भारत में शहरी गरीबों का वित्तीय समावेशन*

के.सी. चक्रवर्ती

सुश्री लता कृष्णन, अध्यक्ष, अमरीकन इंडिया फाउंडेशन (एआईएफ); श्री एम.ए रवि कुमार, सीईओ, एआईएफ; प्रोफेसर संगमित्रा एस. आचार्य, जवाहरलाल नेहरू विश्वविद्यालय; श्री प्रदीप कश्यप, उपाध्यक्ष, एआईएफ; श्री माइकल मार्कल, विश्व बैंक; सुश्री कविता एन. रामदास, सुश्री मधु पी. किशवार, श्री मैथ्यू टाइटस एवं सुश्री सुजाता लांबा, आज की चर्चा के पैनल के सदस्य; श्री हनुमंत रावत, निदेशक, एआईएफ; संगोष्ठी के प्रतिनिधि, देवियो और सज्जनो। एआईएफ द्वारा नई दिल्ली में आयोजित आज की पांचवी वार्षिक राष्ट्रीय संगोष्ठी में भाग लेना मेरे लिए सौभाग्य की बात है। मुझे इस बात की खुशी हो रही है कि आज हमारे बीच गुवाहाटी से डॉ. प्रदीप सरमाह उपस्थित हैं जिन्होंने हल्के भार वाले रिक्शे को रूप देने और रिक्शा चालकों के लिए संयुक्त देयता समूह गठित करने का मार्ग प्रशस्त किया।

2. इस बात से मुझे बेहद खुशी हो रही है कि 2001 में छोटी सी शुरुआत से आगे बढ़कर एआईएफ देश में एक अग्रणी गैर लाभकारी संगठन के रूप में उभरा है जिसमें भारतीय मूल के अमरीकी नागरिक शामिल हैं जो न केवल भारत के गरीबों के उत्थान के लक्ष्य पर प्रतिबद्ध हैं बल्कि जीवंत सामाजिक ईकोसिस्टम के विकास में भी सक्षम हैं। एआईएफ मूलभूत एनजीओ एवं सरकारी संस्थाओं के सहयोग से शिक्षा, आजीविका एवं लोक स्वास्थ्य से संबंधित भिन्न-भिन्न परियोजनाएं सफलतापूर्वक चला रहे हैं जिनमें प्राथमिक शिक्षा, महिला सशक्तिकरण एवं एचआईवी/एड्स पर क्रमश: बल दिया गया है। मैं जानता हूँ कि एआईएफ ने अब तक 1.7 मिलियन से भी अधिक भारतीय गरीबों तक अपना दायरा बढ़ाया है और इसने आजीविका का स्थायी साधन उपलब्ध कराने के जरिए उनके जीवन में सफलतापूर्वक परिवर्तन लाया है। एआईएफ ने अकेले ही जितने गरीबों तक अपनी पहुँच बढ़ाई है वह वाकई में प्रशंसनीय है, किंतु एक राष्ट्र के रूप में 1.2 बिलियन की आबादी तक अपनी पहुँच बनाने की चुनौतियों का सामना करना और भी विशाल कार्य है। निर्धारित लक्ष्य के बिलकुल करीब पहुँचने के लिए भी हमें न केवल एआईएफ जैसी संस्थाओं के प्रयासों में वृद्धि की आवश्यकता होगी बल्कि इस प्रकार के कई सरकारी और गैर-सराकरी संगठनों के सहयोग की भी जरूरत पड़ेगी। वित्तीय समावेशन कार्यक्रम को लेकर हमारा अनुभव बताता है कि जब तक इसमें शामिल मध्यवर्ती संस्थाएं सुदृढ़ वितरण नमूना तैयार नहीं कर लेतीं और इन गतिविधियों को एक व्यवहार्य बिजनेस प्रस्ताव के रूप में नहीं चला पातीं, तब तक सफलता कठिन होगी। इसलिए प्रतिबद्धता की भावना के अलावा हमें असल में इन गतिविधियों में सफलता पाने के लिए सुदृढ़ वितरण नमूना विकसित करने की जरूरत है जिसका अनुकरण अन्य संस्थाएं एआईएफ से कर सकती हैं और उसे क्रियान्वित कर सकती हैं।

3. यह बेशक बहुत खुशी की बात है कि एआईएफ ने अपनी वार्षिक संगोष्ठी के लिए शहरी गरीबों के वित्तीय समावेशन विषय पर अपना ध्यान केंद्रित किया है और मैं इसके लिए इस संस्थान का आभारी हूँ। जैसा कि आप सब जानते हैं, वित्तीय समावेशन भारतीय रिज़र्व बैंक की दृष्टि से महत्त्वपूर्ण क्षेत्र रहा है और मुझे पूरा विश्वास है कि इस प्रकार का मंच हमें अपने द्वारा निश्चित किए गए महत्वाकांक्षी उद्देश्य को पूरा करने के लिए जिन-जिन चीजों को किए जाने की आवश्यकता है उस संबंध में एकसाथ मिलकर आत्म-निरीक्षण करने का अवसर प्रदान करेगा। अत: मैं आयोजनकर्ताओं को मुझे आमंत्रित करने और इस विषय पर अपनी राय देने का अवसर प्रदान करने के लिए धन्यवाद देता हूँ।

4. भले ही भारतीय अर्थव्यवस्था में अत्यधिक वृद्धि देरी से हुई, फिर भी हमारे समाज का बहुत बड़ा वर्ग विभिन्न सामाजिक-आर्थिक कारकों के चलते भारत की वृद्धि से वंचित रहा है। यह विडंबना ही है कि हमारे शहरों में दूर-दूर तक फैली समृद्धि के बावजूद हमारे शहरों के बीचों-बीच वित्तीय रूप से वंचित लोग बहुतायत में मौजूद हैं। प्रत्येक वर्ष, बड़ी संख्या में लोग अपने और अपने परिवार के लिए बेहतर जीवन की खोज में गांवों से शहरों में आकर बस जाते हैं। वे विक्रेता, कुली, फेरी वाला, निर्माण मजदूर, घरेलू श्रमिक, रिक्शा चालक इत्यादि गैर-सविंदाकृत एवं अस्थायी काम करते हैं। इन लोगों को

