আর্থিক অন্তর্ভুক্তির লক্ষ্যে রাষ্ট্রীয় পরিকল্পনা

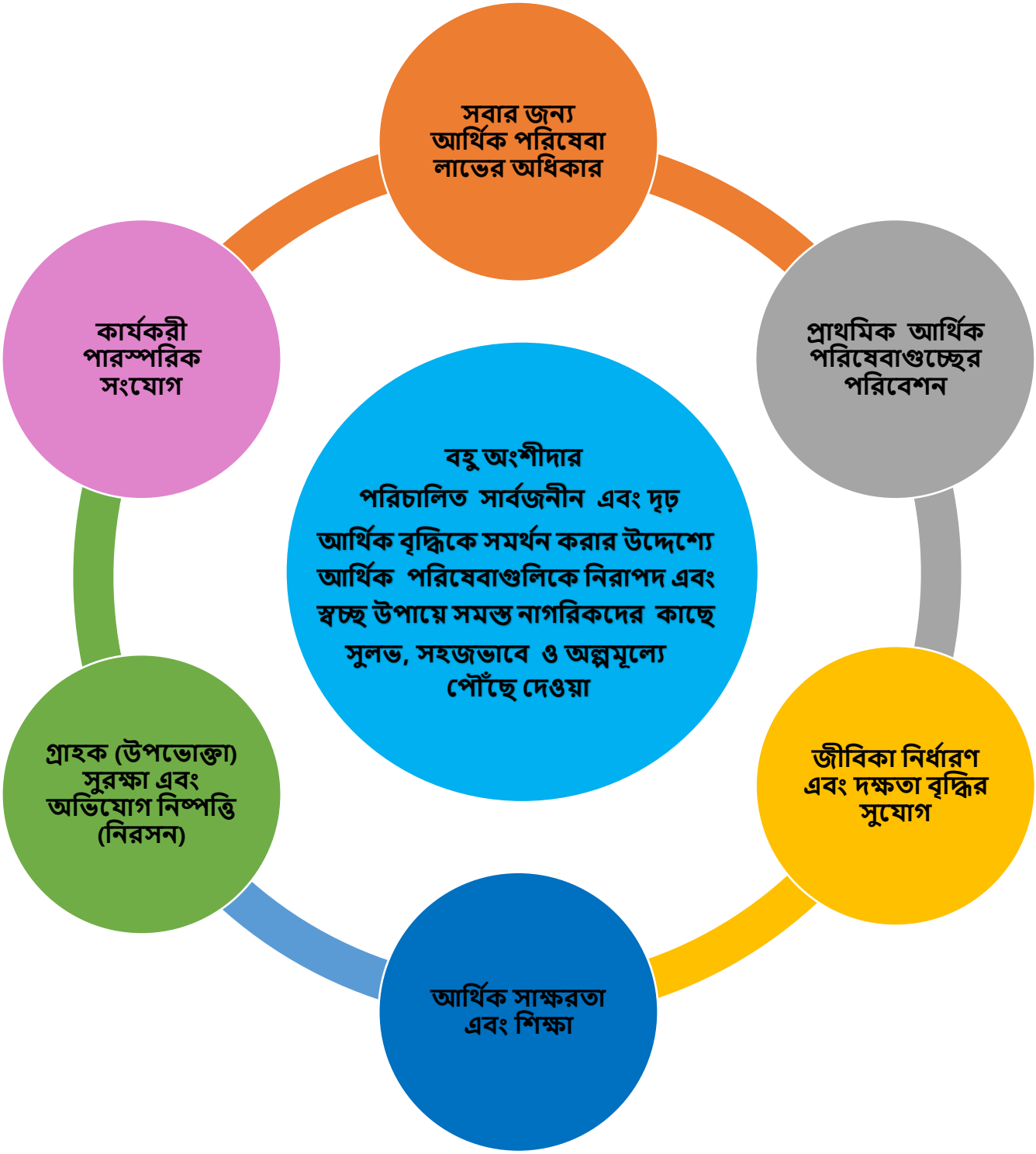
আর্থিক অন্তর্ভুক্তির জন্য রাষ্ট্রীয় পরিকল্পনা 2019-24

আর্থিক স্বাচ্ছন্দ্য, প্রগতি এবং স্থায়ী উন্নয়নকে উৎসাহিত করার জন্য আর্থিক অন্তর্ভুক্তি প্রক্রিয়ার গতি বৃদ্ধির উদ্দ্যেশে একটি পরিকল্পনামূলক নথি

আর্থিক অন্তর্ভুক্তির লক্ষ্যে রাষ্ট্রীয় পরিকল্পনা 2019-24 ভারতবর্ষে জাতীয় স্তরে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি প্রক্রিয়ার সহায়তা এবং প্রসারের জন্য, অংশগ্রহণকারী সমস্ত আর্থিক সংস্থাসমূহের গৃহীত পদক্ষেপের একত্রীকরণের মাধ্যমে ভারতবর্ষে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির প্রধান লক্ষ্য এবং মূল নীতি সমূহের প্রস্তাবনা নির্দেশ করেছে।

এই পরিকল্পনার মূল উদ্দেশ্য সহজলভ্যভাবে প্রথাগত ব্যাঙ্কিং পরিষেবা পৌঁছে দেওয়া, আর্থিক অন্তর্ভুক্তির গভীরতা এবং প্রসার বৃদ্ধি করা এবং আর্থিক সাক্ষরতা ও গ্রাহক (উপভোক্তা)সুরক্ষার উন্নতি সাধন করা।

দর্শন


সবার জন্য আর্থিক পরিষেবা লাভের অধিকার
প্রাথমিক আর্থিক পরিষেবাগুচ্ছের পরিবেশন
জীবিকা নির্ধারণ এবং দক্ষতা বৃদ্ধির সুযোগ
আর্থিক সাক্ষরতা এবং শিক্ষা
গ্রাহক (উপভোক্তা) সুরক্ষা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি (নিরসন)
কার্যকরী পারস্পরিক সংযোগ
বহু অংশীদার পরিচালিত সার্বজনীন এবং দৃঢ় আর্থিক বৃদ্ধিকে সমর্থন করার উদ্দেশ্যে আর্থিক পরিষেবাগুলিকে নিরাপদ এবং স্বচ্ছ উপায়ে সমস্ত নাগরিকদের কাছে সুলভ, সহজভাবে ও অল্পমূল্যে পৌঁছে দেওয়া

বিষয় সমূহ

শব্দ সংক্ষেপ

অধ্যায়

I.	সূচনা	01
II.	বিশ্বের বিভিন্ন দেশের বিশ্লেষণ এবং দৃষ্টান্তসমূহ	04
III.	ভারতবর্ষে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির অবস্থা	08
IV.	সুপরিকল্পিত উদ্দেশ্য	17
V.	সুপারিশসমূহ	24
VI.	আর্থিক অন্তর্ভুক্তির প্রগতির পরিমাপ	26
VII.	উপসংহার	33

পরিশিষ্ট 36

নির্বাচিত শব্দ সংক্ষেপ তালিকা

এপিবিএস	আধার পেমেন্ট ব্রিজ সিস্টেম
এইপিএস	আধার এনেবেল্ড পেমেন্ট সিস্টেম
এএফআই	এলায়েন্স ফর ফিনান্সিয়াল ইনক্লুসন
এএনবিসি	এডজাস্ট্রেড নেট ব্যাঙ্ক ক্রেডিট
এটিএম	অটোমেটেড টেলর মেসিন
এপিওয়াই	অটল পেনশন যোজনা
বিসি	বিজনেস করেস্পন্ডেন্ট
বিএলবিসি	ব্লক লেভেল ব্যাঙ্কার্স কমিটি
বিএসবিডিএ	বেসিক সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিট একাউন্ট
সিবিএসই	সেন্ট্রাল বোর্ড অফ সেকেন্ডারি এডুকেশন
সিবিকে	সেন্ট্রাল ব্যাঙ্ক অফ কেনিয়া
সিসিসি	সার্টিফায়েড ক্রেডিট কাউন্সেলার্স
সিডিডি	কাস্টমার ডিউ ডিলিজেন্স
সিএফএল	সেন্টার ফর ফাইনান্সিয়াল লিটারেসি
সিজিএপি	কন্সাল্টেটিভ গ্রূপ টু এসিস্ট দিপুওর
সিকেওয়াইসি রেজিস্ট্রি	সেন্ট্রাল নো ইওর কাস্টমার রেজিস্ট্রি
সিএমপিএফ আই	কমিটি অন মিডিয়াম টার্ম পাথ অন ফিনান্সিয়াল ইনক্লুসন
সিওএনএআই এফ	ন্যাশানাল কাউন্সিল ফর ফিনান্সিয়াল ইনক্লুসন
সিএসসি	কমন সার্ভিস সেন্টার
সিটিএস	চেক ট্রাঙ্কেশন সিস্টেম
ডিএওয়াই	দীন দয়াল অন্ত্যোদয় যোজনা
ডিএওয়াই – এন্ইউএলএম	দীন দয়াল অন্ত্যোদয় যোজনা - ন্যাশানাল আর্বান লাইভলিহূড মিশন
ডিবিটি	ডাইরেক্ট বেনিফিট ট্রান্সফার
ডিসিসি	ডিস্ট্রিক্ট কলসাল্টেটিভ কমিটি
ডিসিসিবি	ডিস্ট্রিক্ট সেন্ট্রাল কো-অপারেটিভ ব্যাঙ্ক
ডিডিইউ - জিকেওয়াই	পন্ডিত দীন দয়াল উপাধ্যায় গ্রামীণ কৌশল্যা যোজনা
ডিএফএস	ডিপার্টমেন্ট অফ ফিনান্সিয়াল সার্ভিস
ডিএলআরসি	ডিস্টিক্ট লেভেল রিভিউ কমিটি
এফএএমই	ফিনান্সিয়াল এওয়ারনেস মেসেজ
এফএলসি	ফিনান্সিয়াল লিটারেসি সেন্টার
এফআইএসি	ফিনান্সিয়াল ইনক্লুসন এডভাইসরি কমিটি
এফআইএফ	ফিনান্সিয়াল ইনক্লুসন ফান্ড
এফআইপি	ফিনান্সিয়াল ইনক্লুসন প্ল্যান
এফএসডিসি	ফিনান্সিয়াল স্টেবিলিটি এন্ড ডেভেলপমেন্ট কাউন্সিল
জিসিসি	জেনেরাল ক্রেডিট কার্ড
জিপিএফআই	গ্লোবাল পার্টনারশিপ ফর ফিনান্সিয়াল ইনক্লুসন
জি2পি	গভর্ণমেন্ট টু পারসেন
আইবিএ	ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্ক এস্যোসিয়েসন
আইএফআই	ইন্ডেক্স অফ ফিনান্সিয়াল ইনক্লুসন
আইআইবিএফ	ইন্ডিয়ান ইনস্টিটুট অফ ব্যাঙ্কিং এন্ড ফিনান্স
আইএমএফ	ইন্টারন্যাশানাল মানিটারি ফান্ড / ইন্সুরেন্স মার্কেটিং ফার্মস
আইএমপিএস	ইমিডিয়েট পেমেন্ট সার্ভিস
আইএনএফই	ইন্টারন্যাশানাল নেটওয়ার্ক ফর ফিনান্সিয়াল ইনক্লুসন
আইপিপিবি	ইন্ডিয়া পোস্ট পেমেন্ট ব্যাঙ্ক
আইএসপি	ইন্স্যুরেন্স সার্ভিস প্রোভাইডার
আইআর	ইন্স্যুরেন্স রিপোজিটরী
আইজিএনও এপিএস	ইন্দিরা গান্ধী ন্যাশানাল ওল্ড এজ পেনশন স্কীম
আইসিটি	ইনফরমেশন এন্ড কম্যুনিকেশন টেকনোলজি
আইআরডিএআই	ইন্স্যুরেন্স রেগুলেটরী এন্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অফ ইন্ডিয়া
জেএএম	জনধন - আধার মোবাইল
কেওয়াইসি	নো ইওর কাস্টোমার
এলডিও	লীড ডিস্ট্রিক্ট অফিসার
এলডব্লিউই	লেফট উয়িং এক্সট্রিমিস্ট
এমআইএস	ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সিস্টেম
এমজিএনআর ইজিএ	মহাত্মা গান্ধী ন্যাশনাল রুরাল এমপ্লয়মেন্ট গ্যারান্টি এক্ট
এমওএফ	মি্নস্ট্রী অফ ফিসান্স
এমএসএমই	মাইক্রো,স্মল,মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজ

এনএসিএইচ	ন্যাশানাল অটোমেটেড ক্লিয়ারিং হাউস
এনএএমসি এবিএস	ন্যাশানাল মিশন ফর ক্যাপাসিটি বিল্ডিং ফর ব্যাঙ্কার্স ফর ফিনান্সিং এমএসএমই সেক্টর
এনএবিএআরডি	ন্যাশানাল ব্যাঙ্ক ফর এগ্রিকালচার এন্ড রুরাল ডেভেলপমেন্ট
এনইএফটি	ন্যাশানাল ইলেক্ট্রণিক ফান্ড ট্রান্সফার
এনইআর	নর্থ ইস্টার্ন রিজিওন
এনসিএফই	ন্যাশানাল সেন্টার ফর ফিনান্সিয়াল এডুকেশন
এনএফআইএস	ন্যাশানাল ফিনান্সিয়াল ইনক্লুসন স্ট্রাটেজি
এনপিসিআই	ন্যাশানাল পেমেন্ট কর্পোরেশন ফ ইন্ডিয়া
এনজিও	নন-গভমেন্ট অরগানাইজেশন
এনপিএস	ন্যাশানাল পেমেন্ট সিস্টেম
এনআরএলএম	ন্যাশানাল রুরাল লাইভলিহুড মিশন
এনএসএফআই	ন্যাশানাল স্ট্রাটেজি ফর ফিনান্সিয়াল ইনক্লুসন
এনইউএলএম	ন্যাশানাল আর্বান লাইভলিহুড মিশন
এনডবলুআর	নিগোসিয়েবিল ওয়ারহাউস রিসিপ্টস
ওইসিডি	অর্গানাইজেশন ফর ইকনমিক কো-অপারেশন এন্ড ডেভেলপমেন্ট
পিএসিএস	প্রাইমারী এগ্রিকালচার কো-অপারেটিভ সোসাইটি
পি2বি	পার্সন টু বিজনেস
পি2পি	পার্সন টু পার্সন /পীয়ার টু পীয়ার
পি২জি	পার্সন টু গভমেন্ট
পিসিআর	পাব্লিক ক্রেডিট রেজিস্ট্রি
পিএমইজিপি	প্রধানমন্ত্রী এমপ্লয়মেন্ট গ্যারান্টি প্রোগ্রাম
পিএমকেভিওয়াই	প্রধানমন্ত্রী কৌশল বিকাশ যোজনা
পিএমজেডিওয়াই	প্রধানমন্ত্রী জনধন যোজনা
পিপিএফ	পাব্লিক প্রভিডেন্ড ফান্ড
পিবি	পেমেন্ট ব্যাঙ্ক
পিএমজেজেবিওয়াই	প্রধানমন্ত্রী জীবন জ্যোতি বীমা যোজনা
পিএমএমওয়াই	প্রধানমন্ত্রী মুদ্রা যোজনা
পিএমএসবিওয়াই	প্রধানমন্ত্রী সুরক্ষা বীমা যোজনা
পিএফআরডিএ	প্রভিডেন্ড ফান্ড রেগুলেটরী এন্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি
পিএসজিআই সি	পাব্লিক সেক্টর জেনেরাল ইন্স্যুরেন্স কোম্পানি
আরওসি	রেজিস্ট্রার অফ কোম্পানীজ
আরটিজিএস	রিয়েল টাইম গ্রস সেটেলমেন্ট
আরএক্সআইএল	রিসিভেবলস এক্সচেঞ্জ অফ ইন্ডিয়া
আরবিআই	রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া
এসসি	শিডিউল্ড কাস্ট
এসটি	শিডিউল্ড ট্রাইবস
এসইবিআই	সিক্যুরিটিজ এন্ড এক্সচেঞ্জ বোর্ড অফ ইন্ডিয়া
এসএফবি	স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্ক
এসআইডিবিআই	স্মল ইন্ডাস্ট্রিজ ডেভেলপমেন্ট ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া
এসএলবিসি	স্টেট লেভেল ব্যাঙ্কার্স কমিটি
এসএমই	স্মল এন্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজ
এসপিভি	স্পেশাল প্া্রপাস ভেহিকিল
এসআরএলএম	স্টেট রুরাল লাইভলিহূড মিশন
টিজিএফআইএফএল	টেকনিক্যাল গ্রূপ ফর ফিনান্সিয়াল ইনক্লুসন এন্ড ফিনান্সিয়াল লিটারেসি
টিআরইডিএস	ট্রেড রিসিভেবল ডিস্কাউন্টিং সিস্টেম
ইউএফএ	ইউনিভার্সাল ফিনান্সিয়াল এক্সেস
ইউআই ডিএআই	ইউনিক আইডেন্টিফিকেশন অথরিটি অফ ইন্ডিয়া
ইউএনএসডিজি	ইউনাইটেড নেশন্স সাস্টেনেবল ডেভেলপমেন্ট গোলস
ইউপিআই	ইউনাইটেড পেমেন্ট ইন্টারফেস
ইউএসএসডি	আনস্ট্রাকচারড সাপ্লিমেন্টারী সার্ভিস ডাটা
ডবলুডিআরএ	ওয়ারহাউসিং ডেভেলপমেন্ট এন্ড রেগুলেটরী অথরিটি

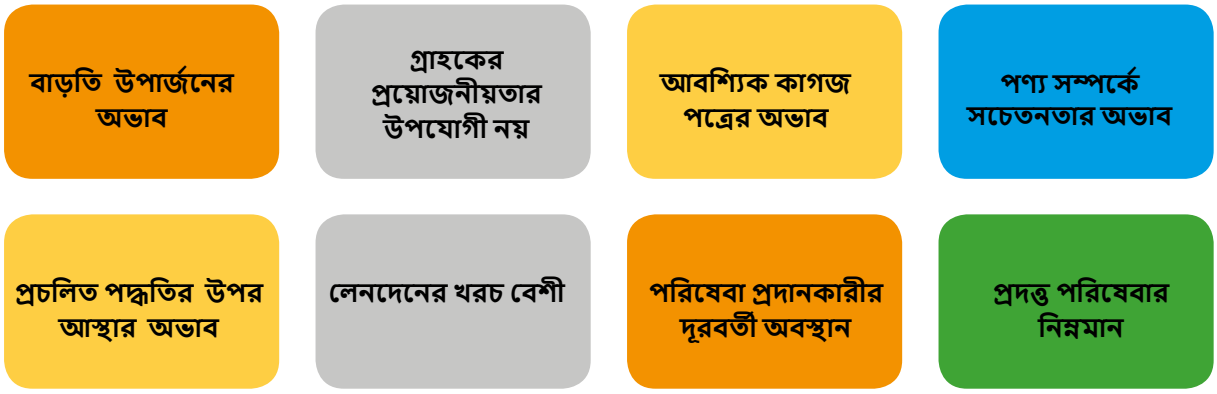
আর্থিক অন্তর্ভুক্তির লক্ষ্যে রাষ্ট্রীয় পরিকল্পনা

I সূচনা

I.1 সারা বিশ্বে আর্থিক অন্তর্ভুক্তিকে অর্থনৈতিক প্রগতি এবং দারিদ্র দূরীকরণের মূল অস্ত্র হিসাবে আরও বেশি করে গ্রহণ করা হচ্ছে। প্রথাগত আর্থিক ব্যবস্থাপনার সঙ্গে সহজ সংযোগ নতুন চাকরী বৃদ্ধির সহায়ক হতে পারে, আর্থিক মন্দা পরিস্থিতির সম্ভাবনা হ্রাস করতে পারে এবং মানব সম্পদ বিকাশের সম্ভাবনা বৃদ্ধি করে। প্রথাগত আর্থিক ব্যবস্থাপনার সঙ্গে সহজ সংযোগ না থাকলে কোন ব্যক্তি বা সংস্থাকে অর্থনৈতিক বৃদ্ধি এবং প্রগতির লক্ষ্যে কাজ করতে হলে প্রয়োজনীয় সংস্থানের জন্য নিজস্ব সীমিত ক্ষমতার উপর বা ব্যায়বহুল প্রথাবহির্ভূত উৎসের উপর নির্ভর করতে হয়। দেশব্যাপী সংগঠিত আর্থিক অন্তর্ভুক্তি সকলের জন্য স্থিতিশীল এবং সার্বজনিক আর্থসামাজিক বৃদ্ধি আনতে সক্ষম হতে পারে।

