*वित्तीय शिक्षा वित्तीय समावेशन का संवर्धन करने और ग्राहक संरक्षण की चाबी है**

दीपाली पंत जोशी

मैं देश भर से आये विभिन्न पणधारियों को इस महत्वपूर्ण विषय पर संबोधित कर पाने में हर्ष का अनुभव कर रही हूँ और कृषि बैंकिंग महाविद्यालय (सीएबी) को इस प्रासंगिक मुद्दे पर ध्यान देने के लिए बधाई देती हूँ। वित्तीय शिक्षा उन लोगों के लिए, जो आज यहाँ उपस्थित हैं, कोई नया विचार नहीं है, लेकिन समावेशी वृद्धि पर नीतिगत ध्यान दिये जाने के संदर्भ में समर्थक वातावरण और बैंकिंग सेवाओं एवं वित्तीय शिक्षा, दोनों की किफायती सुपुर्दगी के लिए प्रौद्योगिकी की उपलब्धता अभी हाल में उभरे विचार हैं। लोगों का यह दृढ़ मत है कि वित्तीय संकट इसलिए हुआ, क्योंकि अमेरिका में अधिकांश निंजा उधारकर्ताओं को पता नहीं था कि जिन समायोजित दर बंधक संविदाओं पर वे हस्ताक्षर कर रहे हैं, उनकी शर्तें क्या हैं, जिसके चलते वैश्विक आर्थिक संकट आया और इसने वित्तीय शिक्षा, वित्तीय समावेशन, उपभोक्ता सशक्तीकरण के बारे में गंभीर चिंता उत्पन्न की। इसी पृष्ठभूमि में अमेरिका में ड़ौडफ्रैंक ऐक्ट पारित किया गया, जिसका इतिहास में दूरगामी वॉलस्ट्रीट सुधार हुआ। यह उम्मीद है कि डौड फ्रैंक अत्यधिक जोखिम ग्रहण को रोकेगा, जिसके चलते वित्तीय संकट आया। इस कानून में अमरीकी परिवारों के लिए सहज अर्थ में संरक्षण दिये जाने का प्रावधान है और यह एक नये उपभोक्ता प्रहरी का सृजन करता है, जो बंधक कंपनियों और वेतन के दिन उधारदाताओं को उपभोक्ताओं का शोषण करने से रोकेगा। इस कानून में उपभोक्ता संरक्षण पर ध्यान केंद्रित किया गया है। इसकी डिजाइन इस तरह की बनी है, जिसमें सुनिश्चित किया जाता है कि प्रत्येग व्यक्ति एक ही तरह के नियमों का पालन करेगा, ताकि फर्में कीमत और गुणवत्ता के संबंध में प्रतिस्पर्धा करें। यह प्रत्येक व्यक्ति से जवाबदेही और उत्तरदायित्व का पालन करने की अपेक्षा करता है। यह प्रत्येक व्यक्ति को निश्चितता प्रदान करता है, बैंकर से ले कर किसान तक, व्यवसायियों से ले कर उपभोक्ताओं तक। यदि आपने कभी क्रेडिट कार्ड के लिए, छात्र ऋण के लिए या आवास ऋण के लिए आवेदन किया हो, तो आपको पता होगा कि आपने जिन कागज-पत्रों पर हस्ताक्षर किया था, उन पर मुश्किल से समझ में आने वाले महीन अक्षर छपे थे। अक्सर इसका परिणाम यह होता है कि अनेक व्यक्ति उनमें छिपी हुई फीसों और दंड के बारे में समझ नहीं पाते या उनके गले में ऐसा कर्ज बाँध दिया गया होता है, जिनको वे चुकाने में समर्थ नहीं हो पाते। उन्हें तब अपने क्रेडिट कार्ड की शेष राशि पर बड़ी दर बढ़ोतरी का सामना करना होता है, भले ही उन्होंने समय पर बिल अदा कर दिया हो। संविदाएँ, जो इनकी तुलना में सरल होती हैं- जटिल बंधकों में छिपे दंड और फीस को समाप्त कर देंगी। इसलिए सामान्य जन इसके प्रति जागरूक होते हैं कि वे किस प्रकार के कागज-पत्र पर हस्ताक्षर कर रहे हैं। जो छात्र छात्र ऋण लेते हैं, उन्हें अपने दायित्वों के बारे में स्पष्ट और संक्षिप्त सूचना होनी चाहिए। सामान्य निवेशक- आप और मेरे जैसे, सेवा-निवृत्ति के लिए बचत करने वाले वरिष्ठ नागरिक- को म्युचुअल फंडों और अन्य निवेश उत्पादों की लागत और जोखिमों के बारे में सूचना प्राप्त करने और उसे समझने में समर्थ होना चाहिए, ताकि वे इस बारे में बेहतर निर्णय ले सकें कि उनके लिए क्या फायददेमंद होगा। आज हमें यह जानना होगा कि सबसे बड़ा खतरा वित्तीय संस्थाओं और गरीब उपभोक्ताओं के के बीच सूचना और शक्ति की विषमता से उत्पन्न होता है, एक ऐसा असंतुलन, जो बढ़ता ही जाता है, क्योंकि ग्राहक कम अनुभवी होते हैं और जिन उत्पादों को वे चुनते हैं, वे अधिक परिष्कृत होते हैं, एक ऐसा असंतुलन, जो नकारात्मक नतीजों की वास्तविक संभावना बनाता है, जिसका कारण होता है संस्थागत दुरुपयोग या अल्पज्ञ ग्राहक निर्णय। वित्तीय शिक्षा इस असंतुलन पर ध्यान देने का एक महत्वपूर्ण साधन होता है और उपभोक्ताओं को दो तरह से मदद करता है, उत्पाद को स्वीकार करना और उपयोग करना, जिन तक उनकी पहुँच बढ़ती जाती है। चूँकि यह कारगर उत्पाद उपयोग को सुविधाजनक बनाती है, अतः वित्तीय शिक्षा वित्तीय समावेशन के लिए महत्वपूर्ण होती है। यह ग्राहक को दो तरीके से मदद कर सकती है, कौशल का विकास करने में, ताकि वे उत्पादों की तुलना कर सकें और अपनी आवश्यकतानुसार सर्वोत्तम उत्पादों का चयन कर सकें और उन्हें उपभोक्ता संरक्षण के

