

ऋण परामर्शन : भारतीय परिदृश्य*

या.वे.रेड्डी

मैं श्री बालचंद्रन का आभारी हूँ कि उन्होंने मुझे इस उत्तम कार्य के लिए एकत्र हुए प्रसिद्ध व्यक्तियों की सभा में उपस्थित रहने का अवसर प्रदान किया। बैंक ऑफ इंडिया उन बैंकों में से हैं जो वाणिज्यिक बैंकिंग के अनेक क्षेत्रों में अग्रणी कार्य करने के लिए जाने जाते हैं। इस संदर्भ में बैंक द्वारा प्रायोगिक आधार पर ऋण परामर्शन केंद्रों की स्थापना करने की पहल हमारे बैंकों द्वारा निभाई जा रही सक्रिय भूमिका को रेखांकित करती है। वस्तुतः इस समारोह में मेरी सहमति के पीछे मुख्य कारण - ऋण परामर्शन के उद्देश्य जो हमारे देश में एक नई पहल है - के प्रति भारतीय रिज़र्व बैंक की प्रतिबद्धता को दर्शाता है।

इस अवसर पर अपनी टिप्पणियों में मैं यदि इस विषय की महत्ता पर कुछ परिचयात्मक बात करूँ तो शायद उचित होगा। इस क्षेत्र में वैश्विक प्रथा की समीक्षा के बाद ऋण परामर्शन के संबंध में भारतीय संदर्भ में चर्चा हो सकती है। ऋण परामर्शन के प्रणाली-तंत्र को प्रक्रियाओं, लागतों और लाभों से संबद्ध करके देखना होगा। निष्कर्षात्मक विचारों का स्वरूप भारत में ऋण परामर्शन की पहल और उसे लोकप्रिय बनाने की दिशा में किए गए प्रयासों के उदाहरणात्मक मुद्दों के रूप में होगा।

परिचय

अर्थव्यवस्था की वृद्धि की बदलती हुई गति के साथ ऐसी स्थितियों की परिकल्पना करना कठिन नहीं है, जहां जनसंख्या के कुछ घटक अत्यधिक उधार लेने की आशावादिता के शिकार हो जाते हैं और यहां तक कि वे आर्थिक परिवेश में उतार चढ़ाव के या भाग्य के फेर में पड़ जाते हैं। ऐसी भाव-प्रवणता या संवेदनशीलता ऐसी अप्रत्याशित आघातों या आकस्मिकताओं, आपातकालीन परिस्थितियों से भी उभर सकती है जो ऋण की चुकौती करने को कठिन बना देती हैं। अपनी आयों की गिरावट को रोकने तथा अपने ऋण की पुनर्संरचना करने के लिए ठोस मंत्रणा या परामर्श देकर ऋण परामर्शन उधारकर्ताओं को अपने ऋण भार से क्रमिक रूप से उभरने तथा अपनी धन प्रबंधन की दक्षता को सुधारने के लिए एक सार्थक समाधान प्रदान करती है। इस संबंध में प्रश्न यह है कि क्या ऋण परामर्शन से संबंधित मुद्दों में सार्वजनिक नीति की कोई भूमिका है क्या?

हमें यह मानना चाहिए कि वित्तीय मध्यस्थक संस्थाएं, कंपनियां तथा उच्च निवल मालियत वाले व्यक्ति वित्तीय प्रबंधन से संबंधित मुद्दों की

आंतरिक जानकारी रखते हैं, तथा अपने निवेश संबंधी निर्णयों और संकटग्रस्त ऋणों के प्रबंधन के लिए यथा उपयुक्त बाहरी विशेषज्ञ को नियोजित कर सकते हैं। बैंक और विकास वित्त संस्थाओं द्वारा बड़ी-बड़ी कंपनियों को ऋणों के संबंध में सार्वजनिक नीति ने कंपनी ऋण पुनर्संरचना के रूप में एक परिचालनगत प्रणाली-तंत्र को अपनाने में समर्थ बनाया है। कुछ इसी प्रकार का ढांचा छोटे और मध्यम आकार के उद्यमों को भी उपलब्ध कराया गया है। तथापि कृषि ऋणों के और अधिकांश छोटे उधारकर्ताओं के बारे में पुनर्संरचना के लिए मानदंडों पर बैंकों को समय-समय पर केवल मोटे-मोटे मार्गदर्शी दिशानिर्देश ही जारी किए गए हैं। अतः अलग-अलग उधारकर्ताओं और बैंकों के बीच परस्पर विचारों के आदान-प्रदान की मात्रा स्पष्ट नहीं है।