* भारतीय रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर डॉ. के.सी. चक्रवर्ती द्वारा 'शहरी गरीबों का वित्तीय समावेशन' शीर्षक पर अमेरिकन इंडियन फाउंडेशन द्वारा नई दिल्ली में 28 जनवरी 2013 को आयोजित वार्षिक राष्ट्रीय संगोष्ठी में दिया गया आधार व्याख्यान। इस भाषण को तैयार करने में श्रीमती सुषमा विज के सहयोग के लिए उनको बहुत-बहुत धन्यवाद।

अपनी जरूरतों को पूरा करने के लिए द्रुत, निम्न लागत, सरल एवं सुरक्षित बचत, ऋण और विप्रेषण सुविधा की आवश्यकता है। तथापि, अपने अस्थायी काम के स्वरूप को दृष्टि में रखते हुए वे शहर के अंदर या विभिन्न शहरों में भी अपनी जगह अक्सर बदलते रहते हैं। सामान्यत: यह देखा गया है कि बैंक उन लोगों को स्पष्ट कारणों से बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में हिचकिचाते हैं।

वित्तीय समावेशन से हमारा क्या तात्पर्य है?

5. इससे पहले कि मैं शहरी गरीबों के वित्तीय समावेशन की बारीकियों पर प्रकाश डालूं, चलो हम इस शब्द के मतलब को समझने के लिए एक मिनट दें। हमने वित्तीय समावेशन की परिभाषा इस प्रकार की है - 'वित्तीय समावेशन वह प्रक्रिया है जिसमें विनियमित, मुख्याधारा के संस्थाओं द्वारा आम तौर पर समाज के सभी वर्गों एवं कमजोर समूह जैसे कि पिछड़े वर्ग और खासकर निम्न आय समूहों को आवश्यक समुचित वित्तीय उत्पाद एवं सेवाएं उचित और पारदर्शी तरीके से सस्ती कीमत पर उपलब्ध कराया जाना सुनिश्चित किया जाता है'। वित्तीय समावेशन न केवल इस नजरिए से महत्त्वपूर्ण है कि इससे गरीबों को लाभ पहुँचता है बल्कि देश की सामाजिक एवं आर्थिक प्रणाली की संपूर्ण स्थिरता के नजरिए से भी यह महत्त्वपूर्ण है। समाज में वित्तीय रूप से वंचित जनसंख्या के बड़े हिस्से से प्राप्त अधिकाधिक बचत के जरिए उन्हें वित्तीय रूप से समावेश करने पर पूरी अर्थव्यवस्था पर बहुविध प्रभाव पड़ेगा। इन वित्तीय रूप से वंचित समूहों को औपचारिक बचत व्यवस्था उपलब्ध कराने और आपातकाल एवं उद्यमी के उद्देश्य से बैंकों द्वारा प्रदान किए गए ऋण के जरिए उनके जीवन में बदलाव लाने की संभावना बनती है जिससे वे संपत्ति बना सकते हैं, स्थिर आय कमा सकते हैं, समष्टि-आर्थिक एवं आजीविका संबंधी आघातों से निबटने के लिए लचीलापन ला सकते हैं और अपनी वित्तीय स्थिति तथा जीवन स्तर को बेहतर बना सकते हैं।

वित्तीय समावेशन को लेकर हमारी कार्यनीति

6. वित्तीय समावेशन भारतीय रिज़र्व बैंक के नीति निर्धारण का अभिन्न अंग है। हमने इस उद्देश्य को पूरा करने के लिए विनियामक छूट देने, नवोन्मेषी उत्पादों को लागू करने और विभिन्न सहायक उपायों के रूप में बड़ा कदम उठाया है। हमने देश में वित्तीय समावेशन के लिए बैंक संचालित दृष्टिकोण को अपनाया है और व्यक्तिगत बैंकों द्वारा प्रोद्यौगिकी को लेकर किए गए विकल्प के संबंध में तटस्थता बरतते हुए प्रौद्योगिकी का लाभ उठाए जाने को बढ़ावा दिया है। सभी हितधारकों द्वारा किए गए प्रयासों के परिणामस्वरूप बैंकिंग सेवाओं का विस्तार अब तक वंचित दूरस्थ स्थानों में भी बढ़ने लगा है। आज, बैंकिंग व्यवस्था भौतिक शाखाओं, बिजनेस कॉरेसपांडेंट (बीसी) और अन्य प्रकार से लगभग 2,04,800 गांवों तक पहुंची है। पिछले 3 वर्षों में 96.25 मिलियन मूल बचत बैंक खाते (पूर्व के नो फ्रिल खातों सहित) खोले गए हैं।

शहरी गरीबों का वंचित रहना

7. वित्तीय समावेशन संबंधी हमारे प्रयासों के केंद्र में प्रमुख रूप से ग्रामीण वासी रहे हैं क्योंकि हमारे गांव की बड़ी आबादी अभी भी बैंक रहित है। हमारे ध्यान में यह भी रहा है कि शहरी क्षेत्रों में बैंकिंग नेटवर्क अच्छी तरह व्याप्त है और इसलिए बैंकिंग सेवाएं सबको उपलब्ध होनी चाहिए। लेकिन जमीनी हकीकत काफी चौंका देने वाली है। शहरों में बैंक शाखाओं की कमी न होने के बावजूद वित्तीय वंचन की समस्या शहरी क्षेत्रों में भी खासकर वंचित एवं निम्न-आय समूहों में व्यापक रूप से फैली हुई है। वित्तीय समावेशन कार्यक्रम के हिस्से के रूप में बैंकों द्वारा पिछले 3 वर्षों में शहरी क्षेत्रों में 13,434 बीसी केंद्र खोले गए फिर भी आशा के मुताबिक प्रगति नहीं हुई। अभी भी कई शहरी क्षेत्रों को औपचारिक वित्तीय उत्पाद एवं बचत, ऋण, विप्रेषण और बीमा जैसी सुविधाएं उपलब्ध नहीं है जिसके चलते उन्हें अपनी व्यक्तिगत, स्वास्थ्य एवं आजीविका संबंधी जरूरतों को पूरा करने के लिए मजबूर होकर अत्यधिक ब्याज लेने वाले अनौपचारिक स्रोतों पर निर्भर होना पड़ता है। इसमें कोई आश्चर्य की बात नहीं है कि इस प्रकार के उधार को चुकाने में उन्हें संघर्ष करना पड़ता है जिससे गरीबी के दुष्चक्र से निकलने के उनके मार्ग में और बाधाएं उत्पन्न होती हैं।