---

* कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे में 'वित्तीय शिक्षा वित्तीय समावेशन का संवर्धन करने की चाबी है' विषय पर आयोजित सम्मेलन में डॉ.दीपाली पंत जोशी, का प्रमुख भाषण।

वक्ता भारतीय रिज़र्व बैंक के महाप्रबंधक अजय कुमार मिश्रा, और सहायक महाप्रबंधक गीता नायर को उनकी मूल्यवान निविष्टियों के लिए धन्यवाद देती हैं

समीकरण में अपने अधिकारों और उत्तरदायित्वों का प्रयोग करने में सशक्त बनाती है। वित्तीय शिक्षा अनौपचारिक और औपचारिक वित्तीय क्षेत्र तक फैली होती है, जो ग्राहकों को विविध प्रकार के उत्पादों तक पहुँचने में और अधिक महत्वपूर्ण रूप से उनका प्रयोग करने में समर्थ बनाती है। जब हम साधारण जन के रूप में वित्तीय शिक्षा के बारे में बोलते हैं, तब हम सामान्यतः एक ऐसे कौशल सेट की बात करते हैं, जो लोगों को अपने धन का बुद्धिमानी से प्रयोग करने में समर्थ बनाते हैं, कुछ आवश्यक वित्तीय अवधारणाओं को समझने में मदद करते हैं और जोखिम तथा प्रतिलाभ के बीच समझौताकारी तालमेल को समझने में मदद करते हैं। लेकिन हमें थोड़ी देर के लिए कुछ और गहराई से विचार करना चाहिए कि क्या यह केवल इतना ही करता है ? आइए, हम एक गरीब की दृष्टि से सोचें, जिसके पास नियमित आमदनी हो, जो वस्तुतः साक्षर नहीं हो और जिसने कभी भी बैंकिंग सेवाओं के औपचारिक स्रोत तक पहुँच नहीं प्राप्त की हो। क्या हमारा मतलब यह है कि ऐसे व्यक्ति, और निस्संदेह वे हमारी आबादी का महत्वपूर्ण हिस्सा होते हैं, में किसी प्रकार की वित्तीय साक्षरता नहीं होती है। फाइनैंशियल डायरीज स्टडीज, जैसाकि पोर्टफोलियोज ऑफ दि पुअर (कॉलिन्स और अन्य, 2009) पुस्तक में प्रस्तुत किया गया है, एक ऐसी पुस्तक, जो सीएबी के पुस्तकालय में उपलब्ध है, जिसकी संस्तुति आपके पढ़ने के लिए मैं करती हूँ, या कैश इन कैश आउट : फाइनैंशियल ट्रैंजेक्शन्स एंड ऐक्सेस टू फाइनैंस इन मलावी (स्टुआर्ट और अन्य, 2011) में प्रस्तुत किया गया है, में यह प्रदर्शित हुआ है कि अधिकांश गरीब लोग पारिवारिक वातावरण में अच्छे वित्तीय प्रबंधक होते हैं, जहाँ अधिकांश वित्तीय लेन देन या तो अनौपचारिक रूप से किया जाता है या घर में संचित धन में से किया जाता है। आप सभी इससे सहमत होंगे कि धन की अपनी भाषा होती है और इसको समझने के लिए आपको साक्षर होने की आवश्यकता नहीं होती। यह लगभग किसी अन्य बुनियादी आवश्यकता, यथा, भूख, निद्रा, आदि की तरह है, जिसकी समझ लोगों को स्वभावतः होती है। संभवतः यही कारण है कि हम उन सभी लोगों को वित्तीय साक्षरता प्रदान करना चाहते हैं, जो औपचारिक रूप से साक्षर नहीं हैं।