I.2 জাতীয় স্তরে সার্বিক অর্থনৈতিক উৎপাদন বৃদ্ধি, দারিদ্র্য প্রশমণ এবং আয়ের সাম্য উৎসাহিত করতে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির যে বহুগুণ প্রভাব আছে তার নতুন নতুন উদাহরণ আছে। লিঙ্গসাম্যের বোধ এবং নারী শক্তির বিকাশের জন্য মহিলাদের ক্ষেত্রে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি বিশেষভাবে গুরুত্বপূর্ণ। তাঁদের আর্থিক জীবনের উপর অধিক নিয়ন্ত্রণ থাকার ফলে তাঁরা নিজেদের এবং তাঁদের পরিবারের সদস্যদের দারিদ্র্য থেকে বেরিয়ে আসার কাজে সাহায্য করতে পারেন; তাদের দারিদ্র্যে নিমজ্জিত হয়ে যাওয়ার সম্ভাবনাকে কমাতে পারেন, প্রথাবহির্ভুত ক্ষেত্রগুলি থেকে নামিয়ে আনা শোষনকে দূর করতে পারেন এবং কোন উৎপাদনশীল আর্থিক কর্মকান্ডের সঙ্গে সম্পূর্ণভাবে যুক্ত হওয়ার সক্ষমতাকে বাড়াতে পারেন। সকলের অংশগ্রহণে সৃষ্ট একটি অর্থনৈতিক ব্যবস্থা স্থিতি, বিশ্বাসযোগ্যতা এবং আর্থিক বৃদ্ধির সাম্য নির্দেশ করে। সেই কারণে কায়িক, আর্থ-সামাজিক এবং মনস্তাত্ত্বিক প্রতিবন্ধক থাকা স্বত্ত্বেও আর্থিক অন্তর্ভুক্তি নীতি নির্ণায়কদের গভীর মনোযোগ দাবী করে। অনিচ্ছাকৃত আর্থিক বিযুক্তির মূল কারণগুলির কয়েকটি হল:

চিত্র I.1 - আর্থিক বিযুক্তির কারণসমূহ



আর্থিক অন্তর্ভুক্তি এবং রাষ্ট্রপুঞ্জের পরিপোষিত (ধারণীয়) উন্নয়নের লক্ষ্য

I.3 উল্লেখনীয় যে 2030 সালের রাষ্ট্রপুঞ্জের পরিপোষিত (ধারণীয়) উন্নয়ন (এসডিজি) লক্ষ্যের সতেরোটি নিশানার মধ্যে সাতটিতে মনে করা হয় যে বিশ্বব্যাপী সমাজের গরীব এবং প্রান্তীয় মানুষদের জীবনযাপনের মানের উন্নতির মধ্যে দিয়ে রাষ্ট্রপুঞ্জের পরিপোষিত (ধারণীয়) উন্নয়নের লক্ষ্যে পৌঁছে দেওয়ার জন্য আর্থিক অন্তর্ভুক্তিই সাফল্যের চাবিকাঠি। (হোম- সাস্টেনেবেল ডেভেলপমেন্ট গোলস, 2018)

ভারতীয় প্রেক্ষাপটে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির সংজ্ঞা নিরূপণ

I.4 সমাজের অভিলক্ষিত অংশ যেমন দুর্বল এবং কম উপার্জনের জনসাধারণকে সময়মত আর্থিক পরিষেবাগুলির আওতায় আনার এবং সহন যোগ্য মূল্যে সেই গোষ্ঠীর লোকজনেদের কাছে ঋণ পৌঁছে দেওয়ার পদ্ধতিকে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির সংজ্ঞা হিসাবে ধরা হয়েছে (কমিটি অন ফিনান্সিয়াল ইনক্লুশন -চেয়ারম্যানঃ ড.সি রঙ্গরাজন , আর বি আই, 2008)। কমিটি অন মিড-টার্ম পাথ টু ফিনান্সিয়াল ইনক্লুশন (চেয়ারম্যানঃ শ্রী দীপক মহান্তি,আর বি আই, 2015) আর্থিক অন্তর্ভুক্তির মূল লক্ষ্যকে নির্ধারণ করেছেন এইভাবে " *ক্ষুদ্র এবং প্রান্তীয় কৃষক এবং কম উপার্জনসম্পন্ন গৃহস্থদের কিছু প্রথাগত মৌলিক আর্থিক পণ্য ও পরিষেবাগুচ্ছের আওতায় আনা যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে জমা (সেভিংস), অর্থপ্রেরণ, ঋণ, সরকার সমর্থিত বীমা এবং অবসরভাতা এছাড়াও তাদের কাছে যথাযথ নিরাপত্তাসহ ক্ষুদ্র এবং প্রান্তীয় সংস্থার সহনযোগ্য মূল্যে সামাজিক অর্থ স্থানান্তর ছাড়াও ক্ষুদ্র এবং প্রান্তীয় সংস্থাগুলির কাছে প্রথাগত ঋণ লাভের আওতায় আসা তৎসহ খরচ কমানোর জন্য প্রযুক্তির সহায়তা এবং পরিষেবা প্রদানের মান উন্নত করা* ..."

আর্থিক অন্তর্ভুক্তির পরিকল্পনা – যৌক্তিকতা

I.5 যদিও এখন পর্যন্ত দেশে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি বৃদ্ধি করার জন্য অনেকগুলি পদক্ষেপ নেওয়া হয়েছে (ভারতবর্ষে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির অবস্থান রচনার- তৃতীয় পরিচ্ছদ দ্রষ্টব্য) ভারতের অসেবিত এবং অর্ধসেবিত জনসাধারনের কাছে প্রয়োজনমতো আর্থিক পরিষেবা পৌঁছে দেওয়া এবং এই পরিষেবাগুলির ব্যবহার সুনিশ্চিত করতে আরও কিছু বাড়তি পদক্ষেপ নেওয়া জরুরী। ভারতবর্ষের উন্নতির প্রাথমিকতা অনুসারে এনএসএফআই 2019-24 একগুচ্ছ আর্থিক পণ্য ও পরিষেবা উন্মুক্ত করার পথের অভ্যন্তরীণ অন্তরায়গুলিকে প্রশমিত করার প্রচেষ্টা নিয়েছে। একটি সার্বজনিক অংশগ্রহণে সৃষ্ট আর্থিক ব্যবস্থা (যোগ্য আর্থিক অন্তর্ভুক্তি নীতি দ্বারা পুষ্ট আর্থিক শিক্ষা এবং গ্রাহক সুরক্ষা বিষয়ে আলোকপ্রাপ্ত) শুধুমাত্র বৃদ্ধি মুখী নয় সেটি দারিদ্র নিরসনকারী যার মধ্যে সম্ভাবনা আছে আয় অসাম্য এবং দারিদ্র্য কমিয়ে আনার, সামাজিক সংবদ্ধতা এবং বন্টিত আর্থিক প্রগতিকে উৎসাহিত করা। বিপরীত দিকে আর্থিক বিযুক্তি সমাজের অসুবিধাগ্রস্ত এবং কম উপার্জনসম্পন্ন অংশের মানুষদের কাছে প্রথার বাইরের আর্থিক সহায়তার ক্ষেত্রগুলির দ্বারস্থ হওয়া ছাড়া অন্য সুযোগ রাখে না যা তাদের আর্থিক দুর্গতি, ঋণ এবং দারিদ্যের দ্বারা আক্রান্ত করে তোলে।

চরম দারিদ্র্য দূরীকরণ, ক্ষুধা প্রশমণ; খাদ্য সুরক্ষায় উৎসাহদান; সুস্বাস্থ্য এবং কুশল অর্জন, লিঙ্গ সমতার জন্য উৎসাহিত করা; স্থিতিশীল, সার্বজনিক এবং দীর্ঘস্থায়ী অর্থনৈতিক বৃদ্ধি, পূর্ণ এবং উৎপাদনশীল কর্মসংস্থান এবং উপযুক্ত কাজের জন্য উৎসাহদান; নমনীয় পরিকাঠামো নির্মাণ, অন্তর্ভুক্তিমূলক এবং স্থিতিশীল শিল্পায়ন, উদ্ভাবনে উৎসাহদান; দেশের ভিতরে এবং দেশগুলির মধ্যে আয়ের বৈষম্য হ্রাস। https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/ দেখুন

চিত্র I.2 - অন্তর্ভুক্তি, সাক্ষরতা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি

I.6 ফিনান্সিয়াল ইনক্লুশন এডভাইসরী কমিটির সহায়তায় এবং ভারত সরকার, অন্য আর্থিক প্রতিষ্ঠান যেমন সিক্যুরিটিজ এক্সচেঞ্জ বোর্ড অফ ইন্ডিয়া(এসইবিআই),ইন্স্যুরেন্স রেগুলেটরী এন্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অফ ইন্ডিয়া (আইআরডিএআই) এবং পেনশন ফান্ড রেগুলেটরী এন্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অফ ইন্ডিয়া (পিএফআরডিএ)-এর প্রস্তাবনা এবং তথ্যের ভিত্তিতে আরবিআই ভারতের জন্য আর্থিক অন্তর্ভুক্তির রাষ্ট্রীয় পরিকল্পনা 2019-24 প্রস্তুত করেছে। আর্থিক বাজারের বিভিন্ন অংশীদার এবং অংশগ্রহণকারী যেমন ন্যাশনাল ব্যাঙ্ক ফর এগ্রিকালচার এন্ড রুরাল ডেভেলপমেন্ট (এনএবিএআরডি) , ন্যাশনাল পেমেন্ট কর্পোরেশন অফ ইন্ডিয়া (এনসিপিআই), কমার্শিয়াল ব্যাঙ্কসমূহ এবং নিগমিত সংস্থার বাণিজ্য সহায়ক ইত্যাদির সঙ্গে বিস্তারিত আলোচনার সুফলও এই লেখ্যটি ধারণ করছে। এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত আছে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি প্রক্রিয়ার বর্তমান অবস্থান এবং ভারতবর্ষে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির সমস্যা, বিশেষ আর্থিক অন্তর্ভুক্তির লক্ষ্য, সেই লক্ষ্যে পৌঁছানোর পরিকল্পনা এবং প্রগতি নির্ণয়ের ব্যবস্থা।

II বিশ্বের বিভিন্ন দেশের বিশ্লেষণ এবং দৃষ্টান্তসমূহ

II.1 বিশ্বব্যাপী মান্যতা বৃদ্ধি পাওয়ার পর এবং ইউনাইটেড নেশান্স সাস্টেনেবেল ডেভেলপমেন্ট গোলস (এসডিজি) আর্থিক অন্তর্ভুক্তিকে বিশ্বব্যাপী ধারণীয় উন্নতির মূল অস্ত্র হিসাবে জোর দেওয়ার পর সারা বিশ্বের দেশগুলি প্রথাগত আর্থিক পরিষেবায় অংশগ্রহণ উন্মুক্ত করার জন্য এবং এর ব্যবহার বাড়ানোর জন্য উপযুক্ত পরিকল্পনা এবং নীতি নির্মাণ করছে। ওয়ার্ল্ড ব্যাঙ্কের মূল অর্থনৈতিক প্রগতি লক্ষ্যগুলির মধ্যে একটি হল 2020 সালের মধ্যে সার্বজনীন আর্থিক প্রবেশানুমতি (ইউএফএ 2020) ব্যবস্থা অর্জন করা, যার উদ্দেশ্য যেসব প্রাপ্তবয়স্করা বর্তমানে প্রথাগত আর্থিক ব্যবস্থার সঙ্গে সংযুক্ত ন্ন, অর্থ সঞ্চয়, প্রেরণ এবং প্রদত্ত অর্থ প্রাপ্তির জন্য অ্যাকাউন্ট লেনদেন ব্যবস্থায় সংযুক্ত হয়ে তারা তাদের আর্থিক জীবন পরিচালনার করতে পারেন (ইউনিভার্সাল ফিনান্সিয়াল এক্সেস 2020, 2018)। এই উচ্চাকাঙ্খী লক্ষ্যে পৌঁছতে ওয়ার্ল্ড ব্যাঙ্ক গ্রূপ স্থির করেছে অভিলক্ষিত হস্তক্ষেপের মাধ্যমে এক বিলিয়ন মানুষকে লেনদেন করার জন্য আর্থিক ব্যবস্থায় প্রবেশানুমতি দেওয়া হবে। এটি দেশগুলির সাথে সমন্বয়ের মাধ্যমে নিম্নলিখিত পদক্ষেপগুলিকে পরিপুষ্ঠ করার জন্য কাজ করবে যেমন রাষ্ট্রীয় এবং ব্যাক্তিগত ক্ষেত্রগুলির অঙ্গীকার,আইনী এবং নিয়ন্ত্রণমূলক পরিকাঠামো এবং আর্থিক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি পরিকাঠামোর পরিপূরন সহায়তা এবং আন্তর্জাতিক স্তরে,মান প্রতিষ্ঠা করতে সক্ষম এমন সংস্থার সঙ্গে সংযোগের মাধ্যমে সুপারিশ এবং নির্দেশিকা গঠন করা যা লেনদেন অ্যাকাউন্টগুলিতে প্রবেশানুমতির সুবিধাকে এগিয়ে দেবে।

II.2 আর্থিক অন্তর্ভুক্তির বিষয়ে বিভিন্ন দেশের পরিকল্পনা এবং প্রগতি অভিনব বা ভিন্ন ভিন্ন, কারণ সেইসব দেশের সরকারের প্রাথমিকতা,পরিবর্তন আনার জন্য সংস্থাগত পরিকাঠামো, আর্থিক বাজারি ব্যবস্থার উদ্ভব, মূল্য প্রদানের পরিকাঠামো, দেশের জনগণের আর্থিক সঙ্গতি, অর্থনীতি বিষয়ক আচরণে তাদের সংস্কৃতি এবং বিশ্বাস ভিন্ন ভিন্ন। তাই কোন দেশের আর্থ-সামাজিক পটভূমি, রাজনৈতিক অবস্থান তাদের সংস্কৃতি এবং বিশ্বাস্ না বুঝে শুধুমাত্র তাদের আর্থিক অন্তর্ভুক্তি নীতির পর্যালোচনা করে আমাদের আর্থিক অন্তর্ভুক্তির রূপরেখা নির্মাণ এবং পরিকল্পনা নির্ণয় করা যথাযথ হবে না। তবুও অন্য দেশগুলির আর্থিক অন্তর্ভুক্তি নীতিসমূহের প্রয়োগ এবং পরিণতি এবং অভিজ্ঞতা থেকে অনুসিদ্ধান্ত গ্রহণ করা যুক্তিযুক্ত হবে। বিভিন্ন দেশ যেভাবে জাতীয় পরিচিতি পদ্ধতির সুচনা করেছে ভারতবর্ষও একইভাবে 2009 সালে আধার প্রকল্প প্রবর্তন করেছে। আর্থিক শিক্ষার গুরুত্বকে স্বীকৃতি দিয়ে বর্তমান পরিকল্পনা অন্যান্য দেশের মত আর্থিক শিক্ষাকে রাষ্ট্রীয় আর্থিক অন্তর্ভূক্তি পরিকল্পনা (এনএফএসআই) -এর একটি অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ স্তম্ভ বলে মনে করে।

II.3 সারাবিশ্বে গত দশকে প্রথাগত রাষ্ট্রীয় আর্থিক অন্তর্ভূক্তি পরিকল্পনা (এনএফএসআই)কে মান্যতা প্রদান উল্লেখযোগ্যভাবে বৃদ্ধি পেয়েছে। 2018 সালের মধ্যবর্তী সময়ে ব্রাজিল, চিন, পেরু এবং নাইজেরিয়াসহ পঁচিশটি দেশ এনএসএফআই গ্রহণ করেছে এবং আরো পঁচিশটি দেশ এই পরিকল্পনা গঠনের কাজ শুরু করেছে। এছাড়া, অনেকগুলি দেশ তাদের মূল এনএসএফআই (ওয়ার্ল্ড ব্যাঙ্ক গ্রূপ, 2018)কর্মসূচীর আধুনিকীকরণও করেছে। এই কর্মসুচীতে কিছু কিছু দেশের সঙ্গে যে গুরুত্বপূর্ণ সাযুজ্য রয়েছে সেগুলি পর্যালোচনা করা হয়েছে এবং সেগুলি নীচে সক্ষিপ্তাকারে দেওয়া হয়েছেঃ

নেতৃত্ব

II.4 আর্থিক অন্তর্ভুক্তির লক্ষ্যগুলিকে বাস্তবায়িত করার জন্য একটি দৃঢ় নেতৃত্ব (স্বপ্নদর্শী বা সহজাতভাবে আকর্ষনীয়) খুব গুরুত্বপূর্ণ। আর্থিক অন্তর্ভুক্তি নীতিগুলির যথার্থতা প্রকাশিত হওয়ার জন্য সময় দরকার। সেই কারণে একটি দীর্ঘ-মেয়াদী দৃষ্টিভঙ্গী এবং সুসংহত প্রচেষ্টা জরুরী।

লক্ষ্যমাত্রা ভিত্তিক প্রচেষ্টা

II.5 আর্থিক অন্তর্ভুক্তির কার্যধারা প্রধানতঃ কোন নির্দিষ্ট সেক্টরকে মাথায় রেখে স্থির করা হয় যেমন এমএসএমই, কৃষি ক্ষেত্র বা নির্দিষ্ট অঞ্চল বেছে নেওয়া হয় যেমন কোন জেলা যেখানে সম্বন্ধিত বিষয়ে আকাঙ্খিত গ্রাহক আছেন। সেক্টর ভিত্তিক পরিকল্পনা নির্মাণ করা, লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করা এবং কাজের অগ্রগতি পরিমাপ করা জরুরী।

নিয়ন্ত্রণমূলক পরিকাঠামো

II.6 বেশ শক্তপোক্ত নিয়ন্ত্রণমূলক এবং আইনী পরিকাঠামো থাকা দরকার যা গ্রাহক চাহিদা রক্ষা করবে, বাজারী দুর্নীতি কমিয়ে কার্যক্ষেত্রের স্বচ্ছতা বজায় রাখবে। এছাড়াও নিয়ন্ত্রণ বিধিগুলির মধ্যে নতুন ভাবনা বা উদ্যোগকে উৎসাহিত করার জন্য যথেষ্ট নমনীয়তা থাকতে হবে। একটা এমন ব্যবস্থা যেখানে উদ্যোগ প্রচেষ্টা এবং শিক্ষালাভ দৃষ্টিভঙ্গির সমর্থন আছে তৎসহ আছে তেমন পরীক্ষামূলক প্রকল্প যা দীর্ঘস্থায়ী স্থায়ীত্বে পৌঁছে দেয় এবং ক্ষতি কমিয়ে আনে।

বাজার ব্যবস্থার উন্নয়ন

II.7 নির্ধারিত গ্রূপ বা দলের প্রয়োজনীয়তা মেটানোর জন্য বিভিন্ন নিয়ন্ত্রণমূলক উদ্যোগের মাধ্যমে বাজার ব্যবস্থার উন্নয়ন এবং তার গভীরতা বৃদ্ধি করা জরুরী। সাধারণভাবে সার্বজনীন ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থা বিদ্যমান গ্রাহকদের পরিষেবা প্রদান বজায় রাখতে পারে কিন্তু কিছু ক্ষেত্রে কিছু পৃথকীকৃত সংস্থা যারা অল্প মূল্যে উচ্চমাত্রার পরিষেবা প্রদানের জন্য প্রযুক্তি সহায়তা প্রদান করতে পারে তাদেরকে অনুমতি দেওয়া যেতে পারে। বাজার ব্যবস্থার উন্নয়নের পদ্ধতি হতে পারে গ্রামীণ বাজার অঞ্চলের এবং বাজারে মানুষের প্রবেশের বিস্তার; গ্রামীন ক্ষেত্রে ঋণ প্রদানে উৎসাহ দেওয়ার জন্য বাস্তবধর্মী এবং অগ্রাধিকারভিত্তিক নিয়ম এবং গ্রামাঞ্চলে বিশেষ উপশাখা স্থাপন; গ্রামীন অধিবাসীদের বড় ধরণের প্রাপ্তব্য অর্থরাশি যেমন পেনশন, ইন্স্যুরেন্স এবং ভর্তুকি প্রদানের পদ্ধতির স্বয়ংক্রিয়করণ তৎসহ নতুন আর্থিক সংস্থা, পণ্য এবং পরিষেবার দ্রুত বৃদ্ধি।

পরিকাঠামোর শক্তি বৃদ্ধি করা

II.8 ঋণ প্রদান, গ্রহণ এবং মূল্যপ্রদান বিষয়ক পরিকাঠামো সহযোগে একটি সার্বিক পরিকাঠামো নির্মাণ জরুরী। একটি জাতীয় স্তরের পরিচিতি তথ্য নির্মাণ, ঋণ নিবন্ধন, ডাটাবেস প্রবর্ত্তন, মুক্ত এবং অন্তর্গত মূল্যপ্রদান ব্যবস্থার উদ্ভব এই লক্ষ্যে কতগুলি পদক্ষেপ। গ্রাহকের সম্মতির ভিত্তিতে নগদহীন এবং কাগজপত্রবিহীন আর্থিক লেনদেনের জন্য জাতীয় স্তরের পরিচিতি তথ্য ব্যবহারের একটি নির্ভরযোগ্য কাঠামো নির্মান গ্রাহকদের আগ্রহ বৃদ্ধি করতে পারে এবং কর্মপদ্ধতি সহজ করে তুলতে পারে। উপরন্তু এই ব্যবস্থা সরকারের সঙ্গে জনগণের লেনদেনের (জি 2 পি) সুবিশাল তথ্য এবং তার বিপরীতমুখী তথ্য (পি 2 জি) আদানপ্রদানকেও ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে সহজ

করে তোলে। অর্থ প্রদানের শক্তপোক্ত পরিকাঠামো প্রবর্তন তৎসহ নিয়ন্ত্রণবিধি প্রতিযোগিতা সৃষ্টি করে এবং নিয়মানুগ বৃদ্ধি উদ্দীপ্ত করে যা আরও বেশী করে গ্রাহকমুখী হয় এবং তাদের পছন্দের ও সুবিধার সহায়ক হয়। একটি শক্তপোক্ত ঋণ তত্ত্বের ডাটাবেস যা ঋণ প্রদানকারীদের যে কোন ঋণ দেওয়ার বিষয়ে সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করে।

গন্তব্যের শেষ পর্যন্ত পৌঁছানো (লাস্ট মাইল ভেলিভারি)