इस बात को अधिकाधिक रूप में महसूस किया गया है कि अलग-अलग व्यक्ति इस स्थिति में नहीं होते हैं कि वे बैंकों को जारी मार्गदर्शी निर्देशों का अलग-अलग अनेक कारणों से पूरा फायदा उठा पाएं। इनमें अपने वित्त को, विशेषकर, अपने दोषपूर्ण (बकाया) खाते के प्रबंधन के संबंध में अपर्याप्त क्षमताओं का होना भी एक कारण हो सकता है। इसके अलावा अलग-अलग व्यक्ति बैंकों को अपनी वित्तीय स्थिति को ठीक प्रकार से बताने में भी असमर्थ हो सकते हैं। अतः यह स्वयं बैंकों के हित में होगा कि वे उपयुक्त ऋण परामर्शन के माध्यम से अलग-अलग उधारकर्ताओं की सहायता करें। अतः सार्वजनिक नीति की एक परामर्शी भूमिका हो सकती है कि वह अलग-अलग व्यक्तियों के बारे में ऋण परामर्शन के रूप में प्रक्रिया-तंत्र को प्रोत्साहित करे। अलग-अलग देशों में यह अलग-अलग प्रकार से किया गया है, परंतु भारत में हम अभी इस स्थिति से निपटने की शुरुआत कर रहे हैं। उपभोक्ता ऋणों, आवास ऋणों में तेज वृद्धि को तथा अभी हाल ही में वित्तीय समावेशन पर दिए गए जोर को देखते हुए भारत में इस मुद्दे पर कुछ तत्काल आवश्यकता दिखाई गई है। यह नोट करना रोचक होगा कि ब्रिटेन के कोषागार (वित्त मंत्रालय) द्वारा वित्तीय असमावेशन की समस्या के समाधानों पर विचार करने के लिए बनाए गए वित्तीय समावेशन कार्य दल के विचारणीय विषयों में तीन मुख्य क्षेत्रों की पहचान की गई है जिसमें शामिल हैं - बैंकिंग तक पहुंच, वहीनीय ऋण तक पहुंच और उसके अलावा आमने-सामने बैठकर धन के संबंध में सलाह देना।

* बैंक ऑफ इंडिया के स्थापना दिवस समारोह में 7 सितंबर 2006 को मुंबई में डॉ. या.वे.रेड्डी, गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक का भाषण।

वैश्विक परंपरा

प्रथम सुप्रसिद्ध ऋण परामर्शन एजेंसी यूनाइटेड स्टेट्स (अमरीका) में 1951 में बनाई गई थी, जब ऋण देनेवालों ने नेशनल फाउंडेशन और क्रेडिट काउंसिलिंग (एनएफसीसी) बनायी। उनका तथाकथित उद्देश्य था - वित्तीय साक्षरता को बढ़ाना तथा दीवालिया होने से बचने में उपभोक्ताओं की मदद करना। तथापि 1968 में आवास और शहरी विकास अधिनियम के पारित हो जाने के फलस्वरूप ऋण परामर्शन स्वतः आ गया। इस अधिनियम के अंतर्गत अमरीकी आवास एवं शहरी विकास विभाग को यह अनुमति दी गई कि वह सार्वजनिक और निजी संगठनों को बंधककर्ताओं को परामर्शन उपलब्ध कराने के लिए प्राधिकृत करे। इसके फलस्वरूप उभरनेवाली सेवाओं और उन्हें प्रदान कराने वाली बुनियादी संरचना में ऋण परामर्शन उद्योग के विकास को प्रेरित किया।

1993 में अमेरिका में एसोसिएशन ऑफ इन्डिपेंडेंट कन्ज्यूमर क्रेडिट काउंसिलिंग एजेंसीज (एआइसीसीसीए) की स्थापना की गई, जिसके लिए व्यापक उद्योग हेतु उत्कृष्टता-मानकों तथा नैतिक आचरणों की आवश्यकता बताई गई। इसने एनएफसीसी की प्रतिस्पर्धा को औपचारिक रूप में संगठित कर दिया। एआइसीसीसीए का गठन परामर्शक समूहों से किया गया जिसने ऋण प्रबंध कार्यक्रमों के फोन पर ही सुपुर्दगी करने का समर्थन किया। शुरु-शुरु में, एनएफसीसी के इस टेलीफोन द्वारा कारोबारी माडल का भारी विरोध किया गया, जिसमें मुख्य रूप से आमने-सामने बैठकर मंत्रणा करने को ज्यादा प्रभावी माना गया। अंततः सभी संगठनों ने कुछ एजेंसियों के साथ, मास मीडिया विज्ञापन से प्रेरित भारी अंतर्समाहित काल सेंट्रों का उपयोग करते हुए फोन पर और आमने-सामने बैठकर - दोनों प्रकार की मंत्रणा करने को अपनाया।