अधिक औपचारिक रूप से कहा जाये, तो वित्तीय शिक्षा और जागरूकता अनेक रूप धारण कर सकते हैं, जिनमें शामिल हैं, वैयक्तिक वित्त अवधारणाओं का शिक्षण, वित्तीय सेवाओं का परिदृश्य, कौशल विकास, सही निर्णय लेने के लिए अभिवृत्ति और व्यवहार, जो व्यक्ति के लिए आवश्यक होते हैं। वित्तीय शिक्षा का मूल रूप से संबंध वैयक्तिक वित्त से होता है, जो व्यक्तियों को समर्थ बनाती है कि वे समग्र खुशहाली के लिए कारगर कार्रवाई करें और वित्तीय विषयों में व्यथित होने से बचें। यह वित्तीय संसाधनों को जानने, अनुश्रवण करने और उनका कारगर ढंग से उपयोग करने की सामर्थ्य होती है, ताकि किसी व्यक्ति की, उसके परिवार की और व्यवसाय की खुशहाली और आर्थिक सुरक्षा बढ़े। वित्तीय शिक्षा केवल बाजार और निवेश करने के बारे में नहीं होती, बल्कि बचत, बजट बनाने, वित्तीय आयोजना करने, बैंकिंग की बुनियादी बातें जानने और अधिक महत्वपूर्ण रूप से 'वित्तीय रूप से चतुर' बनने के बारे में भी होती है। वित्तीय आयोजना को समझने के लिए किसी व्यक्ति को वित्तीय रूप से साक्षर होना चाहिए, ताकि वह परिवार का बजट तैयार करने, नकदी-प्रवाह प्रबंधन और आस्ति-आबंटन को समझ सके और अपने वित्तीय लक्ष्यों को पूरा कर सके।

भारत में आबादी का एक बड़ा वर्ग अभी भी बुनियादी वित्तीय सेवाओं तक पहुँच नहीं प्राप्त कर सका है और इसलिए सर्वव्यापी वित्तीय समावेशन एक राष्ट्रीय प्रतिबद्धता और नीतिगत प्राथमिकता, दोनों है। वित्तीय साक्षरता को वित्तीय समावेशन, उपभोक्ता संरक्षण और अंततः वित्तीय स्थिरता का संवर्धन करने के लिए सहायक के रूप में माना जाता है। वित्तीय समावेशन और वित्तीय साक्षरता को साथ-साथ चलने की आवश्यकता है, ताकि साधारण जन औपचारिक वित्तीय संस्थाओं द्वारा प्रस्तावित उत्पादों और सेवाओं की आवश्यकताओं और लाभ को समझ सकें। आरबीआई में हमने वित्तीय समावेशन की परिभाषा असुरक्षित समूहों, यथा, कमजोर वर्ग और निम्न आय वाले समूह, को यथेष्ट लागत पर उचित और पारदर्शी ढंग से मुख्य धारा वाले संस्थागत खिलाड़ियों द्वारा आवश्यक युक्तियुक्त उत्पादों और सेवाओं तक पहुँच प्रदान किये जाने के रूप में की है। इसलिए वित्तीय साक्षरता के परिप्रेक्ष्य में इसमें अनिवार्य रूप से दो तत्व शामिल हैं, एक तो पहुँच है और दूसरा साक्षरता है, जो उपयोग को समर्थ बनाती है।

लोगों को क्यों वित्तीय रूप से साक्षर बनने का प्रयास करना चाहिए, इसका सबसे बड़ा मौलिक कारण यह है कि इससे उन्हें अपने वित्तीय लक्ष्य तक पहुँच पाने में मदद मिलेगी। विशिष्ट लक्ष्य चाहे जो भी हो, वित्तीय साक्षरता का लाभ यह होता है कि इससे जीवन-स्तर में सुधार होता है और भविष्य

के बारे में भरोसा होता है। वित्तीय रूप से साक्षर व्यक्ति अपने जीवन में प्रारंभ से ही ठोस वित्तीय आयोजना करने लग सकते हैं। यह उन्हें समर्थ बनाती है कि वे अपनी सेवा-निवृत्ति के लिए योजना बना सकें, अपने बच्चों की शिक्षा के लिए खर्च कर सकें और अधिक आस्तियाँ अर्जित कर सकें। राष्ट्रीय परिप्रेक्ष्य में यह लाभ बहुत अधिक होता है।

लक्ष्य समूह कौन है?