II.9 অন্তিম দূরত্ব পর্যন্ত পৌঁছানোর লক্ষ্যমাত্রা ঠিক করাই বিভিন্ন দেশের অন্যতম মূল বিবেচ্য। যেহেতু বিচিত্র গ্রামীন গ্রাহকেরা তাদের দিনের মজুরী নষ্ট করে কোন আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীর কাছে আসতে চাইবেন না, খেয়াল রাখতে হবে যেন দূরত্ব এবং সময় তাদের সাক্ষাতের পথে বাধা না হয়ে দাঁড়ায়। এই বাধা দূর করতে বিভিন্ন দেশ জমা গ্রহণ করার পরিকাঠামো প্রসারিত করার জন্য কিছু নতুন নীতি গ্রহণ করেছে যার ফলে প্রথাগত আর্থিক সংস্থাগুলি পরিষেবা প্রতিনিধি এবং বাণিজ্য সহায়ক (বিসি) নি্যুক্ত করতে পারে। যেখানে বাণিজ্য সহায়করা দূরতম গ্রাহকের কাছে পৌঁছতে সক্ষম হন, গ্রাহক সুরক্ষা, গ্রহণযোগ্য আর্থিক পণ্য প্রস্তাবনা, আর্থিক সচেতনতা বৃদ্ধি, পরিষেবা প্রতিনিধি এবং বাণিজ্য সহায়কদের কাজকর্মের উপর নজর রাখা এবং তাদের দলগত কর্মপদ্ধতির পরিপোষণ ইত্যাদি নীতি বিষয়ক বিবেচনার অন্তর্ভুক্ত হওয়া জরুরী।

উদ্ভাবন এবং প্রযুক্তি

II.10 সামগ্রিক পরিস্থিতিতে উদ্ভাবন এবং প্রযুক্তির প্রয়োগ আর্থ- প্রোযৌক্তিক সংস্থার জন্ম দিয়েছে যা আর্থিক পরিষেবা প্রদান করার উদ্দেশ্য সাধনে প্রযুক্তিকে ব্যবহার করে। এই নতুন সংস্থাগুলির যোগ্যতা আছে প্রতিযোগিতা বৃদ্ধি করার এবং গ্রাহকদের কাছে সহজভাবে পছন্দসই আর্থিক পণ্য পৌঁছে দেওয়ার, তারা সেই সমস্ত গ্রাহকদেরও এড়িয়ে চলতে পারে যাদের কাছে ন্যূনতম পরিকাঠামো যেমন ইন্টারনেট সংযুক্তি এবং স্মার্ট ফোন নেই। সুতরাং গ্রাহকদের পর্যাপ্ত হ্যান্ডহোল্ডিং প্রদান করার জন্য প্রযুক্তির ব্যবহার এবং প্রতিনিধি নিয়োগের মধ্যে একটি সমতা থাকা জরুরী। যেহেতু প্রযুক্তি খুব দ্রুত পরিবর্ত্তিত হতে থাকে তাই প্রযুক্তি নির্ভর সংস্থাগুলির উপর নজর রাখা জরুরী এবং সেই সংক্রান্ত নিয়ন্ত্রণের প্রতিনিয়ত আধুনীকিকরণ প্রয়োজন।

আর্থিক সাক্ষরতা এবং সচেতনতা

II.11 আর্থিক সাক্ষরতা বিষয়টি বিশ্বব্যাপী মনোযোগ আকর্ষণ করে চলেছে কেননা ক্রমাগত এই সত্য প্রতিষ্ঠিত হয়ে চলেছে যে শুধুমাত্র একজন সজাগ গ্রাহকই সঠিক আর্থিক সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। বাজারে কি কি আর্থিক পণ্য আছে, কোন পরিষেবা নেওয়া সুবিধাজনক হবে এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা, আর্থিক সাক্ষরতা এইসব বিষয়ে গ্রাহককে সজাগ করে তোলে। এখন বিশেষ গুরুত্ব দেওয়া হচ্ছে সমাজের সংবেদী অংশে যেমন মহিলা, যুবক, শিশু, বয়স্ক, ছোট উদ্যোগী ইত্যাদিদের প্রতি যাদের হ্যান্ডহোল্ডিং প্রয়োজন। কনসেপ্ট লিটারেসি এবং প্রসেস লিটারেসির সংমিশ্রণে বিভিন্ন বৈজ্ঞানিক পদ্ধতি এবং নকশা চিত্রের বিকাশের উপর জোর দেওয়া হচ্ছে। লেনদেনে আরো বেশী বেশী ডিজিটাল পদ্ধতির প্রয়োগের সঙ্গে সঙ্গে বর্তমান ডিজিটাল আর্থিক পরিষেবার যুগে আর্থিক সাক্ষরতা গুরুত্ব লাভ করেছে।

গ্রাহক সুরক্ষা

II.12 আর্থিক ব্যবস্থার মধ্যে নবাগতদের আক্রান্ত হওয়ার সম্ভাবনা বেশী ধরে নিলে গ্রাহক সুরক্ষা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি স্থিতিশীল আর্থিক অন্তর্ভুক্তিকে এগিয়ে নিয়ে যাওয়ার পথে গুরুত্বপূর্ণ স্তম্ভ। গ্রাহক সুরক্ষার গুরুত্ব আরও বাড়িয়েছে এই সত্য যে ডিজিটাল আর্থিক পরিষেবা ক্ষেত্রে অংশগ্রহণকারীদের সংখ্যা অনেক বৃদ্ধি পেয়েছে যা একটি নির্ভরযোগ্য গ্রাহক সুরক্ষা পরিকাঠামোর দাবী করে। যে পদক্ষেপগুলি নেওয়া হয়েছে তার মধ্যে কয়েকটি হল বাজারী নজরদারি, গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তি করার জন্য একটি শক্তিশালী নির্বহন কাঠামো নির্মাণ এবং আর্থিক ক্ষেত্রের পর্যবেক্ষকদের মধ্যে উন্নত সমন্বয়সাধন, বিশেষতঃ একাধিক পর্যবেক্ষকদের আওতাধীন পণ্য বা বাজারী (ক্রস –প্রোডাক্ট এন্ড ক্রস- মার্কেট) নির্গমণের (ইস্যু) ক্ষেত্রে।

পরিদর্শন এবং মূল্যায়ন

II.13 আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট সময় ব্যবধানে পরিদর্শন এবং মূল্যায়ন কাজের অন্তরায়গুলিকে বুঝতে এবং সংশোধনের পথ খুঁজতে সহায়তা করে। বিভিন্ন দেশ এবং সংস্থা আর্থিক অন্তর্ভুক্তি সংক্রান্ত নির্ভরযোগ্য তথ্য সংগ্রহ করার প্রয়োজনীয়তা বোধ করছে প্রদত্ত আর্থিক পরিষেবা ক্ষেত্রের প্রবেশ্যতা, সুবিধার ব্যবহার এবংপরিষেবার মান সম্পর্কে ধারণা নির্মানের জন্য।

II.14 আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ভারতবর্ষের একটি পছহন্দসই নীতি উদ্দেশ্য এবং ভারতের আর্থিক নীতি চিরকাল এমনভাবে পরিচালিত হয়েছে যার মধ্যে স্থিতিশীল এবং সার্বজনীন বৃদ্ধির ইচ্ছা সুপ্তভাবে বর্তমান। পরের অধ্যায় বিবৃত করছে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি পরিসরে ভারতবর্ষের নেওয়া পদক্ষেপ এবং এই লক্ষ্যে আমাদের কৃতিত্ব নিয়ে বিশেষ করে এই অধ্যায় থেকে আমাদের প্রাপ্ত শিক্ষার আলোকে।এই অধ্যায় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ক্ষেত্রের কিছু জটিল সমস্যা এবং বাধাবিপত্তি বিষয়ের উপরেও আলোকপাত করেছে।

III ভারতবর্ষে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির অবস্থা

III.1 ভারতের নীতি নির্ধারকেরা আর্থিক স্থিতির উপর দারিদ্র্যের প্রভাব সম্বন্ধে সচেতন এবং সর্বদা সচেষ্ট যেন সব প্রকারের দারিদ্র্যকে প্রশমিত করা যায় এবং আর্থিক প্রগতির সুফল যেন সমাজের দরিদ্র্য এবং প্রত্যাখ্যাতদের কাছে পৌঁছে যায়।

III.2 ভারতবর্ষ তার জনগণের জন্য আর্থিক অন্তর্ভুক্তির প্রক্রিয়া শুরু করে অনেক আগে 1956 সালে জীবন বীমা কোম্পানীগুলির রাষ্ট্রীয়করণের মধ্যে দিয়ে। তার পর আসে ব্যাঙ্কগুলির রাষ্ট্রীয়করণ 1969 এবং 1980 সালে। জেনারেল ইন্স্যুরেন্স কোম্পানীগুলির রাষ্ট্রীয়করণ করা হয় 1972 সালে। আর্থিক অন্তর্ভুক্তির একটি পর্যালোচনা থেকে জানা যায় যে বিগত বছরগুলিতে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি বিশয়ে একগুচ্ছ পদক্ষেপ নেওয়া হয়েছে।

III.3 ভারতবর্ষ অন্যান্য দেশগুলির সঙ্গে এবং বিভিন্ন বহুজাতিক মঞ্চ যেমন গ্লোবাল পার্টনারশিপ ফর ফিনান্সিয়াল ইনক্লুশন (জিপিএফআই) এবং অর্গানাইজেশন ফর ইকনমিক কো-অপারেশন এন্ড ডেভেলপমেন্ট (ওইসিডি)- গুলির সঙ্গে সক্রিয়ভাবে যুক্ত আছে। ভারত ইন্দোনেশিয়া এবং ইংল্যান্ড-এর সঙ্গে একত্রে (সমবেতভাবে) জিপিএফআই উপশাখার নিয়ন্ত্রণ এবং মান নির্ধারক সংস্থার দায়ীত্বভার বহন করে। ডিজিটাল পদ্ধতির সম্বন্ধিত গবেষনা প্রস্তুতি এবং নীতি নির্দেশনায় এবং সময়ে সময়ে জিপিএফআই দ্বারা প্রকাশিত নিয়ন্ত্রণ এবং আর্থিক অন্তর্ভুক্তি বিষয়ে ভারত প্রত্যক্ষভাবে অংশগ্রহণ করে।এছাড়াও ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক বর্তমানে ওইসিডি প্রবর্তিত ইন্টারন্যাশনাল নেটওয়ার্ক ফর ফিনান্সিয়াল এডুকেশন-এর অধীনে চারটি ওয়ার্কিং গ্রূপের সদস্য যেমন স্টান্ডার্ডস, ইমপ্লিমেন্টেশন এন্ড ইভল্যুশন, ডিজিটাল ফিনান্সিয়্যাল লিটারেসি, ফিনান্সিয়াল এডুকেশন ফর এমএসএমইস অ্যান্ড কোর কম্পিটেন্সিস ফর ফিনান্সিয়্যাল লিটারেসি। সারা বিশ্বে বিভিন্ন ক্রমবিকাশ নজরে রেখে ভারতবর্ষও ফিনান্সিয়্যাল ইনক্লুশন এডভাইসরী কমিটির তত্ত্বাবধানে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির লক্ষ্যে রাষ্ট্রীয় পরিকল্পনা (ন্যাশানাল স্ট্রাটেজি ফর ফিনান্সিয়্যাল ইনক্লুশন) প্রস্তুতি শুরু করেছে 2017 সালের জুন মাসে। বিভিন্ন অংশগ্রহণকারীদের যেমন ভারত সরকারের ডিপার্টমেন্ট অফ ফিনান্সিয়াল সার্ভিসেস (ডিএফএস),ডিপার্টমেন্ট অফ ইকনমিক আফ্যেয়ার্স(ডিইএ),মিনিস্ট্রি অফ ফিনান্স (এমওএফ), আরবিআই, এসইবিআই, আইআরডিএআই, পিএফআরডিএ, এনএবিএআরডি এবং এনপিসিআই থেকে পাওয়া তথ্যের ভিত্তিতে সমগ্র লেখ্য (ডক্যুমেন্ট) প্রস্তুত করা হয়েছে।

নেতৃত্ব

III.4 আর্থিক অন্তর্ভুক্তির লক্ষ্যগুলিকে বাস্তবায়িত করাকে আদর্শ দিকনির্দেশ দেওয়ার পূর্বশর্ত একটি দৃঢ় নেতৃত্ব (স্বপ্নদর্শী বা সহজাতভাবে আকর্ষনীয়)। এই পথে ভারতীয় নীতি আদর্শ আর্থিক বৃদ্ধির সার্বজনিকতা থেকে সরে আসেনি যার প্রতিফলন ঘটেছে ন্যাশানাল মিশন ফর ফিনান্সিয়্যাল ইনক্লুশনে যেমন ২০১৪ সালের আগস্ট মাসে শুরু হওয়া প্রধান মন্ত্রী জনধন যোজনা (পিএমজেডিওয়াই)-এর মাধ্যমে। দেশের আর্থিক অন্তর্ভুক্তি আন্দোলনে এটি একটি গুরুত্বপূর্ণ ফলক। প্রত্যেকটি গৃহে বুনিয়াদী (বেসিক) পরিষেবার সুযোগ পৌঁছে দেওয়া এবং ব্যাঙ্কিং সুবিধার সম্প্রসারণের খামতিকে কমিয়ে আনার এই পরিকল্পনাটি দেশের বৃহৎ ব্যাঙ্কিং নেটওয়ার্ক এবং প্রযুক্তি নবউদ্যোগের উপর আশ্রয় করে গড়ে উঠেছে।

III.5 পিএমজেডিওয়াই- এর অধীনে জানুয়ারী 30,2019 তারিখ পর্যন্ত মাত্র এই পাঁচ বছর সময়ে 34.01 কোটি ব্যাঙ্ক একাউন্ট খোলা হয়েছে এবং যেখানে 89,257 কোটী টাকা জমা পড়েছে। পিএমজেডিওয়াই-এর অধীনে একসপ্তাহে সর্বাধিক(1,80,96,130গুলি) অ্যাকাউন্ট খোলার রেকর্ড গিনেস বুক অফ ওয়ার্ল্ড রেকর্ডস-এ স্থান পেয়েছে। পিএমজেডিওয়াই-এর অধীনে অ্যাকাউন্টের ধারকরা একগুচ্ছ সুবিধা পাবেন যেমন 10,000 টাকার ওভারড্রাফট, দুর্ঘটনা জনিত মৃত্যু বা শারীরিক অক্ষমতাজনিত বীমা সাহায্য, সারাজীবনের জন্য এবং বৃদ্ধ বয়সের পেনশন। প্রত্যেক গৃহে ন্যুনতম একটি একাউন্ট থেকে সরে এসে এখন নতুন লক্ষ্য স্থির হয়েছে প্রত্যেক প্রাপ্তবয়স্কের অ্যাকাউন্ট।

III.6 প্রধান্ মন্ত্রী সুরক্ষা বীমা যোজনা র অধীনে (পিএমএসবিওয়াই)18 থেকে 70 বছর বয়স্ক কোন অ্যাকাউন্ট ধারক যিনি এই প্রকল্পের অন্তর্ভুক্ত হয়েছেন তিনি প্রতি বছরে মাত্র 12 টাকার প্রিমিয়াম মূল্য প্রদান করলে নবীকরণ যোগ্য এক বছরের দুর্ঘটনাজনিত তৎসহ শারীরীক অক্ষমতা জনিত 2 লক্ষ টাকার মূল্যের বীমা সুবিধা পেতে পারেন।প্রধানমন্ত্রী জীবন জ্যোতি বীমা যোজনা নামে আর একটি ইমস্যুরেন্স পলিসি একবছর সময়ের জন্য যার বীমা মূল্য 2 লক্ষ টাকা এই প্রকল্পটি 18 থেকে 50 বছর বয়স্ক অ্যাকাউন্ট ধারকদের জন্য প্রযোজ্য যারা এই প্রকল্পে অন্তর্ভুক্ত হবেন এবং গ্রাহকপ্রতি বাৎসরিক প্রিমিয়াম 330 টাকা।

III.7 বৃদ্ধ বয়সের আর্থিক সহায়তার জন্য ভারত সরকার দ্বারা প্রত্যাভূত অটল পেনশন যোজনা (এপিওয়াই) নামের পেনশন প্রকল্প ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থায় নতুন করে অন্তর্ভুক্ত সমস্ত একাউন্ট ধারকদের জন্যও প্রসারিত হয়েছে। এ পি ওয়াই –এর অধীনে একজন গ্রাহক (18 থেকে 40 বছরের মধ্যে) 60 বছর বয়স হয়ে যাওয়ার পর মাসে 1000 টাকা থেকে 5000 টাকা পর্যন্ত পেনশন পাবেন যার পরিমাণ নির্ভর করছে গ্রাহক কত টাকার পলিসি করেছেন তার উপর।

কিছু নির্দিষ্ট অংশে/ অঞ্চলে লক্ষ্যমাত্রা অর্জন ভিত্তিক প্রচেষ্টা

A. ক্ষুদ্র, ছোট এবং মাঝারি উদ্যোগ (এমএসএমইস)

III.8 এমএসএমইগুলিকে ভারতের আর্থিক বৃদ্ধির ইঞ্জিন ধরা হয়। ভারতের জিডিপিতে এদের যোগদান 31% রপ্তানীতে 45 % এবং এগুলি 11.1 কোটিরও বেশী দক্ষ এবং অদক্ষ শ্রমিকের কাজের সুযোগ করে দেয়। ভারতে প্রায় 6.33 কোটি এমএসএমই আছে। এই খাতে ঋণ পরিষেবা সুবিধা বৃদ্ধির জন্য অনেকগুলি পদক্ষেপ নেওয়া হয়েছে যাতে এমএসএমই ক্ষেত্রের উদ্যোগপতিদের সাথে কাজ করার সময় ব্যাঙ্কগুলির মানসিকতার পরিবর্তন হয়। " ন্যাশানাল মিশন ফর ক্যাপাসিটি বিল্ডিং অফ ব্যাঙ্কারস ফর ফিনান্সিং এমএসএমই সেক্টর" (এনএএমসিএবিএস) নামে একটি বিশেষ দক্ষতা নির্মাণ কার্যসূচী নেওয়া হয়েছিল যাতে ব্যাঙ্কগুলিকে এমএসএমই ঋণ সংক্রান্ত সমস্ত বিষয়ে পরিচিত করানো যায়।

III.9 একটি সার্টিফায়েড ক্রেডিট কাউন্সেলার (সিসিসি) স্কীম প্রবর্তন করা হয়েছিল উদ্যোগপতিদের পেশাগত কৌশলে অর্থনৈতিক পরিকল্পনা এবং প্রোজেক্ট বিবৃতি তৈরিতে সাহায্য করার জন্য যাতে ঋণ দেওয়ার বিষয়ে ব্যাঙ্কগুলি সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে পারে।

[2] https://www.pmjdy.gov.in/ দেখুন: ডিসেম্বর 2019 হিসাবে, 37.70 কোটি পিএমজেডিওয়াই অ্যাকাউন্ট খোলা হয়েছে,

সহজে ঋণ পাওয়ার জন্য ' 'Udyami Mitra' এবং ' psbloanin59minutes' নামে দুটি ওয়েবসাইটও চালু করা হয়েছে। ট্রেড রিসিভেবল ডিস্কাউন্টিং সিস্টেম (টিআরইডিএস) মঞ্চের প্রবর্ত্তন করা হয়েছে যাতে এমএসএমই গুলির দেরী করে মূল্য পাওয়ার অসুবিধা দূর করা যায়। ছোট ব্যবসায়ী উদ্যোগকে আর্থিক সহায়তা দেওয়ার জন্য প্রধানমন্ত্রী মুদ্রা যোজনা (পিএমএমআই) চালু করা হয়েছে এপ্রিল 2015 থেকে, যেখানে ঋণ প্রদানকারী সংস্থা ছোট উদ্যোগকে 10 লাখ টাকা পর্যন্ত ঋণ দেবে এম এস এম ইগুলির দেনার ভার কমানোর জন্য। সুদ সহায়তা প্রকল্পও চালু হয়েছে।

B.কৃষি

III.10 ভারতের কৃষিনির্ভর অর্থনীতিই তার জিডিপির 15 শতাংশের এবং রপ্তানীর 11 শতাংশের উৎস এবং ভারতের জনসংখ্যার অর্দ্ধেক মানুষের জীবিকা। সমষ্টিভিত্তিক অর্থনীতির বিচারে অন্যান্য ক্ষেত্রগুলির তুলনায় কৃষি এবং সম্পর্কিত ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক ঋণের তাৎপর্যপূর্ণ প্রবাহ থেকেও কৃষিক্ষেত্রের গুরুত্ব উপলব্ধি করা যায়।