प्रवासी मजदूर

8. शहरी गरीबों का एक खास वर्ग जो वित्तीय वंचन की समस्या से बुरी तरह प्रभावित हुआ है - वह है 'प्रवासी मजदूर'। शहरी क्षेत्रों के प्रवासी मजदूर प्रमुख रूप से निम्न-आय परिवार से होते हैं जो बेहतर आय और रोजगार अवसरों की खोज में अपने गांव के घर को छोड़ देते हैं। इनमें से कई लोग अपने कार्य-स्थलों पर काम करने के साथ-साथ वहां बस भी जाते हैं और दैनिक मजदूरी पाते हैं। उन्हें अपनी बचत की राशि रखने के लिए सुरक्षित जगह और थोड़े अंतराल पर छोटी राशि

प्रेषित करने की सुविधा की जरूरत पड़ती है। अधिकांश प्रवास सीमाओं में प्रवासियों का अपनी पहले की जगह पर ऋण बकाया होता है, जो उनके द्वारा मुख्यत: अनौपचारिक स्रोतों से प्राप्त किया गया था, अत: विप्रेषण ऋण चुकाने का महत्त्वपूर्ण स्रोत है।

रिक्शा चालक

9. शहरी गरीबों को वित्तीय रूप से समावेश करने के प्रयासों में बाधा उत्पन्न करने वाले मामलों में गहराई से उतरने से पहले मैं इस आबादी के एक महत्त्वपूर्ण उप-वर्ग अर्थात् रिक्शा चालक समूह के बारे में कुछ देर बात करना चाहूँगा जो एआईएफ द्वारा रिक्शा संघ कार्यक्रम के अंतर्गत की गई पहल का केंद्र बिंदु है। रिक्शा चालक खासकर शहरों के निम्न आय समूहों को बहुत जरूरी एवं मूल्यवान जन सेवा अत्यंत सस्ती दर पर प्रदान करते हैं। वे क्षेत्र जहां गलियां और संकरी गलियां वाहनों के आने-जाने के लिए बहुत छोटी पड़ती हैं वहां साइकिल रिक्शा ही यातायात का एकमात्र उपयोगी साधन है। अधिकांश शहरों में जहां प्रमुख यातायात नेटवर्क स्टेशनों जैसे रेलवे, मेट्रो रेल, बस आदि के बीच फीडर सेवा की कमी होती है वहां साइकिल रिक्शा की मांग हमेशा रहती है।

10. रिक्शा चालकों के विषय में कोई अखिल भारतीय अध्ययन न होने के कारण यह अनुमान लगाया गया है कि देश में लगभग 8 मिलियन रिक्शा चालक हैं जिनमें से केवल 1.1 मिलियन को विभिन्न नगरपालिकाओं में पंजीकृत किया जा रहा है। प्रत्येक रिक्शा चालकों पर औसतन पांच व्यक्ति के आश्रित होने से इस बात का पता चलता है कि लगभग 40 मिलियन लोग अपने निर्वाह के लिए रिक्शा चालकों पर निर्भर होते हैं जो हमारी आबादी के एक बड़े वर्ग की आजीविका का महत्त्वपूर्ण साधन बन गया है।

11. प्रवासी मजदूर समुदाय की तरह रिक्शा चालक भी कभी-कभार विश्वसनीय पहचान, संदर्भ या संपर्क रखते हैं। उन्हें आमतौर पर संस्थागत वित्त का एक्सेस नहीं होता और इसलिए उन्हें निजी रिक्शा खरीदने के लिए रुपया जुटाने में दिक्कत होती है। उपलब्ध आंकड़ों के अनुसार 90-95 प्रतिशत रिक्शा चालक दैनिक आधार पर रिक्शा किराए पर चलाते हैं और प्रति दिन अधिक से अधिक ₹25-50 किराया देते हैं जो रिक्शे पर लगने वाली लागत अर्थात् ₹10,000-12,000 के लिए जुड़कर प्रति माह ₹1500 हो सकता है। वे वर्षों तक अत्यधिक किराया देते हैं लेकिन कभी रिक्शे के मालिक नहीं हो पाते। जिस दिन रिक्शा चालक अस्वस्थता, सामाजिक कार्यक्रमों या अन्य कारणों से रिक्शा नहीं चला पाते, उस दिन उनकी कोई आमदनी नहीं हो पाती। इसके अतिरिक्त फसल उगाई के समय वे अपने मूल निवास स्थान को लौट जाते हैं जिससे उनके नियमित पेशे में बाधा उत्पन्न होती है। इन सबके परिणामस्वरूप उन्हें अनियमित एवं अस्थायी आय मिलती है जो अनेक कारणों से बाधाओं की शिकार होती है। निजी रिक्शा रखना उन्हें अपने पेशे को हमेशा जारी रखने और उनकी आय में स्थिरता लाने में मदद करेगा जो किसी भी प्रकार की वित्तीय योजना के लिए अनिवार्य है।

12. इसलिए यह महत्त्वपूर्ण है कि इन समूहों को उनकी आजीविका में स्थिरता लाने के लिए सहायता पहुँचाने का प्रयास किया जाना चाहिए। रिक्शा चालकों की आर्थिक संभावनाओं को बेहतर करने के लिए विभिन्न हितधारक समूहों को एक सूत्र में बांधने में एआईएफ द्वारा की गई पहल वाकई में प्रशंसनीय है और मुझे आशा है कि रिक्शा संघ कार्यक्रम पूरे देश में फैला हुआ है और इस परिश्रमी समूह के जीवन की गुणवत्ता में विश्वसनीय सुधार लाने में एआईएफ सफल है।