प्रणाली का प्रत्येक व्यक्ति, चाहे वह वित्तीय उत्पादों/सेवाओं का उपयोगकर्ता हो या उनकी व्यवस्था करने वाला हो, को वित्तीय रूप से साक्षर होना आवश्यक है। भारतीय संदर्भ में, उपयोगकर्ताओं का मोटे तौर पर वर्गीकरण वित्तीय रूप से वंचित संसाधनहीन व्यक्तियों, निम्न और मध्य आय वर्ग के व्यक्तियों और उच्च निवल संपत्ति वाले व्यक्तियों के रूप में किया जाता है।

संसाधन विहीन अधिकतर वंचित आबादी के लिए वित्तीय साक्षरता में सदैव उन गहरे संस्थापित व्यवहार-जन्य और मनोवैज्ञानिक कारकों पर ध्यान दिया जाना शामिल होगा, जो वित्तीय प्रणाली में हिस्सा लेने में प्रमुख बाधाएँ होते हैं। इसके प्रयोजनार्थ, हमारे वित्तीय साक्षरता प्रयास प्रधानतः वित्तीय विवेक के सरल संदेश का प्रसार करने की ओर निदेशित होते हैं, जो देशी भाषा में होते हैं, देश भर में बड़े जागरूकता अभियानों के माध्यम से किये जाते हैं, जिसके साथ बैंकों, बीमा और पेंशन निधियों तथा अन्य द्वारा प्रारंभ की गयी वित्तीय समावेशन योजनाओं की जानकारी दी जाती है। तथापि, जैसाकि पहले संक्षेप में उल्लेख किया जा चुका है, यह नोट करना महत्वपूर्ण होगा कि साक्षर होना वित्तीय साक्षरता प्राप्त करने के लिए आवश्यक पूर्व शर्त नहीं होता, क्योंकि बुनियादी वित्तीय संदेश लिखित सामग्रियों के बिना भी विभिन्न प्रकार के वैकल्पिक साधनों के माध्यम से दिये जा सकते हैं। हम अपने वित्तीय साक्षरता अभियानों के माध्यम से कुछ ऐसे संदेश देना चाहते हैं :

- बचत क्यों करें
- नियमित रूप से और संगतिपूर्वक बचत क्यों करें
- बैंकों में बचत क्यों करें
- सीमा के भीतर ही उधार क्यों ले
- बैंकों से ही उधार क्यों लें
- आय-सृजन के प्रयोजनों के लिए उधार क्यों लें
- ऋणों को चुकता क्यों करें
- ऋणों को समय पर चुकता क्यों करें
- आपको बीमा की आवश्यकता क्यों है
- आपको कार्योत्तर जीवन में नियमित आमदनी क्यों चाहिए- पेंशन
- आपको अपने उपार्जन के दौरान क्यों नियमित रूप से और संगतिपूर्वक धन को अलग रखना चाहिए, ताकि बुढ़ापे में पेंशन प्राप्त हो
- ब्याज क्या होता है? साहूकार किस प्रकार बहुत अधिक ऊँची दर पर ब्याज प्रभारित करते हैं?

मध्य और निम्न आय वर्ग के लोगों के लिए, जो या तो बचतकर्ता या उधारकर्ता या दोनों रूपों में वित्तीय बाजारों में सहभागिता करते हैं, अर्थात्, वित्तीय रूप से समावेशित लोग, उनके लिए वित्तीय साक्षरता का लक्ष्य बाजार और नये उत्पादों/सेवाओं के बारे में उनका ज्ञान बढ़ाया जाना होना चाहिए। उदाहरण के लिए, हमारी आबादी के एक बड़े वर्ग के पास बैंक खाते होते हैं, लेकिन वह जानकारी के अभाव में पूँजी बाजार में सहभागिता करने से परहेज करता है। ऐसे मामलों में वित्तीय साक्षरता को इस प्रकार की जागरूकता लाने पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए, कि पूँजी बाजार किस प्रकार कार्य करता है और इस तथ्य के बारे में भी कि इक्विटी बाजार कभी-कभी अन्य निवेशों की तुलना में उच्चतर जोखिम के साथ अपेक्षाकृत उच्चतर प्रतिलाभ देता है।

ऊँची निवल संपत्ति वाले व्यक्तियों के लिए, वित्तीय बाजारों, नये और नवोन्मेषी उत्पादों और लिखतों का बेहतर ज्ञान महत्त्वपूर्ण होता है, क्योंकि यह उन्हें उपलब्ध अवसरों का वित्तीय बाजारों में बेहतर उपयोग करने में मदद देता है। यह ज्ञान उन्हें बाजार में अपने निवेशों से अधिक प्रतिलाभ प्राप्त करने के लिए और अपेक्षाकृत सस्ती दरों पर ऋण प्राप्त करने के लिए सुविज्ञ निर्णय लेने में भी उपयोगी होता है। चाहे बचत हो या निवेश हो, यह बुनियादी पाठ कि ''उच्चतर प्रतिलाभ का तात्पर्य उच्चतर जोखिम'' होता है, पर से ध्यान नहीं हटना चाहिए। कभी-कभी हम यह सोचते हैं कि ऊँची निवल संपत्ति वाले लोगों या संसाधन-समृद्ध कारपोरेटों या बैंकरों को वित्तीय शिक्षा की आवश्यकता नहीं होती है। यह बात सच्चाई से बहुत