दिवालिया दुरुपयोग निरोध तथा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2005 ने अमरीका में दिवालियापन के लिए वाद दायर करने वाले उपभोक्ता देनदारों के लिए ऋण परामर्शन को एक अपेक्षा बना दिया है। इस अपेक्षा को पूरा करने के लिए दिवालियापन के लिए वाद दायर करने से पहले 180 दिनों के भीतर, देनदार को किसी अनुमोदित गैर लाभकारी बजट तथा क्रेडिट परामर्शन एजेंसी के साथ कार्यक्रम को पूरा करना चाहिए। ऐसे कार्यक्रम में फोन या इंटरनेट पर किया गया एक परामर्श सत्र भी शामिल होना चाहिए, परंतु यह इतने तक ही सीमित हो, यह जरूरी नहीं है। शीघ्र ही इस संकल्पना ने अन्य देशों का भी ध्यान आकर्षित किया और पिछले कई वर्षों से अनेक देशों ने ऋण परामर्शन की दिशा में उल्लेखनीय पहलें की हैं। ब्रिटेन में 1993 में स्थापित उपभोक्ता ऋण परामर्शन सेवा (सीसीसीएस) उपभोक्ताओं को उनके बजट बनाने और बेहतर धन प्रबंधन में सहायता के साथ-साथ उनकी ऋण-चुकौती योजना बनाने में भी सहायता करती है। सीसीसीएस के लिए निधियाँ समुदाय में कारोबार से आती हैं, जो उस चुकौती से लाभान्वित होते हैं जो यदि देनदार चूक करता तो उसे प्राप्त नहीं होती। इसके अलावा, राष्ट्रीय ऋण व्यवस्था भी है जिसके माध्यम से बैंक का ग्राहक निशुल्क वित्तीय परामर्श प्राप्त कर सकता है। वास्तव

में, ब्रिटेन में बैंकिंग संहिता में यह प्रावधान है कि सदस्य बैंक ग्राहकों के साथ वित्तीय समस्याओं पर चर्चा करेगा और दोनों मिलकर इन समस्याओं को सुलझाने के लिए योजना बनाएंगे।

कनाडा ने 2000 में गैर लाभकारी परामर्शी संगठन स्थापित किया जिसे ऋण परामर्शी कनाडा (सीसीसी) नाम दिया गया। इस संगठन का उत्तरदायित्व अपने सभी नागरिकों के लिए, लाभ के लिए नहीं (बिना लाभ के) ऋण परामर्शन की गुणवत्ता और उसकी उपलब्धता को बढ़ाना है। दि बैंक नेगारा मलेशिया ने व्यक्तियों को ऋण परामर्शन और ऋण-पुनर्संरचना संबंधी सलाह (मंत्रणा) उपलब्ध कराने के लिए एक ऋण परामर्शन तथा ऋण प्रबंधन एजेंसी की स्थापना की है। इस व्यवस्था से यह अपेक्षा की जाती है कि वह, बिना अदालती हस्तक्षेप के, लेनदारों और देनदारों के बीच चुकौती योजना के आधार पर ऋण के निपटान के त्वरित और मितव्ययी समाधान उपलब्ध कराए। बढ़ती हुई दिवालियापन की घटनाओं के; मुख्यतः गैर जमानती ऋणों के संबंध में, 2003 में स्थापित ऋण-परामर्शन सिंगापुर (सीसीएस) वित्तीय रूप से संकटग्रस्त उपभोक्ताओं की सहायता करने के लिए है।