13. संयुक्त देयता समूह (जेएलजी) मॉडल का प्रयोग करने के जरिए रिक्शा ऋण प्रदान करके देखा जा चुका है। उदाहरण के लिए पंजाब नेशनल बैंक के 'जनमित्र रिक्शा वित्तपोषण योजना' के तहत इच्छुक व्यक्तियों को सरल शर्तों पर जरूरत-आधारित ऋण प्रदान किया गया ताकि ये लोग साहूकारों के चंगुल से निकल सकें। इसका वित्तपोषण अमरीकन इंडियन फाउंडेशन ट्रस्ट (एआईएफटी) के साथ-साथ अन्य स्थानीय एनजीओ द्वारा प्रायोजित एनजीओ के साथ गठबंधन के जरिए किया गया है। एनजीओ स्थानीय नगरपालिका निकाय के साथ पंजीकरण जैसी औपचारिकताओं को पूरा करने की व्यवस्था कराता है। ऋण की सीमा में रिक्शे की लागत, यूनिफार्म की लागत, दो वर्षों का लाइसेंस शुल्क एवं रिक्शा चालक के जीवन और स्वास्थ्य बीमा हेतु तीन वर्षों का प्रीमियम शामिल है। इस अवस्था में आईआईटी गुवाहाटी के सहयोग से रिक्शे का एक विशेष डिजाइन तैयार किया गया जो कम भार वाले रिक्शे के रूप में उभरकर सामने आया और यह यात्रियों के लिए सभी मौसम में आराम से बैठने की व्यवस्था और सामान रखने के लिए पर्याप्त जगह सुनिश्चित करता है। यह इस योजना के अंतर्गत वित्तपोषित रिक्शे की एक विशिष्ट पहचान भी सुनिश्चित कराता है। रिक्शे का डिजाइन इस प्रकार है कि उसमें विज्ञापन

हेतु पीछे पर्याप्त जगह उपलब्ध है। एनजीओ की भागीदारी बैंकों के साथ-साथ निर्माताओं को आश्वासन की गारंटी प्रदान करता है। इस मामले में बैंकों का जोखिम घट जाता है; रिक्शे की गुणवत्ता की जांच किए जाने के कारण रिक्शा चालक इस बात को लेकर निश्चिंत रह सकता है; और निर्माताओं को बैंक द्वारा भुगतान किया जाना सुनिश्चित किया जाता है।

14. इस योजना की सफलता के अनेक उदाहरण हैं और गरीबों को रोजगार मिला है और गौरवशाली जीवन जीने में मदद हुई है। ऋण एवं इसके परिणामस्वरूप होने वाले आजीविका के साधन - रिक्शा के जरिए उनका सामूहिकीकरण और सशक्तिकरण उनके जीवन में एक क्रांतिकारी परिवर्तन ला सकता है। इस प्रयोग में आय के स्तर में वृद्धि स्पष्ट है और स्वयं की सोच में सुधार इसका पूरक है। बड़ी संख्या में बेघर एवं पहचान-रहित प्रवासी मजदूर रिक्शा के मालिक हो गए हैं और बैंक कि वित्तीय सेवाओं से जुड़ गए हैं।

15. रिक्शा संघ कार्यक्रम अभी 6 राज्यों में 18 शहरों में प्रारंभ किया गया है। मुझे उपलब्ध कराए गए आंकड़ों के अनुसार 40,000 से अधिक रिक्शों को इस कार्यक्रम के अंतर्गत कवर किया गया है जिसमें प्रदान किए गए कुल ऋण की राशि ₹140 मिलियन है। रिक्शा संघ कार्यक्रम के नोट की एक खास बात है कि यह न केवल लक्ष्य समूह को रिक्शा उपलब्ध कराने तक सीमित है अपितु इस नोट में आवश्यक नगरपालिका अनुमति, बीमा (आस्ति एवं जीवन दोनों का बीमा), बैंक खाता, फोटो आईडी और यूनिफार्म भी उपलब्ध कराया जाना शामिल है। इस सम्मिलित दृष्टिकोण से कार्यक्रम का हिताधिकारियों पर पड़ने वाला प्रभाव और असरदार हो जाता है। रिक्शा संघ कार्यक्रम के इस चरण पर यह नोट करते हुए खुशी हो रही है कि इसका हिताधिकारियों एवं कार्यक्रम में शामिल अन्य हितधारकों पर पड़े प्रभाव को जानने के उद्देश्य से कार्यक्रम का मूल्यांकन किया गया है। इसके साथ ही यह कार्यक्रम का हिताधिकारियों पर पड़े गैर-आर्थिक प्रभाव की जानकारी भी प्राप्त करता है। मुझे उम्मीद है कि यह अध्ययन पूरे देश में उक्त कार्यक्रम की गहरी पैठ स्थापित करने तथा हिताधिकारियों के सामाजिक एवं आर्थिक जीवन पर उसके प्रभाव को लेकर कार्यक्रम को किस प्रकार आगे बढ़ाया जा सके, इस संबंध में बहुमूल्य मार्गदर्शन प्रदान करेगा।

16. मेरे विचार से गरीबों के आर्थिक उत्थान से जुड़ा एक बड़ा मुद्दा प्राय: उचित प्रशिक्षण और क्षमता निर्माण पर पर्याप्त जोर की कमी से जूझ रहा है, जो पर्याप्त हैंडहोल्डिंग के बिना आस्ति एवं आय के संचालन को लेकर हिताधिकारियों की क्षमता को बेहद कमजोर करता है। रिक्शा चालकों के जीवन स्तर में सुधार लाने का उद्देश्य रखने वाली परियोजना की सफलता के सामने एक बड़ी चुनौती है - मानकीकृत एवं सुविधापूर्ण रिक्शा मॉडल की अनुपलब्धता। तेजी से बढ़ते साइकिल उद्योग जैसे देश में जहां प्रभावशाली निर्यात हो रहा है साइकिल रिक्शा का संगठित विनिर्माता नहीं है। मानक डिजाइन की अनुपस्थिति में स्थानीय विनिर्माता रिक्शा के निर्माण में अधिक समय और प्रयास व्यर्थ करते हैं। मुझे उम्मीद है कि एआईएफ इस पहलू पर गौर करेगा, कतिपय बड़े निर्माताओं के साथ गठबंधन करेगा, उन्हें वर्तमान खोज का निर्माण करने की प्रेरणा देगा जैसा कि आईआईटी गुवाहाटी द्वारा किया गया था और मानकीकृत, आधुनिक, किफायती मशीन बनाएगा जिसे बड़ी आसानी के साथ खोला जा सकेगा और विनिर्माण केंद्रों से दूर फिर से जोड़ा जा सकेगा।