दूर है। उदाहरण के लिए, अनेक कारपोरेटों को हानि इसलिए उठानी पड़ी, क्योंकि उन्होंने अपने विदेशी मुद्रा एक्सपोजरों को हेज नहीं किया था।

इसी प्रकार, आज की वित्तीय अनिश्चितता और जोखिम के युग में हमारे लोगों को जीवन बीमा और गैर जीवन बीमा उत्पादों के फायदों के बारे में शिक्षित किये जाने के महत्व को कम करके नहीं आँका जा सकता है। हमारे देश में तथाकथति रूप से शिक्षित व्यक्ति, जिनमें हममें से बहुत से लोग शामिल हैं, अभी भी बीमा को, कम से कम आंशिक रूप से ही, एक निवेश अवसर के रूप में देखते हैं। इनमें से बहुतों को यह विश्वास दिलाना कठिन होता है कि बीमा हमारे जीवन के लिए जोखिम-रक्षा होता है और बीमा पालिसी के समाप्त हो जाने के बाद हमें किसी प्रतिलाभ की आशा नहीं करनी चाहिए। हमारी बीमा व्याप्ति उम्मीद से कहीं कम है। किसी गरीब व्यक्ति के लिए जीवन, स्वास्थ्य और पशुधन बीमा समान रूप से महत्वपूर्ण होता है, लेकिन बीमा-व्याप्ति अभी भी कम है।

जबकि वित्तीय सेवाओं/उत्पादों के उपयोगकर्ताओं के लिए वित्तीय साक्षरता का सर्वोच्च महत्व होता है, वित्तीय सेवाप्रदाताओं के लिए भी वित्तीय साक्षरता बहुत जरूरी है। बैंक, वित्तीय संस्थाएँ और बाजार के अन्य खिलाड़ियों को भी उनके जोखिम और प्रतिलाभ ढाँचे के बारे में साक्षरता आवश्यक होती है। प्रत्येक बैंक को अपना ग्राहक आधार विस्तारित करने के लिए अपने ग्राहकों और बाजार की आवश्यकताओं के बारे में, ऋण और इसके परिचालनों में शामिल जोखिमों के बारे में समझदारी रखना आवश्यक होता है। उन्हें यह समझने की आवश्यकता होती है कि उनके व्यवसाय के बने रहने के लिए ग्राहकों को बने रहना होगा और इसके लिए उन्हें उत्पादों की युक्तियुक्तता के बारे में स्वयं समझदारी रखनी होगी, ताकि वे अपने ग्राहकों को उनके बारे में स्पष्ट जानकारी दे सकें। अक्सर अगली पंक्ति के काउंटरों पर बैठने वाले स्टाफ बैंक ग्राहकों को दिये जाने वाले उत्पादों के सभी लक्षणों के बारे में स्वयं नहीं जानते हैं।

भारत में संस्थागत ढाँचा

अब भारत में वित्तीय साक्षरता के प्रसार के लिए निर्मित संस्थागत ढाँचे की ओर आते हुए, मैं यह उल्लेख करना चाहती हूँ कि हम उन बहुत कम देशों में हैं, जहाँ वित्तीय स्थिरता और विकास परिषद (एफएसडीसी) नाम से एक शीर्ष निकाय, जिसके अध्यक्ष केंद्रीय वित्त मंत्री और सदस्य के रूप में सभी वित्तीय क्षेत्र के विनियामक होते हैं, को अन्य बातों के साथ-साथ, यह अधिदेश दिया गया है कि वह वित्तीय समावेशन और वित्तीय साक्षरता के प्रसार पर ध्यान केंद्रित करे। एसएफडीसी के तत्वावधान में, भारत के लिए वित्तीय शिक्षा के लिए राष्ट्रीय रणनीति (एनएसएफई) तैयार की गयी है। इस रणनीति में वित्तीय सेवाओं तक पहुँचने के संबंध में उपभोक्ताओं को जागरूक करने और शिक्षित करने के तरीकों; विभिन्न प्रकार के उत्पादों की उपलब्धता और उनके लक्षण; ज्ञान को जिम्मेवार वित्तीय व्यवहार में रूपांतरित करने के लिए मनोवृत्ति में परिवर्तन करने; और वित्तीय सेवाओं के उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों और दायित्वों को समझाने के तरीकों की परिकल्पना की गयी है। इस रणनीति में व्यक्तियों, वित्तीय क्षेत्र विनियामकों, शिक्षण संस्थाओं, एनजीओ, वित्तीय क्षेत्र प्रतिष्ठानों, बहुपक्षीय अंतरराष्ट्रीय खिलाड़ियों और सरकार, केंद्र और राज्य, दोनों को सक्रिय रूप से शामिल होने की अपेक्षा की गयी है।