III.11 প্রথাগত সংস্থা থেকে কৃষিঋণ বৃদ্ধিতে জোর দেওয়ার জন্য ব্যাঙ্কগুলিকে নির্দিষ্ট সীমা নির্ধারণ করে দেওয়া হয়েছে অগ্রাধিকারের ক্ষেত্রে ঋণ (প্রায়রিটি সেক্টর লেন্ডিং) প্রকল্পের অধীনে। বর্তমানে 20 টির বেশী শাখা আছে এমন আভ্যন্তরীণ তফশিলভুক্ত (শিডিউল্ড) বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক এবং বিদেশী ব্যাঙ্কের জন্য প্রায়রিটি সেক্টর লেন্ডিং-এর ন্যূনতম সীমা (কৃষি ক্ষেত্রে) তাদের এডজাস্টেড নেট ব্যাঙ্ক ক্রেডিট-এর 18 শতাংশ বা তাদের অফ-ব্যালান্স শীট এক্সপোজারের পরিমাণের মধ্যে যেটি বেশী তার সমতুল। কৃষি ক্ষেত্রে এই 18 শতাংশ লক্ষ্যমাত্রার মধ্যে ছোট এবং প্রান্তীয় কৃষকদের জন্য একটি উপ-লক্ষ্য মাত্রা (সাব-টার্গেট) নির্ধারিত আছে যার সীমা এএনবিসি –এর 8 শতাংশ এবং অফ-ব্যালান্স শীট এক্সপোজার –এই দুটির মধ্যে যেটি বেশী তার সমতুল। ব্যাঙ্কগুলিকে 1.6 লাখ টাকা পর্যন্ত জমানত শূন্য ঋণ সম্প্রসারিত করতে নির্দেশ দেওয়া হয়েছে। ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থার মাধ্যমে কৃষকদের কাছে চাষবাস বা অন্য প্রয়োজনে এক জানালা বিশিষ্ট পদ্ধতিতে যথাসময়ে পরিমাণমত ঋণের টাকা পৌঁছে দেওয়ার জন্য কিষান ক্রেডিট কার্ড নামে একটি উদ্ভাবনী ব্যাঙ্কিং সাধনপত্র (ইন্সট্রুমেন্ট) প্রবর্তন করা হয়েছিল, আগস্ট 1998 সালে, সহজ পদ্ধতিতে যোগদান এবং নগদী ঋণ বন্টন সুবিধার জন্য। এই প্রকল্পের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত ভাড়াটে চাষী, মৌখিক লীজের চাষী এবং ভাগচাষী এবং এখন এই সুবিধা পশূপালন এবং মাছচাষের ক্ষেত্রেও প্রসারিত করা হয়েছে। এই প্রকল্প প্রতি বছরে সহজ ঋণ পুনঃ নবীকরণের সুবিধা সহ পাঁচ বছর সময়ের জন্য সীমা অনুমোদন করে।

C. আকাঙ্খী জেলাসমূহ

III.12 জেলা এবং রাজ্যভিত্তিক উন্নয়নের বৈষম্য দূর করার জন্য জানুয়ারী 2018 সালে ট্রান্সফরমেশন অফ এসপিরেশনাল ডিস্ট্রিক্টস পরিকল্পনাটি শুরু করা হয়েছিল। মূল প্রচেষ্টা হল প্রত্যেকটি আকাঙ্খী জেলার সম্ভাব্য দিকগুলিকে চিহ্নিত করা, যেগুলি সনাক্ত করেছেন একদল বরিষ্ঠ সরকারি আধিকারিকদের একটি দল। সেই জেলার কতগুলি মূল তথ্য সূচকের মিশ্রিত ফলাফল পর্যালোচনা করা, যেমন সেই জেলার আর্থ-সামাজিক জাতি জনসংখ্যার অধীনে সংগঠিত বঞ্চনা, মূল স্বাস্থ্য এবং শিক্ষা ক্ষেত্রের কৃতিত্ব এবং জেলার বুনিয়াদী পরিকাঠামো। এই প্রকল্পের অধীনে সদ্য উন্নতির জন্য একগুচ্ছ লভ্য সম্ভাবনাকে চিহ্নিত করা হয় কতগুলি নির্বাচিত জেলার উন্নতির পরিমাপ এবং জেলাগুলির আপেক্ষিক অবস্থান নির্ণয় করতে করতে। এই প্রকল্পের মূল লক্ষ্য প্রধানতঃ

[3] https://www.mudra.org.in/ দেখুন

রাজ্য সরকারগুলির দ্বারা 28টি রাজ্যের 117টি নির্বাচিত জেলার দ্রুত রূপান্তরকে নজরে রাখা। দেশের দ্রুত বর্ধনশীল অর্থনীতিতে সাধারণ্ মানুষের অংশগ্রহণ করার প্রবণতাকে খুব ঘনিষ্ঠভাবে নজরে রাখা এই প্রকল্পের মূল উদ্দেশ্য। আকাঙ্খী জেলার সর্বনিম্ন অবস্থান নির্ণয় করা হয় 5টি বিভিন্ন সেক্টরে 49টি নির্ধারকের মাধ্যমে যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত আছে স্বাস্থ্য ও পুষ্টি (30% গুরুত্ব)13 টি নির্ধারকের মাধ্যমে, শিক্ষা (30%) 4টি নির্ধারকের মাধ্যমে, কৃষি এবং জল সম্পদ (20%) 10 টি নির্ধারকের মাধ্যমে, আর্থিক অন্তর্ভুক্তি এবং দক্ষতা বৃদ্ধি (10%) 10 টি নির্ধারকের মাধ্যমে, এবং বুনিয়াদী পরিকাঠামো (10%) 7 টি নির্ধারকের মাধ্যমে।

নিয়ন্ত্রণমূলক পরিকাঠামো

(i) ব্যাঙ্কিং

III.13 গ্রাহকদের স্বার্থ রক্ষা, স্বচ্ছ ব্যবসায়িক পদ্ধতির প্রতিপালন এবং বাজারে অসাধু পদ্ধতির প্রচলন বন্ধ করার জন্য সহায়তা দেওয়ার মত নিয়ন্ত্রণমূলক এবং আইনী পরিকাঠামো নির্মাণ করা হয়েছে ।

III.14 আর্থিক অন্তর্ভুক্তির গভীরতা বৃদ্ধির জন্য আর বি আই এমন একটি মডেল গ্রহণ করেছে যেখানে ব্যাঙ্ক নেতৃত্ব দেবে (এগিয়ে এসে প্রধান ভূমিকা নেবে) । ব্যাঙ্কগুলিকে সারা দেশে বিশেষতঃ যে অঞ্চলে ব্যাঙ্ক শাখা নেই সেখানে ব্যাঙ্ক শাখা খোলার জন্য নির্দেশ দেওয়া হয়েছিল যার ফলে ব্যাঙ্কের শাখার সংখ্যা যথেষ্ট বৃদ্ধি পায় এবং পরে 1990 থেকে 2000 সালের আগে পর্যন্ত সময়ে বৃদ্ধি পায় স্বয়ংক্রিয় টেলর মেসিন (এ টি এম)। ব্যাঙ্কগুলিকে একটা ভবিষ্যৎ কর্মসূচি দেয়া হয়েছিল 2009 সালে দু হাজারের বেশী লোক বাস করে এমন সব গ্রামে এবং 2012 সালে দুহাজারের কম লোক বাস করে এমন গ্রামে ব্যাঙ্ক পরিষেবা কেন্দ্র খুলতে।পরিশেষে ব্যাঙ্কগুলিকে সেইসব গ্রামে পুর্ণাঙ্গ শাখা (ব্রিক এন্ড মর্টার ব্রাঞ্চ - ইট সিমেন্টের পাকা বাড়িতে ব্যাঙ্কের শাখা) খুলতে নির্দেশ দেওয়া হয় যেখানে লোক সংখ্যা পাঁচ হাজারের বেশী। ব্যাঙ্কগুলিকে তিন বছরের জন্য আর্থিক অন্তর্ভুক্তির পরিকল্পনা তৈরী করতে বলা হয় যে পরিকল্পনার মধ্যে থাকবে কতগুলি মুখ্য স্থিতিমাপ যেমন কি পদ্ধতিতে আর্থিক পরিষেবা পৌঁছে দেওয়া হবে, কিভাবে বুনিয়াদী সেভিংস ব্যাঙ্ক একাউন্ট খোলার সুবিধা দেওয়া হবে এবং কিভাবে বাণিজ্য সহায়কদের মাধ্যমে লেনদেন সুবিধা প্রদান করা হবে।

III.15 আর্থিক অন্তর্ভুক্তি প্রক্রিয়াকে শক্তিশালী করার জন্য 2017 সালে আর বি আই ব্যাঙ্কের শাখা অনুমোদনের নির্দেশিকা শিথিল করেছে যার ফলে যে স্থির (নির্দিষ্ট স্থানে অবস্থিত) বাণিজ্য সহায়ক পরিষেবা কেন্দ্র সপ্তাহে পাঁচ দিন প্রতিদিন চার ঘন্টার অধিক সময় ধরে পরিষেবা দিচ্ছে, তাকে ব্রিক এন্ড মর্টার ব্রাঞ্চ-এর সমান গুরুত্ব দেওয়া হচ্ছে। প্রযুক্তি সহায়তা অবলম্বন এবং কার্যক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য ফিনান্সিয়াল ইনক্লুশন ফান্ড (এফ আই এফ) নামে একটি স্বতন্ত্র তহবিল গঠন করা হয়েছে যার প্রাথমিক মূল্য 2000 কোটি টাকা।

III.16 ভারতবর্ষে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির অবস্থা আর্থিক অন্তর্ভুক্তি প্রক্রিয়ার প্রসার বৃদ্ধির জন্য আর বি আই বিভিন্ন ধরণের ব্যাঙ্কিং অনুজ্ঞাপত্র জারি করেছে 2015 সালে যেমন স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্কস (এসএফবিস) (লঘু বিত্তীয় ব্যাঙ্ক) এবং পেমেন্ট ব্যাঙ্ক (অর্থপ্রদান ব্যাঙ্ক)। এসএফবিস প্রতিষ্ঠার উদ্দেশ্য কম পরিচালন খরচে এবং উচ্চ প্রযুক্তির মাধ্যমে সেভিংস ব্যবস্থা প্রদান এবং ছোট ব্যবসা ক্ষেত্র, ছোট এবং প্রান্তীয় কৃষক, ক্ষুদ্র এবং ছোট শিল্প এবং অন্য অসংগঠিত ক্ষেত্রে কর্মরত লোকেদের কাছে ঋণ প্রদানের মাধ্যমে আর্থিক অন্তর্ভুক্তিকে আরো এগিয়ে নিয়ে যাওয়া। পেমেন্ট ব্যাঙ্কগুলি প্রতিষ্ঠা করা হয়েছে পরিযায়ী শ্রমিক, নিম্ন আয়ের পরিবার, ছোট ব্যবসায়ী এবং অন্য অসংগঠিত ক্ষেত্রে কর্মরত লোকেদের কাছে ছোট সেভিংস একাউন্ট এবং অর্থপ্রদান/ অর্থ স্থানান্তর পরিষেবা পৌঁছে দেওয়ার জন্য।

III.17 পরিষেবা প্রদানের বাণিজ্য সহায়ক (বি সি) ব্যবস্থাকে শক্তিশালী করতে এবং সম্ভাব্য গ্রাহককে কোন যোগ্য এবং দক্ষ বিসির সঙ্গে যোগাযোগ স্থাপনে সাহায্য করার জন্য ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কস এসোসিয়েশন (আই বি এ)-এর তত্ত্বাবধানে বি সি রেজিস্টার চালু করা হয়েছে। বি সি-দের কর্মক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য এবং তাদের কাজের একটি ন্যূনতম মান নিশ্চিত করার জন্য ইন্ডিয়ান ইন্সটিউট অফ ব্যাঙ্কিং এন্ড ফিনান্স-এর মাধ্যমে একটি শংসাপত্র প্রদানকারী পাঠক্রমও শুরু করা হয়েছে।

(ii) ইন্সুরেন্স

III.18 আগে উল্লেখিত ইন্স্যুরেন্স পলিসিগুলি ছাড়াও ইন্স্যুরেন্স ক্ষেত্রে আরও যে মূল পদক্ষেপ নেওয়া হয়েছে তার মধ্যে আছে জনগ্ণকে ইন্স্যুরেন্সের সুবিধা এবং প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে সচেতন করে তোলা সঙ্গে সঙ্গে কর্পোরেট এজেন্ট এবং সাধারণ পরিষেবা কেন্দ্র সহ পরিষেবা দেওয়ার কেন্দ্রের সংখ্যা বাড়িয়ে বিভিন্ন ইন্স্যুরেন্স পলিসি (মাইক্রো ইন্স্যুরেন্স সহ) জনগণের কাছে সহজভাবে পৌঁছে দেওয়া।

III.19 উপরন্তু, প্রযুক্তির সহায়তা নিয়ে ওয়েব এগ্রিগ্রেটর এবং ইন্স্যুরেন্স রিপোজিটোরী প্রতিষ্ঠা করা হয়েছে যা বীমা পলিসির বিস্তারিত তথ্যে প্রবেশ ও সংরক্ষণের সুবিধা করে দিয়েছে এবং এবং বীমা পলিসিগুলিকে ইলেক্ট্রনিক উপায়ে জারি করার সুযোগ করে দিয়েছে।

III.20 বীমা পলিসির ধারকদের স্বার্থ রক্ষার জন্য এবং এই ব্যবস্থার উপর তাদের বিশ্বাস বাড়ানোর জন্য বীমা লোকপাল (ইন্স্যুরেন্স অম্বুডস্ম্যান) সংস্থার সৃষ্টি করা হয়েছে। এর ফলে বীমা পলিসির গ্রাহকদের অভিযোগ দ্রুত সমাধান হবে এবং তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তির সমস্যাগুলিও মিটে যাবে। স্বাস্থ্য বীমা ক্ষেত্রে বীমা কোম্পানীগুলি/ তাদের মধ্যস্থকারীরা তাদের গ্রাহক ও পলিসি ধারকদের যে পরিষেবা দেয় সেই বিষয়ে গ্রাহকদের স্বার্থ সুরক্ষার জন্য আলাদা নির্দেশকা জারি করা হয়েছে।

(iii) পেনশন (অবসর ভাতা)

III.21 জাতীয় পেনশন ব্যবস্থা (ন্যাশানাল পেনশন সিস্টেম) এবং অন্য কোন পেনশন ব্যবস্থা যা কোন সরকারি আইন দ্বারা পরিচালিত নয় সেগুলিকে নিয়ন্ত্রণ করার জন্য পেনশন রেগুলেটরী এন্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি (পিএফআরডিএ) প্রতিষ্ঠা করা হয়েছিল পিএফআরডিএ অ্যক্ট, 2013 -এর অধীনে। আগে বর্ণিত পেনশন পদ্ধতি ব্যাতীত পেনশন ক্ষেত্রে আরও যে মূল পদক্ষেপ নেওয়া হয়েছে তার মধ্যে আছে এনপিএস-কে পরিষেবা কেন্দ্রের মাধ্যমে প্রসারিত করা তাদের মধ্যস্থকারীর আধিকারিকদের সক্ষমতা বৃদ্ধি করা এবং মানুষের মনে বৃদ্ধ বয়সের উপার্জন সুরক্ষা এবং অবসর পরিকল্পনা বিষয়ে সচেতনতা নির্মাণ।এই ব্যবস্থাও দক্ষতা বাড়াতে এবং অংশগ্রহণকারীদের এবং পরিষেবা প্রদানকারীদের এনপিএস প্রকল্পে অন্তর্ভুক্তি সহজ করতে প্রযুক্তির সহায়তা নিচ্ছে।

[4] আরও তথ্যের জন্য দেখুন https://www.irdai.gov.in/

[5] দেখুন https://www.pfrda.org.in/

বাজার উন্নয়ন

III.22 যদিও বর্তমান সার্বজনীন ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থার মডেল বিদ্যমান গ্রাহকদের আর্থিক পরিষেবা দিতে থাকবে কিন্তু সমাজের কিছু অংশের মানুষের কাছে পৌঁছানোর জন্য ভিন্ন ধরণের ব্যাঙ্কিং পরিষেবা প্রয়োজন। সেই অনুসারে আরবিআই 2015 সালে লঘু বিত্তীয় ব্যাঙ্ক (এসএফবি)এবং অর্থপ্রদান ব্যাঙ্ক (পেমেন্ট ব্যাঙ্ক) খোলার জন্য অনুজ্ঞাপত্র জারি করেছে। গ্রামীন ব্যাবস্থাপণায় অংশগ্রহণের সুবিধা বৃদ্ধি করার জন্য আরবিআই 2017 সালে তার শাখা অনুমোদনের নির্দেশিকা পরিবর্তন করেছে । যাদের জন্য এই পরিষেবা জরুরী সঠিকভাবে তাদের কাছে পৌঁছতে,পুনরাবৃত্তি এড়াতে এবং প্রতারনা এবং অপব্যবহার বন্ধ করতে জানুয়ারী 01,2013 থেকে সরাসরি সুবিধার হস্তান্তর (ডাইরেক্ট বেণীফিট ট্রান্সফার – ডিবিটি) চালু করা হয়েছে। প্রথম পর্যায়ে ডিবিটি চালু করা হয়েছিল 43টি জেলায়, পরে স্কলারশিপ, নারী, শিশু এবং শ্রমিক সংক্রান্ত পরিষেবার ক্ষেত্রে ডিবিটি আরও 78 টি জেলায় সম্প্রসারিত করা হয়।এরপর ডিসেম্বর 2014 থেকে সারাদেশে ডিবিটি আরও বেশী করে সম্প্রসারিত করা হয়। আধার নথিভুক্তিকরণ ভালোমাত্রায় হয়েছে এমন 300 টি জেলায় সাতটি নতুন স্কলারশিপ যোজনা এবং মহাত্মা গান্ধী ন্যাশানাল রুরাল এমপ্লয়মেন্ট গ্যারান্টী অ্যাক্ট (ম্যানরেগা) ডিবিটির আওতায় আনা হয়েছে ।

III.23 সব রাজ্য এবং কেন্দ্রশাসিত অঞ্চলে সরকারের জনকল্যাণ যোজনার সাহায্য বিতরণের জন্য ডিবিটি পদ্ধতির উপযোগ করার জন্য জনধন একাউন্ট, আধার বায়োমেট্রিক আই ডি এবং মোবাইল (জে এ এম) হল অভিনব সুবিধা। সরকার থেকে জনগণ (জি 2 পি) সমস্ত স্থানান্তরে ডিবিটি পদ্ধতির প্রয়োগ এনেছে সক্ষমতা, কার্যকারিতা, স্বচ্ছতা এবং দায়বদ্ধতা।

পরিকাঠামোর শক্তিবৃদ্ধি

III.24 পেমেন্ট এন্ড সেটেলমেন্ট অ্যক্ট-এর অধীনে সংস্থা / পণ্য সম্পর্কিত মূল্যপ্রদান এবং নিষ্পত্তি পদ্ধতির প্রয়োগ এবং প্রচলন করতে আরবিআই থেকে অনুমোদন প্রয়োজন। যদিও আরবিআই বেশীমূল্যের মূল্যপ্রদান পদ্ধতি (আরটিজিএস) এবং খুচরো মূল্যপ্রদান পদ্ধতি (এনইএফটি) পরিচালনা করে, অন্য খুচরো মূল্যপ্রদান পদ্ধতিগুলি (সিটিএস, এইপিএস, এনএসিএইচ, ইউপিআই, আইএমপিএস ইত্যাদি) পরিচালনা করে ন্যাশানাল পেমেন্ট কর্পোরেশন অফ ইন্ডিয়া (এনপিসিআই)। এইসব খুচরো মূল্যপ্রদান ব্যবস্থাগুলির জনপ্রিয়তা বৃদ্ধির সাথে সাথে ডিজিটাল লেনদেন বহুগণ বেড়ে গেছে।

III.25 ইউনিক আইডেন্টিফিকেশন আথরিটি অফ ইন্ডিয়া (ইউআইডিএআই) প্রতিষ্ঠা করা হয়েছে 'আধার' নামের ইউনিক আইডেন্টিফিকেশন নম্বর জারি করার জন্য যা সংযুক্ত থাকবে ভারতের সমস্ত বসবাসকারীর বায়োমেট্রিক পরিচিতির সঙ্গে (শারীরিক একক ও অনন্য বৈশিষ্টই)। ইউআইডিএআই ভারতে বসবাস্ করেন এমন মানুষের জন্য এখনও পর্যন্ত 120 কোটি আধার কার্ড জারি করেছে এবং এগুলিকে প্রযুক্তিসক্ষম করেছে যাতে ভারতের দরিদ্র্য মানুষদের আর্থিক জীবনে সুরাহা আনার জন্য প্রকৃত সময়ে একসঙ্গে অনেক সংখ্যায় মানুষকে সরাসরি সহায়তা হস্তান্তর (ডিবিটিস) রাশি তাদের ব্যাঙ্ক আকাউন্টে পাঠানো সম্ভব হয়।

[6] https://dbtbharat.gov.in/ দেখুন

[7] https://uidai.gov.in/ দেখুন

III.26 একটি পাবলিক ক্রেডিট রেজিস্ট্রী (পিসিআর) আরও ভালোভাবে এবং দ্রুততার সঙ্গে ঋণ যোগ্যতা এবং মূল্য নির্ধারণের দায়িত্ব পালনে ব্যাঙ্কগুলিকে সক্ষম করে তোলে; ব্যাঙ্কগুলিতে ঝুঁকিভিত্তিক, গতিশীল এবং বিপরীত আবর্তের (বাধ্যতামূলক প্রভিশনের অতিরিক্ত ফ্লোটিং) সংস্থান রক্ষনে; পর্যবেক্ষণ এবং বিপদ ঘটার আগেই নিয়ন্ত্রক সংস্থার হস্তক্ষেপে; এবং বিপদ্‌মুখী সম্পদকে ভিন্নভাবে পুনর্গঠনে কার্যকরিভাবে সাহায্য করে।

