

निरंतर विकास के लिए वित्तीय समावेशन : सूचना प्रौद्योगिकी तथा मध्यस्थक संस्थाओं की भूमिका *

उषा थोरात

आज का मेरा विषय है निरंतर विकास के लिए वित्तीय समावेशन तथा सूचना प्रौद्योगिकी तथा सामुदायिक आधार वाले संगठनों, जिनमें एन जी ओ भी शामिल हैं, का लाभ बैंकिंग की पहुँच बढ़ाने के लिए कैसे लिया जा सकता है ताकि बैंकिंग सुविधा विहीन जनसंख्या की आवश्यकताओं को पूरा किया जा सके।

वित्तीय समावेशन अंतरराष्ट्रीय स्तर पर लोकप्रिय शब्द बन चुका है - यहाँ तक कि विकसित वित्तीय बाजारों में उन लोगों के बारे में चिन्ताएं होने लगी हैं जो बैंकिंग प्रणाली से बाहर छोड़ दिए गए हैं - विशेषकर प्रवासी कर्मचारी। औपचारिक बैंकिंग प्रणाली तक पहुँच के रास्ते में बाधाओं को पहचान लिया गया है जो संस्कृति, शिक्षा (विशेषकर वित्तीय साक्षरता), लिंग, आय और आस्तियाँ, पहचान का प्रमाण, आवास से दूरी आदि से संबंधित हैं। प्राधिकारियों द्वारा विशेषकर बैंकिंग विनियामकों द्वारा वित्तीय शिक्षा, प्रौद्योगिकी की सहायता तथा जागरूकता जगाकर वहनीय वित्तीय सेवाओं तक पहुँच में सुधार लाने के प्रयास किए जा रहे हैं।

मैं कुछ हाल की गतिविधियों का उदाहरण देना चाहूंगी। अमरीका में फेडरल डिपोजिट इंश्योरेंस कोरपोरेशन के बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स ने 2 नवंबर 2006 को आर्थिक समावेशन पर एफडीआईसी परामर्शी समिति, एक समिति जो बैंकिंग सेवाविहीन जनसंख्या के लिए बैंकिंग सेवाओं के प्रति पहुँच का विस्तार करने पर केंद्रित महत्वपूर्ण पहलों पर सलाह और सिफारिशें करेगी, की स्थापना करने को अनुमोदित किया। इन सेवाओं में बुनियादी खुदरा वित्तीय सेवाओं जैसे चेक का नकदीकरण, मनीऑर्डर, विप्रेषण, स्टोर किए गए मूल्य कार्ड, अल्पावधि ऋण, बचत खाते तथा अन्य सेवाएं शामिल हैं जो व्यक्तियों द्वारा आस्ति संचयन तथा वित्तीय स्थिरता का संवर्धन करती हैं। इस प्रकार वित्तीय समावेशन को वित्तीय स्थिरता को सुनिश्चित करने के एक भाग के रूप में देखा जा रहा है।

1 नवंबर 2006 को वाशिंगटन डी सी में ओपोरचुनिटि फाईनेंस नेटवर्क के वार्षिक सम्मेलन में बोलते हुए फेडरल रिज़र्व बोर्ड के अध्यक्ष बेन.एस.बर्नके ने पड़ोसीपन तथा सूचना की बाध्यता तथा अन्य प्रकार की बाजारी असफलताओं को, जो सामाजिक कल्याण को अधिकतम करने से प्रतिस्पर्धी स्थितियों को रोकने की प्रवृत्ति रखती हैं, न्यूनतम करने में सामुदायिक आधार वाले वित्तीय संस्थाओं की भूमिका का उल्लेख किया था। उन्होंने ऐसे वित्तीय उत्पाद और

