पाद की जबरदस्त संभावना के बावजूद कार्य-परिणाम काफी कम है जिसका कारण संभवतः दूर संचार कंपनियों की साझा अनस्ट्रक्चर्ड सर्विस डाटा (यूएसएसडी) प्लैटफॉर्म देने की अनिच्छा है। यूएसएसडी प्लैटफॉर्म मेनु-चालित होता है और इसे एक नंबर डायल कर चालू किया जा सकता है। इसका मुख्य फायदा यह है कि जिन उपयोगकर्ताओं के पास कम मूल्य वाले हैंडसेट हों, वे भी मोबाइल फोन से अपना बैंकिंग लेन देन कर सकते हैं। तथापि, यह समझा जाता है कि दूर संचार कंपनियाँ ऐसा साझा यूएसएसडी प्लैटफॉर्म देने के मुद्दे पर एनपीसीआई की बजाये अलग-अलग बैंकों से बात करना चाहती हैं। दूर संचार कंपनियों, विनियामक प्राधिकारियों, एनपीसीआई और सभी हितधारियों को एक साथ मिल कर कार्य करने की आवश्यकता है ताकि आईएमपीएस समर्थित मोबाइल बैंकिंग लेनदेनों को बढ़ाने के लिए एक रूपरेखा बनायी जा सके।

मोबाइल आधारित धन-प्रेषण सेवाएँ

23. अनेक देशों ने बैंक सुविधा रहित आबादी तक मोबाइल आधारित धन-प्रेषण सेवाएँ पहुँचाने के लिए प्रयोग किये हैं। अक्सर उद्धृत की जाने वाली सफलता की कहानी केन्या के एम-पेसा की है। अनेक मोबाइल आधारित धन-प्रेषण सेवाएँ कुछ देशों में परिचालनरत हैं, उदाहरणार्थ, पराग्वे में टीगो कैश, पेरू में पागो मोवी, मेक्सिको में निप्पर और ब्राजील में ओई। इन सभी उदाहरणों में पिरोया गया सामान्य सूत्र रहा है न्यून आय वाले, वित्तीय रूप से वंचित परिवारों की सेवा करने के लिए प्रौद्योगिकी का सफल अभिनियोजन किया जाना। अधिकांश योजनाओं में वित्तीय सेवा प्लैटफॉर्म प्रदान करने के लिए मोबाइल फोन का उपयोग किया जाता है, अन्य में पाइंट ऑफ सेल (पीओएस) उपकरणों का उपयोग मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड्स के साथ किया जाता है (अधिकांशतः लैटिन अमेरिका में), कुछ में मोबाइल फोन और पाइंट ऑफ सेल उपकरण, दोनों का प्रयोग किया जाता है (उदाहरणार्थ, दक्षिण अफ्रीका में विज्जिट और फिलीपीन्स में स्मार्ट)। भारतीय संदर्भ में, अन्य बातों के साथ-साथ, मोबाइल वॉलेट के माध्यम से धन-अंतरण (इस समय 50,000 रुपये तक), जो आरबीआई के राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनएफएटी) प्लैटफॉर्म पर निर्भर होता है और जिसका प्रवर्तन कुछ दूर संचार कंपनियाँ करती हैं, छोटी राशि के धन-प्रेषण को सुविधाजनक बनाने में सफल सिद्ध हुआ है।

आधार समर्थित भुगतान प्रणाली (ईपीएस)