भारतीय संदर्भ

भारत में हाल के वर्षों में घरेलू परिवारों को ऋण में तेज वृद्धि हुई है। अखिल भारतीय ऋण और निवेश सर्वेक्षण 2003 के अनुसार लगभग एक चौथाई परिवार 2002 में ऋणग्रस्त थे। ग्रामीण क्षेत्रों में परिवारों की ऋणग्रस्तता का प्रतिशत 1991 के 23 से बढ़कर 2003 में 27 हो गया। इसी अवधि में शहरी क्षेत्रों का प्रतिशत क्रमशः 19 और 18 था। मार्च 2004 के अंत में किसानों को प्रत्यक्ष वित्तपोषण के अंतर्गत कुछ ऋण खातों की संख्या लगभग 20 मिलियन थी, जिनमें से लगभग 95 प्रतिशत से अधिक ऋण खाते प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र के अंतर्गत आते हैं। और इनमें निहित राशि प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र को दिए गए कुल ऋणों का 70 प्रतिशत से अधिक था।

वर्गीकरण और व्याप्ति में परिवर्तनों को हिसाब में लेने के बाद भी आवास और उपभोक्ता टिकाऊ वस्तुओं के लिए बैंक ऋण में 2001-2006 के दौरान 50 प्रतिशत से अधिक की व्यापक वृद्धि देखी गई जो उसी अवधि में खाद्येतर ऋण में देखी गई वृद्धि के लगभग दुगुनी थी। इसके फलस्वरूप अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक द्वारा दिए गए खाद्येतर समग्र ऋण में आवासीय और उपभोक्ता टिकाऊ वस्तुओं का अंश 2001 के 5 प्रतिशत से बढ़कर 2006 में 14 प्रतिशत हो गया।

जनसंख्या में वृद्धि की गति के साथ-साथ तीव्र आर्थिक वृद्धि ने हमारे देश में उपभोक्ताओं की अवधारणाओं में उल्लेखनीय परिवर्तन किए हैं। बढ़ता हुआ मध्यम वर्ग तथा बदलती हुई जीवन शैली की अपेक्षाओं के साथ, अधिकाधिक लोग अपनी खपत और आस्ति निर्माण का वित्तपोषण करने के लिए ऋण का सहारा ले रहे हैं। कुछ मामलों में कुछ स्तरों पर

यह अत्यधिक और बड़ी-बड़ी चूकों की ओर ले जाती है। ये चूकें कभी-कभी व्यक्ति के नियंत्रण से बाहर की परिस्थितियों का परिणाम हो सकती हैं। महंगी चिकित्सा संबंधी आपातकालिक आवश्यकताएं, रोजगार से बर्खास्तगी, बढ़ती हुई ब्याज की दरें कुछ मामलों में ऋण भार को बढ़ा सकती हैं जिनका प्रबंध करना उस निर्दिष्ट आय के अंदर संभव नहीं हो पाता। यह अकसर हाल के वर्षों में बैंकों के विरुद्ध ग्राहकों की बढ़ती हुई शिकायतों में आंशिक रूप से झलकती है। जनवरी 2003 से जून 2005 तक की अवधि के दौरान ऋणों, क्रेडिट कार्ड और उनकी वसूली में परेशानी पैदा करने की शिकायतें कुल शिकायतों की लगभग 34 प्रतिशत बैठती हैं जो गतिशील आर्थिक परिवेश में ऋण-परामर्शन की आवश्यकता की ओर बढ़ा देती है।

हमारे देश में कृषि पर निर्भरता अभी भी उच्च बनी हुई है। मुख्यतः वर्षा से सिंचित कृषि होने, मानसून की मौज के साथ-साथ जोखिम से निपटने में पर्याप्त नीतियों की कमी कभी-कभी वर्षा पर निर्भर जनसंख्या के घटक को कठिनाइयां पैदा कर देती है। इस बारे में इस तथ्य के साथ विचार करने की जरूरत है कि हमारे देश में साक्षरता का स्तर अभी भी 2001 में 65.4 पर अपेक्षाकृत कम बना हुआ है और उसमें भी शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों के बीच इसमें भारी अंतर है। उदाहरण के लिए 2001 में ग्रामीण साक्षरों का अंश लगभग 59 प्रतिशत था, जबकि शहरी साक्षरों का अंश 80.3 प्रतिशत। इसके अतिरिक्त, वर्तमान में संगठित क्षेत्र में रोजगार कुल श्रमिकों के 10 प्रतिशत के लगभग बैठता है और श्रमिक वर्ग का अधिकांश भाग अनियमित आय वाला रह जाता है, तथा निर्धारित सुरक्षा नेट की कमी उन्हें अप्रत्याशित आकस्मिकताओं का शिकार बना देती है। यह उन परिस्थितियों में और भी ज्यादा महत्वपूर्ण (प्रासंगिक) हो जाता है, जहां औपचारिक वित्त का प्रसार पर्याप्त से भी कम है जो लोगों को महंगी औपचारिक वित्त लेने के लिए विवश कर देती है और अक्सर वह बैंकों से लिए गए ऋणों के साथ-साथ भी लेना पड़ता है।

