वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में पदार्पण - एक अलग सोच*

के.सी. चक्रवर्ती

श्रीमती नैना लाल किदवई, उपाध्यक्ष, फिक्की और कंट्री हेड एचएसबीसी इंडिया; डॉ. अमिय शर्मा, अध्यक्ष, स-धन; श्री मैथ्यू टाइटस, कार्यपालक निदेशक, स-धन, फिक्की और स-धन द्वारा आयोजित इस वित्तीय समावेशन सम्मेलन में पधारे सदस्यगण, देवियो और सज्जनो। स-धन और फिक्की द्वारा संयुक्त रूप से आयोजित वित्तीय समावेशन सम्मेलन 2012 में आपके बीच आकर मुझे अत्यंत प्रसन्नता हो रही है। इस वर्ष का विषय ''वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में पदार्पण'' वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए एक नवोन्मेषी संकल्पना और नए नज़रिए के हिसाब से अत्यंत महत्त्वपूर्ण है। मुझे यह पता चला है कि इस सम्मेलन का उद्देश्य उन मुद्दों पर विचार-विमर्श करना है जो वित्तीय प्रणाली में पदार्पण करते समय किसी ग्राहक के सामने आते हैं। स्पष्टतः यह ग्राहक-केन्द्रिक नज़रिया है तथा इस विषय का चयन करने के लिए मैं इस सम्मेलन के आयोजकों को बधाई देता हूँ। हम अपनी सोच को अंतिम चरण (सेवा प्रदाता का दृष्टिकोण) से बदलकर प्रथम चरण (ग्राहक का दृष्टिकोण) की ओर उन्मुख कर रहे हैं। हमारी सोच में यह परिवर्तन हमारे कार्यों में भी परिलक्षित होना चाहिए।

पिछले कई दशकों के दौरान, 1950 के दशक में ग्रामीण सहकारिता का ढांचा निर्मित करके, 1960 के दशक में बैंकों के साथ सामाजिक संविदा का सृजन करके और 1970 तथा 1980 के दशक में बैंकों की शाखाओं के नेटवर्क का विस्तार करके इस लक्ष्य को प्राप्त करने का प्रयास करते रहे हैं। पूरे देश में शाखाओं के नेटवर्क की दृष्टि से इन उपायों का अच्छा परिणाम मिला है। फिर भी जो लोग वित्तीय सुविधाओं की परिधि से बाहर रह गए हैं, उनकी संख्या चौंकाने वाली है। देश की 6,00,000 बस्तियों में से केवल लगभग 30,000 बस्तियों में ही किसी वाणिज्य बैंक की शाखा थी। पूरे देश में लगभग 40% लोंगों के बैंक खाते थे। जिन लोगों ने जीवन बीमा करा रखा था, उनका अनुपात केवल 10% था और जिन लोगों ने गैर-जीवन बीमा करा रखा था, उनकी संख्या तो मात्र 0.6% ही थी। डेबिट कार्ड धारकों की संख्या केवल 13% और क्रेडिट कार्ड धारकों की संख्या केवल 2% ही थी। राष्ट्रीय नमूना सर्वेक्षण संबंधी आंकड़ों से यह पता चला कि देश के लगभग 51% कृषक परिवारों ने, किसी भी प्रकार के संस्थागत या गैर-संस्थागत स्रोतों से क्रेडिट कार्ड प्राप्त करने की मांग ही नहीं की।

3. ये आंकड़े भले ही चौंकाने वाले हैं, लेकिन वे भी वित्तीय सुविधाओं/सेवाओं से वंचित रह गए लोगों का सही-सही चित्र प्रस्तुत नहीं करते। जिन मामलों में खाते खोले गए बताए गए हैं उनमें भी बहुत से खाते बंद/निष्क्रिय हो चुके हैं। उनमें से भी केवल कुछ ही लोग अपने खातों से बैंकिंग संबंधी लेनदेन करते हैं तथा उनमें से भी बहुत कम लोग कोई ऋण लेते हैं। इस प्रकार देश के लाखों लोग अपनी अर्जन क्षमता और व्यावसायिक प्रतिभा के उपयोग के अवसर से वंचित रह जाते हैं, तथा उपेक्षा और गरीबी का जीवन जीने के लिए मजबूर हो जाते हैं।