III.27 এমএসএমই গুলিকে দেরীতে মূল্যপ্রদান (পেমেন্ট) করার সমস্যাকে সমাধান করতে আরবিআই ট্রেড রিসিভেবেল ডিস্কাউন্টিং সিস্টেম (টিআরইডিএস) চালু করার জন্য নির্দেশিকা নির্ণয় করেছে। টিআরইডিএস চালু করা হয়েছিল ইলেক্ট্রনিক বিল ফ্যাক্টরিং এক্সচেঞ্জ সুবিধা নেওয়ার জন্য যে পদ্ধতিতে এমএসএমই গুলির বিল ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে গ্রহণ করা হয় এবং নীলাম করা হয় যেন এমএসএমই গুলি দেরী না করে সময় সময়মতো তাদের প্রাপ্য পেয়ে যায়। ভারত সরকার নির্দেশ জারি করেছে যে, যে সমস্ত কোম্পানীর ব্যবসার মূল্য 50 কোটি টাকার বেশী তাদের প্রত্যেককে বাধ্যকতামূলকভাবে টিআরইডিএস–এর অধীনে নথিভুক্ত হতে হবে।

গন্তব্যের শেষ পর্যন্ত পৌঁছানো

III.28 গন্তব্যের শেষ পর্যন্ত পৌঁছানোর পথে যেটুকু ফাঁক রয়ে গেছে তা পূরণ করার জন্য আরবিআই ব্যাঙ্কগুলিকে বাণিজ্য সংযোগকারী / বাণিজ্য সহায়ক নিযুক্ত করতে অনুমতি দিয়েছে (2006)। এর ফলে তথ্য এবং যোগাযোগ প্রযুক্তির মাধ্যমে স্বল্প অর্থ ব্যয়ে পরিষেবার প্রদান সম্ভব হয়েছে। আর যে পদক্ষেপ আমাদের দেশে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির গভীরতা বৃদ্ধি ঘটিয়েছে তা হল সেপ্টেম্বর, 2018 সালে ইন্ডিয়া পোস্ট পেমেন্ট ব্যাঙ্কের স্থাপনা(আইপিপিবি)। আইপিপিবি ও পোস্টাল ডিপার্টমেন্টের 1.55 লাখ পোস্ট অফিস, 3 লাখের বেশী পোস্টম্যান এবং গ্রামীন ডাক-সেবক সমৃদ্ধ বিশাল পরিকাঠামো নেটওয়ার্কের সাহায্য নিচ্ছে দেশে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির প্রচেষ্টাকে ছড়িয়ে দেওয়ার জন্য।

আর্থিক সাক্ষরতা এবং সচেতনতা

III.29 ফিনান্সিয়াল লিটারেসি ক্যাম্প (এফএলসি) এবং ব্যাঙ্কগুলির গ্রামীণ শাখার মাধ্যমে দেশের মানুষের মধ্যে আর্থিক শিক্ষা ছড়িয়ে দিতে আরবিআই আর্থিক সাক্ষরতার নির্দেশিকা জারি করেছে। তারা দেশের সর্বত্র প্রতি বছর সমস্ত ব্যাঙ্ককে 'আর্থিক সাক্ষরতা সপ্তাহ' পালন করার নির্দেশ দিয়েছে। একই সঙ্গে ব্লক স্তরে প্রতিবছর সেন্টার ফর ফাইনান্সিয়াল লিটারেসি প্রতিষ্ঠা করা হয়েছে ব্যাঙ্কের সহায়তায় সাধারণ মানুষের অংশগ্রহণে আর্থিক সাক্ষরতা প্রচার করার জন্য। রাজ্য সরকার এবং ন্যাশানাল কাউন্সিল ফর এডুকেশনাল রিসার্চ অ্যান্ড ট্রেনিং (এনসিইআরটি)-এর সহায়তায় আর্থিক শিক্ষাকে স্কুল্পাঠ্যের অন্তর্ভুক্ত করার জন্য প্রচেষ্টা জারি আছে। উপরন্তু, আর্থিক ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রক সংস্থা যেমন আরবিআই, এসইবিআই , আইআরডিএআই এবং পিএফআরডিএ –এর দ্বারা কোম্পানীজ অ্যাক্ট, 2013-এর ধারা 8 এর অধীনে বুনিয়াদী আর্থিক সাক্ষরতা প্রচারে সমন্বয়পূর্ণ পদক্ষেপ নেওয়ার জন্য প্রতিষ্ঠিত হয়েছে ন্যাশানাল সেন্টার ফর ফিনান্সিয়াল এডুকেশন (এনসিএফই)।

---

[8] https://www.rbi.org.in/Scripts/bs_viewcontent.aspx?Id=3504 এবং https://www.rbi.org.in/scripts/FS_PressRelease.aspx?prid=48405&fn=9 দেখুন

[9] https://www.ippbonline.com/ দেখুন

গ্রাহক সুরক্ষা

III.30 অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতিগত ব্যবস্থাকে নির্ভরযোগ্য করতে, অন্যান্য পদক্ষেপের সঙ্গে অম্বুডস্ম্যান স্কীম নামে একটি যথাযথ ব্যবস্থা রেখেছে আরবিআই, এসইবিআই, আইআরডিএআই এবং পিএফআরডিএ। উপরন্তু এসইবিআই প্রতিষ্ঠা করেছে এসইবিআই কমপ্লেন্টস রিড্রেসাল, সিস্টেম (এসসিওআরইএস)।

প্রতিবন্ধক

III.31 যদিও দেশে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি প্রক্রিয়াকে শক্তিশালী করার জন্য অংশগ্রহণকারীরা বিভিন্ন পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে এখনও আর্থিক পরিষেবা উপযোগ করার ক্ষেত্রে কিছু কিছু গুরুত্বপূর্ণ ফাঁক রয়ে গেছে যেগুলি্র প্রয়োজনীয় সমন্বয় এবং কার্যকরি নজরদারির মাধ্যমে নীতি নির্ধারকদের নজরে আনা জরুরী।

1. **অপরিমিত পরিকাঠামোঃ** হিমালয় সংলগ্ন এবং উত্তর পূর্বাঞ্চলের কিছু কিছু গ্রামীণ পিছিয়ে পড়া এবং দূরবর্তী অঞ্চলে সীমাবদ্ধ বাস্তবিক পরিকাঠামো, সীমাবদ্ধ যানবাহন পরিষেবা, স্বল্প সংখ্যায় প্রশিক্ষিত কর্মী ইত্যাদি গ্রাহকদের আর্থিক পরিষেবা গ্রহণ করার পথে বাধা হয়ে দাঁড়ায়।

2. **দুর্বল সংযোগ ব্যবস্থাঃ** আর্থিক পরিষেবা ব্যবস্থায় প্রবেশ্যতা (আক্সেস) লাভ করতে প্রযুক্তি যেখানে একটি গুরুত্বপূর্ণ সহায়ক, সেখানে দেশের কিছু অংশে যেখানে সংযোগ ব্যবস্থা খুব দুর্বল সেই অঞ্চলগুলি পিছিয়ে পড়ে থাকছে এবং এইভাবে একটি ডিজিটাল অসাম্য তৈরী হচ্ছে। আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারী এবং দূরতম গ্রাহকের মধ্যে প্রযুক্তিই হতে পারে সত্যিকারের সেতুবন্ধন। ফিনটেক কোম্পানিগুলি (অর্থনীতির প্রযৌক্তিক পরিষেবা নিয়ে কাজ করে যে সমস্ত কোম্পানি) হতে পারে এই সমস্যা সমাধানের অন্যতম কর্ণধার। যে মূল প্রতিবন্ধক দূর করতে হবে তা সম্ভব হবে গ্রামীন পিছিয়ে পড়া অঞ্চলে টেলি এবং ইন্টারনেট সংযোগ ব্যবস্থার উন্নতি এবং দেশব্যাপী সংযোগ ব্যবস্থা স্থাপনের মাধ্যমে।

3. **উপযোগিতা এবং যৌক্তিকতাঃ** গ্রাহকদের সঙ্গে প্রাথমিক পরিচয়ে দীর্ঘ সময়ব্যাপী এবং জটিল পদ্ধতি একটি প্রতিবন্ধক হিসাবে কাজ করে। এই আসুবিধা আরও বেড়ে যায় যদি পরিষেবা পণ্যটিকে বোঝা কঠিন আর জটিল হয় এবং যা গ্রাহকদের প্রয়োজনের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ নয়- যেমন সেইসব স্কীমের পণ্য যা তাদের হাত থেকে অনিয়মিত এবং অনিশ্চিত পরিমান টাকা বের করে নেয়।

4. **সমাজ-সংস্কৃতি সংক্রান্ত প্রতিবন্ধকঃ** জনসমষ্টির কিছু কিছু অংশে নির্দিষ্ট কিছু মূল্যবোধ ব্যবস্থা এবং বিশ্বাস বজায় থাকার ফলে আর্থিক পরিষেবা বিষয়ে শ্রদ্ধাশীল মনোভাব গড়ে ওঠে না।এখনো দেশে কিছু কিছু অঞ্চলে সংস্কৃতিগত প্রতিবন্ধকতার কারণে মহিলাদের কোন অর্থনৈতিক পরিষেবা পছন্দ করার বা সেই পরিষেবা বিষয়ে অন্তর্ভুক্ত হওয়ার মতো স্বাধীনতা নেই।

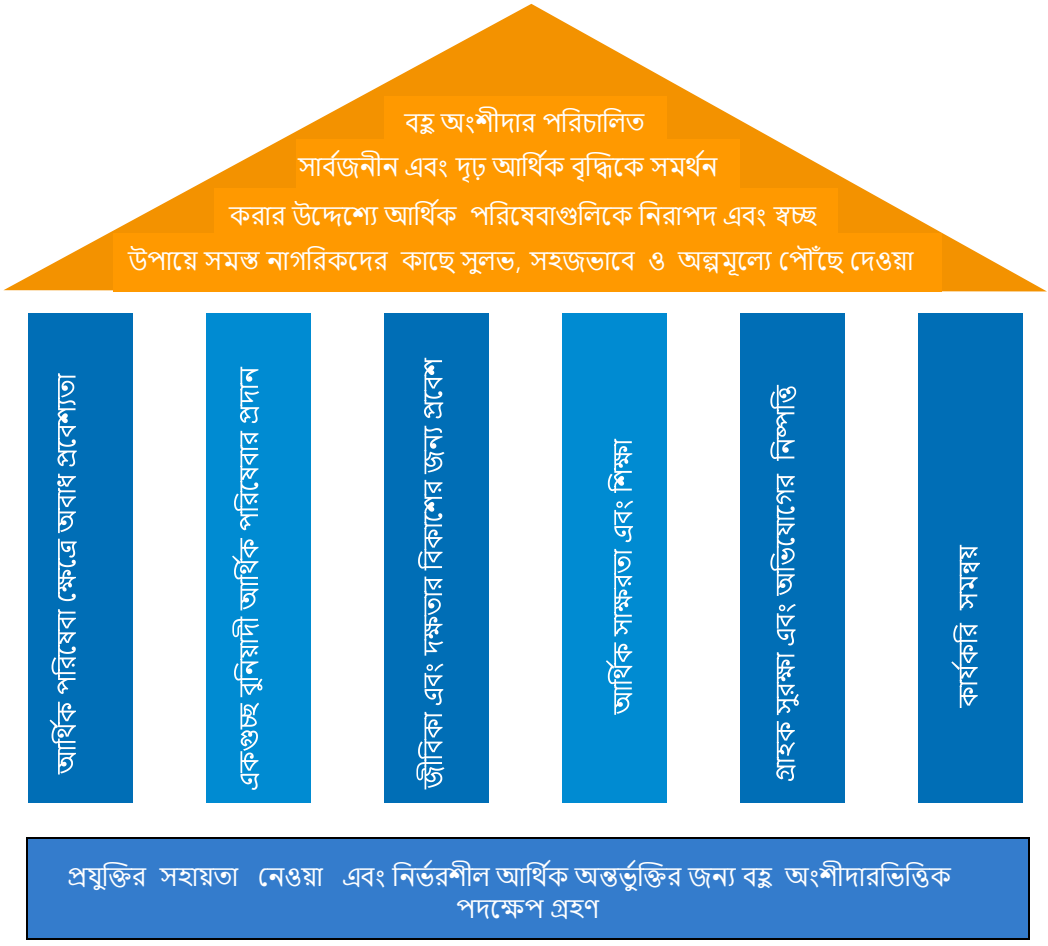
5. **আর্থিক পণ্যের ব্যবহারঃ** আর্থিক অন্তর্ভুক্তিকে আদর্শ লক্ষ্য হিসাবে গ্রহণ করার ফলে মাইক্রো ইন্স্যুরেন্স এবং পেনশনসহ বুনিয়াদী ব্যাঙ্কিং পরিষেবার অংশগ্রহণ (এবং তার প্রবেশ্যতা) বেড়েছে, এই ব্যবহার বৃদ্ধির পর এই অ্যাকাউন্ট গ্রাহকদের সহায়তা দেওয়া প্রয়োজন যাতে তারা বর্তমান সময়ের প্রাসঙ্গিক আর্থিক পরিষেবার সুফল পেতে পারেন এবং পরিষেবা প্রদানকারীদের সঠিক মাত্রার ধারণক্ষমতা (সাস্টেনেবিলিটি) অর্জনে সাহায্য করতে পারেন। এটি সম্ভব হতে পারে অর্থনৈতিক কাজকর্মের বৃদ্ধি যেমন দক্ষতার বিকাশ এবং জীবিকা সৃজন, ডিজিটাল লেনদেনের পারস্পরিক গ্রহণযোগ্যতাকে শক্তিশালী

করে সরকারি লেনদেনে ডিজিটাল পদ্ধতির ব্যবহার, পরিষেবা গ্রহণ পদ্ধতির সম্প্রসারণ, আর্থিক শিক্ষার বৃদ্ধি এবং একটি নির্ভরযোগ্য গ্রাহক সুরক্ষা পরিকাঠামো গঠনের মাধ্যমে।

6. **মূল্য-প্রদান পরিকাঠামোঃ** বর্তমানে বেশীরভাগ খুচরো মূল্যপ্রদান পদ্ধতি যেমন সিটিএস, এইপিএস, এনএসিএইচ, ইউপিআই, আইএমপিএস ইত্যাদি পরিচালিত হয় ন্যাশানাল পেমেন্ট কর্পোরেশন অফ ইন্ডিয়া (এনপিসিআই) দ্বারা, যেটি একটি ধারা ৪ কোম্পানি এবং প্রতিপালিত হচ্ছে কিছু রাষ্ট্রীয়, বেসরকারি এবং বিদেশী ব্যাঙ্কের সমন্বয়ে। উদ্ভাবন এবং প্রতিযোগিতার জন্য বাজারে এরকম আরও কিছু সংস্থার উপস্থিতি প্রয়োজন যাতে আর্থিক স্থায়ীত্বের স্বার্থে খুচরো মূল্য-প্রদানে একস্থানে ভীড় হওয়ার ঝুঁকি কমানো যায়।

IV সুপরিকল্পিত উদ্দেশ্য

চিত্র IV.1- আর্থিক অন্তর্ভুক্তির লক্ষ্যে রাষ্ট্রীয় পরিকল্পনার সুপরিকল্পিত স্তম্ভসমূহ



ভারতবর্ষের পরিস্থিতির উপর বিশেষ প্রাসঙ্গিকতা বিচার করে এক গুচ্ছ মৌলিক এবং যথাযথ আর্থিক পরিষেবায় অংশগ্রহণ সুবিধা নিশ্চিত করার জন্য কিছু পথনির্দেশক উদ্দেশ্য নির্ধারন করা হয়েছে।এই অধ্যায় এই প্রত্যেকটি উদ্দেশ্যকে ব্যাখ্যা করছে, কর্ম পদ্ধতি এবং অভিলক্ষ্য পরিকল্পনা করছে এবং সেগুলি অর্জন করার জন্য সুপারিশ প্রস্তাব করছে।

IV.1 আর্থিক পরিষেবা ক্ষেত্রে অবাধ প্রবেশ্যতা

প্রতিটি গ্রামকে যুক্তিসঙ্গত 5 কি.মি. ব্যসার্ধের দূরত্বের মধ্যে যথাযথ আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীর সঙ্গে সম্পর্ক স্থাপন করার সুবিধা পেতে হবে। গ্রাহকরা সহজ এবং জটিলতামুক্ত ডিজিটাল পদ্ধতির মাধ্যমেও সম্পর্কিত হতে পারবে এবং কম কাগজ ব্যবহারের সংস্কৃতির প্রতি তাদের আস্থাশীল হতে আগ্রহী করে তুলতে হবে।

গ্রাহকদের কাছে পৌঁছে গিয়ে প্রচার আর্থিক পরিষেবা ক্ষেত্রে অবাধ প্রবেশ্যতা প্রদান সফল আর্থিক অন্তর্ভুক্তির পরিকল্পনার মূল চাবিকাঠি। শেষ পাঁচ বছর ধরে,বিশেষ করে 2014 সালে পিএমজেডিওয়াই শুরু হওয়ার পর সারাদেশে এই সুবিধা গ্রহণের কেন্দ্রগুলির সংখ্যা বেড়েছে।যদিও দেশের কিছু কিছু অংশে এবং তৎসহ উত্তরপূর্বের দুর্গম অঞ্চলে, বামদলীয় চরমপন্থি অধ্যুষিত জেলা এবং দেশের কিছু আকাঙ্খিত জেলায় প্রবেশ্যতা সুবিধা দেওয়ার জন্য কেন্দ্রসংখ্যা বাড়ানো দরকার সামগ্রিক পরিষেবা বৃদ্ধির উদ্দেশ্যে।

সুপারিশ

আর্থিক পরিষেবায় সার্বজনীন প্রবেশ অধিকার দেওয়ার জন্য প্রয়োজন সমস্ত পরিষেবা কেন্দ্র/ স্পর্শ কেন্দ্রে আর্থিক পরিষেবার বাধাহীন বন্টনের জন্য একটি শক্তপোক্ত এবং কার্যকরি ডিজিটাল নেটওয়ার্ক পরিকাঠামো। গ্রাহকদের কাছে প্রস্তাবিত পরিষেবার দক্ষতা ও স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করার জন্য ডিজিটাল আর্থিক পরিকাঠামো সমবায় ব্যাঙ্ক এবং অন্য বিশেষ উদ্দেশ্যে গঠিত ব্যাঙ্কগুলির (পেমেন্ট ব্যাঙ্ক, লঘু বিত্তীয় ব্যাঙ্ক) তৎসহ ব্যাঙ্ক ভিন্ন অন্য সংস্থা যেমন সারের দোকান, সরকারি সংস্থার কার্যালয়, পঞ্চায়েত, ন্যায্যমূল্যের দোকান, সাধারণ পরিষেবা কেন্দ্র , শিক্ষা কেন্দ্র ইত্যাদির ক্ষেত্রেও প্রসারিত করার সুপারিশ করা হচ্ছে। বাণিজ্য সুহায়ক (বি সি) ব্যবস্থাপণার কাঠামো দৃঢ় করার জন্য ব্যাঙ্কগুলির উচিত বেতন, নগদ-ভিত্তিক জমানত প্রদান এবং নগদ প্রতিধারণ সীমা বিষয়ক সমস্যা মিটিয়ে নিতে উদ্যোগী হওয়া।

কর্মনীতি এবং অভিলক্ষ্য

- পার্বত্য অঞ্চলে **মার্চ 2020 সময়ের মধ্যে** 5 কিমি ব্যসার্ধের মধ্যে সমস্ত গ্রাম/ 500 ঘর বসতি আছে এমন ছোট অঞ্চলে তফশীলভুক্ত বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক/পেমেন্ট ব্যাঙ্ক/লঘু বিত্তীয় ব্যাঙ্ক- এর পরিষেবা কেন্দ্রের সংখ্যা বৃদ্ধি ।

- **মার্চ 2022 সময়ের মধ্যে** কম নগদ টাকা ব্যবহারে আগ্রহী এমন সামাজিক অবস্থান নির্মান করার জন্য সমস্ত টায়ার 2 থেকে টায়ার 4 কেন্দ্রের ডিজিটাল আর্থিক পরিষেবার বিভিন্ন ধরণের সমন্বয়ে গঠিত ব্যবস্থার (ইকোসিস্টেম) উন্নয়ন।

- আর্থ-প্রযৌক্তিক ক্ষেত্রে অগ্রগতির সাহায্য নিয়ে কোন মোবাইল অ্যাপ বা ভার্চুয়াল ব্যবস্থার মাধ্যমে কোন উদ্ভাবনী পদ্ধতিতে আউটরিচ কার্যক্রমকে শক্তিশালি করে তোলার জন্য প্রদানকারীকে উৎসাহিত করা যাতে **মার্চ 2024 সময়ের মধ্যে** সমস্ত প্রাপ্তবয়স্ক মানুষ যেন কোন মোবাইল যন্ত্রের সাহায্যে আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীর সঙ্গে সম্পর্কিত হতে পারেন।

- **মার্চ 2024 সময়ের মধ্যে** সম্পর্কে আসা গ্রাহকদের ক্রমবর্ধমান ডিজিটাল এবং সহমত-ভিত্তিক পরিবেশের দিকে এগিয়ে যাওয়া।

IV.2 বুনিয়াদী আর্থিক পরিষেবা গুচ্ছের প্রদান

প্রত্যেক প্রাপ্তবয়স্ক এবং আগ্রহী ও যোগ্য নাগরিককে বুনিয়াদী আর্থিক পরিষেবাগুচ্ছ প্রদান করা জরুরী যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে একটি বুনিয়াদী সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট, ঋণ, একটি ক্ষুদ্র জীবন এবং সাধারণ বীমা পলিসি, একটি পেনশন পরিকল্পনা এবং একটি উপযুক্ত বিনিয়োগ পরিকল্পনা।