24. ईपीएस संरचना, जिसकी डिजाइन भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई) द्वारा एनपीसीआई के सहयोग से बनायी गयी है, एक ऐसा प्लैटफॉर्म है जिस पर बैंक अपने वित्तीय समावेशन प्रयासों का विस्तार करने के लिए निर्भर कर सकते हैं। ईपीएस का मूल आधार-वाक्य यह है कि एक बीसी ग्राहक सेवा केंद्र (सीएसपी) में अनेक बैंकों के ग्राहकों की सेवा करने की सामर्थ्य होगी, जो आधार डाटाबेस में संचित यूनिक बायोमेट्रिक आइडेंटिफिकेशन डाटा पर आधारित होगी। ईपीएस प्लैटफॉर्म से उम्मीद की जाती है कि वह किसी बैंक ग्राहक को ऐसा समर्थ बनायेगा कि वह आधार का उपयोग अपनी पहचान के लिए कर सके और अपने आधार समर्थित बैंक खाते तक पहुँच प्राप्त करते हुए बीसी के माध्यम से बुनियादी बैंकिंग लेनदेन, यथा जमाशेष की जानकारी, नकदी का आहरण और जमा कर सकेगा। इस समय झारखंड राज्य के चार जिलों में एक प्रायोगिक योजना चलायी जा रही है जिसके अंतर्गत श्रमिकों को *मनरेगा* की मजदूरी उनके आधार समर्थित बैंक खातों में जमा की जाती है। लाभार्थी इसमें से राशि का आहरण माइक्रो एटीएम के माध्यम से करते हैं जो उनके आधार नंबर को अधिप्रमाणित करता है। इस योजना का विस्तार पूरे देश में किए जाने की आवश्यकता है।

आईसीटी आधारित वित्तीय समावेशन में मुद्दे और चुनौतियाँ

प्रौद्योगिकी का उपयोग

25. प्रौद्योगिकी से संबंधित मुद्दों का समाधान करना आईसीटी आधारित मॉडलों की सफलता की कुंजी होती है। इस मॉडल से जुड़ी तकनीकी समस्याएँ आईसीटी आधारित बीसी मॉडल की एक बड़ी मजबूरी रही है। ऐसी रिपोर्ट की गयी है कि उपकरण, यथा, हैंडहेल्ड मशीनें, स्मार्ट कार्ड्स, पीओएस टर्मिनल्स और यूटिलिटीज, जो इस मॉडल के कार्य करने के लिए महत्वपूर्ण होते हैं, देश के अनेक क्षेत्रों में ठीक से काम नहीं कर रहे हैं। बैंक रहित गाँवों में सभी बैंकों के लिए प्रौद्योगिकी सेवा प्रदाताओं की सीमित संख्या और उपकरणों की सर्विसिंग के लिए सीमित सेवा-केंद्र होने का परिणाम यह हुआ है कि अनेक गाँवों में बैंकिंग परिचालन ठप पड़ गया है। ग्रामीण आबादी के साक्षरता स्तर को देखते हुए यह आवश्यक होगा कि गाँवों में प्रशिक्षित श्रम-शक्ति हो जो यह सुनिश्चित करे कि लेन देन स्थानीय भाषा में उपयोगकर्ता-अनुकूल ढंग से किये जाते हैं और कि ग्राहक प्रौद्योगिकी का उपयोग करके सरलता से सहायता-प्राप्त मॉडल से स्वयं-सेवा मॉडल की ओर बढ़ते हैं (उदाहरणार्थ, एटीएम /मोबाइल /इंटरनेट

बैंकिंग का उपयोग)। इसके चलते आईसीटी आधारित बीसी मॉडल पर भरोसे में कमी आ सकती है। इसलिए, तकनीकी गड़बड़ियों पर शीघ्र ध्यान देने की आवश्यकता है। बैंकों को यह भी सुनिश्चित करना है कि खाता खोलने और खाते का परिचालन शुरू किये जाने के बीच समय के अंतर को कम किया जाता है ताकि ऐसे मॉडलों में ग्राहकों का विश्वास जगे।