जहां ऋण देने में ऋणदाताओं द्वारा 'अंकगणित' का निष्ठापूर्वक पालन किया जाता है, वहीं ऋण लेने वालों को पिछली पृष्ठभूमि की संगत जानकारी के अभाव में, अकसर बैंकों को उधारकर्ताओं द्वारा गैर चुकौतियों के मामले में हानियां उठानी पड़ती हैं। बढ़ती हुई ऋणग्रस्तता को देखते हुए इस बात की उत्तरोत्तर आवश्यकता है कि संकटग्रस्त उधारकर्ता ऋण संबंधी चूकों से बच सकें इसके लिए अनुवर्ती सेवाओं का विकास किया जाए। इस प्रकार ऋण परामर्शदाता उधारकर्ता और संबंधित बैंक के बीच तदर्थ मध्यस्थ परामर्शदाता का एक सक्षम कार्य-विशेष करता है।

उपर्युक्त रूप में परामर्शन आम तौर पर तीन प्रयोजनों को पूरा करता है। पहला, यह वर्तमान वित्तीय समस्याओं को हल करने के तरीकों की जांच करता है। दूसरे, ऋण के दुरुपयोग की लागत संबंधी जागरूकता निर्मित करके यह वित्तीय प्रबंधन को सुधारता है, और यथार्थ परक खर्च की योजना को विकसित करता है। तीसरे, यह संकटग्रस्त व्यक्तियों को बैंकिंग सहित ढांचागत वित्तीय प्रणाली तक पैठ उपलब्ध कराता है, तथापि

इस प्रकार का परामर्शन तभी उपयुक्त होगा यदि यह भारत के विभिन्न भागों में परिवारों की अनौखी परिस्थितियों को समझने की कोशिश करता है।

प्रक्रियाएं, लागतें और लाभ

तकनीकी रूप से यह संभव है कि ऋण परामर्शन ऋण लेने के पहले या ऋण लेने के बाद किया जाए। ऋण लेने से पूर्व परामर्शन उधारकर्ता को यह निर्णय लेने में सहायता करता है कि अपनी आय की स्थिति तथा नकदी आगमों के प्रवाह को देखते हुए वे कितना ऋण ले सकते हैं। इससे भी ज्यादा यह महत्वपूर्ण है कि ऋण लेने से पूर्व की मंत्रणा उधारकर्ताओं की आय के प्रवाह और खर्चों की स्थिरता को प्रभावित करती है और इस प्रकार चूक की संभावनाओं को कम करती है। कार्योत्तर परामर्शन विशेषकर संकट की घटना के बाद होता है जब उधारकर्ता ने एक या कई भुगतानों में चूक कर दी हो। इस प्रकार की मंत्रणा का प्रयोजन चूकों तथा समय से पूर्व ऋण चुकाना बंद कर देने को रोकना है। अतः यह अपने स्वरूप में उपचारात्मक है।

व्यवहार में ऋण परामर्शन अकसर अपने स्वरूप में कार्योत्तर होता है। इस प्रकार की मंत्रणा आग्ने-सामने बैठकर एक के साथ एक व्यक्ति की बैठक के रूप में होती है। जो मंत्रणाकार को ऋण के रखरखाव के स्तर तथा उधारकर्ता की स्थिति की स्थिरता से संगत अन्य मुद्दों को देखने का अवसर प्रदान करती है। इसमें न केवल संकट प्रबंधन और बजटिंग पर सलाह शामिल होती है, बल्कि उन अवसरों की नेटवर्क की संभावनाओं की खोज भी शामिल होती है जो अंतरित स्थिति में कुछ सहायता प्रदान कर सकते हैं। इन कारणों से इस प्रकार की मंत्रणा महंगी हो सकती है क्योंकि इसमें इतनी अधिक प्रशासनिक लागत शामिल नहीं होती है।