পিএমজেডিওয়াই নামের আর্থিক অন্তর্ভুক্তির জাতীয় মিশন প্রত্যেক প্রাপ্তবয়স্ক মানুষের কাছে বুনিয়াদী ব্যাঙ্কিং পরিষেবাগুচ্ছ পৌঁছে দেওয়ার জন্য উপযুক্ত পরিকাঠামো নির্মান করেছে। যদিও দেখা গেছে যে ইন্স্যুরেন্স, পেনশন এবং পিএমজেডিওয়াই অ্যাকাউন্ট ধারকদের ঋণ প্রদান ক্ষেত্র গুলিতে আরও প্রচেষ্টা নেওয়া দরকার।

সুপারিশ

বুনিয়াদী আর্থিক পরিষেবাগুচ্ছ প্রদান করার উদ্দেশ্য পূরণ করা যাবে ব্যাঙ্কগুলির দ্বারা পরিকল্পিত এবং নির্মিত আর্থিক পণ্য গ্রাহকদের কাছে প্রস্তাবনার মাধ্যমে এবং আর্থ-প্রযৌক্তিক সহায়তায় এবং বাণিজ্য সহায়কদের নেটওয়ার্কের মাধ্যমে এবং তার সুদক্ষ বন্টনের মাধ্যমে। ব্যাঙ্কগুলিকে সুপারিশ করা হচ্ছে বাণিজ্য সহায়কদের দক্ষতা বৃদ্ধির উদ্যোগ নিতে যেন তাঁরা আরও উন্নত বিভিন্ন ধরণের আর্থিক পণ্য বন্টনের জন্য যোগ্য হয়ে ওঠে যেমন জীবন বীমা/ সাধারণ বীমা পেনশন, মিউচিয়াল ফান্ড ইত্যাদি বিষয়ক আর্থিক পণ্য।

কর্মনীতি এবং অভিলক্ষ্যঃ

- প্রত্যেক আগ্রহী এবং যোগ্য প্রাপ্ত বয়স্ক গ্রাহক যিনি পিএমজেডিওয়াই-এর অধীনে নথিভুক্ত হয়েছেন তারা **মার্চ 2020 সময়ের মধ্যে** বীমা পরিকল্পনা (পিএমজেবিওয়াই, পিএমএসবিওয়াই ইত্যাদি) এবং পেনশন পরিকল্পনা (এনপিএস, এপিওয়াই ইত্যাদি) এর সঙ্গে নথিভুক্ত হবেন।

- **মার্চ 2020-এর মধ্যে** বাণিজ্য সহায়কদের দক্ষতা বৃদ্ধি ঘটাতে হবে, হয় যে সংস্থায় তারা যুক্ত আছেন তাদের মাধ্যমে বা কোন সুযোগ্য প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে।

- পাবলিক ক্রেডিট রেজিস্ট্রিকে (পিসিআর) **মার্চ 2022 সময়ের মধ্যে** সম্পূর্ণ ক্রিয়াশীল করা, যাতে অনুমোদিত আর্থিক সংস্থা তার সাহায্যে সমস্ত নাগরিকদের ঋণ গ্রহণ ক্ষমতার পরিমাপ করতে পারে।

IV.3 জীবিকা এবং দক্ষতার বিকাশের ক্ষেত্রে প্রবেশ

আর্থিক ব্যবস্থার মধ্যে যারা নতুন অন্তর্ভুক্ত হয়েছেন তারা যদি কোন জীবিকা/ দক্ষতার বিকাশ সম্বন্ধীয় কোন কর্মসূচীতে অংশগ্রহণ করতে চান তবে তাদেরকে সরকার চালিত তৎকালীন বিদ্যমান কর্মসুচী সংক্রান্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য দেওয়া যেতে পারে। এইভাবে তাদের সাহায্য করা যেতে পারে দক্ষতা বৃদ্ধিতে এবং কোন যথাযথ আর্থিক কর্মকান্ডের সঙ্গে যুক্ত হতে এবং আয় বৃদ্ধিতে।

সারা বিশ্বে দেখা গেছে যে ধারণক্ষম জীবিকা নির্মাণ জনগণকে দারিদ্র্যের হাত থেকে মুক্ত করতে পারে। ব্যাঙ্ক,সরকার এবং দক্ষতা বিকাশে যুক্ত সংস্থাগুলির পর্যাপ্ত পরিমাণ সমন্বয়ী এবং পরিপূরক প্রচেষ্টার মাধ্যমে আর্থিক পরিবৃত্তে আসা নতুন সদস্যদের কাছে বিদ্যমান দক্ষতা বিকাশ কর্মসূচী এবং সরকারের জীবিকা মিশন সম্বন্ধিত যথাযথ তথ্য পৌঁছে দেওয়া দরকার।

সুপারিশ

জীবিকা মিশন এবং দক্ষতা বিকাশ কর্মসূচীর অন্তর্গত হওয়া নিশ্চিত করতে বহুস্তরীয় প্রচেষ্টা প্রয়োজন। সেই কারণে সুপারিশ করা হচ্ছে ন্যাশানাল রুরাল লাইভলিহুড মিশন (এনআরএলএম), ন্যাশানাল আর্বান লাইভলিহুড মিশন (এনইউএলএম), প্রধানমন্ত্রী কৌশল বিকাশ যোজনা (পিএমকেভিওয়াই) এবং অন্যান্য রাজ্যস্তরীয় কর্মসূচী ইত্যাদি কর্মসংস্থান সৃষ্টিকারী এবং দক্ষতা বিকাশ কার্যক্রমের অভিসৃতি (করভার্জেন্স)অর্জন করতে জন্য একটি সম্মীলিত প্রচেষ্টা নিতে। প্রচলিত আর্থিক ব্যবস্থায় নবাগতদের এই সমস্ত কর্মসূচী সম্পর্কে জানানো উচিত এবং তথ্য সরবরাহ এবং সমন্বয়ের মাধ্যমে সহায়তা করা উচিত।

কর্মনীতি এবং অভিলক্ষ্যঃ

- নবাগতরা অ্যাকাউন্ট খোলার সময় আরএসইটিআই, এনআরএলএম, এনইউএলএম ,পিএমকেভিওয়াই মাধ্যমে তাদের বিদ্যমান দক্ষতা বিকাশ এবং জীবিকা সংস্থান কর্মসূচী সংক্রান্ত সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য জানাতে হবে। অ্যাকাউন্টের ধারক বেকার যুবক এবং নারী যারা দক্ষতা বিকাশে আগ্রহী এবং জীবিকা কর্মসূচীতে অংশগ্রহণ করতে চান তাদের বিশদ (বায়োডাটা) সম্বন্ধিত দক্ষতা বিকাশ কেন্দ্র/ জীবিকা মিশনে পাঠাতে হবে **মার্চ 2020 সময়ের মধ্যে**।

- আর্থিক ব্যবস্থায় সদ্য অন্তর্ভুক্ত হওয়া এসএইচজি গুলির / ক্ষুদ্র উদ্যোগ সংস্থা গুলির হ্যান্ডহোল্ডিং গুরুত্ব মাথায় রেখে ন্যাশানাল স্কিল ডেভেলপমেন্ট মিশন দ্বারা তাদের আর্থিক সাক্ষরতা, আধিকারিক দক্ষতা, ঋণ এবং বাজার সংযোগ ইত্যাদি বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধি করতে,নাগরিক সমাজ/ ব্যাঙ্কসমুহ/এনজিও সমূহের প্রচেষ্টার একটি সম্মিলিত পরিকাঠামো নির্মান করা প্রয়োজন **মার্চ 2022 সময়ের মধ্যে**।

IV.4 আর্থিক সাক্ষরতা এবং শিক্ষা

আর্থিক পণ্য এবং তা লাভ করার প্রক্রিয়া সহজে জানার জন্য আর্থিক সাক্ষরতা বিষয়ক পরিকল্পিত পাঠমালা (মডিউল) যা সহজবোধ্যভাবে বিশেষ শ্রোতার কথা ভেবে নির্মিত (যেমন শিশু,প্রাপ্তবয়স্ক যুবক,নারী, নতুন কর্মী/ উদ্যোগী,পারিবারিক, অবসরের মুখে,অবসরপ্রাপ্ত মানুষ ইত্যাদি) সেগুলিকে অডিও- ভিডিও/ পুস্তিকা ইত্যাদির মাধ্যমে তুলে ধরা হবে। আশা করা যায় যে এই পাঠমালাগুলি নবাগতদের সাহায্য করবে।

ভারত সরকার, আরবিআই এবং অন্যান্য অংশগ্রহণকারীদের আর্থিক অন্তর্ভুক্তি প্রচেষ্টার ফলে ব্যাঙ্কিং পরিষেবা কেন্দ্র এবং ব্যাঙ্ক আকাউন্ট সংখ্যা বৃদ্ধিতে প্রভূত উন্নতি ঘটেছে। গ্রাহকদের আকাউন্টগুলিকে কাজে লাগানোর এবং সেগুলি আর্থিক প্রগতির কারণে ব্যবহার করার জন্য আর্থিক সাক্ষরতা একটি অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ শিক্ষা।

প্রাথমিকভাবে দেশে ব্যাঙ্কচালিত (ব্যাঙ্ক দ্বারা পরিচালিত) আর্থিক সাক্ষরতা প্রসারের নীতি প্রচলিত ছিল, ধীরে ধীরে জনসংখ্যার বিভিন্ন গোষ্ঠীতে যেখানে সাক্ষরতা প্রয়োজন সেখানে পৌঁছে যাওয়ার জন্য আর্থিক সাক্ষরতা প্রসারকে বিভিন্ন বহু সংস্থাভিত্তিক সামাজ-চালিত একটি কর্মসুচীতে রূপায়িত করার জন্য অনেকগুলি পদক্ষেপ নেওয়া হয়েছে।

সুপারিশ

যেহেতু আর্থিক সাক্ষরতা এবং শিক্ষা একটি সুস্থ সবল আর্থিক ব্যবস্থার বুনিয়াদ, এই লক্ষ্যে মজবুত পদক্ষেপ নেওয়া গুরুত্বপূর্ণ। সুপারিশ করা হচ্ছে যে এসএলবিসি / ডিসিসি / ডিএলআরসি পরিচালিত বিদ্যমান ব্যবস্থার সাহায্য নিতে এবং তৃণমূল স্তরে আর্থিক সাক্ষরতা বিস্তারের জন্য আরবিআই, এনএবিএআরডি , এনআরএলএম, সচেতন ব্যক্তি , এনজিও , পি এ সি, পঞ্চায়েত,এস এইচ জি , কৃষক সংঘ সমুহ ইত্যাদিদের সমন্বয়ী পদক্ষেপ নিতে।

কর্মনীতি এবং অভিলক্ষ্যঃ

- ন্যাশানাল সেন্টার ফর ফিনান্সিয়াল এডুকেশন (এনসিএফই)-এর মাধ্যমে আর্থিক সাক্ষরতা পাঠামালা প্রস্তুত করা যার মধ্যে অডিও- ভিডিও উপস্থাপনা/ পুস্তিকা ইত্যাদির আকৃতিতে আর্থিক পরিষেবা বিষয়টি বোঝানো হয়েছে ।এই পাঠমালাগুলি বিশেষ শ্রেণীর লোকেদের লক্ষ্য রেখে **মার্চ 2021 সময়ের মধ্যে** তৈরী করা দরকার (যেমন শিশু,প্রাপ্তবয়স্ক যুবক, নারী, নতুন কর্মী, উদ্যোগী, বয়স্ক নাগরিক ইত্যাদি)।

- প্রকরণগত শিক্ষার সাথে সাথে বিশ্বাসগত (ধারণাগত) শিক্ষাকেও গুরুত্ব দেওয়া প্রয়োজন যা গ্রাহকদের শুধু আর্থিক পণ্যকে বুঝতেই সাহায্য করে না তাদেরকে শেখায় কিভাবে পরিকল্পনা সময়ব্যাপী **(2019-2024)** এই পণ্যগুলিকে ডিজিটাল কিয়স্ক, মোবাইল অ্যাপ প্রযুক্তির সাহায্য নিয়ে ব্যবহার করতে হয়।

- **মার্চ 2024 সময়ের** মধ্যে দেশের প্রতিটি ব্লকের ফিনান্সিয়াল লিটারেসি সেন্টারের কার্যক্ষেত্রের পরিসীমা বৃদ্ধি।

IV.5 গ্রাহক সুরক্ষা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি

অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য প্রচলিত উপায় সম্বন্ধে গ্রাহকদের সচেতন করতে হবে। গ্রাহকদের নিজস্বতার অধিকার রক্ষা করতে বায়োমেট্রিক এবং জনসংখ্যাতাত্ত্বিক তথ্য রক্ষণাবেক্ষণ তার যথাযথ নিরাপত্তা নিশ্চিত করতে হবে।

একসঙ্গে অনেক সংখ্যায় নতুন গ্রাহক প্রথাগত আর্থিক পরিষেবা বৃত্তের অন্তর্ভুক্ত হওয়ায় এবং ডিজিটাল পরিষেবা ক্ষেত্রে ক্লোনিং, হ্যাকিং, ফিসিং, ভিসিং, এসএমআইসিং, ফার্মিং, ম্যালওয়ার ইত্যাদি ঘটনা থেকে উদ্গত ঝুঁকির ফলে একটি শক্তিশালী গ্রাহক সুরক্ষা পরিকাঠামো অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। তথ্য নিরাপত্তা এবং তথ্য/ সাইবার সুরক্ষাও এখন নতুন ঝুঁকিপূর্ণ সীমান্ত - গ্রাহক সুরক্ষা পরিকাঠামোর অধীনে সেগুলির সুরাহা ব্যবস্থাও রাখতে হবে।

সুপারিশ

আর্থিক ব্যবস্থা যেহেতু সঞ্চয়কারীদের কাছ থেকে পুঁজি নিয়ে যার প্রয়োজন আছে এমন উদ্যোগপতিদের কাছে চালনা করার একটি প্রণালী এবং এই পথে প্রত্যেকের লেনদেন এবং আর্থিক প্রয়োজন মেটানোর পথ, এই পদ্ধতির মধ্যে বিশ্বাসের গুরুত্ব অপরিসীম। সেইহেতু বিভিন্ন স্তরে বলিষ্ঠ গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তির মঞ্চ থাকা বাধ্যকতামূলক। সুপারিশ করা হচ্ছে যে ব্যাঙ্কিং ক্ষেত্রে বিদ্যমান গ্রাহক নিষ্পত্তি ব্যবস্থার গুণগত দক্ষতা পরিমাপ করার জন্য একটি অভ্যন্তরীণ অডিট যেমন অভ্যন্তরীন ওম্বাডসম্যান স্কীম থাকা জরুরী।

কর্মনীতি এবং অভিলক্ষ্যঃ

- **মে 2020 সময়ের** মধ্যে আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীদের আভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা এবং সময়মত উত্তর দেওয়ার ব্যাবস্থাপণ্ার (মেকানিজমের) শক্তি বৃদ্ধি।

- **মার্চ 2021 সময়ের মধ্যে** একটি বলিষ্ঠ গ্রাহক অভিযোগ পোর্টাল/ মোবাইল অ্যাপ প্রণয়ন করতে হবে যেটি সামগ্রিকভাবে সমস্ত আর্থিক সংস্থা সম্পর্কিত অভিযোগের নথিভূক্তি,অনুসরণ এবং তার নিষ্পত্তির অবস্থান জানার সাধারণ মাধ্যম হিসাবে কাজ করবে।

- **মার্চ 2022 সময়ের মধ্যে** একটি সাধারণ বিনাব্যায়ের (টোলফ্রী) হেল্পলাইন প্রচলন করা যেখান থেকে ব্যাঙ্কিং, সিক্যুরিটিজ,ইন্স্যুরেন্স এবং পেনশন সংক্রান্ত বিষয়ের গ্রাহক অভিযোগের উত্তর পাওয়া যাবে।

- **মার্চ 2022 সময়ের মধ্যে** গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য আন্তঃ নিয়ন্ত্রক সংস্থাগুলির সমন্বয় নির্মাণ করতে একটি পোর্টাল চালু করা।

IV.6 কার্যকরি সমন্বয়

গ্রাহকেরা আর্থিক পরিষেবাগুলিকে ধারণযোগ্যভাবে উপযোগ করছে কিনা তা নিশ্চিত করার জন্য আর্থিক ক্ষেত্রে মূল অংশগ্রহণকারী সংস্থা যেমন সরকার, নিয়ন্ত্রক সংস্থাসমূহ, আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারী, টেলিকম পরিষেবা নিয়ন্ত্রক, দক্ষতা প্রশিক্ষণ সংস্থা ইত্যাদির মধ্যে একনিষ্ঠ স্থায়ী সমন্বয় থাকা প্রয়োজন। মূল লক্ষ্য হবে আগের প্রচেষ্টার প্রাপ্ত ফলগুলিকে একত্রিত করা যার মাধ্যমে অন্তিম পর্যায়ের পরিষেবা প্রদানের মান বাড়ে যেমন বাণিজ্য সহায়কদের দক্ষতা বৃদ্ধি, গ্রামাঞ্চলে এমন মূল্যপ্রদান ব্যবস্থা নির্মান করা যা ডিজিটাল আর্থিক অভ্যাসকে গভীরতর করবে যাতে পরিষেবা্র ব্যবহার ও প্রদান সহজ হয়ে ওঠে।

আর্থিক অন্তর্ভুক্তির লক্ষ্যে ভারত অনেক দূর এগিয়ে এসেছে এবং কার্যকরি সমন্বয়ের ভূমিকাকে গুরুত্ব না দিয়ে থাকা যায় না। সময়ের পরিবর্তনের সাথে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ব্যাঙ্ক নেতৃত্বাধীন মডেল থেকে বহুঅংশীদারী নেতৃত্বাধীন অবস্থান ধারণ করেছে যেখানে টেলিকম পরিষেবা প্রদানকারী এবং আর্থ-প্রযৌক্তিক কোম্পানীগুলি সার্বজনীন বৃদ্ধির লক্ষ্যে একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে।

সুপারিশ

ভারতবর্ষের ভৌগলিক আকৃতি এবং বৈচিত্র্য নীতি নির্ধারকদের বাধ্য করেছিল আর্থিক অন্তর্ভুক্তির উদ্দেশ্যের কথা মাথায় রেখে একটি সমন্বয়ী অভিগমন (কো-অর্ডিনেটেড এপ্রোচ) নীতি গ্রহণ করতে। যেখানে এসএলবিসি / ডিসিসি / বিএলবিসি মঞ্চগুলি উপস্থিত থাকার ফলে সমস্ত অংশীদারদের মধ্যে সমন্বয় সাধিত হচ্ছে, সুপারিশ করা হচ্ছে যে এই মঞ্চগুলির সদস্যরা মঞ্চগুলিকে সর্বাধিক মাত্রায় ব্যবহার করে, সবার উপর বিশেষ বিশেষ দায়ীত্ব প্রদান করুন। উপরন্তু প্রযুক্তির মাধ্যমে সমন্বয় সাধন এবং অপেক্ষাকৃত ছোট আলাদা মঞ্চ গঠন করে পরিকল্পনা এবং প্রয়োগের বিকেন্দ্রীকরণ করতে পারলে স্থানীয় স্তরে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির সফলতা বাড়াতে সহায়ক হবে।

কর্মনীতি এবং অভিলক্ষ্যঃ

- ☐ সরকার/নিয়ন্ত্রণ সংস্থাসমূহ/ আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারী / নাগরিক সমাজ –এর মধ্যে পদক্ষেপের একত্রীকরণ নিশ্চিত করতে তৃণমূল স্তরে কাজ করা সমস্ত অংশীদারদের তাদের দায়িত্ব এবং তাদের কাছ থেকে প্রত্যাশা স্পষ্টভাবে বুঝিয়ে দেওয়া। লিড ব্যাঙ্ক স্কীম পঞ্চাশ বছর পূর্ণ করার পর এসএলবিসি এই স্কীমের দৃষ্টিভঙ্গি, কর্মপদ্ধতি এবং এনএসএফআই (2019-24) সময়ের প্রত্যাশিত সাফল্য পর্যালোচনা করুক এবং বাস্তবায়িত করুক।

- ☐ ভূ-স্থানিক তথ্য প্রযুক্তির অগ্রগতির ফলে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ক্ষেত্রের সাফল্য পরিমাপ করার জন্য বিশেষতঃ প্রত্যাশিত জেলা, উত্তরপূর্বাঞ্চল এবং বাম-পন্থী সন্ত্রাস অধ্যুষিত জেলাগুলির ক্ষেত্রে এই প্রযুক্তির সহায়তায় একটি বলিষ্ঠ নজরদারি ব্যবস্থা প্রবর্তন করা যায়। **মার্চ 2022 সময়ের মধ্যে** একটি নজরদারি কাঠামো এবং জি আই এস ড্যাশবোর্ড গঠন সম্পূর্ণ করতে হবে।

V সুপারিশসমূহ

এই অধ্যায়টি আগের অধ্যায়ের একটি সারসংক্ষেপ এবং প্রতিপালন করতে হবে এমন মূল সুপারিশগুলিকে সারিবদ্ধভাবে প্রকাশ করছে পরিকল্পনামূলক স্তম্ভের অধীনে যেগুলির কর্ম পদ্ধতির রূপরেখা আগের অধ্যায়ে দেওয়া হয়েছে।