4. एक दक्ष प्रणाली विकसित करने के लिए वित्तीय सुविधाओं की व्यवस्था हेतु संस्थाओं तथा वित्तीय लिखतों की एक स्वस्थ प्रणाली विकसित करना अनिवार्य है। गरीबी उन्मूलन के प्रयासों में गरीबों के लिए ऋण की उपलब्धता के अवसरों को बढ़ाना भारतीय योजनाओं का एक प्रमुख लक्ष्य रहा है। इस दिशा में किए गए प्रयासों की श्रृंखला में बैंकों का राष्ट्रीयकरण, ग्रामीण क्षेत्रों में शाखा नेटवर्क का व्यापक विस्तार, अर्थ-व्यवस्था के प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्रों के लिए अनिवार्य निर्देशित ऋण, कम ब्याज दरें तथा क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों और नाबार्ड का निर्माण उल्लेखनीय कदम हैं। इन उपायों के कारण ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकिंग की पहुंच बढ़ाने में और ऋण की मात्रा के विस्तार में भारी वृद्धि हुई लेकिन अब तक निर्मित किया हुआ ढांचा 'मात्रा की दृष्टि से प्रभावशाली लेकिन गुणात्मक दृष्टि से कमजोर' था। व्यापक विकास का मूल लक्ष्य पूरी तरह प्राप्त करने हेतु हमें अभी भी एक लंबा रास्ता तय करना होगा।

5. इस कठिन स्थिति को दृष्टिगत रखते हुए, विकास हेतु सभी को वित्त उपलब्ध कराने के अवसरों में वृद्धि करने का लक्ष्य रखने वाले वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया को बढ़ावा देना सही समय पर उठाया गया कदम है तथा माइक्रोफाइनैंस उसका एक छोटा अंग है। अन्ततोगत्वा विधिवत काम करनेवाला और दक्ष वित्तीय बाजार ही अर्थ-व्यवस्था के लिए वित्तीय सेवाएं सुलभ कराने की समस्या का समाधान कर सकता है। इसलिए वित्तीय दृष्टि से स्वस्थ प्रणाली निर्मित करना ही वित्तीय क्षेत्र के सुधारों का अभिन्न अंग और मूल स्तम्भ होगा।

* फिक्की तथा स-धन द्वारा नई दिल्ली में 7 अगस्त 2012 को आयोजित वित्तीय समावेशन सम्मेलन 2012 'द फर्स्ट माइल वॉक इन्टू फाइनैंशियल इन्क्लूज़न' के उद्घाटन के अवसर पर डॉ. के. सी. चक्रवर्ती, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक, द्वारा दिया गया उद्घाटन भाषण। यह भाषण तैयार करने में श्रीमती सुषमा विज और श्री बिपिन नायर द्वारा प्रदान की गई सहायता के लिए हार्दिक आभार।

6. समय बीतने के साथ-साथ, वित्तीय समावेशन के ढांचे और इससे संबंधित सोच के विषय में पर्याप्त परिवर्तन हुए हैं। वित्तीय समावेशन संबंधी रणनीति या नज़रिये के मामले में ''सबको एक ही ढांचे में ढालना'' जैसी नीति नहीं अपनाई जा सकती, लेकिन ऐसी रणनीति से अधिकतम लाभ प्राप्त करने के लिए कुछ आवश्यक तथा उपयोगी परिस्थितियों को समझना और स्वीकार करना जरूरी होगा।

7. वित्तीय समावेशन को निम्नलिखित बातों पर विशेष ध्यान देना चाहिए :

- इसे केवल ऋण या केवल जमा पर ध्यान न देकर, वित्तीय सेवाओं की व्यवस्था के व्यापक नज़रिए पर आधारित होना चाहिए।
- छोटे फर्मों की ज़रूरतों को पूरा करना चाहिए।
- जनसंख्या का जो भाग लिंगभेद के आधार पर या दूरी के कारण वित्तीय सेवाओं से वंचित रह गया था, उसकी जरूरतों पर ध्यान देना चाहिए।