सेवाएं विकसित करके, जो स्थानीय आवश्यकताओं के लिए बेहतर रूप में सही बैठती हैं तथा समन्वित विकास संबंधी गतिविधियां तथा विशिष्ट समुदाय संबंधी सूचनाओं को उपलब्ध कराती हैं, सामूहिक कार्य-समस्या को सुलझाने तथा सूचना की बाध्यताओं से निपटने में सामुदायिक विकास वित्तीय संस्थाओं की भूमिका को रेखांकित किया। इतनी बड़ी मात्रा में निपटने, तथा प्रौद्योगिकी का प्रयोग करने में बैंक उच्च मानकीकृत और स्वचालित प्रक्रिया को अपनाने की प्रवृत्ति रखते हैं। परंतु वित्तीय समावेशन में ग्राहक की आवश्यकताओं को समझने, उन्हें मंत्रणा देने, वित्तीय साक्षरता सुलभ कराने, उनकी परख और निगरानी करने की जरूरत है। अपने भाषण में अध्यक्ष महोदय ने सूचना ब्रोकरों और सुविधा प्रदाताओं के रूप में काम करने के लिए स्थानीय संगठनों की भूमिका पर मुख्य जोर दिया।

एक ऐसी सूचना भी है कि वाल-मार्ट द्वारा अपने 44 स्टोरों पर चेकों के नकदीकरण के संबंध में दिए गए आवेदनों का मैसेस्यूट्स में बैंकिंग प्रभाग द्वारा अनुमोदित कर दिया गया है, मुख्यतः इन आधारों पर कि इससे बैंक रहित क्षेत्रों में सुविधा प्रदान की जाएगी। कुछ क्षेत्रों में गैर-बैंकिंग संस्थाओं को बिना बैंक खाते के ही ई-मनी के माध्यम से भुगतान करने और खाता बनाए रखने के लिए अनुमति दे दी गई है ताकि बैंक रहित क्षेत्रों में जरूरतों को पूरा किया जा सके।

विकासशील देशों में और भी बढ़ा हुआ आयाम और मुख्य अंतर यह है कि वित्तीय समावेशन का मुख्य जोर निरंतर बने रहने वाले विकास का संवर्धन करने तथा जनसंख्या के बहुत बड़े भाग विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में रोजगार सृजन पर है।

‘बैनकोन’ में अपने कल के भाषण में, उप गवर्नर डा. राकेश मोहन ने विस्तारपूर्वक भारत के बारे में बताया था तथा उनके द्वारा विश्लेषित आंकड़े इसकी पुष्टि स्वयं करते हैं। उन आंकड़ों को दुहराने की अपेक्षा हम कुछ तथ्यों पर गौर करें। मार्च 2005 में, वाणिज्यिक बैंकों में 338 मिलियन बचत बैंक और चालू खाते थे, जबकि 2000 में ये 290 मिलियन थे। ग्रामीण खाते 172 मिलियन से बढ़कर 200 मिलियन हो गए जो 28 मिलियन की वृद्धि दर्शाते हैं। जबकि शहरी खाते में 20 मिलियन की वृद्धि होकर वे 118 मिलियन से 138 मिलियन हो गए। वृद्धि की यह दर लगभग 3 प्रतिशत है जो जनसंख्या की वृद्धि दर से थोड़ी ऊपर है। राज्यवार आंकड़े बताते हैं कि

* श्रीमती उषा थोरात, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 4 नवंबर 2006 को हैदराबाद में वार्षिक बैंकर्स सम्मेलन 2006 में दिया गया भाषण।