शहरी गरीबों के वित्तीय समावेशन में बाधाएं

17. अब मैं शहरी गरीबों के वित्तीय समावेशन में आने वाली प्रमुख बाधाओं पर चर्चा करूंगा। औपचारिक वित्तीय प्रणाली के दायरे से शहरी गरीबों तथा प्रवासी मजदूरों को बाहर करने वाले कारकों में उनकी निम्न और अनियमित आय, आबादी की प्रवासी प्रवृति, पर्याप्त दस्तावेज पेश करने की अक्षमता, एक आय और बड़ा परिवार तथा वित्तीय असाक्षरता शामिल हैं जिससे उनकी धन प्रबंधन की कुशलता में कमी आती है। उन्हें औपचारिक वित्तीय प्रणाली से जुड़ी भाषाओं को समझने, यात्रा संबंधी असुविधा और प्रतीक्षा समय एवं अन्य शर्तों संबंधी समस्याओं का डर लगा रहता है। यह बेशक दु:खद बात है कि कई प्रवासी मजदूरों को बैंकों द्वारा प्रदत्त विप्रेषण सुविधाओं के बारे में पर्याप्त जानकारी नहीं है और जिनका बैंक खाता है वे भी उसका प्रभावशाली ढंग से उपयोग नहीं करते। साथ ही केवल कुछ प्रवासियों और उनके परिवारों ने ही प्रतिदिन उनके द्वारा सामना किए जा रहे जोखिमों के विरुद्ध बीमा कराया है। वित्तीय साक्षरता एवं सामान्य बेपरवाही की कमी के कारण जिनके पास धन है वे लोग भी अपनी बचतों को या तो घर पर रखते हैं अथवा चिट फंड जैसी अनौपचारिक बचत योजनाओं में लगाना पसंद करते हैं।

18. इस तथ्य को नकारा नहीं जा सकता कि अनौपचारिक स्रोत उनकी सेवाओं की तेजी, सरलता और विविधता के

कारण आकर्षक है और शहरों में व्यापक रूप से फैला हुआ है। इसीलिए गरीब लोग अनौपचारिक स्रोतों से अत्यधिक ब्याज दरों अर्थात् प्रतिमाह 5-8 प्रतिशत पर भी उधार लेना पसंद करते हैं क्योंकि उधार देने वाले उनकी वित्तीय स्थिति और मजबूरियों से वाकिफ होते हैं। इसलिए अत्यधिक ब्याज दरों के बावजूद ऋण की हर समय (24x7x365), खासकर मुसीबत के समय, उपलब्धता उधारकर्ताओं की पंसद है। प्रवासी मजदूरों के मामले में सबसे बड़ी चुनौती पहचान पत्र संबंधी प्रमाण प्रस्तुत करना है। वे अपने पेशे के प्रवासी स्वरूप के चलते विश्वसनीय पहचान, संदर्भ या संपर्क नहीं रख पाते और इसलिए प्राय: उन्हें पर्याप्त केवाईसी दस्तावेज की कमी के कारण वित्तीय एक्सेस से वंचित रखा जाता है। शहरी गरीबों का वित्त के औपचारिक स्रोतों की कम लागत के बावजूद उसके प्रति उपेक्षा के अलावा सेवा प्रदाताओं का व्यवहार और उनकी मानसिकता भी इसका कारण है जिसे सुगम होना चाहिए और अनुभव बताता है कि वित्तीय रूप से वंचित जनसंख्या अपनी जरूरतों के वित्तपोषण के लिए अनौपचारिक स्रोतों पर निर्भर होना आरामदायक महसूस करती हैं जो उनके लिए अत्यधिक 'लचीला' और 'सुविधाजनक' है।

19. अत: शहरी गरीबों की विशिष्ट जरूरतों को पूरा करने हेतु अनौपचारिक स्रोतों की उत्पाद संबंधी पेशकश और वितरण प्लेटफार्म को अपनाने के लिए औपचारिक वित्तीय संस्थाओं की जरूरत है। अनौपचारिक प्रणालियों का अत्यधिक लोकप्रिय होने के कारण का अध्ययन किया जाना जरूरी है और उनकी मजबूत कड़ियों को औपचारिक सेवा प्रदाताओं के व्यवहार में जहां तक हो सके शामिल किए जाने की जरूरत है। इसके अलावा बैंकों को प्रवासियों की विप्रेषण आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए देश में प्रमुख अंतर-राज्य प्रवास सीमा की पहचान करनी चाहिए और भिन्न-भिन्न आरंभिक-गंतव्य स्थानों को लेकर एनजीओ के साथ साझेदारी की संभावनाएं खोजनी चाहिए।

कार्यकारी समूह आधारित दृष्टिकोण अपनाना

20. लोगों के लिए गरीबी को समृद्धि में बदलना और उसके साथ-साथ बैंकों के लिए व्यवहार्य बिजनेस अवसर के रूप में इसे लागू करना एक चुनौती है। इस उद्देश्य को पूरा करने के लिए हमारे द्वारा अवश्य कार्यकारी समूह आधारित दृष्टिकोण अपनाया जाना चाहिए जो घरेलू श्रमिक, निर्माण मजदूर, बुनकर, फेरीवाला, रिक्शा चालक, ऑटो ड्राईवर आदि जैसे विभिन्न वर्गों की विशिष्ट जरूरतों के अनुकूल हो। हमें बहु-आयामी, समग्र दृष्टिकोण रखने की जरूरत है जिसमें मांग बढ़ाने, क्षमता निर्माण करने और बैंक स्टॉफ/बीसी की मानसिकता को बदलने के लिए वित्तीय साक्षरता को बढ़ावा देना और ग्राहक सुरक्षा के साथ-साथ सेवाओं का वितरण सामाजिक रूप से दायित्वपूर्ण होना सुनिश्चित करने के लिए बीसी के जरिए आवश्यकता आधारित नवोन्मेषी उत्पाद, वैकल्पिक वितरण माध्यम तैयार करना तथा एनजीओ के साथ गठ-बंधन करना शामिल हो सकता है।