V.1 আর্থিক পরিষেবা ক্ষেত্রে সার্বজনীন প্রবেশ্যতা

- ব্যাঙ্কশাখা, বিসি কেন্দ্র, মাইক্রো এটিএম, পি ও এস টার্মিনাল সমূহের উন্নত নেটওয়ার্ক ব্যাবস্থাপণা, স্থায়ী সংযোগ সুবিধা এবং বিদ্যুৎ ব্যাবস্থার উন্নতি সাধনের মাধ্যমে দেশের ডিজিটাল পরিকাঠামোর বিস্তার বৃদ্ধি করা প্রয়োজন। বিভিন্ন অংশীদারদের সঙ্গে সমন্বয়ের মাধ্যমে এমন পরিকাঠামো নির্মাণে সচেষ্ট হতে হবে যা গ্রাহকদের সম্পূর্ণ ডিজিটাল ব্যবস্থায় আস্থা রাখার পথে নিয়ে যেতে পারে।

- ডিজিটাল পদ্ধতি মেনে নিতে উৎসাহিত করে এবং এই পদ্ধতিতে মূল্যগ্রহণ করা এবং প্রথাগত ব্যাঙ্কিং পদ্ধতির মধ্যে অন্তর্ভুক্ত হওয়ার জন্য মানুষকে উৎসাহিত করা। ডিজিটাল লেনদেনের মাধ্যমে দক্ষতা এবং স্বচ্ছতাকে উৎসাহিত করার জন্য প্রথাগত ব্যাঙ্কিং কেন্দ্র ছাড়াও সমবায় ব্যাঙ্ক, পেমেন্ট ব্যাঙ্ক, স্বল্প বিত্তীয় ব্যাঙ্ক, ব্যাঙ্ক ভিন্ন অন্য সংস্থা যেমন সারের দোকান, স্থানীয় সরকারি সংস্থার কার্যালয়,পঞ্চায়েত,সাধারণ পরিষেবা কেন্দ্র, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ইত্যাদিকে এই কাজে যুক্ত করার জন্য সচেষ্ট হতে হবে।

- বিসি-দের বেতন, নগদ-ভিত্তিক জমানত, নগদ টাকা পরিচালনের বিষয় এবং নগদ সহ যাতায়তের ঝুঁকির সাপেক্ষে কোন ইন্স্যুরেন্স সুবিধা না থাকা ইত্যাদি বিসি নেট ওয়ার্কব্যবস্থার সফলতার পথের অন্তরায়, এই বিষয়গুলি ব্যাঙ্কের সময়মতো নিষ্পত্তি করে নেওয়া দরকার।

V.2 মূল আর্থিক পরিষেবাগুচ্ছের প্রদান

- ব্যাঙ্কগুলি তাদের প্রচলিত আর্থিক পণ্যগুলির পর্যায়ক্রমিক পুনঃমূল্যায়ন করতে পারে এবং আর্থিক পণ্য গঠনে এবং নির্মাণে গ্রাহক-কেন্দ্রিক পথ গ্রহণ করত্তে পারে ।

- আর্থ-প্রযৌক্তিক এবং বিসি নেটওয়ার্ক-এর সহায়তা নিয়ে দক্ষতার সঙ্গে বন্টন নিশ্চিত করতে পারে।

- বিসি-দের দক্ষতা নির্মাণে তাদের উৎসাহ দিয়ে এবং প্রয়োজনীয় শংসাপত্র লাভে উৎসাহভাতা দেওয়ার ব্যবস্থা প্রচলন করে এবং তাদের বিভিন্ন প্রকারের আর্থিক পণ্য বন্টনে উপযুক্ত করে তোলার জন্য উদ্যোগ গ্রহণ।

V.3 জীবিকা এবং দক্ষতার বিকাশের ক্ষেত্রে প্রবেশ

- একটি সমন্বয়ী প্রচেষ্টার মধ্যে দিয়ে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির গভীরতা বৃদ্ধির জন্য ন্যাশানাল রুরাল লাইভলিহুড এবং আর্বান লাইভলিহুড মিশন –এর উদ্দ্যেশ্যগুলি একত্রীকরণ করা দরকার ।

- আরএসইটিআই, এনআরএলএম, এসআরএলএম, প্রধান মন্ত্রী কৌশল বিকাশ যোজনা ইত্যাদির মাধ্যমে বিদ্যমান দক্ষতা উন্নয়ন এবং জীবিকা সৃজন পরিকল্পনায় ব্যাঙ্ক এবং অন্য আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীদের মধ্যে প্রচেষ্টার একত্রীকরণ করা দরকার।

V.4 আর্থিক সাক্ষরতা এবং শিক্ষা

- গ্রাহকদের সহজ ভাষায় বোঝানো প্রয়োজন আর্থিক পণ্যটির ধরণ কি, তাদের প্রয়োজনের সঙ্গে সেটি কতটা উপযুক্ত, তার জন্য গ্রাহকের খরচ কত এবং বিনিময়ে তারা কি সুবিধা পেতে পারেন।

- আর্থিক সাক্ষরতা প্রকল্প রূপায়নের জন্য তৃণমূল স্তরে কাজ করা সংস্থা আধিকারিকদের মধ্যে সমন্বয় সাধনের জন্য সংযুক্ত প্রচেষ্টা থাকা জরুরী যেমন লীড ডিস্ট্রিক্ট ম্যানেজার (এলডিএম), এনএবিএআরডি–এর ডিস্ট্রিক্ট ডেভেলপমেন্ট ম্যানেজার (ডিডিএম) আরবিআই–এর লীড ডিস্ট্রিক্ট অফিসার (এলডিও) জেলা এবং স্থানীয় প্রশাসন, ব্লকস্তরের আধিকারিকবৃন্দ, এনজিও, এসএইচজি, বিসি, ফার্মার্স ক্লাব, পঞ্চায়েত, পিএসি, গ্রামস্তরের কর্মীবৃন্দ ইত্যাদি।

V.5 গ্রাহক সুরক্ষা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি

- পরিষেবা প্রদানের প্রতিটি স্তরে গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য বলিষ্ঠ পরিকাঠামো ব্যাঙ্কগুলিকে সময়মত অভিযোগ নিষ্পত্তিতে সহায়তা করে।

- গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তির সুবিধার জন্য নিয়ন্ত্রক সংস্থাগুলির মধ্যে একটি আন্তঃ-সংস্থা পোর্টাল নির্মাণ করা।

V.6 কার্যকরি সমন্বয়

- তৃণমূল স্তরে পরিকল্পনার উদ্দেশ্যকে বাস্তবায়িত করতে হলে লীড ব্যাঙ্ক স্কীমের অধীনে বিভিন্ন মঞ্চগুলিকে যেমন এসএলবিসি/ ডিসিসি/বিএলবিসি- এর শক্তিবৃদ্ধি করা।

- অংশীদারদের কার্যকরি সমন্বয় প্রতিষ্ঠা করতে প্রযৌক্তিক ক্ষেত্রে আগত উন্নয়নের সাহায্য নিয়ে একটি ডিজিটাল ড্যাশবোর্ড / এমআইএস মনিটরিং ব্যবস্থা প্রণয়ন।

- পরিকল্পনা এবং প্রয়োগের ক্ষেত্রে বিকেন্দ্রীকরণের ভাবনাকে উৎসাহিত করে গ্রাম পঞ্চায়েত/ নাগরিক সমাজ, এন জি ও ইত্যাদিকে সক্রিয়ভাবে সংযুক্ত করা এবং আর্থিক অন্তর্ভুক্তির গতিবৃদ্ধি করতে সামাজিক অডিট জাতীয় বিভিন্ন ব্যবস্থার সাহায্য নেওয়া।

সুপারিশ গুলির ভিত্তিতে গৃহীত কর্মপদ্ধতির একটি পর্যালোচনা করতে হবে মার্চ 2021 সালে এবং সেই অনুসারে সংশোধন পদক্ষেপগুলি প্রবর্ত্তন করা হবে।

VI আর্থিক অন্তর্ভুক্তির উন্নতির পরিমাপ

VI.1 আর্থিক অন্তর্ভুক্তির পরিমাপকগুলির পর্যবেক্ষণের মাধ্যমে, আর্থিক অন্তর্ভুক্তির পর্যায়ক্রমিক মূল্যায়ন, নীতি নির্ধারকদের এবং অংশীদারদের বুঝতে সাহায্য করে, এই লক্ষ্যে দেশে কতটা উন্নতি হয়েছে এবং সেই মূল্যায়ণ এই বিষয়ক সমস্যা এবং অন্তরায়গুলির সমন্বয়ী প্রচেষ্টার মাধ্যমে সমাধানের রাস্তা বের করতে সহায়তা করে। ফিনান্সিয়াল স্টেবিলিটি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট কাউন্সিল (এফএসডিসি) হল সর্বোচ্চ মঞ্চ যারা নিজেরাও এফএসডিসি সাব-কমিটি (এফএসডিসি–এসসি)- এর অধীনে টেকনিক্যাল গ্রূপ অন ফিনান্সিয়াল ইনক্লুশন অ্যান্ড ফিনান্সিয়াল লিটারেসি –এর মাধ্যমে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি এবং সাক্ষরতার দেখভাল করে। ফিনান্সিয়াল ইনক্লুশন অ্যাডভাইসরি কমিট(এফআইএসি) তাদের অন্যান্য কাজ ছাড়াও আর্থিক অন্তর্ভুক্তির নীতিগুলির পুনঃমূল্যায়ন করে। উপরন্তু রাজ্যস্তরে এসএলবিসি হল আর্থিক অন্তর্ভুক্তি এবং উন্নয়ন বিষয়ে আলোচনা করার সর্বোচ্চ নজরদারি এবং সমন্বয়ী মঞ্চ।

VI.2 আর্থিক অন্তর্ভুক্তির পরিমাপকগুলির বিষয়ে, অন্তর্ভুক্তির প্রগতি পরিমানগতভাবে নজর করার জন্য বিভিন্ন পদ্ধতি এবং নির্ণয় মাধ্যম নিয়ে অনেক গবেষণা হয়েছে। জি20 আর্থিক অন্তর্ভুক্তি মাপকগুলি দেশভিত্তিক মাপক এবং নিশানা স্থির করার জন্য পথনির্দেশ যা কাজ শুরুর পরিকল্পনা নকশা নির্মাণের জন্য উপযোগী। বিভিন্ন দেশের আর্থিক অন্তর্ভুক্তির পরিমাপ করার জন্য আন্তর্জাতিক তথ্য উৎসগুলির মধ্যে আছে আইএমএফ-এর ফিনান্সিয়াল অ্যাকসেস সার্ভে, বিশ্ব ব্যাঙ্কের গ্লোবাল ফিন্ডেক্স ডাটাবেস এবং এন্টারপ্রাইজ সার্ভেসমূহ।

VI.3 ভারতবর্ষে ব্যাঙ্কগুলির কাছ থেকে আরবিআই আর্থিক অন্তর্ভুক্তি পরিকল্পনা, আগ্রাধিকারের ক্ষেত্রে ঋণ সুবিধা, সংখ্যালঘুদের ঋণ সুবিধা, এবং বিভিন্ন সরকারি প্রকল্পে উন্নয়ন বিষয়ক তথ্য সংগ্রহ করে। আরবিআই সংগৃহীত এই তথ্য ব্যতিরেকে এনএবিএআরডি তথ্য সংগ্রহ করে গ্রামীন সমবায়-সমূহ এবং আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাঙ্কগুলির কাছ থেকে। আর্থিক ক্ষেত্রের অন্য নিয়ামক সংস্থাগুলিও তাদের নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলি থেকে তথ্য সংগ্রহ করে। ভারত সরকারের অর্থ মন্ত্রকও আর্থিক অন্তর্ভুক্তির একটি সূচক প্রকাশ করে।

VI.4 সমগ্র তথ্য সংগ্রহ পদ্ধতিকে অর্থবহ করতে এবং ভবিষ্যতের নীতি নির্ধারণের জন্য সেই তথ্য উপযোগ করতে নিম্নলিখিত পদ্ধতি গ্রহণ করার কথা ভাবা যেতে পারেঃ

i. যে স্থানে এই তথ্য সঞ্চয় করা হচ্ছে সেই সিস্টেম থেকে সরাসরি বৈদ্যুতিন তথ্য স্বয়ংক্রিয় তথ্য নিষ্কাশন পদ্ধতিতে সরাসরি সংগ্রহ করা দরকার। এইভাবে তথ্য সংগ্রহের পদ্ধতিটি হতে হবে নিরবিচ্ছিন্নভাবে মসৃণ, ন্যূনতম মানব হস্পক্ষেপ মুক্ত এবং উন্নত স্বচ্ছতবিশিষ্ট।

ii. আর্থিক ক্ষেত্রের নিয়ামক সমস্ত সংস্থাগুলির মধ্যে তথ্য মিশ্রন করে ডিজিটাল এমআইএস ড্যাশবোর্ড আকৃতিতে উপস্থাপন করা উচিত যেগুলির ক্ষুদ্রাতিক্ষুদ্র অংশকেও বিশ্লেষণ করা যায় এবং সেই সমস্যগুলিকে চিহ্নিত করা যায় যা তৃণমূল স্তরে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির সাফল্যকে প্রতিহত করছে।

এই সমস্যগুলিকে নিরসনের জন্য উপযুক্ত মঞ্চে তুলে ধরা যায় এবং পরবর্তিতে নজরে রাখা যায়।

iii. সামনের পথে, প্রথাগত আর্থিক পরিষেবায় নারীদের অংশগ্রহণ প্রবেশ্যতা বৃদ্ধি করার মত নীতি নির্ধারণের জন্য সঠিক, নির্ভরযোগ্য আন্তর্জাতিক ব্যবস্থার সঙ্গে সমতুল লিঙ্গ ভিত্তিক তথ্য,অত্যন্ত প্রাসঙ্গিক। এছাড়াও, সারা দেশে আর্থিক পরিষেবায় নারীদের অংশগ্রহণ প্রবেশ্যতার অঞ্চলভিত্তিক বিভিন্নতা ও অসাম্য সম্বন্ধে জ্ঞান, নতুন ও উপযুক্ত পরিকল্পনা নির্ধারণ ও হস্তক্ষেপে সহায়তা করে, যা অবশেষে মহিলাদের সাহায্য করে তাদের বাড়ির অর্থনৈতিক অবস্থাকে সন্তোষজনকভাবে সামলানোর মাধ্যমে আর্থিক স্বাছন্দ্য অর্জন করতে।

VI.5 আর্থিক অন্তর্ভুক্তির প্রগতি পরিমাপ করা হয় সাধারণভাবে প্রবেশ্যতা, ব্যবহার এবং গুণ এই তিনটি মাত্রায়।

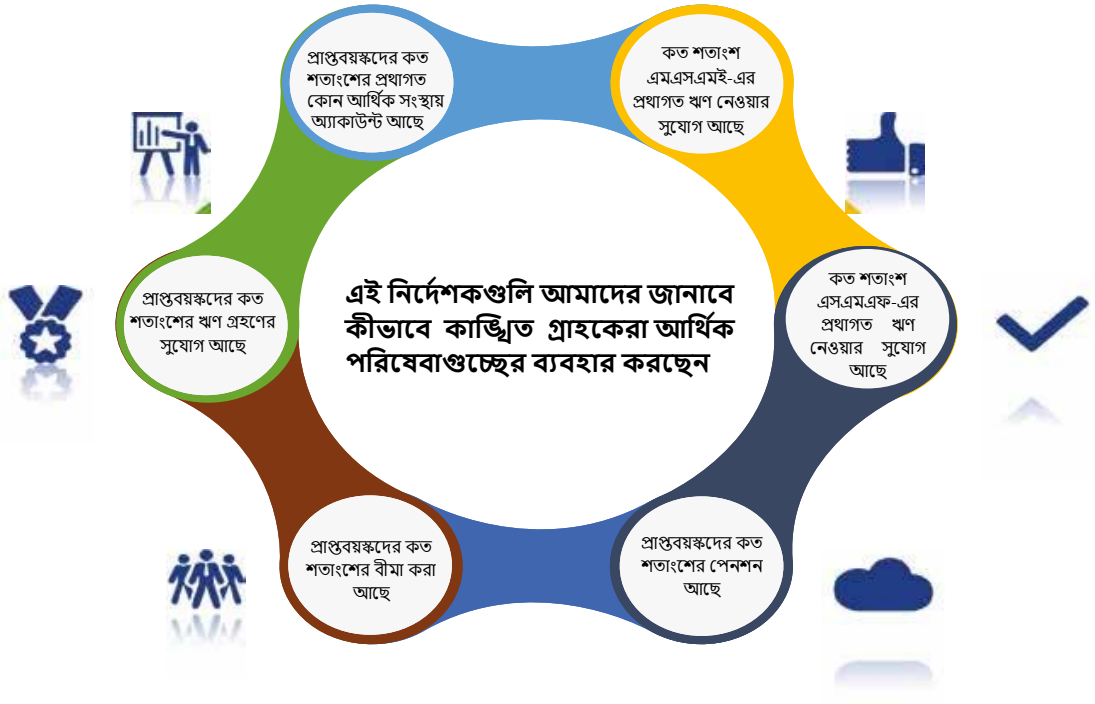
চিত্র VI.1- আর্থিক অন্তর্ভুক্তির পরিমাপ

VI.6 প্রবেশ্যতা নির্দেশকটি চিহ্নিত করে প্রবেশ্যতা লাভের ক্ষেত্রগুলির বিশদ যেমন ব্যাঙ্কিং পরিষেবা কেন্দ্র (ব্যাঙ্ক শাখা, বাণিজ্য সহায়কের কেন্দ্র), স্বয়ংক্রিয় টেলর যন্ত্র (এটিএম সমূহ) এবং বিক্রয় কেন্দ্রের টার্মিনাল। প্রবেশ্যতা মাপকটিকে প্রকাশ করা যায় ভৌগলিক তথ্যের ভিত্তিতে (যেমন 1000 বর্গ কিলোমিটারের মধ্যে ব্যাঙ্কিং কেন্দ্রের সংখ্যা) এবং জনসংখ্যা বিষয়ক তথ্যের ভিত্তিতে (যেমন প্রতি 100000 প্রাপ্ত বয়স্ক জনসংখ্যার জন্য ব্যাঙ্কিং কেন্দ্রের সংখ্যা)। সাধারণতঃ প্রবেশ্যতা নির্দেশকের তথ্য পাওয়া যায় সরকার / নিয়ন্ত্রক সংস্থাগুলির থেকে প্রাপ্ত বিবরণী থেকে।

চিত্র VI.2 আর্থিক পরিষেবায় প্রবেশ্যতা পরিমাপ করার জন্য মুখ্য নির্দেশকসমূহ

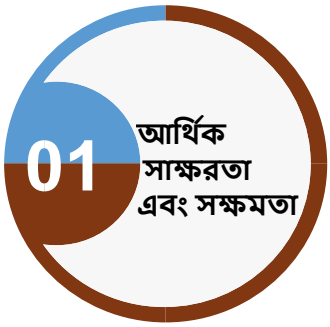
VI.7 ব্যবহার নির্দেশকগুলি দেখাচ্ছে কীভাবে আর্থিক পণ্যগুলি কাঙ্খিত গ্রাহকেরা ব্যবহার করছে। ব্যবহার সম্পর্কিত তথ্য সংগ্রহ করা যেতে পারে প্রধান বা অপ্রধান উৎস থেকে। কিন্তু অ্যাকাউন্ট সংখ্যা, আর্থিক পণ্য ইত্যাদি বিষয়ে তথ্য সংগ্রহ করা যাবে পরিষেবা প্রদানকারীদের কাছ থেকে, বিভিন্ন আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবা বিষয়ে প্রকৃত তথ্য লাভ করা যাবে পর্যালোচনা এবং গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রাপ্ত মতামত থেকে।

চিত্র VI.3 আর্থিক পরিষেবার ব্যবহার পরিমাপ করার মুখ্য নির্দেশক্ সমূহ



VI.8 গুণ এক নির্দেশকটি সেইসব সহায়কের বিবরণ দেয় যা নিশ্চিত করে যে গ্রাহকেরা নিজেদের সন্তুষ্টির (ইচ্ছা ও প্রয়োজন) অনুসারে আর্থিক পরিষেবার উপযোগ করতে পারেন। উদাহরণ স্বরূপ আর্থিক সাক্ষরতা এবং সক্ষমতা মানুষকে সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে অনুপ্রাণিত করার একটি সহায়ক। যদিও প্রকৃষ্ট পরিষেবার অভাব গ্রাহকের অসন্তুষ্টি সৃষ্টি করে, যার ফলে আর্থিক বিযুক্তি ঘটতে পারে। যেহেতু গুণ এই বৈশিষ্ট্যের সঙ্গে আত্মনিষ্ঠারও সংযোগ রয়েছে তাই একটি সুনির্দিষ্ট পরিমাপ থাকা দরকার, যা তথ্য সংগ্রহের ক্ষেত্রে নির্ধারিত পরিমাণ নমনীয়তার অধিকার দেয়। আর্থিক অন্তর্ভুক্তির অধীনে গুণ পরিমাপের মধ্যে অন্তর্গত আছে আর্থিক সাক্ষরতা এবং সক্ষমতা, পরিষেবা প্রদানকারীদের জনসংযোগে পরিচ্ছন্নতা এবং স্বচ্ছতা, গ্রাহকদের সন্তুষ্টি, নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তির পরিকাঠামো সুবিধা।