ऐसे भी राज्य हैं जहाँ कि कुछ क्षेत्रों में कोई वृद्धि नहीं हुई है। ऋण खातों की संख्या 2000 के 54 मिलियन से बढ़कर मार्च 2005 में 77 मिलियन की हो गई (सीएजीआर का 7.3 प्रतिशत)। तथापि यह उच्चतर वृद्धि दर शहरी क्षेत्रों के कारण थी। ग्रामीण क्षेत्रों में ऋण खातों की संख्या 40 मिलियन से बढ़कर 47 मिलियन की हो गई (3.3 प्रतिशत) जबकि शहरी क्षेत्रों में इसने 14 मिलियन से बढ़कर 30 मिलियन तक बढ़कर 16.5 प्रतिशत की सुदृढ़ वृद्धि दर्शायी। ग्रामीण क्षेत्रों में छोटे उधार खातों की संख्या में वृद्धि और भी कम 2.5 प्रतिशत थी, जबकि शहरी क्षेत्र के यह वृद्धि 2000 से 2005 के बीच 13.8 प्रतिशत की रही। गत पांच वर्षों में शहरी क्षेत्रों में शाखाओं और ऋण खातों की संख्या में कुछ वृद्धि होने के सिवाय बैंकों तक पहुँच या उसके परिमाण में कोई खास वृद्धि नहीं हुई है। ग्रामीण क्षेत्रों में बैंक कार्यालयों की संख्या कमोवेश वही रही, जो 2000 में 47,253 थी वह 2005 में 47,586 की हो गई, जबकि शहरी क्षेत्रों में वे 19,808 से बढ़कर 22,383 की हो गई। ग्रामीण क्षेत्रों में प्रतिशाखा चालू और बचत खाते 3650 से बढ़कर 4,202 और शहरी क्षेत्रों में 5,965 से बढ़कर 6,155 हो गए। प्रति शाखा ऋण खातों की संख्या 2000 के 844 से बढ़कर 2005 में 1,003 हो गई, जबकि शहरी क्षेत्रों में यह संख्या 731 से बढ़कर 1,335 हो गई। ये आंकड़े बताते हैं कि शहरी क्षेत्रों में खुदरा उधार देने में हाल ही में तेजी आई है, परंतु इतनी ही वृद्धि ग्रामीण तथा शहरी क्षेत्रों में बचत खातों में या ग्रामीण क्षेत्रों में ऋण खातों में नहीं देखी गई है।

दूसरी ओर, आज 93 मिलियन मोबाइल प्रयोगकर्ता हैं - सीएजीआर 1999 से 85 प्रतिशत है। आज मोबाइल फोनों की संख्या बैंकिंग क्षेत्र से उधार कर्ताओं की संख्या से ज्यादा है। अतः इस बात की स्पष्ट आवश्यकता है कि बैंकों तक पहुँच को बढ़ाया जाए और शाखाओं के परिचालनों की मात्रा को बढ़ाया जाए।

प्रौद्योगिकी का प्रयोग

विद्यमान शाखाओं की बुनियादी सुविधा का उपयोग सुधारने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग करना अपरिहार्य है। प्रत्येक शाखा में बैंकिंग सुविधा की पहुँच को बढ़ाने तथा खातों की संख्या में वृद्धि करने के लिए यह अपेक्षित है कि बैंक अपनी शाखाओं से बाहर निकलें और ग्राहकों को खोजें और एक बार खाता का संबंध स्थापित हो जाए तो निम्न लागत की सुपुर्दगी वाले विकल्पों की तलाश की जाए। 'नो फ्रिल्स' खाते खोलना जिसमें छोटे-मोटे ओवर ड्राफ्ट या सामान्य क्रेडिट कार्ड की सुविधा संबंध बनाने के लिए प्रथम कदम मात्र है जिसके लिए यह सुनिश्चित करने के लिए निरंतर प्रयास करते रहने की अपेक्षा होगी कि ग्राहक के साथ बैंक का संबंध इस प्रकार बनाया जाए जो उसकी आवश्यकता की पूर्ति कर सके। सूचना प्रौद्योगिकी आवेदन पत्र की प्रसंस्करण में खातों को रखने तथा उनके समाधान में लगने वाली लागत, समय में कमी ला सकती है, बैंक अपने स्टाफ को इसके लिए समर्थ बना सकता है कि वे शाखाओं में स्थित अपने स्टाफ को, ग्राहकों, विशेषकर नये खाता धारकों के साथ निरंतर संबंध बनाये रखने के लिए न्यूनतम आवश्यक प्रयास करते रहें। ग्रामीण