वित्तीय समावेशन में माइक्रोफाइनैन्स की भूमिका

8. भारत में माइक्रोफाइनैन्स का विशिष्ट पहलू यह है कि यह विभिन्न चैनलों की सहायता से उपलब्ध कराया जाता है। इसके अंतर्गत वाणिज्य बैंकों और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की शाखाएँ शामिल हैं जो माइक्रो-क्रेडिट का वितरण सीधे स्वयं करती हैं और अपने बिज़नेस कॉरेस्पॉन्डेंटों की सहायता से भी करती हैं, बैंकों की शाखाएं, सहकारी बैंकों और प्राथमिक सहकारी समितियों से संबद्ध स्वयं सहायता समूह, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के रूप में तथा अन्य रूपों में माइक्रोफाइनैन्स संस्थाएं, जो अनेक देशी और विदेशी स्रोतों से निधियां प्राप्त करती हैं। अन्ततोगत्वा यह कम आय वाले परिवारों तक कम लागत पर, बिना अधिक औपचारिकताओं के और निरंतरता के आधार पर पहुँचने का जरिया है, वह भी विशेषतया उन लोगों तक जो अन्यथा वित्तीय सेवाएं प्राप्त नहीं कर पाते।

9. एक मॉडल के रूप में माइक्रोफाइनैन्स वित्तीय समावेशन को सुकर बनाता है। स्वयं सहायता समूह-आधारित माइक्रोफाइनैन्स की तर्कसंगतता तथा उसका औचित्य बहुत अच्छी तरह से स्थापित हो चुका है जो यह साबित करता है कि माइक्रो-क्रेडिट एक ''प्रयोग'' की अवस्था से भली-भांति रूपांतरित होकर देश के ग्रामीण और विकास-वित्त के सर्वमान्य प्रतिमान का स्वरूप ग्रहण कर चुका है। वस्तुतः इस कठिनाई को ध्यान में रखते हुए कि किसी नवोन्मेष की सफलता के मामले में लोगों की सोच सबसे बड़ी बाधा होती है, यह माइक्रोफाइनैन्स के इतिहास में अत्यंत महत्त्वपूर्ण कदम हो सकता है।

10. माइक्रोफाइनैन्स ग्रामीण गरीबों को बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध कराने का सस्ता और धारणीय तरीका माना गया है। माइक्रोफाइनैन्स की पृष्ठभूमि में निम्नलिखित सिद्धांत प्रमुखता से काम करते हैं : (i) गरीबों को अपनी परिधि में शामिल करने के लिए औपचारिक वित्तीय क्षेत्र के लिए सस्ते साधन के रूप में काम करना; (ii) प्रभावी संपार्श्विक विकल्प तैयार करना; (iii) ग्रामीण और शहरी-दोनों क्षेत्रों के गरीबों पर, विशेषतः औरतों पर अधिक ध्यान देना; और (iv) समष्टि आर्थिक वृद्धि के लक्ष्यों पर अधिक ध्यान देना। माइक्रोफाइनैन्स अप्रत्यक्ष रूप से शिक्षा, स्वास्थ और महिलाओं के सशक्तीकरण को बढ़ावा देता है। वैश्विक स्तर पर पिछले दो दशकों में माइक्रोफाइनैन्स के क्षेत्र में बहुत खुलापन आया है। 1990 के दशक के शुरुआती दौर में जब यह महसूस किया गया कि माइक्रोक्रेडिट उपलब्ध कराने वाले ग़रीबों और कम आय वर्ग वाले लोगों से ऋणों की वसूली कर सकते हैं तथा अपनी लागत भी पूरी कर सकते हैं तब माइक्रोफाइनैन्स का पूरा जोर एकमात्र उत्पाद (क्रेडिट) पर था जो विशिष्ट माइक्रोफाइनैन्स संस्थाओं द्वारा उपलब्ध कराया जाता था। माइक्रोक्रेडिट ने, बाद में विकसित होकर, माइक्रोफाइनैन्स का रूप ग्रहण कर लिया तथा और बाद में व्यापक वृद्धि पर जोर देते हुए, इसने ग़रीबों के लिए समग्र वित्तीय प्रणाली निर्मित करने की संकल्पना का रूप ले लिया।