21. वास्तव में वित्तीय सेवाओं में उत्पाद नवोन्मेषण, शहरी गरीबों के जीवन काल की जरूरतों को दृष्टि में रखते हुए, बैंकों की कार्यनीति का आधार होना चाहिए ताकि इन समूहों को वित्तीय प्रणाली में शामिल किया जा सके। बैंकों को चाहिए कि वे मांग-उन्मुख बचत, ऋण और विप्रेषण उत्पाद विकसित करें जो शहरी गरीबों की जीवन शैली और आय प्रवाहों के अनुकूल हो। इन समूहों की बचत संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए माइक्रो-बचत उत्पाद प्रदान करना पर्याप्त नहीं हो सकता। शहरी गरीबों को बैंकिंग प्रणाली से जोड़ने के लिए एक ऐसा नवोन्मेषी वित्तीय उत्पाद विकसित किए जाने की आवश्यकता है जो बचत संबंधी जरूरतों को पूरा करने के अलावा संभाव्य निवेश का भी अवसर प्रदान करे। बीमा, ऋण कार्यक्रमों के अंतर्गत सृजित आस्तियों की सुरक्षा करता है और आग, अकाल, बाढ़ एवं दंगे की परिणामी बीमारी, मृत्यु, दुर्घटना या आस्ति हानि के कारण आए झटकों से सुरक्षा करता है। उन शहरी गरीबों को जो अपनी निम्न आय की नियमित बचत करना चाहते हैं उन्हें निवेश हेतु विकल्प प्रदान किया जाना चाहिए जो उन्हें बिना किसी बड़े जोखिम में डाले उनकी बचत पर पर्याप्त आय दे सके। गरीबों की वित्तीय जरूरतों के अनुकूल असंगठित क्षेत्र के लिए म्युचुअल फंड एवं पेंशन योजनाएं विकसित की जानी हैं।

22. रिक्शा चालकों के मामले में जैसा कि ऊपर उल्लेख किया गया है, उन्हें बैंकिंग प्रणाली से जोड़ने के लिए समूहों में कार्यकारी समूह का गठन किया जाना महत्त्वपूर्ण है। बैंक ऋण के प्रावधान के लिए शहरी गरीबों का संयुक्त देयता समूह (जेएलजी) विकसित करना एक विकल्प हो सकता है जिसमें ब्याज एवं ऋण चुकौती की सामूहिक बाध्यताएं शामिल होंगी। बैंक संयुक्त देयता समूहों के चुनिंदा सदस्यों को, जिन्होंने सामूहिक उधार के जरिए प्राप्त ऋण की बराबर चुकौती की है, जिनके पास उद्यमिता संबंधी आवश्यक दक्षता है और जिन्हें

लाभप्रद प्रयोजनों के लिए भारी ऋण की जरूरत है, व्यक्तिशः ऋण भी प्रदान कर सकते हैं।

वर्तमान शहरी विकास परियोजनाओं के साथ जोड़ना: जवाहरलाल नेहरू राष्ट्रीय शहरी नवीनीकरण मिशन (जेएनएनयूआरएम) जैसी शहरी विकास परियोजना के अंतर्गत प्रशिक्षण दिया जा सकता है और क्षमता निर्माण कार्यशालाएं चलाई जा सकती हैं। ऐसे क्षेत्रों में जेएलजी/एसएचजी विकसित करने के लिए आवश्यक समरूप समूहों के और बढ़ने की संभावना बनेगी। इस दिशा में एनजीओ सार्थक भूमिका अदा कर सकते हैं।

23. आज की संगोष्ठी के आधार पर निश्चय ही ठोस कार्रवाई की जा सकती है। तत्काल उपाय के रूप में, शहरी गरीबों को औपचारिक वित्तीय प्रणाली से जोड़ने के लिए उनका कैंप लगाकर खाता खोलने हेतु अभियान चलाने के लिए यह आवश्यक है कि बैंक स्थानीय एनजीओ, राज्य सरकार एवं नगरपालिका के प्राधिकारियों के साथ घनिष्ठ समन्वय कर कार्य करे।

24. प्रवासी मजदूरों की पहचान संबंधी प्रमाण की समस्या को प्रौद्योगिकी का लाभ उठाकर कुशलतापूर्वक दूर किया जा सकता है। यूआईडीएआई द्वारा जारी किए गए आधार कार्ड में महत्त्वपूर्ण भूमिका अदा करने की क्षमता है। आधार केवाईसी जरूरतों को पूरा करने के लिए न केवल साफ़, सुग्राह्य पहचान प्रदान करेगा अपितु उनके लाभ एवं पात्रता के इलेक्ट्रॉनिक लाभ अंतरण की सुविधा भी प्रदान करेगा। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा केवाईसी मानदंड़ों के संबंध में हाल में प्रदान की गई छूट में आधार के दस्तावेजों को पहचान एवं पता दोनों के प्रमाण के रूप में स्वीकार किए जाने की अनुमति प्रदान की गई है, बशर्ते खाता खोलने के फॉर्म में उल्लेख किया गया पता आधार दस्तावेज में दिए गए पते से मेल खाए। वैध आधार कार्ड रखने वाला व्यक्ति किसी भी बैंक और किसी भी समय अंतरण कर सकेगा। अतः यह भी महत्त्वपूर्ण है कि प्रत्येक को आधार के साथ जोड़ने के लिए एक-बारगी अभियान चलाया जाए जो प्रवासी मजदूरों के समावेशन के रास्ते में आने वाली बड़ी अड़चनों को दूर करेगा।