क्षेत्रों में ग्राहकों से शाखाओं में आने की अपेक्षा नहीं की जा सकती जो उनके लिए अवसर की लागत तथा समय को देखते हुए अनपेक्षित लगता है। अतः बैंकों को ही ग्राहकों के पास जाना होगा। इसके लिए बैंकों को अनेक प्रकार की पद्धतियां बनानी होंगी जैसे साप्ताहिक बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, अनुषंगी (दूरवर्ती) कार्यालय, ग्रामीण एटीएम तथा डाकघरों का प्रयोग। शहरी, यहाँ तक कि, ग्रामीण क्षेत्रों में भी, जहाँ मोबाइल फोन पहुँच चुके हैं बैंक बैंकिंग लेनदेन के लिए मोबाइल (प्रौद्योगिकी) का प्रयोग कर सकते हैं। मोबाइल फोनों का प्रयोग बैंक खातों से/ को तत्काल समय में निधियों के अंतरण के लिए किया जा सकता है और बहुत कम लागत पर विप्रेषण और भुगतान किए जा सकते हैं। एक बार आंकड़ा आधार और पिछला रिकार्ड स्थापित कर लिया जाए तो कई गुनी वित्तीय सेवाएं दी जा सकती हैं जिनमें बचतें, विप्रेषण, लेनदेन बैंकिंग जैसे वेतन प्राप्तियों, पेंशन तथा उपभोक्ता सेवाओं के लिए भुगतान, आवास ऋणों सहित ऋण, बीमा तथा पारस्परिक निधियों के उत्पाद। यहाँ शाखाएं विद्यमान ग्राहकों को अधिक कारोबार तथा विभिन्न प्रकार के उत्पाद उपलब्ध करा सकती हैं तथा परिचालन क्षेत्र में और नए ग्राहक तलाश कर सकती हैं। वित्तीय समावेशन संसाधनों और आस्तियों की दृष्टि से कारोबार के लिए भारी संभावनाएं प्रदान करता है और इसलिए बैंकों को प्रौद्योगिकी का प्रयोग करने में जुझारू उपाय करने चाहिए, कारोबारी प्रक्रियाएं तथा कार्मिकों को इन नवोन्मेषी तथा रचनात्मक रूप में इस संभावना को दोहन में समर्थ होना चाहिए।

शाखा बैंकिंग माडल में सूचना की विषमता संबंधी समस्या से निपटने के लिए स्थानीय समुदाय पर आधारित संगठन या सम्मानित व्यक्तियों का उपयोग ऐसे संगठनों/व्यक्तियों के पास उपलब्ध ग्राहकों से संबंधित सूचना का प्रयोग करते हुए ऋण जोखिम या लेन-देन लागत को कम करने के लिए किया जा सकता है। यदि डाकघरों या डाकियों का प्रयोग सेवाओं की वास्तविक सुपुर्दगी के लिए नहीं भी किया जाता है, तो उनका प्रयोग कम से कम प्रत्यक्ष विपणन के लिए उनके पास उपलब्ध बहुमूल्य सूचना और आंकड़ों के लिए किया जा सकता है। ऐसे अनेक संगठन और सुपुर्दगी सरणियां हैं - जिनमें सेवानिवृत्त बैंकर और विद्यालय अध्यापक भी शामिल हो सकते हैं, जिनका प्रयोग विश्वसनीय सूचना के रूप में ऋण को बढ़ाने के लिए किया जा सकता है।

विश्वसनीय ऋण सूचना प्रणाली तैयार करने में विभिन्न प्रयोजनों के लिए ग्राहकों से संबंधित आंकड़ा आधार बनाने में और उसके द्वारा भारग्रस्तताओं तथा सहायक प्रतिभूतियों की जांच करने में निहित लेनदेन लागत को कम करने में तथा जोखिम के बेहतर मूल्य निर्धारण को सुविधाजनक बनाने में वस्तुतः प्रौद्योगिकी का प्रयोग महत्वपूर्ण है।

दक्षिणी अफ्रीकी सूचना प्रौद्योगिकी की पहल जिसे अपनाया जाना चाहिए वह है 'मजान्सी खाता'। यह खाता एक नेशनल नो फ्रिल्स बैंक खाता (एनबीए) उत्पाद है जो दक्षिणी अफ्रीका की बैंक सुविधारहित जनसंख्या की आवश्यकताओं को पूरा करता है, जिसकी स्थापना बैंकों, सरकारी तथा अन्य निकायों की विद्यमान वितरण नेटवर्क का प्रयोग करने के लिए किया गया था। यह परिकल्पना की गई थी कि एनबीए 5 वर्षों में 4 मिलियन