11. माइक्रोफाइनैन्स सेवाएं, स्वयं सहायता समूह मॉडल तथा खुदरा ऋण वितरण मॉडल-दोनों रूपों में, इस एजेंडा में सहायक बन रही हैं। माइक्रोफाइनैन्स तीन प्रमुख विकासमूलक परिणामों को सुगम बना रहा है :

- यह ग़रीब परिवारों को, उनकी जरूरत के समय वित्तीय सेवाएं प्राप्त करने में सहायक होता है।
- यह परिवारों के आर्थिक कल्याण में सुधार से जुड़ा हुआ है।
- महिलाओं की आर्थिक भागीदारी में सहायक बनकर, यह आजीविका में सुधार लाता है, महिलाओं को सशक्त बनाता है और लैंगिक समानता का पोषण करता है।

12. वित्तीय समावेशन के प्रति हमारा नज़रिया

(क) बैंकों के नेतृत्व वाला मॉडल

- भारत में वित्तीय समावेशन के लिए हमने बैंकों के नेतृत्व वाला मॉडल अपनाया है जिसमें प्रौद्योगिकी की सहायता से आगे बढ़ने पर ध्यान दिया गया है। वित्तीय संस्थाओं द्वारा किए जाने वाले उपाय सूचना और संचार-प्रौद्योगिकी पर आधारित होने चाहिए और ऐसे नए वितरण मॉडलों की सहायता से आगे बढ़ेंगे जिन्हें, उनकी जरूरतों को सर्वोत्तम तरीके से पूरा करने के लिए, बाजार के भागीदारों द्वारा विकसित किए जाने की जरूरत होगी।
- हमारा अनुभव यह बताता है कि वित्तीय समावेशन का लक्ष्य मुख्यधारा की बैंकिंग संस्थाओं के जरिए बेहतर

तरीके से पूरा होता है क्योंकि, प्रभावी/ सार्थक वित्तीय समावेशन की स्थिति निर्मित करने के लिए जरूरी उत्पाद उपलब्ध कराने की क्षमता केवल उनके पास ही है।

- मोबाइल कंपनियों जैसे अन्य भागीदार, सहायक बनकर वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराने के मामले में साझेदारी कर सकते हैं।

(ख) न्यूनतम उत्पाद और सेवाएं

बैंकिंग सेवाओं की उपलब्धता के मानदंड पूरे करने के लिए ग्राहकों को न्यूनतम चार मूलभूत उत्पाद अवश्य उपलब्ध कराये जाने चाहिए :

- एक चेक-इन-एकाउन्ट जिसके साथ इमर्जेन्सी क्रेडिट सुविधा जुड़ी हो।
- भुगतान सेवाएं और प्रेषण सुविधा।
- एक विशुद्ध बचत उत्पाद, जैसे आवर्ती जमा।
- पात्र व्यक्तियों को कारोबारी ऋण सुविधा।

(ग) प्रौद्योगिकी द्वारा चालित-लेकिन प्रौद्योगिकी प्लेटफार्म से तटस्थ

वित्तीय समावेशन का काम बहुत बड़ा है तथा इसे, प्रौद्योगिकी का सक्रियतापूर्वक अधिकाधिक प्रयोग किए बिना, और समाज के सभी वर्गों को इससे जोड़े बिना, नहीं किया जा सकता। बैंकों द्वारा विकसित की जा रही वित्तीय समावेशन की रणनीतियां और डिलीवरी के मॉडल मुख्यतः प्रौद्योगिकी द्वारा चालित हैं। फिर भी हमने सोच-समझकर यह सुनिश्चित किया हैं कि बैंकों द्वारा अपनाए गए मॉडल प्रौद्योगिकी से तटस्थ हों जिससे ग्राहकों की वैयक्तिक जरूरतों के अनुसार उन्हें स्वरूप दिया जा सके तथा आसानी से उनमें सुधार लाया जा सके।