हमारी राष्ट्रीय रणनीति में वृहत् वित्तीय शिक्षा अभियान के लिए पाँच वर्षों के समय-ढाँचे की परिकल्पना की गयी है और इसका लक्ष्य है प्रारंभ में 500 मिलियन वयस्कों से संपर्क कर उन्हें प्रमुख बचत, संरक्षण और निवेश से संबंधित उत्पादों के संबंध में शिक्षित करना, ताकि वे विवेकपूर्ण वित्तीय निर्णय लेने में समर्थ हों। यह देश में उपलब्ध उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता उत्पन्न करने की भी अपेक्षा रखती है। बुनियादी वित्तीय शिक्षा के बारे में लक्ष्य है कि इसे सिनियर सेकंड्री स्तर तक के स्कूल पाठ्यक्रम में शामिल किया जाये। यह इस तर्क पर आधारित है कि इसका सबसे कारगर तरीका होगा कि वित्तीय शिक्षा को स्कूल पाठ्यक्रम के सामान्य विषय में मिला दिया जाये। तदनुसार, हम पाठ्यक्रम तैयार करने वाले निकायों, यथा, राष्ट्रीय शैक्षणिक अनुसंधान एवं प्रशिक्षण परिषद (एनसीईआरटी). शिक्षा बोर्डों, यथा, केंद्रीय माध्यमिक शिक्षा बोर्ड (सीबीएसई), केंद्र और राज्य सरकारों से अनुरोध कर रहे हैं कि वे ऐसी अवधारणाओं को स्कूल पाठ्यक्रम में सन्निहित करें।

एनएसएफई का एक उद्देश्य है उस संदेश को मानकीकृत करना, जिसे विविध पणधारी अपने वित्तीय शिक्षा उपक्रमणों के माध्यम से प्रसारित करना चाहते हैं। एनएसएफई दस्तावेज कुछ सरल संदेशों की पहचान करता है, जिसे मैं दुहराना चाहती हूँ, यथा, बचत क्यों करें; निवेश क्यों करें; बीमा क्यों करायें; बैंकों में बचत क्यों करें; सीमा के भीतर उधार क्यों लें; कर्ज

को समय पर क्यों चुकायें; आय सृजन प्रयोजनों के लिए उधार क्यों लें; ब्याज क्या होता है और किस प्रकार साहूकार बहुत ऊँची ब्याज दर लेते हैं, आदि। यह एक माना हुआ तथ्य है कि मानकीकरण से संदेश को लक्ष्यित श्रोताओं तक पहुँचाने में विभिन्न स्त्रोतों से सुसंगति सुनिश्चित होगी और उन्हें अधिक ध्यान केंद्रित और सशक्त बनाया जा सकेगा।

हम इस दिशा में पहले ही कुछ चर्चा कर चुके हैं। यह सुनिश्चित करने के लिए कि वित्तीय साक्षरता शिविरों के दौरान वित्तीय रूप से वंचित लोगों तक, जो लक्ष्यित श्रोता के रूप में होते हैं, संदेश पहुँचाने में सुसंगति होती है, हमने व्यापक वित्तीय साक्षरता सामग्री जारी की है, जिसमें प्रशिक्षकों के लिए मार्गदर्शन नोट, वित्तीय साक्षरता शिविरों के संचालन के लिए परिचालन दिशा-निर्देश, वित्तीय सहायता गाइड, वित्तीय डायरी और पोस्टरों का सेट होते हैं। बैंकों को सूचित किया गया है कि वे इसका उपयोग मानक पाठ्यक्रम के रूप में करें, ताकि वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की बुनियादी अवधारणामूलक समझदारी आ सके।

वित्तीय साक्षरता के प्रसार में बैंकों की भूमिका

आरबीआई ने वित्तीय साक्षरता के माध्यम से वित्तीय समावेशन का लक्ष्य प्राप्त करने के लिए एक योजनाबद्ध, सुनियोजित और एकीकृत दृष्टिकोण अपनाते हुए बैंकों को सूचित किया है कि वे वित्तीय साक्षरता केंद्रों (एफएलसी) की स्थापना करें, ताकि देश भर में वित्तीय साक्षरता प्रयासों को बढ़ाया जा सके। बैंकों को सूचित किया गया है कि वे अग्रणी जिला प्रबंधकों (एलडीएम) के 630 से अधिक कार्यालयों में एफएलसी स्थापित करें। पुनः, हमने एससीबी की 35,000 से अधिक ग्रामीण शाखाओं में, जिसमें आरआरबी शामिल है, को अधिदेश दिया है कि वे कम से कम महीने में एक बार बहिरंग वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम शुरूकरें, जिसमें वित्तीय रूप से वंचित आबादी पर ध्यान केंद्रित किया जाये । वित्तीय रूप से वंचित वर्ग को बैंकिंग प्रणाली से जोड़ने के लिए आरबीआई ने एक मॉडल शिल्प विकसित किया है, ताकि वित्तीय साक्षरता शिविर तीन प्रक्रमों में चलाये जा सकें, जिसमें पहला प्रक्रम जागरूकता से आरंभ होगा, दूसरे प्रक्रम में खाता खोला जाना और तीसरे प्रक्रम में खातों का अनुश्रवण और उपयोग के बारे में बताया जायेगा।