सुरक्षा संबंधी चिंता

26. ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं की सुपुर्दगी के लिए प्रौद्योगिकी पर बढ़ते भरोसे को देखते हुए यह आवश्यक है कि सुरक्षा पर, विशेष रूप से आईटी-सुरक्षा पर, पर्याप्त ध्यान दिया जाये। सुरक्षा से संबंधित मुद्दे, जिनके परिणामस्वरूप धोखाधड़ी की घटनाएँ हुई हैं, इलेक्ट्रॉनिक भुगतान उत्पादों के उपयोग में लोगों के भरोसे को कम करने की संभावना उत्पन्न करते हैं। पुनः, इनके चलते प्रतिष्ठा जोखिम भी हो सकती है। तगड़े सुरक्षा उपायों के माध्यम से धोखाधड़ी रोकते समय इस तथ्य को अनदेखा नहीं किया जाना चाहिए कि ग्राहकों के लिए परिचालन में आसानी और कुशलता को क्षीण नहीं किया जाता है। जटिल सुरक्षा क्रियाविधियाँ ग्राहकों को उत्पाद का उपयोग करने और इलेक्ट्रॉनिक लेन देन करने से रोकेंगी। तदनुसार, इस प्रकार के स्पष्टतः परस्पर-विरोधी उद्देश्यों के बीच उचित संतुलन बनाया जाना चाहिए। रिजर्व बैंक इलेक्ट्रॉनिक लेन देनों की सुरक्षा को मजबूत करने के लिए अनेक उपाय करता रहा है ताकि उनके दुरुपयोग को रोका जा सके। उदाहरण के लिए, सभी कार्ड नॉट प्रेजेंट (सीएनपी) लेनदेनों के लिए सेकंड फैक्टर ऑथेंटिकेशन को अनिवार्य कर दिया गया है (उदाहरणार्थ, लेनदेन करते समय सीवीवी के अतिरिक्त पिन की शर्त)। इसी प्रकार के उपाय कार्ड प्रेजेंट (सीपी) लेनदेनों के लिए एक निश्चित अवधि में कार्यान्वित किये जाने वाले हैं (उदाहरणार्थ, चिप और पिन या आधार कार्डों का उपयोग)। सभी कार्ड संबद्ध लेनदेनों के लिए एसएमएस अलर्ट एक और सुरक्षा लक्षण है। एक बेहतर सुरक्षा प्रोटोकॉल के रूप में सभी मोबाइल आधारित लेनदेनों के लिए ₹5000/- मूल्य से अधिक के लेनदेनों का इन्क्रिप्शन करना भी अनिवार्य कर दिया गया है।

आधारभूत संरचना संबंधी सीमाएँ

27. बिजली की आपूर्ति और नेटवर्क कनेक्टिविटी देश के अधिकांश भाग में मुद्दे बने हुए हैं, विशेष रूप से ग्रामीण/दूरस्थ क्षेत्रों में। जहां शहरी केंद्रों में बैंकिंग लेनदेन तत्काल आधार पर किये जा सकते हैं, वहीं दूरस्थ क्षेत्रों में अपर्याप्त इंटरनेट कनेक्टिविटी और बिजली आपूर्ति अक्सर बंद रहने के कारण कोई लेनदेन करने में अधिक समय

लगता है। उत्तर-पूर्वी राज्यों में इस समस्या पर विजय प्राप्त करने के लिए रिजर्व बैंक ने वर्ष 2009 में सैटलाइट कनेक्टिविटी स्कीम लागू की थी जिसमें उत्तर-पूर्वी क्षेत्र (एनईआर) में बैंक शाखाओं को 100 प्रतिशत आर्थिक सहायता प्रतिमाह अधिकतम ₹12,000 या बैंक द्वारा वास्तव में खर्च की गयी रकम, जो भी कम हो, दिये जाने की व्यवस्था इस शर्त पर की गयी थी कि शाखाएँ अपने ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण सेवा निःशुल्क प्रदान करेंगी। उत्तर-पूर्वी क्षेत्र में स्थित कुल 1756 शाखाओं में से 762 शाखाओं (43.4 प्रतिशत) ने इस स्कीम को आरंभ किये जाने के बाद सैटलाइट कनेक्टिविटी ली थी। अब इस स्कीम को एक और वर्ष के लिए बढ़ाया गया है और सिक्किम को भी इस स्कीम में शामिल किया गया है।