(घ) शाखा तथा बैंकिंग कॉरेस्पांडेंट ढ़ांचे का समन्वय

वित्तीय समावेशन का विस्तार करने में, विशेषत: भौगोलिक दृष्टि से बिखरे हुए बड़े क्षेत्रो में, ईंट-गारे से निर्मित भौतिक शाखाओं और क्लिक तथा माउस प्रौद्योगिकी का समन्वय बहुत सहायक होगा। बैंकिंग कॉरेस्पांडेंट की सहायता से दूर-दराज के क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाएं उपलबध कराने के लिए बैंकों को प्रौद्योगिकी का प्रभावी उपयोग करने की जरूरत है। बैंकिंग कॉरेस्पांडेंट मॉडल की सहायता से बैंक ग्राहकों को उनके दरवाजे तक सेवाएं, विशेषत: नकदी लेनदेन, प्रदान कर सकेंगे। बैंकिंग कॉरेस्पांडेंटों के कामकाज पर बेहतर नियंत्रण स्थापित करने और बैंकिंग सेवाओं की उपलब्धता में वृद्धि सुनिश्चित करने के लिए ईंट और गारे से निर्मित भौतिक शाखाओं की आवश्यकता है। अप्रैल 2011 में बैंकों को आदेश दिया गया है कि वे सभी नई शाखाओं में से कम-से-कम 25% शाखाएं बैंक-रहित ग्रामीण क्षेत्रों में खोलें। बैंको को यह भी आदेश दिया गया है कि वे अपनी मूल शाखा तथा ग्राहकों की बस्तियों के बीच ईंट गारे से निर्मित ढांचे वाली शाखाएं खोलें। इससे नकदी के प्रबंधन में, उचित दस्तावेज तैयार करने में, ग्राहकों की शिकायतें दूर करने में और बिज़नेस कॉरेस्पांडेंटों के कामकाज का बेहतर पर्यवेक्षण करने में दक्षता आएगी।

(ङ) सुगठित, योजनाबद्ध नज़रिया

वित्तीय समावेशन के प्रति हमारा नज़रिया सुगठित तथा योजनाबद्ध है जिसके अंतर्गत सभी बैंकों ने अपने निदेशक-मंडल द्वारा अनुमोदित वित्तीय समावेशन की योजनाएं तैयार की हैं जिसमें 2013 तक की अवधि के लिए तीन वर्ष के कार्यक्रम शामिल किए गए हैं और जिसमें अपने द्वारा निर्धारित किए गए ऐसे लक्ष्य शामिल हैं जो उनकी कारोबारी रणनीति के अनुरूप हैं और जिनसे उन्हें तुलनात्मक लाभ प्राप्त हो सकते हैं। 2000 से अधिक जनसंख्या वाले सभी गांवों को मार्च 2012 तक बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने का प्रारंभिक लक्ष्य सफलतापूर्वक पूरा कर लिया गया है तथा हम एक समयबद्ध योजना के अंतर्गत सभी गांवों को बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराना सुनिश्चित करने के मार्ग पर अग्रसर हैं। हमारा ध्यान केवल शाखाएं खोलने से आगे बढ़कर, खोले गए खातों में किए गए कारोबारी लेनदेन की मात्रा बढ़ाने की ओर केन्द्रित हो रहा है जो वित्तीय समावेशन के मॉडल को सफल बनाने के लिए सबसे महत्त्वपूर्ण है।

बैंकिंग कॉरेस्पांडेंट-आधारित डेलिवरी मॉडल

13. बैंकिंग कॉरेस्पांडेंट के माध्यम से वित्तीय सेवाएं प्रदान करना वित्तीय समावेशन संबंधी हमारे उपायों की सफलता का सबसे महत्त्वपूर्ण अंग होगा। यदि बैंकों के नेतृत्व वाले मॉडल को सफल होना है तो, यह अनिवार्य होगा कि दक्षतापूर्वक और सस्ती वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए यह बैंकिंग कॉरेस्पांडेंटों को बढ़ावा देने में सक्षम हो। तथापि, हमारा वर्तमान अनुभव यह है कि बैंकिंग कॉरेस्पांडेंट-आधारित डेलिवरी मॉडल अभी भी विकसित होने की अवस्था में है। विभिन्न बैंक इष्टतम डेलिवरी पद्धति की तलाश में अनेक प्रयोग कर रहे हैं लेकिन यह अभी भी सबसे कमजोर कड़ी बना हुआ है। बैंकिंग कॉरेस्पांडेंट मॉडल के सामने अनेक स्रोतों से चुनौतियां आ रही हैं जिनमें फील्ड में काम करनेवाले बैंकिंग कॉरेस्पांडेंटों को भुगतान करने में होनेवाले विलंब से पैदा हुए व्यवहार्यता संबंधी मुद्दे, प्रौद्योगिकी और कनेक्टिविटी संबंधी मुद्दे, बैंकिंग कॉरेस्पांडेंटों के टर्नओवर तथा संबंधित जनसंख्या में बैंकिंग कॉरेस्पांडेंटों के प्रति विश्वास पैदा करने तथा उनकी स्वीकार्यता से जुड़े मुद्दे शामिल हैं।