25. एक और महत्त्वपूर्ण क्षेत्र जिस पर ध्यान दिए जाने की जरूरत है - वह है शहरी गरीबों की साख को विश्वसनीय बनाना। हम समाज के इस वर्ग को वित्तीय रूप से समावेश न कर पाने के संबंध में केवल बैंको को दोषी नहीं ठहरा सकते। बैंक ऋण प्रदान करने का कारोबार करते हैं लेकिन इसके साथ-साथ बैंक को उधारकर्ता की चुकौती क्षमता को भी ध्यान में रखना पड़ता है। जब बैंक को पूर्ण रूप से विश्वास हो जाए कि उधारकर्ता प्राप्त ऋण से लाभप्रद आस्ति का निर्माण करने में सक्षम है वे ऋण संबंधी जोखिम उठाएंगे। इस संबंध में एनजीओ द्वारा अत्यंत महत्त्वपूर्ण भूमिका अदा की जानी है। उनके द्वारा इस कार्यसमूह (रिक्शा चालक, सब्जी बेचने वाला, प्लंबर, मिस्त्री, इत्यादि) को वित्तीय शिक्षा, प्रशिक्षण देने तथा उनकी क्षमता निर्माण के लिए एक मिशन के तहत आवश्यक रूप से अग्रणी भूमिका अदा की जानी है ताकि उन्हें इस काबिल बनाया जा सके कि वे बैंकिंग क्षेत्र से ऋण के अतिरिक्त वित्तीय उत्पाद एवं सेवाएं अर्थात् बचत, विप्रेषण, बीमा और पेंशन प्राप्त कर सकें।

26. इन कार्य समूहों को बिचौलियों के जरिए, जो संभवतः प्रबंधन का विशेषज्ञ हो सकता है औपचारिक वित्तीय प्रणाली से जोड़ा जा सकता है। यह व्यक्ति इस प्रकार के व्यक्ति विशेष वाले समूह के साथ शुल्क लेकर नियमित आधार पर कार्य कर सकता है और दक्षतापूर्वक उनके मुद्दों (उदाहरण के लिए स्वास्थ्य बीमा कराना) को संभाल सकता है। तदनुसार प्रबंधन संस्थाएं ऐसे प्रबंधकों को तैयार करने के लिए बुनियादी पाठ्यक्रम विकसित कर सकती हैं जो इन कार्य समूहों की जरूरतों एवं कार्यों को अच्छी तरह समझती हैं। उपर्युक्त सभी मुद्दों के संबंध में सभी हितधारकों से समन्वित प्रतिक्रिया की आवश्यकता होगी।

आगे का रास्ता

27. शहरी गरीबों को बैंकिंग नेटवर्क के अंतर्गत लाने के लिए बैंकिंग सेवाओं के बारे में बड़े पैमाने पर जागरुकता लाने की जरूरत है। शहरी गरीबों को अपने जीवन-काल के साथ-साथ निवेश की जरूरतों को पूरा करने के लिए धन का समुचित प्रबंधन करना अत्यंत महत्त्वपूर्ण है। अनिवार्य से भिन्न खर्चों को रोकने एवं बचत करने की उनकी आदत को बेहतर करने की भी संभावना है। इसका मूल मकसद शिक्षित, प्रेरित एवं प्रोत्साहित करना होगा। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अपने वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम के हिस्से के रूप में वित्तीय साक्षरता गाइड जारी किया जा रहा है जिसमें धन प्रबंधन से संबंधित मूलभूत प्रश्नों का उत्तर उपलब्ध है। कतिपय बुनियादी प्रश्नों जैसे कि बचत क्यों की जाए, किस प्रकार बचत की जाए, बचत बैंक में क्यों की जाए, कब उधार लिया जाए, कहां से उधार लिया जाए इत्यादि का जवाब चित्रों के माध्यम से बिलकुल सरल एवं स्पष्ट भाषा में

उपलब्ध कराया गया है। सभी हितधारक वित्तीय रूप से वंचित गरीब लोगों को शिक्षित करने के लिए एक मानक पाठ्यक्रम के रूप में इस गाइड का उपयोग कर सकते हैं। गाइड के साथ हम वित्तीय साक्षरता शिविरों के सहभागियों को वितरित करने के लिए वित्तीय डायरी भी प्रस्तुत कर रहे हैं जिसमें चित्रों की सहायता से मूलभूत संदेश दिए गए हैं जिससे वे अपनी आय और खर्चों का नियमित आधार पर अभिलेख रखते हुए बेहतर वित्तीय योजना बना सकते हैं। आसानी से समझने योग्य पोस्टरों के साथ-साथ आकर्षक चित्र बचत एवं बुनियादी बैंकिंग सेवा के महत्त्व की व्याख्या करते हैं। बैंकों के लिए वित्तीय साक्षरता शिविर आयोजित करने एवं उपयोगकर्ता के अनुकूल उनके द्वार पर सेवा उपलब्ध कराने के जरिए शहरी गरीबों की आर्थिक सबलता के लिए बड़ी भूमिका अदा करने का समय आ गया है।

28. रिक्शा चालकों के जीवन स्तर में सुधार लाने की दृष्टि से हमें रिक्शा संघ कार्यक्रम जैसी अनेक पहलें करने की जरूरत है। शहरी गरीबों के साथ-साथ रिक्शा चालकों की वित्तीय स्थिति में सुधार तभी संभव हो पाएगा जब इसे हमारे वित्तीय समावेशन की पहलों के अभिन्न अंग के रूप में देखा जाएगा। रिक्शा चालकों को रिक्शे का मालिक बनने के लिए वित्त उपलब्ध कराना इन पहलों के मूल में अनिवार्य रूप से होना चाहिए। तथापि एक समग्र पैकेज उपलब्ध कराने पर भी जोर दिया जाना चाहिए जिससे रिक्शा चालक अपनी आस्ति (रिक्शा) का लाभ उठाते हुए स्वयं को और अपने आश्रितों को गरीबी से उबार सके। इसके साथ ही रिक्शा खींचने के काम को सरल करने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग किया जाना चाहिए ताकि शारीरिक श्रम को कम किया जा सके।