मॉडलों की बहुलता

28. बहुविध प्रौद्योगिकियों और सुपुर्दगी मॉडलों का उपयोग भौगोलिक विशिष्टता, आधारभूत संरचना, आदि की उपलब्धता के आधार पर किया जा सकता है। तथापि, बड़ी संख्या में विषम प्रौद्योगिकी का प्रयोग करना उत्पादन-रोधी सिद्ध हो सकता है क्योंकि इसमें कई प्रकार की चुनौतियाँ होंगी, जैसेकि सीबीएस के साथ उन्हें एकीकृत करना, समर्थन के मुद्दे और उनके परिचालन में नियोजित लोग (अर्थात् बीएफ और बीसी स्तर के) सभी उत्पादों और प्रौद्योगिकियों को पूरी तरह नहीं समझ सकते होंगे। इसलिए यह एक बेहतर विचार होगा कि केवल कुछ स्थिर और स्तरबद्ध प्रौद्योगिकी एवं सुपुर्दगी माध्यमों तक सीमित रहा जाये और उनके इर्द-गिर्द वित्तीय समावेशन उत्पादों का निर्माण किया जाये जिसका प्रमुख विषय अंतर-परिचालनीयता हो।

भावी पथ

सार्थक सहयोग

29. वित्तीय समावेशन के लिए प्रौद्योगिकी आधारित अनुप्रयोगों, संबद्ध अनुसंधान और विकास के प्रयासों, व्यापक एमआईएस और निगरानी एवं मूल्यांकन प्रणालियों में निवेश किया जाना अपेक्षित होता है। बैंक, विशेष रूप से वे जो अल्प बैंक सुविधा वाली/बैंक सुविधा रहित आबादी तक अधिक एक्सपोजर की इच्छा रखते हैं, वे दक्ष सुपुर्दगी मॉडल विकसित करने के लिए प्रौद्योगिकी सेवाप्रदाताओं (टीएसपी), मोबाइल नेटवर्क परिचालकों (एमएनओ), कारपोरेट घरानों और विविध श्रेणियों के बीसी से सहयोग कर सकते हैं। यह देख कर हर्ष होता है कि कुछ बैंकों ने इस दिशा में पहल की है जिनमें से दो बैंकों ने मोबाइल सेवाप्रदाताओं (एमएनएसपी) को नियुक्त किया है जो उनके बीसी के रूप में कार्य करेंगे। इस नीति का लक्ष्य एक सुविधाजनक पारिस्थितिकी तंत्र का सृजन करना होना चाहिए जो

प्रौद्योगिकी पर निर्भर हो और एक प्रभावी वित्तीय समावेशन सुपुर्दगी तंत्र विकसित करने के लिए अति लघु शाखाओं सहित परंपरागत शाखाओं की आईसीटी आधारित बीसी शाखाओं के साथ भागीदारी का संवर्धन करे।

नवोन्मेषी उत्पाद शृंखला और प्रक्रियाएँ

30. बैंकों को अपनी नीतियों और क्रियाविधियों का अवलोकन करना चाहिए ताकि वे नयी उत्पाद शृंखला विकसित कर सकें, बजाय इसके कि केवल शहरी भारत के जटिल उत्पादों को ग्रामीण वातावरण में अपनाया जाये। धन-प्रेषण सेवा सहित जमा खाते के रूप में सरल और बुनियादी बैंकिंग सेवाएँ और लघु ऋण देने की सुविधा प्रदान करना आदर्श रूप में बैंक सुविधा रहित लोगों को बैंकिंग प्रणाली की परिधि में लाने के लिए पर्याप्त होगा। इसके लिए ऐसा प्रलेखीकरण करना होगा जो आसानी से समझा जा सके, अधिमानतः उसे देशी भाषा में तैयार करना होगा जो बैंक या सेवा प्रदाता की विधिक अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए पर्याप्त हो। तथापि, नवोन्मेष को केवल उत्पाद की डिजाइन तक सीमित नहीं किया जाना चाहिए। इस तथ्य का अनुभव करते हुए कि निर्धन लोग उन घटनाओं के प्रति अति संवेदनशील होते हैं जो पहले से उनकी दुर्बल जीविका पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकती हैं, निर्धन लोगों को सुदृढ़ बनाने के लिए अधिक ध्यान केंद्रित किया जाना होगा। यहीं बीमा का महत्त्व समझ में आता है जिसे बैंकिंग उत्पादों के साथ अभिन्न रूप में जोड़ने की आवश्यकता है। बैंकों को उन कार्मिकों के लिए पुरस्कार और मान्यता प्रदान करने की प्रणाली संस्थित करनी चाहिए जो नये उत्पाद के लिए पहल करें, कल्पना करें, नवोन्मेष करें और नये उत्पाद पहलों एवं सेवाओं को ग्रामीण क्षेत्रों में सफलतापूर्वक निष्पादित करें।