जून 2013 के अंत तक बैंकों द्वारा 750 एफएलसी स्थापित किये गये और कुल 2.8 मिलियन लोगों को एफएलसी में अंतरंग शिक्षा के माध्यम से और बहिरंग कार्यकलाप, यथा, जागरूकता शिविर/चौपाल, गोष्ठियों, सेमीनारों, व्याख्यानों का आयोजन करते हुए शिक्षित किया गया।

निष्कर्ष के रूप में हमने चर्चा की है कि वित्तीय शिक्षा वित्तीय समावेशन और ग्राहक संरक्षण का संवर्धन करने की चाबी होती है।

संकट पश्चात् विश्व के उदाहरण में, जो वर्तमान वैश्विक आर्थिक संकट के रूप में दीख पड़ता है, वित्तीय शिक्षा, वित्तीय समावेशन और ग्राहक संरक्षण के बीच अंतर्ग्रथन बहुत प्रमुख हो जाता है। जी-20 देशों के सम्मेलन में दिये गये भाषणों में अधिकाधिक ध्यान वित्तीय समावेशन और उपभोक्ता संरक्षण पर केंद्रित किया जाता है कि वित्तीय स्थिरता और अखंडता का लक्ष्य प्राप्त करने के लिए अभिन्न अंग के रूप में ये होते हैं। यह सुदृढ़, धारणीय और संतुलित वृद्धि के लिए वैश्विक अर्थव्यवस्था की चिंता और जी-20 ढाँचे का हिस्सा बनता है। वर्ल्ड सेविंग्स बैंक इंस्टीट्यूट, 2010 ने मिलेनियम डेवलपमेंट गोल्स को प्राप्त करने के लिए वित्तीय पहुँच को 'प्रमुख गतिवर्धक' के रूप में मान्यता दी है। हमने यह चर्चा की कि वित्तीय शिक्षा ज्ञान, कौशल और मनोवृत्ति का सृजन करने की प्रक्रिया होती है, जिसके चलते वित्तीय रूप से साक्षर बना जा सकता है। वित्तीय शिक्षा लोगों को उपार्जन, व्यय, बचत, उधार, और निवेश करने के संबंध में उत्तम धन-प्रबंध प्रथाओं से परिचित कराती है। वित्तीय शिक्षा की भूमिका यह होती है कि वह लोगों को अपना वित्तीय लक्ष्य निर्धारित करने में और प्रतिक्रियात्मक से पूर्वसक्रिय निर्णय की ओर ले जाने में समर्थ बनाती है और इन लक्ष्यों के पूरा करने के लिए काम करती है। वित्तीय उत्पादों, विकल्पों और सिद्धांतों की विस्तृत समझदारी प्रदान करते हुए वित्तीय शिक्षा वित्तीय उत्पादों और सेवाओं का उपयोग करने के लिए कौशल निर्माण करती है और ऐसी मनोवृत्ति एवं व्यवहार का संवर्धन करती है, जो दुर्लभ वित्तीय संसाधनों के कारगर अभिनियोजन/उपयोग में सहायक होते हैं। वित्तीय समावेशन कार्यसूची से जोड़ दिये जाने पर विवक्षित तर्क यह होता है कि वित्तीय शिक्षा सीखने वाले को मुख्य धारा वाली वित्तीय संस्थाओं के साथ लेन देन के फायदों को समझने के लिए और उपलब्ध औपचारिक वित्तीय सेवाओं को अपनाने के लिए प्रेरित करेगी। इस प्रकार वित्तीय समावेशन लोगों को हाशिये पर से उठाकर मुख्य धारा में ले आता है, उन्हें मुख्य धारा वाली वित्तीय संस्थाओं से जोड़ता