मुझे आशा है कि इस क्षेत्र में काम करने वाले प्रमुख पक्षकार इस उद्योग के सामने आ रही समस्याओं का समाधान करने के लिए सुझाव देंगे और इसे सफल बनाने की दिशा में काम करेंगे। मैं इस सम्मेलन के आयोजकों को बधाई देता हूँ क्योंकि इस महत्त्वपूर्ण पहलू पर पहली बार विचार-विमर्श किया जा रहा है।

माइक्रोफाइनैन्स संस्थाओं जैसी मुख्यधारा से अलग की संस्थाएं कहाँ फिट होती हैं?

14. यद्यपि हमारी सोच यह है कि धारणीय वित्तीय समावेशन केवल मुख्यधारा की वित्तीय संस्थाओं, जैसे बैंकों, की सहायता से ही प्राप्त किया जा सकता है, लेकिन चूंकि बैंकों की पहुंच अभी भी कम है और वे देश के बड़ी संख्या वाले गांवों में अभी भी नहीं पहुँच पाए हैं, इसलिए समाज के वंचित क्षेत्रों तक पहुँच सकने की क्षमता वाली अन्य संस्थाओं की जरूरत है। माइक्रोफाइनैन्स संस्थाएँ इस कमी को पूरा करती हैं और इस सीमा तक वित्तीय समावेशन में अत्यंत महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं। माइक्रोफाइनैन्स संस्थाओं ने पिछले कुछ वर्षों में कम सेवा प्राप्त कर सकने वालों/सेवाओं से वंचित रह गए लोगों को वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराई हैं। हमारा सुविचारित मत है कि अगले दशक में माइक्रोफाइनैन्स संस्थाएं वित्तीय सुदृढ़ीकरण में सहायक होंगी और बैंकिंग प्रणाली की वर्तमान स्तर की पहुँच को दृष्टिगत रखते हुए, भारत के वित्तीय बाजार का प्रमुख अंग बनी रहेंगी।

15. लेकिन माइक्रोफाइनैन्स संस्थाओं के संकल्पनागत ढांचे में परिवर्तन की आवश्यकता है। उधार लेने वालों की आय अर्जन क्षमता बढ़ाने के लिए उन्हें अपने कारोबारी मॉडल में परिवर्तन करना होगा। माइक्रोफाइनैन्स संस्थाओं को, नए ग्राहक बनाने तथा बाजार में अपनी हिस्सेदारी बढ़ाने के लिए अपने उत्पादों की डिज़ाइन को नया स्वरूप देने के लिए कदम उठाने होंगे। माइक्रोफाइनैन्स संस्थाओं को ग्राहकों से प्रतिसाद प्राप्त करने वाली प्रक्रियाओं को भी नया स्वरूप देना होगा ताकि वे अपना कारोबार करने के लिए अनुकूल वातावरण निर्मित कर सकें। उन्हें अपने मिशन और अपनी कारोबारी रणनीति में संशोधन करना होगा तथा इस क्षेत्र को जनसाधारण तथा नीतिगत समर्थन के लिए उपयोगी क्षेत्र का रूप देना होगा। दीर्घावधि में उन्हें अपने को बैंकों के रूप में या बिज़नेस कॉरेस्पांडेंट के रूप में विकसित करके, या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के रूप में अपने अस्तित्व को जारी रखते हुए, बाजार के विशिष्ट क्षेत्र में अपनी स्थिति मजबूत बनानी होगी।