वित्तीय साक्षरता और जागरूकता

31. वित्तीय समावेशन और वित्तीय साक्षरता के बारे में जागरूकता फैलाने के काम में तेजी लाना आवश्यक है। इसे नये प्रसार माध्यमों से किया जाना है जिनमें फिल्म, डॉक्यूमेंटरी, पर्चे और रोड शो शामिल हैं। पणधारी, जिनमें विनियामक और नीति-निर्माता शामिल हैं, बड़े पैमाने पर जागरूकता कार्यक्रम आरंभ कर सकते हैं। भारतीय रिजर्व बैंक इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग जागरूकता एवं प्रशिक्षण (ई-बैट्ट) कार्यक्रम शुरू करने जा रहा है ताकि प्रौद्योगिकी समर्थित वित्तीय सेवाओं के बारे में जागरूकता बढ़ायी जा सके। इस बात के लिए पहल की जानी चाहिए कि विद्यालयों के पाठ्य-विषयों में वित्तीय साक्षरता को नियमित पाठ्यक्रम के रूप में शामिल किया जाये। बैंक-स्टाफ के लिए, विशेष रूप से अग्रिम पंक्ति के स्टाफ के लिए, प्रशिक्षण कार्यक्रमों में

ग्राहकों की वित्तीय शिक्षा से संबंधित पहलुओं को शामिल किया जाना चाहिए। इस बात की भी आवश्यकता है कि वित्तीय साक्षरता एवं ऋण परामर्श केंद्र (एफएलसीसी) द्वारा दी गयी सेवाओं /सुविधाओं का कुछ हद तक मानकीकरण किया जाये। इन सुविधाओं में अल्प सुविधा प्राप्त /अपर्याप्त जानकारी रखने वाले ग्राहकों की सभी प्रकार की जरूरतों को शामिल किया जाना चाहिए (उदाहरणार्थ, बुनियादी वित्तीय अवधारणा, बचत एवं ऋण उत्पादों की युक्तियुक्तता, क्रेडिट कार्डों का उपयोग, वित्तीय आयोजना और कर्ज-प्रबंध, सेवानिवृत्ति के लिए आयोजना /व्यष्टि पेंशन, बीमा, निवेश, शिकायत निवारण तंत्र, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के बारे में जागरूकता और पालन किये जाने वाले सुरक्षा उपाय, आदि)। आशा है कि वित्तीय साक्षरता की एक राष्ट्रव्यापी रणनीति विकसित करने के प्रयास, जिसमें बैंकिंग, बीमा, पूंजी बाजार और पेंशन उत्पादों के वित्तीय क्षेत्र विनियामक शामिल किये जायें, के परिणाम सामने आएंगे।

ग्राहक सेवा और उपभोक्ता संरक्षण

32. वित्तीय साक्षरता और शिक्षा के साथ ग्राहक सेवा एक अन्य मुद्दा है जिस पर गहराई से ध्यान दिया जाना आवश्यक है। हाल के वर्षों में रिजर्व बैंक ने ग्राहकों को बेहतर सूचना प्रसार के माध्यम से और उनकी शिकायतों का निवारण करने के तंत्र में सुधार करके ग्राहक सेवा में सुधार करने का कार्य किया है। मानसिकता, आरंभिक स्तर पर सांस्कृतिक और अभिवृत्तिमूलक परिवर्तन और बैंकों की शाखाओं और बीसी शाखाओं के स्तर पर उपयोगकर्ता अनुकूल प्रौद्योगिकी का होना बैंकिंग प्रणाली में नये आनेवाले ग्राहक को समग्र ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक है। सरकार, भारतीय रिजर्व बैंक जैसे विनियामकों, बैंकों, सेवा प्रदाताओं और स्वयं उपभोक्ताओं को भी उपभोक्ता संरक्षण के प्रति व्यापक दृष्टिकोण विकसित करने में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभानी है।