চিত্র VI.4 আর্থিক পরিষেবার গুণ পরিমাপ করার মুখ্য নির্দেশক সমূহ



1 আর্থিক সাক্ষরতা এবং সক্ষমতা

আর্থিক শিক্ষার মানঃ মূল আর্থিক বিষয়ে জিজ্ঞেস করা প্রশ্নের উত্তরে পাওয়া সঠিক জবাবের যোগফল যেমনঃ (a) মুদ্রাস্ফীতি; (b) সুদের হার; (c) চক্রবৃদ্ধি সুদ; (d) টাকা সংক্রান্ত বিভ্রম; (e) ঝুঁকির বৈচিত্র্যতা; (f) বীমার মুখ্য উদ্দেশ্য;

2 অভিযোগ নিষ্পত্তি

নিম্নলিখিত তথ্যের মাধ্যমে পরিমাপ করা অভ্যন্তরস্থ ও বহিরাগত সমস্যা সমাধানের পদ্ধতি :

i. প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা
ii. নিষ্পত্তি করা হয়েছে এমন অভিযোগের সংখ্যা

VI.9 আর্থিক অন্তর্ভুক্তি সূচকগুলির একটি চিত্র নীচে উপস্থাপন করা হয়েছে:

ক্র.স.	বিভাগ	নির্দেশক	ফর্মূলা
		প্রবেশ্যতা	
1	বাস্তবিক পরিষেবার স্থান	১০০,০০০ প্রাপ্তবয়স্ক লোকপিছু ব্যাঙ্কিং কেন্দ্রের সংখ্যা	ব্যাঙ্কিং কেন্দ্রের মোট সংখ্যা / প্রাপ্তবয়স্ক লোকের মোট সংখ্যা X 100000
2		১০০,০০০ প্রাপ্তবয়স্ক লোকপিছু এ টি এম সংখ্যা	এ টি এম-এর মোট সংখ্যা / প্রাপ্তবয়স্ক লোকের মোট সংখ্যা X 100000
3		১০০,০০০ প্রাপ্তবয়স্ক লোকপিছু দেশে ডিপোজিটরী পার্টিসিপেন্ট পরিষেবা কেন্দ্রের সংখ্যা	ডিপোজিটরী পার্টিসিপেন্ট পরিষেবা কেন্দ্রের মোট সংখ্যা / প্রাপ্তবয়স্ক লোকের মোট সংখ্যা X 100000
4		১০০,০০০ প্রাপ্তবয়স্ক লোকপিছু মিউচিয়াল ফান্ড ডিস্ট্রিবিউটারের মোট সংখ্যা	মিউচিয়াল ফান্ড ডিস্ট্রিবিউটারের মোট সংখ্যা / প্রাপ্তবয়স্ক লোকের মোট সংখ্যা X 100000
		ব্যবহার	
5	প্রথাগত ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থার অন্তর্গত প্রাপ্তবয়স্ক	সেভিংস ব্যাঙ্ক আকাউন্ট আছে এমন প্রাপ্তবয়স্ক মানুষের শতকরা হার	সেভিংস ব্যাঙ্ক আকাউন্ট আছে এমন প্রাপ্তবয়স্ক মানুষের সংখ্যা / প্রাপ্তবয়স্ক লোকের মোট সংখ্যা X 100
6	প্রথাগত ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থার অন্তর্গত মহিলা	সেভিংস ব্যাঙ্ক আকাউন্ট আছে এমন মহিলার শতকরা হার	সেভিংস ব্যাঙ্ক আকাউন্ট আছে এমন মহিলার সংখ্যা / মোট মহিলা জনসংখ্যা X 100
7	প্রথাগত ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থার অন্তর্গত এমএসএমই	ব্যাঙ্ক ঋণ পাওয়ার সুযোগ আছে এমন এমএসএমই –এর শতকরা হার	ব্যাঙ্ক ঋণ পাওয়ার সুযোগ আছে এমন এমএসএমই –এর সংখ্যা / এমএসএমই – এর মোট সংখ্যা X 100
8	প্রথাগত ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থার অন্তর্গত কৃষি ক্ষেত্র	ব্যাঙ্ক ঋণ পাওয়ার সুযোগ আছে এমন এসএমএফ –এর শতকরা হার	ব্যাঙ্ক ঋণ পাওয়ার সুযোগ আছে এমন এসএমএফ –এর সংখ্যা / এসএমএফ – এর মোট সংখ্যা X 100
9	পেনশন পান এমন প্রাপ্তবয়স্ক	পেনশন সুবিধা আছে (এনপিএস এবং এপিওয়াই সহ) এমন প্রাপ্তবয়স্কের শতকরা হার	পেনশন আছে এমন প্রাপ্তবয়স্কের মোট সংখ্যা / প্রাপ্তবয়স্ক লোকের মোট সংখ্যা X 100
10	বীমা আছে এমন প্রাপ্তবয়স্ক	বীমা পলিসি আছে এমন প্রাপ্তবয়স্কের শতকরা হার	বীমা পলিসি আছে এমন প্রাপ্তবয়স্কের মোট সংখ্যা / প্রাপ্তবয়স্ক লোকের মোট সংখ্যা X 100
11	বীমা নেই এমন প্রাপ্তবয়স্ক	বীমা পলিসি নেই এমন প্রাপ্তবয়স্কের শতকরা হার	বীমা পলিসি নেই এমন প্রাপ্তবয়স্কের মোট সংখ্যা / প্রাপ্তবয়স্ক লোকের মোট সংখ্যা X 100
12	ঋণ পণ্য গ্রহণ করেছেন এমন প্রাপ্তবয়স্ক	ব্যাঙ্ক থেকে ঋণ পণ্য গ্রহণ করেছেন এমন প্রাপ্তবয়স্কের শতকরা হার	ব্যাঙ্ক থেকে ঋণ গ্রহণ করেছে এমন প্রাপ্তবয়স্কের মোট সংখ্যা / প্রাপ্তবয়স্ক লোকের মোট সংখ্যা X 100
13	মিচুয়াল ফান্ড পণ্য (ফোলিও) আছে এমন প্রাপ্তবয়স্ক	মিচুয়াল ফান্ড পণ্য(ফোলিও) আছে এমন প্রাপ্তবয়স্কদের শতকরা হার	মিচুয়াল ফান্ড পণ্য(ফোলিও) আছে এমন প্রাপ্তবয়স্কের সংখ্যা / প্রাপ্তবয়স্ক লোকের মোট সংখ্যা X 100

ক্র.স.	বিভাগ	নির্দেশক	ফর্মূলা
14	ডি-ম্যাট আকাউন্ট আছে এমন প্রাপ্তবয়স্ক	ডি-ম্যাট আকাউন্ট আছে এমন প্রাপ্তবয়স্কদের শতকরা হার	ডি-ম্যাট আকাউন্ট আছে এমন প্রাপ্তবয়স্ক / প্রাপ্তবয়স্ক লোকের মোট সংখ্যা X 100
15	পেনশন আছে এমন মহিলা	পেনশন সুবিধা আছে (এনপিএস এবং এপিওয়াই সহ) এমন মহিলার শতকরা হার	পেনশন আছ্ন এমন মহিলা / মোট মহিলা জনসংখ্যা X 100
16	জীবন বীমা আছে এমন মহিলা	জীবন বীমা আছে এমন মহিলার শতকরা হার	জীবন বীমা পলিসি আছে এমন মহিলার মোট সংখ্যা / মোট মহিলা জনসংখ্যা X 100
17	জীবন বীমা নেই এমন মহিলা	জীবন বীমা নেই এমন মহিলার শতকরা হার	জীবন বীমা পলিসি নেই এমন মহিলার মোট সংখ্যা / মোট মহিলা জনসংখ্যা X 100
18	ঋণ সুবিধা পেয়েছেন এমন মহিলা	ঋণ সুবিধা পেয়েছেন এমন মহিল্যর শতকরা হার	ঋণ সুবিধা পেয়েছেন এমন মহিল্যর মোট সংখ্যা / মোট মহিলা জনসংখ্যা X 100
19	মিউচিয়াল ফান্ড (ফোলিও) আছে এমন মহিলা	মিউচিয়াল ফান্ড (ফোলিও) আছে এমন মহিলার শতকরা হার	মিউচিয়াল ফান্ড (ফোলিও) আছে এমন মহিলার মোট সংখ্যা / মোট মহিলা জনসংখ্যা X 100
20	ডি-ম্যাট অ্যাকাউন্ট আছে এমন মহিলা	ডি-ম্যাট অ্যাকাউন্ট আছে এমন মহিলার শতকরা হার	ডি-ম্যাট অ্যাকাউন্ট আছে এমন মহিলার মোট সংখ্যা / মোট মহিলা জনসংখ্যা X 100
গুণ			
21	আর্থিক সাক্ষরতা এবং সক্ষমতা	আর্থিক শিক্ষার মান মূল আর্থিক বিষয়ে জিজ্ঞেস করা প্রশ্নের উত্তরে পাওয়া সঠিক জবাবের যোগফল যেমনঃ (এ) মুদ্রাস্ফীতি;(বি) সুদের হার; (সি)চক্রবৃদ্ধি সুদ;(ডি) টাকা সংক্রান্ত বিভ্রম; (ই) ঝুঁকির বৈচিত্র্যতা; (এফ) বীমার মুখ্য উদ্দেশ্য	পর্যায়ক্রমিক গভীর পরিদর্শন প্রক্রিয়ার মাধ্যমে
22	অভিযোগ নিষ্পত্তি	নিম্নলিখিত তথ্যের মাধ্যমে পরিমাপ করা অভ্যন্তরস্থ ও বহিরাগত সমস্যা সমাধানের পদ্ধতি i) প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা ii) নিষ্পত্তি করা হয়েছে এমন অভিযোগের সংখ্যা iii) অভিযোগগুলির ধরণ iv) অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য নেওয়া গড় সময়	ব্যাঙ্কিং অম্বাডস্ম্যান স্কীম (ব্যাঙ্কিং লোকপাল যোজনা) এবং ব্যাঙ্ক থেকে পাওয়া তথ্যের ভিত্তিতে।

পঠন ও পরিদর্শনের আয়োজন

VI.10 আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীদের কাছ থেকে তথ্য সংগ্রহ করা ছাড়াও প্রয়োজন আছে আর্থিক পণ্যগুলির অন্তিম ব্যবহারকারীদের বা গ্রাহকদের কাছ থেকে তাদের মতামত এবং ভাবনা জেনে নেওয়ার। গ্লোবাল ফিনডেক্স ডিমান্ড সাইড ডাটা এবং বিশ্ব ব্যাঙ্কের এন্টারপ্রাইজ সার্ভে, দি ফিন্-স্কোপ, সিআরআইএসআইএল – এর ইনক্লুসিক্স ইত্যাদি চাহিদা বিষয়ক অনেকগুলি সমীক্ষা সম্পন্ন হয়েছে। এগুলি আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ক্ষেত্রে সার্বিক

প্রগতির পরিমাপ করার জন্য গুরুত্বপূর্ণ নির্দেশক এবং পরিমাপক সরঞ্জাম হিসাবে ব্যবহৃত হতে পারে। অঞ্চল বিশেষের বৈশিষ্ট্য, আঞ্চলিক বৈষম্যজনিত সমস্যা, চাহিদার বিশেষত্ব যার ফলে অসাম্য এবং বিযুক্তি ঘটছে সেগুলিকে লক্ষ্য রেখে আঞ্চলিক বৈশিষ্ট্য অনুসারে সমীক্ষা ধাঁচা (ডিজাইন) তৈরি করাও জরুরী।

VI.11 যে সমস্যাগুলি অংশগ্রহণকারীদের আর্থিক অন্তর্ভুক্তির প্রচেষ্টাকে ব্যাহত করছে তার একটি বুনিয়াদী সমীক্ষা দিয়ে শুরু করা যেতে পারে। অন্যান্য সবকিছুর মধ্যে যে বিষয়গুলি সুপারিশ করা হচ্ছে সেগুলি নিম্নরূপঃ

a. আর্থিক পরিষেবা নেওয়ার পথে অসুবিধা- অ্যাকাউন্ট খোলা, ঋণ সন্ধান, বা অন্য আর্থিক অন্তর্ভুক্তি পণ্য যেমন মাইক্রো ইন্স্যুরেন্স, পেনশন, বিনিয়োগ এবং অর্থপ্রেরণ

b. ডিজিটাল আর্থিক পরিষেবা নিতে সমস্যা

c. আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীর আচরণ

d. আর্থিক পণ্যটির ধরন ও প্রকৃতি ততসহ বিধি ও শর্তাবলী বিষয়ে সমুহ পরিচিতি

e. গ্রাহক অধিকার বিষয়ে জ্ঞান

f. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

g. আর্থিক পণ্য ব্যবহার থেকে সন্তুষ্টি

VII উপসংহার

VII.1 এই নথিটি সেইসব মুখ্য বিষয়ের উপর আলোকপাত করছে যেগুলি আর্থিক অন্তর্ভুক্তির পথে অন্তরায় এবং এমন একগুচ্ছ সুপারিশ এবং কার্যনীতির প্রস্তাব করছে যা আগামী পাঁচ বছরে একটি ধারণক্ষম আর্থিক অন্তর্ভুক্তিকে সহায়তা করবে।

VII.2 পর্যাপ্ত উদ্যোগ নেওয়া জরুরী শুধুমাত্র ব্যাঙ্ক এবং অন্য আর্থিক প্রতিষ্ঠানের জন্য নয়, বরং নাগরিক সমাজ এবং অন্যান্য অংশগ্রহণকারীদের একটি বিন্যস্ত প্রচেষ্টার মাধ্যমে। ফলে, এই নথি পরিকল্পনার শুরুতেই দৃষ্টিতে রাখছে আর্থিক পরিষেবায় সার্বিক প্রবেশ্যতা এবং একগুচ্ছ আর্থিক পরিষেবার পরিবেশনাতে। মনে করা হচ্ছে আগামী দুবছরে সর্বব্যাপী সাধারণ এবং ডিজিটাল সংযোগ সুবিধা তৎসহ সম্পূর্ণ আর্থিক অন্তর্ভুক্তি সম্ভব হবে অংশগ্রহণকারী সংস্থাগুলির নিবেদিত প্রচেষ্টার মাধ্যমে। আর্থিক পণ্যের ডিজাইন এবং তার পরিবেশনা গ্রাহক্ পছন্দমুখী করে তোলার জন্য প্রচেষ্টার অভিমুখ হওয়া দরকার আর্থিক সাক্ষরতা এবং গ্রাহক সুরক্ষা পরিকাঠামোর শক্তিবৃদ্ধি যেমন সম্বন্ধিত অধ্যায়ে আলোচিত হয়েছে, প্রয়োজন সরকারের পিএমজেডিওয়াই প্রকল্পের উপর মনোনিবেশ করা এবং তাকে এগিয়ে নিয়ে যাওয়া যাতে ব্যক্তিমালিকাধীন সংস্থাসহ পরিষেবা প্রদানকারীদের সক্রিয় চেষ্টায় প্রান্তিক গ্রাহকের কাছেও নিজ পছন্দ অনুসারে বেছে নেওয়ার মত পরিষেবা সুলভ হয়।

VII.3 আর্থিক অন্তর্ভুক্তি নীতি নিয়ে কোন আলোচনা অসম্পূর্ণ থাকবে যদি নীতি ব্যাখ্যায় ডিজিটাল আর্থিক অন্তর্ভুক্তি এবং আর্থ-প্রযুক্তির ভূমিকাকে অর্থপূর্ণভাবে সংযুক্ত করা না যায়। যদিও ভারতবর্ষ জনধন-আধার-মোবাইল এই ত্রিমাত্রিক সহায়তা ব্যবস্থায় গত কয়েক বছরে অনেকটাই উপকৃত হয়েছে, ডিজিটাল আর্থিক পরিষেবা আবহ নির্মাণের শক্তিবৃদ্ধি তৎসহ লেনদেনের ক্ষেত্রে ডিজিটাল পদ্ধতির ব্যবহারে বর্ধিত সচেতনতা, অধিক সংখ্যায় প্রবেশ্যতা লাভের পরিষেবা কেন্দ্র পরিকাঠামো এবং নিরাপদ পরিবেশ যা সম্মতি এবং গোপনীয়তার শর্তকে রক্ষা করে এমন ব্যবস্থা প্রবর্ত্তনে যথাযথ পদক্ষেপ নিতে হবে। আশা করা যায় যে আগামী কয়েক বছরে নিয়ন্ত্রক সংস্থাগুলির, আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীদের এবং গুরুত্বপূর্ণভাবে ডিজিটাল পদ্ধতিতে পরিষেবা গ্রহণকারী গ্রাহকদের মধ্যে যথাযথ বোঝাপড়া নির্মাণে আর্থ-প্রযৌক্তিক ব্যবস্থা গড়ে উঠবে। সেইজন্য ডিজিটাল ব্যবস্থায় নতুনভাবে অন্তর্ভুক্ত গ্রাহকদের উপযুক্ত সচেতনতা এবং সাক্ষরতা দিয়ে সাহায্য করা খুবই জরুরী।

VII.4 আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ক্ষেত্রে কতটা উন্নতি সম্ভব হয়েছে তা পরিমাপ করার জন্য একটি উদ্দেশ্যমুখী বিজ্ঞানভিত্তিক মূল্যায়ন ব্যবস্থা বজায় রাখার প্রয়োজনীয়তাকে অগ্রাহ্য করা যায় না। যদিও অনেক বিভিন্ন তথ্য সংগ্রহের প্রচলন আছে কিন্তু শুধুমাত্র আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীদের কাছ থেকে তথ্য সংগ্রহ করার অতিরিক্ত উদ্যোগ নেওয়ার প্রয়োজন আছে। জরিপ এবং গ্রাহকদের কাছ থেকে মতামত, বড় তথ্য সেটের সুবিধা গ্রহণ করে এবং গুরুত্বপূর্ণভাবে অনুতথ্যগুলি সংগ্রহ এবং বিশ্লেষণ করে সামগ্রিক চিত্র নির্মাণ এবং আর্থিক পরিষেবাগুলির উপযোগও জরুরী। অর্থনীতির সামগ্রিক প্রগতির উপর আর্থিক অন্তর্ভুক্তির প্রভাব পরিমাপ করার জন্য বিভিন্ন অভিলক্ষিত শ্রেণীর মানুষের কাছে প্রদত্ত আর্থিক পরিষেবার গুণাগুণ সম্পর্কে গভীর দৃষ্টি থাকা খুব প্রয়োজন।

আর্থিক অন্তর্ভুক্তির জন্য রাষ্ট্রীয় পরিকল্পনা

পরিশিষ্ট

1. *About PFRDA.* (2018, October 09). Retrieved from Pension Fund Regulatory and Development Authority Website: http://www.pfrda.org.in/
2. DFS, M. o. (2018, October 09). *Continuation of PMJDY beyond 14 August 2018.* Retrieved from PMJDY: https://www.pmjdy.gov.in/files/E-Documents/Continuation_of_PMJDY.pdf
3. DFS, Ministry of Finance. (2018, October 09). *PMJJBY*. Retrieved from Department of Financial Services, Ministry of Finance, GoI: https://financialservices.gov.in/insurance-divisions/Government-Sponsored-Socially-Oriented-Insurance-Schemes/Pradhan-Mantri-Jeevan-JyotiBima-Yojana(PMJJBY)
4. DFS, Ministry of Finance. (2018, October 09). *PMSBY*. Retrieved from Department of Financial Services, Ministry of Finance, Government of India: https://financialservices.gov.in/insurancedivisions /Government-Sponsored-Socially-Oriented-Insurance-Schemes/Pradhan-MantriSuraksha-Bima-Yojana(PMSBY)
5. DFS, Ministry of Finance, GoI. (2014, August). *Mission Document- PMJDY.* Retrieved from PMJDY: https://www.pmjdy.gov.in/files/E-Documents/PMJDY_BROCHURE_ENG.pdf
6. Giridhar, G., James, K., Kumar, S., Sivaraju, S., Alam, M., Gangadharan, K.,... Gupta, N. (2017). *Caring for Our Elders: india Ageing Report 2017.* New Delhi, India: United Nations Population Fund. Retrieved October 09, 2018, from https://india.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/India%20Ageing%20Report%20-%202017%20%28Final%20Version%29.pdf
7. *Home- Sustainable Development Goals*. (2018, August 09). Retrieved from UNDP: http://www.undp.org/content/undp/en/home/sustainable-development-goals.html
8. RBI. (2015, December 28). *Report of the Committee on Medium Term Path on Financial Inclusion.* Retrieved from https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/PublicationReport/Pdfs/ FFIRA27F4530706A41A0BC394D01CB4892CC.PDF
9. RBI. (2018, October 09). *Chapter IV-Credit Delivery and Financial Inclusion; Annual Report of RBI 2017-18.* Retrieved from RBI: https://www.rbi.org.in/scripts/AnnualReportPublications. aspx?Id=1231
10. SIDBI. (2018, October 09). *Certified Credit Counsellors.* Retrieved from SIDBI Udyami Mitra: https://udyamimitra.in/Home/CCC
11. Social Protection Advisory Service, World Bank. (2018, October 09). *world Bank Pension Reform Primer- The World Bank Pension Conceptual Framework.* Retrieved from worldbank. org: http://siteresources.worldbank.org/INTPENSIONS/Resources/395443-1121194657824/ PRPNoteConcept_Sept2008.pdf
12. *Universal Financial Access 2020*. (2018, October 09). Retrieved from World Bank Website: http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/achieving-universal-financial-accessby-2020
13. Welfare, M. o. (2018, October 09). *Institutional credit to small farmers- Press Information Bureau.* Retrieved from Press Information Bureau: http://pib.nic.in/newsite/PrintRelease. aspx?relid=175181
14. World Bank Group. (2018). *Developing and Operationalizing a National Financial Inclusion Strategy.* Washington DC: World Bank Group.