ऋण परामर्शन एजेंसी अकसर अपनी प्रतिपूर्ति लेनदारों से प्राप्त करती है, जिसे ऋण भुगतानों का वितरण किया जाता है। निधियन के इस रिश्ते से यह राय बन सकती है कि ऋण परामर्शन एजेंसियां मात्र लेनदारों की बकाया वसूली एजेंसियां हैं। अतः यह अनिवार्य है कि इन अवांछनीय संभावनाओं से उन्हें बचाया जाए।

कई मामलों में, चूक के बाद उधारकर्ता को पुनः स्वस्थ पथ पर लाने के लिए उसका पोषण करना, संकटग्रस्त परिवारों के लिए कठोर असुविधा का कारण भी बनती है। यह निर्धारण करने के लिए कि संभावित ऋणकर्ता ऋण चुकाने में समर्थ होगा, पूर्व निर्धारित मानकों के सेट पर निर्भर करती है। निम्न आय वाले परिवारों की परिस्थितियों के बारे में जानकारी की कमी बैंकों की इस योग्यता को वस्तुनिष्ठ रूप में आकलन करने को सीमित कर देती है कि क्या संभावित ऋण संवहनीय होगा।

कभी-कभी उधारकर्ता के जोखिमों को कम करने के लिए दोहरा दृष्टिकोण अपनाने की सिफारिश की जाती है। अल्पावधि में, ऋण परामर्शन को बैंकों के ऋण आवेदनपत्रों का आवश्यक भाग बनाया जा सकता है, जो ऋण

जोखिम तथा चुकौती क्षमता का बेहतर आकलन करने को सुविधाजनक बना सकता है। शहरी क्षेत्रों में, जहां लोग अधिक तकनीकी के अभ्यस्त हैं, ऐसा परामर्शन इंटरनेट या फोन पर भी किया जा सकता है। ग्रामीण क्षेत्रों में यह विचार विनिमय अधिक व्यक्तिगत बनाया जा सकता है, जिसके लिए आमने-सामने बैठकर बातचीत करके संबंधित ग्राहकों के साथ संपर्क किया जा सकता है। इस प्रकार की निरोधात्मक मंत्रणा, उधारकर्ता को वहनीय ऋण के अभीष्टतम स्तर का निर्धारण करने तथा भविष्य में खातों की स्थिति बिगड़ने से पहले ही उपचारात्मक कार्रवाई करने में सहायक होती है। इससे बैंकों के विरुद्ध ग्राहकों की शिकायतों में भी कमी आने की संभावना है।

इस परामर्शन प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण परिणाम यह हो सकता है कि संभावित उधारकर्ता इस बारे में कुछ ज्यादा सीख जाते हैं कि वित्तीय बाजार किस प्रकार काम करते हैं। वे अधिक रणनीतिगत रूप में व्यवहार करना सीख सकते हैं और जब ब्याज दरें अधिक उदार हों तो अकसर उधार की राशि समय से पूर्व अदा करने की बात सीख सकते हैं। यदि ऐसा व्यवहार प्रचलित हो जाए तो यह अतिरिक्त तर्क होगा कि मंत्रणा निम्न आय वाले उधारकर्ताओं को सहायता करती है।

मुद्दे

यह मानना आवश्यक है कि अनेक ऐसे मुद्दे हैं जिनसे अलग-अलग उधारकर्ताओं के लिए ऋण परामर्शन को शुरू करने तथा उसे लोकप्रिय बनाने के लिए संभावित दृष्टिकोणों की पहचान करने में निपटने की आवश्यकता होगी। यहां मैं आपके विचारार्थ कुछ मुद्दों को प्रस्तुत करना चाहूंगा :

पहला, हम ऋण परामर्शन के साथ वित्तीय साक्षरता को किस प्रकार जोड़ सकते हैं ?

दूसरा, क्या ऋण परामर्शन को केवल ऋण पूर्व स्थिति में या कार्योत्तर स्थिति में या दोनों में ध्यान केंद्रित करना चाहिए?

तीसरा, क्या ऋण परामर्शन एजेंसियों को विभिन्न ऋण घटकों जैसे आवासीय ऋण, उपभोक्ता ऋण, कृषि ऋण तथा उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों जैसे वेतनभोगी, स्व-नियोजित, मौसमी रूप से नियोजित आदि को ध्यान में रखने के लिए अलग-अलग प्रक्रिया-तंत्र विकसित करने चाहिए? क्या यह बेहतर होगा कि हमें सामान्य ऋण परामर्शदाताओं को और अधिक संख्या में रखना चाहिए?