समापन विचार

33. रिजर्व बैंक इस बात पर जोर देता रहा है कि निर्धनों में बैंक-योग्यता होना बैंकों के लिए एक स्थिर, खुदरा जमा आधार विकसित करने और विविधीकृत आस्ति संविभाग की सहायता से आमदनी के अस्थिर होने को रोकने का एक व्यावसायिक अवसर होता है। वास्तव में, हाल के संकट ने थोक जमाराशियों और उधार ली गयी निधियों पर बैंकों के भरोसे को कम करने और वित्तीय स्थिरता के लिए आस्तियों एवं देयताओं के फुटकर संविभाग का पोषण करने की आवश्यकता को रेखांकित किया है। वित्तीय स्थिरता के साथ समावेशी वृद्धि का नीतिगत उद्देश्य सार्वजनिक वित्तीय समावेशन को सुनिश्चित किये बिना

प्राप्त नहीं किया जा सकता। तथापि, नवोन्मेषी उत्पादों और प्रक्रियाओं को अपनाते हुए वित्तीय समावेशन का अनुसरण करना वित्तीय समावेशन के उद्देश्य और वित्तीय स्थिरता के बीच समझौताकारी तालमेल का प्रबंध करने की चुनौती खड़ी करता है। भारतीय संदर्भ में रिजर्व बैंक ने हमेशा एक निरापद, सुरक्षित और विवेकपूर्ण ढंग से वृहत्तर व्याप्ति का लक्ष्य प्राप्त करने की योग्यता के साथ भागीदारी और उत्पाद नवोन्मेष की जोखिम में संतुलन बनाये रखना चाहा है। इसमें अंतर्निहित विश्वास यह है कि केवल ठोस एवं सुदृढ़ संस्थाएँ मजबूती से वित्तीय समावेशन का संवर्धन कर सकती हैं और इस उद्देश्य से विवेकपूर्ण विनियमों को लागू करके वित्तीय स्थिरता और ग्राहकों के हितों की रक्षा करनी होगी। उदाहरण के लिए एक ऐसा उपाय यह किया गया है कि जमा-स्वीकरण का कार्य बैंकों तक सीमित कर दिया गया है और गैर-बैंक वित्तीय कंपनियों को प्रोत्साहित किया गया कि वे अपना ध्यान एक हलके विनियामक ढाँचे के अंतर्गत, जिसमें स्वयंपूर्ण महत्वपूर्ण एनबीएफसी के लिए अतिरिक्त विनियम होंगे, उधार के नवोन्मेषी दृष्टिकोण पर केंद्रित करें। वित्तीय समावेशन के

लिए अभिप्रेत नीतियों, भागीदारी, प्रक्रियाओं और उत्पादों में नवोन्मेष के लिए युक्तियुक्त विनियामक ढाँचा अपना कर रिजर्व बैंक ने वित्तीय स्थिरता के नीतिगत लक्ष्य से समझौता किए बिना समावेशन के उद्देश्य को आगे बढ़ाना चाहा है।

34. मैं भारत में वित्तीय समावेशन के प्रयासों की तेजी से प्रगति के संबंध में आशावादी हूँ क्योंकि पणधारियों ने व्यवहार्य एवं मजबूत व्यवसाय मॉडलों की आवश्यकता को महसूस किया है जो न्यून मूल्य, बड़े परिमाण वाले लेनदेन के कुशल संचालन के लिए, विशेष रूप से दूरस्थ, बैंकिंग से दूर क्षेत्र में पहुंच योग्य और वहनीय वित्तीय सेवाओं, उत्पादों और प्रक्रियाओं, गैर-बैंक संस्थाओं, जिनमें प्रौद्योगिकी सेवा प्रदाता शामिल हैं, के साथ सहक्रियाशील भागीदारी पर और युक्तियुक्त विनियामक एवं जोखिम प्रबंधन नीतियों पर ध्यान देते हैं, जो यह सुनिश्चित करते हैं कि वित्तीय समावेशन और वित्तीय स्थिरता आगे-पीछे के क्रम से चलते हैं।

35. आपको एक बार फिर से धन्यवाद कि आपने ऐसे लब्धप्रतिष्ठ प्रतिभागियों के साथ मुझे अपने विचार बाँटने का अवसर प्रदान किया।