सम्मानित ग्राहकों को आकर्षित करेगा। अपने परिचालनों के पहले ही वर्ष में इसने लगभग दो मिलियन बैंक खाते हथिया लिए।

मजान्सी खातों की मुख्य विशेषताएं हैं :

- यह उत्पाद कार्ड पर आधारित है और यह बहुत ही कम (वहनीय) लागत पर जारी किया जाता है।
- यह दो प्रथम स्तर की बचतों/ संप्रेषण उत्पादों में सर्वप्रथम है। इसका उद्देश्य प्रथम स्तर के बाजारों में बैंकों को पहुँच को बढ़ाने का रहा है।
- एनबीए उत्पाद तक पहुँच विद्यमान सेवा बिंदुओं के बिक्रीकेंद्रों के मिलेजुले समूह तथा भौतिक शाखा बिक्री केंद्रों जिनमें स्वाधिकृत अपने स्वयं के तथा अंशदायी एटीएम, डाकघरों तथा वणिक बिक्री बिंदुओं की पद्धतियाँ भी शामिल हैं, द्वारा प्रदान की जाती है।

मजान्सी खाते से जुड़ी एक धन अंतरण सेवा भी है जो धन को किसी सहभागी बैंक या दक्षिण अफ्रीकी डाक घर से बैंक सुविधा रहित/ बैंक सुविधा मुक्त ग्राहकों के बीच धन के अंतरण को संभव बनाती है। दक्षिणी अफ्रीका में सभी बैंक इस अद्भुत उद्यम में सहभागी हैं। चूँकि यह बहुत ही प्रौद्योगिकी सघन उत्पाद है, अतः लेनदेनगत लागत बहुत कम है और इस प्रकार जो पहले कभी 'ऐसे क्षेत्रों में लोगों की सेवा करने में बहुत महंगी' मानी जाती थी, अब आकर्षिक मुद्दा बन गई है।

राज्य सरकारें भी जैसे आंध्र प्रदेश में बैंक खातों से संबद्ध स्मार्ट कार्ड के उपयोग के द्वारा आरईजीपी के अंतर्गत पेंशन का भुगतान करने तथा वितरणों के लिए इनका सक्रिय रूप से प्रयोग करने का प्रयास कर रही हैं। वही कार्ड सामाजिक सुरक्षा कार्यक्रमों तथा बैंकिंग लेनदेनों के लिए भी प्रयोग में लाया जा सकता है और वह एक अद्वितीय पहचान पत्र के रूप में भी प्रयोग में लाया जा सकता है। बायो मेट्रिक पहचान के साथ उस व्यक्ति से संबंधित सभी सूचना ब्यौरे कार्ड में भरे जा सकते हैं। इस बात के लिए प्रयोग करके देखे जा रहे हैं जिनमें एटीएम की लागत बहुत कम हो जिसमें नकदी के आहरण के लिए बायो मेट्रिक पहचान सहित नकदी आहरण के लिए जो निम्न लागत वाले एटीएम की स्थापना करके नकदी आहरण को सरल बना देगी और इस प्रकार वित्तीय प्रसार और व्यापकता का यह एक अधिक विश्वसनीय आधार बनेगा तथा जो किसी धोखाधड़ी या बेईमानी के प्रति सुरक्षा को सुनिश्चित करेगी।

भारतीय रिज़र्व बैंक वित्तीय समावेशन के लिए आईटी सोल्यूशनों पर एक परामर्शी समूह गठित कर रहा है और यह आशा की जाती है कि इस समूह के प्रयासों के फलस्वरूप बैंक सरकार तथा डाकघरों के बीच सामूहिक प्रयास सुविधाजनक बनाए जाएंगे।