है, ताकि वे बैंकों के ग्राहक बन जायें और वित्तीय सेवाओं की पूरी श्रृंखला- बचत, जमा और ऋण, जिसका बैंक प्रस्ताव देते हैं, तक पहुँच प्राप्त करने में समर्थ बनें। वित्तीय शिक्षा वित्तीय समावेशन का संवर्धन करने की चाबी होती है, जो ग्राहक संरक्षण की ओर बढ़ाया गया कदम होता है, क्योंकि यह मुख्य धारा वाली वित्तीय संस्थाओं से सहबद्धता सुनिश्चित करता है, ताकि अभागा उधारकर्ता अनौपचारिक सेवाप्रदाताओं की दया पर नहीं रहे, जो अत्यधिक ऊँची ब्याज दर वसूल करते हैं। वित्तीय सक्षमता एक बहुत बड़ी चुनौती होती है- ज्ञान, कौशल और मनोवृत्तियों को अवसरों के साथ संयुक्त कर उनका प्रयोग करना- जिसके लिए बहुविध स्त्रोतों से निविष्टियाँ अपेक्षित होती हैं, जिनमें वे शामिल हैं, जो उपभोक्ताओं को शिक्षित करते हैं और वे, जो उत्पादों का विक्रय करते हैं। इसके परिणामस्वरूप, वित्तीय रणनीतियों और साधनों के संबंध में विवेकपूर्ण निर्णय लेने के लिए उत्तरदायित्व केवल अलग-अलग ग्राहक का नहीं होता है। वित्तीय सक्षमता का निर्माण एकदिशीय प्रक्रिया नहीं होती, जबकि ग्राहकों का यह उत्तरदायित्व होता है कि उन्हें उन उत्पादों के बारे में जानकारी हो, जिसे वे 'खरीद' रहे हैं, वित्तीय सेवाप्रदाताओं का उत्तरदायित्व होता है कि वे अपने बाजार को समझें और युक्तियुक्त एवं यथेष्ट सेवाओं की श्रृंखला के साथ जवाब दें, जिनमें बचत और ऋण खाते, भुगतान सेवाएँ, बीमा उत्पाद और सस्ती दर पर धन भेजने और प्राप्त करने की सामर्थ्य शामिल है। सारांशतः, बैंकों के लिए यह आवश्यक है कि वे ग्राहकों की जरूरतों पर और आवश्यकता आधारित उत्पादों और सेवाओं पर ध्यान दें, जो उनकी जरूरतों के मुताबिक बनायी गयी हो, न कि वे सबको एक ही प्रकार की सेवाएँ देने का दृष्टिकोण अपनायें। उन्हें पारदर्शिता के सिद्धांतों को इस तरह अपनाना आवश्यक है कि वह ग्राहक को निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करे और उन्हें उन धारणाओं का सत्यापन करना चाहिए कि ग्राहक उनके उत्पादों के बारे में और हस्ताक्षर करने वाले महीन अक्षरों के बारे में क्या समझते हैं और क्या नहीं समझते हैं। हमने आरबीआई में वित्तीय शिक्षा को इसलिए अपनाया है, ताकि ग्राहकों को धोखाधड़ी और दुरूपयोग के विरुद्ध संरक्षण प्रदान किया जा सके। आरबीआई के पास बैंकिंग लोकपाल योजना है, जो शिकायतों का निवारण शीघ्र और किफायत से करता है और बैंकिंग लोकपाल के निर्णयों के विरुद्ध अपील करने का प्रावधान किया गया है। अपील की शक्ति विभाग के प्रभारी उप गवर्नर में निहित है।

इस प्रकार, वित्तीय शिक्षा और वित्तीय साक्षरता की नीति व्यापक वित्तीय समावेशन और वृहत्तर ग्राहक सशक्तीकरण की ओर ले जाती है, जिसमें बहुविध स्तरों पर अनेक पणधारियों के लिए फायदेमंद प्रस्ताव शामिल होता है। व्यष्टि स्तर पर, वित्तीय साक्षरता गरीब परिवारों को दुर्लभ संसाधनों का कारगर उपयोग करने, अपनी आवश्यकतानुसार वित्तीय उत्पादों को चुनने और पूर्वसक्रिय निर्णय लेने वाला बनने में मदद देती है। समष्टि स्तर पर, संस्थागत स्तर पर सुविज्ञ ग्राहक निश्चित रूप से बेहतर ग्राहक बनते हैं, वे संस्थागत जोखिम को कम करने में मदद करते हैं और सुदृढ़ आधार रेखा बनाने में योगदान करते हैं। बाजार के स्तर पर, वित्तीय रूप से साक्षर उपभोक्ता कारगर उपभोक्ता संरक्षण में प्रमुख तत्व होते हैं; वे वित्तीय संस्थाओं पर उन सेवाओं के लिए दबाव देते हैं, जो युक्तियुक्त रूप से कीमत-निर्धारित और पारदर्शी होती हैं। सरकारी एजेंसियों, यथा, केंद्रीय बैंक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उपभोक्ता की आवाज सुनी जाती है और इस प्रकार वित्तीय समावेशन, वित्तीय स्थिरता, अखंडता और उपभोक्ता संरक्षण नीतियों को संरेखित किया जाता है। समावेशन, स्थिरता, अखंडता और संरक्षण आइएसआइपी प्रमुख उद्देश्य होते हैं। वित्तीय शिक्षा, वित्तीय समावेशन और वित्तीय स्थिरता एक सांतत्यक होते हैं। मैं सम्मेलन की सफलता की कामना करती हूँ और आशा करती हूँ कि इस सम्मेलन के दौरान आप अत्यंत समृद्ध विचार-विमर्श करेंगे। मुझे धैर्यपूर्वक सुनने के लिए धन्यवाद।