29. शहरी क्षेत्रों में उपयुक्त एवं अनुकूल वितरण माध्यम का समान महत्त्व है। दक्षिण अफ्रीका की ई-बैंक योजना बताती है कि वाणिज्य बैंक निम्न-आय के ग्राहकों को किस प्रकार सेवा प्रदान कर सकता है। इसकी विशिष्टता बैंक के मूलभूत ग्राहकों की जरूरतों की अनुकूलता पर ध्यान केंद्रित किए जाने पर निहित है जिसकी बदौलत किफायती वितरण प्रक्रिया उपलब्ध कराने वाले नए उत्पाद का निर्माण हुआ। इसका उद्देश्य था कि प्रौद्योगिकी का लाभ लेते हुए उपयोगकर्ता-अनुकूल, सुविधापूर्वक ढंग से स्थित शाखाओं सहित उत्पाद एवं वितरण विशेषताओं का एकीकृत मिश्रण उपलब्ध कराया जा सके। ई-बैंक रंगीन, बेहतर ढंग से बनाए गए, उपयोगकर्ता-अनुकूल केंद्रों के रूप में अत्यधिक भीड़ वाले क्षेत्रों में सुविधापूर्वक ढंग से स्थित हैं। ई-बैंक ने विज्ञापन के पारंपरिक तरीकों पर निर्भर होने के बजाय मौखिक विज्ञापन के लिए बाजार की मौजूदगी, जीवन बीमा एवं पुरस्कारों का उपयोग किया है। यह दृष्टिकोण उत्पाद एवं वितरण विशेषताएं उपलब्ध करा रहा है जो निम्न-आय वाले ग्राहकों को बाजार मानदंड से थोड़ी अधिक दर पर एटीएम अंतरण शुल्क का भुगतान करने के लिए तैयार करने हेतु काफी महत्त्वपूर्ण है और बैंकिंग लागत को पूरा करने के लिए बहुत अधिक है।

निष्कर्ष

30. शहरी गरीबों को वित्तीय प्रणाली की मुख्यधारा में शामिल करना वित्तीय समावेशन के लिए एक महत्त्वपूर्ण शुरुआत हो सकती है। उपयोगकर्ता-अनुकूल चैनल के माध्यम से वितरित नवोन्मेषी वित्तीय उत्पाद की शुरुआत करना वित्तीय समावेशन के लक्ष्य को प्राप्त करने के केंद्र बिंदु में है। लक्ष्य समूह की वित्तीय साक्षरता को बेहतर करने के लिए इसे कार्यनीति के साथ मूल रूप से एकीकृत किया जाना चाहिए। केवल तभी हम नए रूप से खोले गए खातों में कम अंतरणों की समस्या से बच सकेंगे जिसका सामना हमें ग्रामीण क्षेत्रों में वित्तीय समावेशन के हमारे प्रयासों के दौरान करना पड़ रहा है। जैसा कि मैं कहता आया हूँ, प्रौद्योगिकी हमारे बचाव का साधन होना चाहिए जिसके इर्द-गिर्द ही वित्तीय समावेशन के हमारे प्रयासों को जारी रखा जाना चाहिए। विशेष रूप से तैयार किए गए उत्पादों को जनता के लक्ष्य समूह तक उनकी सुविधानुसार स्थान एवं समय पर उनके द्वार पर उपलब्ध कराने के लिए नवोन्मेषी आईसीटी सोल्यूशन का लाभ लिया जाना चाहिए। सुस्थापित एनजीओ के साथ मिलकर बैंक ऋण का संवितरण और साथ ही उन्हें हिताधिकारियों की समुचित निगरानी/हैंड होल्डिंग में शामिल करने से बड़ी संख्या में जनता की गरीबी का निवारण हो सकता है।

31. अत्यंत महत्त्वपूर्ण बात यह है कि समाज को शारीरिक सेवा प्रदान करने वाले मजदूर एवं लोगों के प्रति अपने नज़रिए में आवश्यक रूप से परिवर्तन लाना होगा। प्रत्येक लक्ष्य की अपनी गरिमा है और लोगों के इन समूहों द्वारा किए गए प्रयासों और हमारे जीवन को सुविधाजनक एवं झंझट-मुक्त बनाने में उनके योगदान का हमें सम्मान करना चाहिए। यह हमें इन समूहों की वास्तविक समस्याओं को समझने और उसका समाधान ढूंढ़ने में प्रेरणा प्रदान करेगा। जैसा कि मैंने प्रारंभ में उल्लेख किया था, यह न केवल इन संवेदनशील समूहों की सलामती के लिए आवश्यक है बल्कि सामाजिक एवं आर्थिक प्रणाली की

स्थिरता एवं निरंतरता के लिए भी आवश्यक है। मुझे विश्वास है कि हम सब एक साथ मिलकर हमारे नज़रिए में यह बदलाव ला सकेंगे जो इन अधिकारहीन समूहों के एकीकरण की दिशा में पहला महत्त्वपूर्ण कदम होगा।

32. मैं एआईएफ के साथ-साथ अन्य सभी हितधारकों सहित वाणिज्य बैंक/वित्तीय संस्थाओं एवं एनजीओ द्वारा रिक्शा चालकों के सामाजिक और आर्थिक सबलीकरण के लिए रिक्शा संघ कार्यक्रम के जरिए की गई पहल की प्रशंसा करता हूँ। इस कार्यक्रम के लाभ से वंचित रिक्शा चालकों की बड़ी संख्या को ध्यान में रखते हुए हम कह सकते हैं कि हमारे सामने बहुत बड़ी चुनौती खड़ी है। मुझे विश्वास है कि मूल्यांकन अध्ययन से प्राप्त निष्कर्ष से कार्यक्रम के लिए निर्धारित लक्ष्यों को बेहतर ढंग से पूरा करने के लिए पुनर्जांच में मदद मिलेगी।

33. मैं, इस संगोष्ठी में अपने विचार को प्रस्तुत करने का अवसर प्रदान करने के लिए एआईएफ का एक बार फिर शुक्रिया अदा करता हूँ और आशा करता हूँ कि इसके बाद होने वाली पैनल की चर्चा वित्तीय समावेशन के मिशन को आगे ले जाने के संबंध में, विशेषकर शहरी गरीबों के लिए, महत्त्वपूर्ण सुझाव देगा। इसके साथ ही मैं वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में उत्कृष्ट योगदान के लिए आज दिये जा रहे पुरस्कार के प्राप्तकर्ताओं को बधाई देता हूँ और आशा करता हूँ कि वे न केवल अपने इस प्रशंसनीय कार्य को जारी रखें अपितु दूसरों को भी प्रेरणा प्रदान करें ताकि वे भी स्वयं को हमारे समाज को वास्तव में वित्तीय रूप से समावेशित करने के लक्ष्य के प्रति पुनर्समर्पित कर सकें।

धन्यवाद ।