मध्यस्थकों का उपयोग

निर्धनों की सहायता के लिए गठित परामर्शी समूह (सीजीएपी) द्वारा हाल ही में प्रस्तुत एक आलेख में शाखा रहित बैंकिंग के माध्यम से बैंकिंग की पहुँच बढ़ाने के लिए संभावित दो माडलों का ब्यौरा दिया गया है अर्थात् बैंक एजेंट मॉडल तथा ई-बैंकिंग मॉडल जहाँ बिना बैंक खाते

के भी अनेक प्रकार के वित्तीय लेनदेन ई-मनी के माध्यम से हो सकते हैं। उक्त आलेख में 'एजेंसी जोखिमों' तथा ई-मनी जोखिमों तथा विनियामकों के लिए मुद्दों का ब्यौरा दिया गया है।

भारत में, शाखा रहित बैंकिंग कि बैंक सुविधा रहित क्षेत्रों में प्रभावी रूप से फैलना सुनिश्चित करने में समर्थ होनी चाहिए इसका एक उदाहरण है - स्वयं सहायता समूह - बैंक संपर्क कार्यक्रम। उत्पादक गतिविधियों तथा गतिविधियों की अर्थ सक्षमता में सुधार के लिए अपेक्षित सहायक तथा सामूहिक सेवाओं को प्रदान करने के लिए स्थानीय संस्थाओं की सहक्रियाओं के वित्त पोषण हेतु इस कार्यक्रम को उन्नत करने पर ध्यान केंद्रित करने की जरूरत है। जहाँ स्वयं सहायता समूह-बैंक संपर्क कार्यक्रम को बढ़ाते समय लेखांकन की ईमानदारी तथा सदस्यों के हित का संरक्षण सुनिश्चित करने की सावधानी बरतनी चाहिए। इसके अलावा, इसे और उन्नत करने के लिए अपेक्षित है ज्ञान का संवर्धन तथा क्षमता का निर्माण। उदाहरण के लिए किसी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक द्वारा अपनी कुछ ग्रामीण शाखाओं में स्थापित ग्रामीण ज्ञान केंद्रों में ऐसी शाखाओं पर कहीं अधिक उत्पादक ऋणों को उधार देना और बढ़ा हुआ माल कारोबार संभव हुआ है।

मध्यस्थ संस्थाओं जैसे डाक घरों तथा अन्य संस्थाओं का प्रयोग एजेंट से जुड़े जोखिमों का मुद्दा उठाता है। एजेंटों से संबंधित अधिकांश जोखिम जिनका ब्यौरा सीजीएपी आलेख में दिया गया है, उनका उल्लेख खान समिति की रिपोर्ट तथा कारोबारी प्रतिनिधियों तथा सुविधा प्रदाताओं के उपयोग पर भारतीय रिज़र्व बैंक के मार्गदर्शी सिद्धांतों में तथा अंतिम बाह्य स्रोतों के उपयोग संबंधी मार्गदर्शी दिशा निदेशों में भी, जो कि कल ही जारी हुई है, में भी किया गया है। मध्यस्थकों का उपयोग सहायक है, जहाँ मध्यस्थक वस्तुतः जोखिम को घटाने में समर्थ बनाते हैं, जैसा कि स्वयं सहायता समूह का उपयोग, जहाँ सामूहिक अनुशासन तथा सामाजिक पूंजी ऋण की वृद्धियों के रूप में कार्य करते हैं। एमएफआई का उपयोग, जो कि समूह के सदस्यों में क्षमता निर्माण में तथा जो ऋण के अतिरिक्त सेवाएं देने में लगे रहते हैं, करने से वे बैंकों को अर्थसक्षमता बढ़ाकर ऋण जोखिम को न्यूनतम करने में और साथ ही बैंक सुविधा की पहुँच बढ़ाकर उसे निर्धन ग्राहकों की भारी संख्या तक पहुँचाते हैं। एजेंटों द्वारा नकदी चुकौतियाँ और जमाराशियाँ स्वीकार करने की अनुमति देने से उठने वाले चिंताएं हैं और इसीलिए आनलाइन बायोमैट्रिक पद्धतियों को बैंक खातों से तत्काल समय पर करने के लिए जोड़ दिया गया है। वे ऑफ लाइन मॉडलों के लिए वरीयता प्राप्त हो सकती हैं। अन्य जोखिमों जिससे निपटा जाना है वे हैं परिचालनगत जोखिम, प्रतिम्बित जोखिम, विधि संबंधी जोखिम, चलनिधि जोखिम, ग्राहक संरक्षण- साथ ही ग्राहक शिकायत निवारण संबंधी संकल्पना भी है तथा इसमें काले धन को वैध बनाने से रोकने से संबंधित संकल्पना भी शामिल हैं।