16. संक्षेप में, साक्ष्य यह संकेत करते हैं कि गरीबी कम करनेवाली रणनीतियाँ उन देशों में सफल हुई हैं जिन्होंने व्यापक नीतियाँ अपनाई हैं। वित्तीय और सामाजिक - दोनों दृष्टियों से धारणीय वित्तीय प्रणाली का निर्माण करना गरीबी उन्मूलन संबंधी किसी भी रणनीति के लिए मूल अपेक्षा है। वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में पदार्पण करते समय जनसाधारण को सहायता प्रदान करते समय जिन दो मूलभूत मुद्दों को समझने की जरूरत है, वे निम्नलिखित हैं :

- वित्तीय समावेशन के कार्यक्रम वाणिज्यिक नजरिए से, न कि ख़ैराती आधार पर चलाए जाने चाहिए ताकि उनका लंबे समय तक चलते रहना सुनिश्चित किया जा सके। यह महत्त्वपूर्ण है कि गरीबों के साथ बैंकिंग संबंधी कारोबार करने को एक लाभप्रद कारोबारी मॉडल के रूप में देखा जाए और तदनुसार कारोबार किया जाए।
- गरीबों को सब्सिडी देने की जरूरत नहीं है लेकिन यह सुनिश्चित करना महत्त्वपूर्ण है कि उनका शोषण न हो। यह सुनिश्चित करने की जरूरत है कि जो गरीब व्यक्ति ऋण प्राप्त करने के पात्र हैं उन्हें शोषणमुक्त परिवेश में समय पर और पर्याप्त ऋण उपलब्ध हो।

17. मुझे ज्ञात है कि स-धन ने पिछले कई वर्षों में अच्छा काम किया है। मैं इस संगठन के विस्तृत और अलग-अलग क्षेत्रों से जुड़े सदस्यों की प्रशंसा करता हूँ तथा वित्तीय समावेशन को आगे बढ़ाने में उनके योगदान की आशा लगाए हूँ। मैं विशेष रूप से यह उम्मीद रखता हूँ कि भारत के अपेक्षाकृत गरीब जिलों में तथा प्राकृतिक एवं अन्य आपदाओं से प्रभावित जिलों में वित्तीय समावेशन का काम और बढ़ेगा जहाँ बैंकों की पहुँच कम हो पाती है। वित्तीय साक्षरता का स्तर कम होने के कारण, मैं विशेष रूप से आशा करता हूँ कि जागरूकता बढ़ाने के लिए उच्च स्तरीय कार्यक्रम चलाए जाएंगे जिससे गरीब परिवार अपने लाभ के लिए वित्तीय सेवाओं का बहुत अच्छी तरह उपयोग करने के काम में सहभाग करेंगे।

18. मैं वित्तीय समावेशन से जुड़े प्रत्येक सहभागी पक्षकार से यह अनुरोध करता हूँ कि वे वित्तीय समावेशन के हमारे लक्ष्य को साकार करने में योगदान दें। जिन महत्त्वपूर्ण बातों की ओर अधिक ध्यान देने की जरूरत है, उनमें से कुछ हैं : ऋण, बचत, बीमा, पेंशन और धन-अंतरण सहित सस्ती वित्तीय सेवाओं तक समय से पहुँच, सेवा प्रदाताओं का उत्तरदायित्वपूर्ण व्यवहार, पैसे के लेनदेन के इलेक्ट्रानिक तौर-तरीके, आजीविका तथा उद्यम का सृजन, और एक ऐसी विनियामक व्यवस्था जो ऊपर बताई गई सभी बातों पर निगरानी रख सके। इसके लिए विभिन्न संस्थाओं, चैनलों, मॉडलों और प्रयोगों के पूरक तथा सहायक पारस्परिक अंतरसंबंधों की जरूरत होगी।

19. मुझे आशा है कि सम्मेलन में उपर्युक्त मुद्दों पर विचार-विमर्श किया जाएगा तथा भविष्य के लिए निश्चित रणनीति उभर कर सामने आएगी। मैं आशा करता हूँ कि माइक्रोफाइनैन्स क्षेत्र अपनी सेवाएं प्रदान करता रहेगा तथा सरकार और भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ मिलकर काम करेगा। मैं सम्मेलन की सफलता की कामना करता हूँ।