चौथा, ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों में नकदी प्रवाहों और उपभोक्ता स्वरूपों की अलग-अलग प्रकृति को देखते हुए क्या ऋण परामर्शन की दिशा में घटकवार दृष्टिकोण अपनाने की जरूरत है?

पांचवां, क्या ऋण परामर्शकों के लिए मान्यता प्राप्त करना आवश्यक होना चाहिए?

छठा, विश्वसनीयता का वह कौन-सा तत्व होना चाहिए जिसकी इस प्रक्रिया में परामर्शन की आवश्यकता में, संकटग्रस्त उधारकर्ताओं का विश्वास प्राप्त करने के लिए सुनिश्चित करना चाहिए।

सातवां, हम ऋण परामर्शकों का चयन कैसे करें, उन्हें कार्य करने के लिए कैसे समर्थ बनाएं? और उन्हें कैसे जबाबदेह बनाएं? किस प्रकार का प्रशिक्षण - ज्ञान तथा अभिवृत्ति दोनों ही दृष्टियों से ऋण परामर्शदाताओं को प्रभावी बना सकती है? क्या बैंकों के प्रशिक्षण विद्यालय इस संबंध में मददगार हो सकते हैं?

आठवां, क्या परामर्शन संव्यवहारों की पहुंच की सीमा का विस्तार करने के लिए क्या गैर सरकारी संगठन (एनजीओ) की इस बारे में कोई भूमिका हो सकती है?

अंतिम, क्या ऋण परामर्शन की चर्चा से निकले निष्कर्ष जिलास्तरीय बैंकर समितियों की बैठकों की चर्चा के लिए कार्य-सूची का भाग होने चाहिए?

मैंने केवल वर्तमान स्थिति में प्रक्रिया को शुरू करने से उभरे कुछ मुद्दों को ही उठाया है। फिर भी महत्वपूर्ण यह मानना है कि “एक ही फंदा सभी के लिए फिट” दृष्टिकोण की बजाए प्रयोग करने के लिए आजाद होने चाहिए तथा वे अपनी स्वयं की प्रणाली विकसित करें तथा उनकी कारोबारी विचारधारा के साथ सर्वोत्तम रूप से उपयुक्त दृष्टिकोण को अपनाएं क्योंकि वित्तीय परामर्शन मुख्य रूप से स्थानीय स्तर पर अलग-अलग उधारकर्ता से जुड़ा है अतः कोई विकेंद्रीकृत दृष्टिकोण ज्यादा उपयोगी सिद्ध हो सकती है। यह अपेक्षाकृत एक नया क्षेत्र होने के कारण जिसकी संभावनाओं को अभी भी सिद्ध होना है, अतः यह वांछनीय होगा कि एक सीमित सीमा के अंदर ही उपाय किए जाएं और प्राप्त किए गए अनुभवों के आधार पर परिस्थिति का पुनः मूल्यांकन किया जाए। तथापि, इस प्रशंसनीय उद्देश्य की ओर बढ़ने की प्रक्रिया में, हमें, कर्मचारियों का एक दूसरा ही संवर्ग नहीं बनाना चाहिए या बैंकों और उनके उधारकर्ताओं के बीच परिहार्य संभावित मध्यस्थ संस्थाओं की ही रचना नहीं कर देनी चाहिए।

रिज़र्व बैंक में हम, यह जानकर प्रसन्न हैं कि बैंक ऑफ इंडिया ने प्रयोग के तौर पर ऋण परामर्शन की शुरुआत की है। ‘अभय’ नामक न्यास का इसमें सहयोग इस प्रायोगिक परियोजना के मूल्य और उसकी विश्वसनीयता को बढ़ा देता है। यह भी उल्लेखनीय है कि शहरी और ग्रामीण दोनों क्षेत्रों में एक-एक ऋण परामर्श केंद्र खोला जा रहा है। हम इस प्रशंसनीय पहल के अनुभवों से सीखने के लिए तत्पर हैं। मैं सिफारिश करता हूँ कि कुछ अन्य बैंक उनके द्वारा ऋण परामर्शन के उपयोग से लाभ उठाने के लिए संभावनाओं का पता लगाने के वास्ते उनके द्वारा उपयुक्त समझी गई कुछ परियोजनाएं चलाने का प्रयास करें।