अंत में, वित्तीय समावेशन के लिए विद्यमान शाखाओं के नेटवर्क सूचना प्रौद्योगिकी और मध्यस्थक संस्थाओं को शक्ति संपन्न बनाने के लिए क्या सीखें हैं ?

सर्वप्रथम, स्पष्टतः मुख्य ध्यान बैंक-सुविधा-रहित या कम सुविधा वाले क्षेत्रों पर अधिक केंद्रित किया जाए बनसुत इसके कि पहले से ही

अच्छी तरह बैंक सुविधा वाले क्षेत्रों में आक्रामक रूप से प्रतिस्पर्धा की जाए। बचतों, ऋणों और विप्रेषणों के लिए वर्तमान शाखाओं द्वारा सेवित ग्राहकों की संख्या में भारी वृद्धि करने की स्पष्ट जरूरत है। यह आशा की जाती है कि 'अपने ग्राहक को जानिए' (केवाईसी) मापदंड छोटे मूल्यों वाले खातों के लिए इसे सुनिश्चित करने के लिए दूर तक जाएंगे।

दूसरे, वित्तीय समावेशन लक्ष्यों को प्राप्त करने की अपेक्षा ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझने से प्रेरित होना चाहिए। ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकों को पहुँचना चाहिए बजाए इसके कि वे केवल संख्याओं वृद्धि का दिखावा करने का खेल खेलें (या ग्रामीणों को अपने यहां आने की प्रतीक्षा करें) एक सुनियोजित रणनीति को लेनदेनों, विप्रेषणों, बचतों, ऋणों और बीमा के उत्पादों को ग्राहकों की सुविधा या आवश्यकता के अनुसार बनाये जाने पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए। वस्तुतः वित्तीय साक्षरता को सुधारने तथा ऋण मंत्रणा का कार्य वित्तीय उत्पादों की सुपुर्दगी से पहले किया जाना चाहिए। वास्तव में बैंकों को चाहिए कि वे सारे देश के लिए एक समान उत्पाद बनाने की नीति पर पुनर्विचार करें और उन्हें स्थानीय दृष्टिकोण अपनाना चाहिए। संप्रेषण स्थानीय भाषा में होना चाहिए तथा वह अवरोधों को हटाकर स्थानीय संस्कृति के अनुरूप हो।

तीसरे, निम्न लागत पर सुपुर्दगी बढ़ाने के लिए, बेहतर आंतरिक नियंत्रण प्रणाली तथा एमआइएस बनाने के लिए, भुगतान और विप्रेषण प्रणालियों की दक्षता, सुरक्षितता और निष्ठा को बढ़ाने के लिए तथा एक विश्वसनीय ऋण सूचना प्रणाली विकसित करने के लिए प्रौद्योगिकी का प्रयोग बढ़ाया जाना चाहिए। एक सम्यक रूप से कार्य करने वाली भुगतान प्रणाली स्वयं आर्थिक गतिविधियों और इसकी दक्षता में वृद्धि करती है।

चौथे, ग्रामीण क्षेत्रों के लिए वित्तीय सेवाओं को सहायक गतिविधियों तथा जानकारी के प्रसारण के लिए समर्थन जुटाकर सहायता की जरूरत होगी। कृषक प्रशिक्षण केंद्र, ग्रामीण ज्ञान केंद्र, कुछ बैंकों द्वारा स्थापित ग्रामीण विकास तथा स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरयूडीएसइटीआईज) को निरंतर विकास सुनिश्चित करने के लिए कई गुनी संख्या में बढ़ाना होगा।

पांचवें, स्वयं सहायता समूह कार्यक्रम काफी फैल चुके हैं। मार्च 2006 को 2.2 मिलियन स्वयं सहायता समूह बैंकों से जुड़े हुए थे और उन्हें रूपए 11400 करोड़ के ऋण प्रदान किए गए। उत्पादक ऋणों को शामिल करने के लिए इसे बढ़ाने की जरूरत है। साथ ही यह सुनिश्चित

करना होगा कि समूह निर्माण तथा क्षमता की प्रक्रिया को पर्याप्त समय देना होगा ताकि सामाजिक पूंजी तथा लोकातांत्रिक प्रक्रियाएं जड़ें जमा सकें। लेखांकन और खाता बही में पारदर्शिता तथा सदस्यों को वित्तीय शिक्षा बैंकों द्वारा की जाने वाली निष्ठापूर्वक इतिवृत्तात्मक जानकारी की भाग होनी चाहिए।

छठी, एनजीओ तथा एपएफआई का वास्तविक मूल्य उनके द्वारा 'ऋण से इतर' सेवाएं प्रदान करने में निहित है, न कि केवल और आगे उधार देने के लिए मात्र मध्यस्थकों के रूप में कार्य करने में। अपने संसाधनों तथा उनकी मात्रा के आधार पर बैंकों की लागत जन्य बेहतर स्थिति है, परंतु उन्हें समुदाय आधारित संगठनों तथा स्थानीय व्यक्तियों / संस्थाओं के साथ जोड़ने से सूचना के अंतराल को पाटने में तथा अवरोधों को पार करने में उन्हें सहायता मिलेगी।

सातवें, एजेंटों का उपयोग करते हुए ग्राहक के अधिकार को यह सुनिश्चित करने के लिए सुरक्षित करने की जरूरत है कि ये सेवाएं कहीं गलत व्यक्तियों को न बेच दी जाएं या सेवाओं में कोई खामियां न आ जाएं।

आठवें, बैंकों द्वारा अपनी पहुँच बढ़ाने के लिए क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों तथा भलीभाँति कार्य करने वाली सहकारी संस्थाओं की सहायता की जा सकती है। प्रायोजक बैंकों की इस संबंध में विशेष जवाबदेही है और उन्हें अपने-अपने द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों का स्वामित्व ले लेने की जरूरत है। वित्तीय प्रणाली के अन्य भागों से भिन्न लगभग 14500 शाखाओं से युक्त क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक ऐसे क्षेत्रों में स्थित हैं जो अपेक्षाकृत पिछड़े हुए और भारी जनसंख्या वाले हैं, परंतु जहाँ पर कारोबार के लिए और बैंकिंग सुविधा के प्रसार की वृद्धिशील भावी संभावनाएं प्रबल हैं। मानव संसाधन, प्रौद्योगिकी तथा प्रक्रियाएं एवं नेतृत्व को मुद्दों को निपटाने की जरूरत है, यदि क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को उन उद्देश्यों को पूरा करना है जिनकी उनसे अपेक्षा की गई है।

अंतिम, परंतु उतना ही महत्वपूर्ण है वित्तीय समावेशन को सुविधाजनक बनाने में राज्य सरकारों की भूमिका है। भूमि बंदोबस्त अधिकार, भूमि के रिकार्डों का कंप्यूटरीकरण, तथा सक्रिय कृषि विस्तार, मशीनरी के साथ-साथ आर्थिक और सामाजिक बुनियादी संरचना प्रदान करना निरंतर विकास के लिए वित्तीय समावेशन का प्रयोग करने में भारी सहायता करेगा। साथ ही बैंकों और राज्य सरकारों के बीच सामूहिक प्रयासों द्वारा सूचना प्रौद्योगिकी का प्रयोग बढ़ाए जाने से पूर्ण जीत की स्थिति बन सकती है।