



वित्तीय समावेशनासाठी
राष्ट्रीय धोरण

वर्ष 2019-2024 च्या कालावधीसाठी आखलेले वित्तीय समावेशनाचे राष्ट्रीय धोरण, भारतातील वित्तीय समावेशन उपक्रमांच्या संदर्भातील दृष्टीक्षेप (व्हिजन) आणि महत्वाची उद्दीष्टे सर्वासमोर ठेवते जेणेकरून वित्तीय क्षेत्रातील सर्व घटकांना या कार्यात व्यापक प्रमाणावर सामील करून राष्ट्रीय स्तरावर वित्तीय समावेशन प्रक्रियेचा विस्तार होऊ शकेल आणि तो विस्तार टिकवून ठेवणे देखील शक्य होईल.

या धोरणाचे उद्दीष्ट पुढीलप्रमाणे आहे - औपचारिक वित्तीय सेवा परवडणाऱ्या पद्धतीने उपलब्ध करून देणे, वित्तीय समावेशन व्यापक आणि सखोल बनवणे आणि वित्तीय साक्षरता आणि ग्राहक संरक्षण यांचा प्रसार करणे.

वित्तीय समावेशनासाठी राष्ट्रीय धोरण- 2019-2024

वित्तीय कल्याण, समृद्धी आणि शाश्वत विकासास प्रोत्साहन देण्यासाठी वित्तीय समावेशनास कोणत्या पद्धतीने गती देता येईल याबद्दल एक विचार पत्र

दृष्टीक्षेप (व्हिजन)



अनुक्रमाणिका

लघुरूपे

अध्याय

अ.	परिचय	01
ब.	देश निहाय विश्लेषण आणि त्यातून मिळालेले धडे (परिणाम)	04
क.	भारतातील वित्तीय समावेशनाची स्थिती	08
ख.	रणनीतिक उद्दिष्टे	17
ग.	शिफारसी	24
घ.	वित्तीय समावेशनाचे प्रगती मापन	26
न.	निष्कर्ष	33
	संदर्भ ग्रंथाची यादी	36

निवडक संक्षेपाची यादी

ए पी बी एस	आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टीम	एफ एल सी	फायनान्शियल लिटररीसी सेंटर
ए ई पी एस	आधार एनेबलड पेमेंट सिस्टीम	एफ आय ए सी	फायनान्शियल इन्क्लुशन एडवायजरी कमिटी
ए एफ आय	एलायंस फॉर फायनान्शियल इन्क्लुजन	एफ आय एफ	फायनान्शियल इन्क्लुशन फंड
ए एन बी सी	अॅडजस्टेड नेट बँक क्रेडिट	एफ आय पी	फायनान्शियल इन्क्लुशन प्लान
ए टी एम	ऑटोमेटेड टेलर मशीन	एफ एस डी सी	फायनान्शियल स्टॅबिलिटी अॅन्ड डेवल्पमेंट कॉन्सिल
ए पी वाय	अटल पेन्शन योजना		
बी सी	बिजनेस कॉरोस्पॉडेन्ट	जी सी सी	जनरल क्रेडिट कार्ड
बी एल बी सी	ब्लॉक लेवल बँकर्स कमिटी	जी पी एफ आय	ग्लोबल पार्टनरशीप फॉर फायनान्शियल इन्क्लुशन
बी एस बी डी ए	बेसिक सेविंगज बँक डिपोजिट अकाउंट	जी 2 पी	गव्हर्नमेंट टु पर्सन
सी बी एस ई	सेंट्रल बोर्ड ऑफ सेकंडरी एजुकेशन	आय बी ए	इंडियन बँकर्स असोसिएशन
सी बी के	सेंट्रल बँक ऑफ केनिया	आय एफ आय	इंडेक्स ऑफ फायनान्शियल इन्क्लुशन
सी सी सी	सर्टिफाइड क्रेडीट काउंसलर्स	आय आय बी एफ	इंडियन इंस्टीट्यूट ऑफ बँकिंग अॅन्ड फायनान्स
सी डी डी	कॅस्टमर ड्यु डिलिजेंस	आय एम एफ	इंटरनॅशनल मॉनेटरी फंड / इंशोरन्स मार्केटिंग फॉर्मस
सी एफ एल	सेंटर फॉर फायनान्शियल लिटररीसी	आय एम पी एस	इमिजीएट पेमेंट सर्विस
सी जी ए पी	कन्सलटेटीव ग्रुप टू अस्सीट द पुअर	आई एन एफ ई	इंटरनॅशनल नेटवर्क फॉर फायनान्शियल एजुकेशन
सी के वाय सी	सेंट्रल नो युअर कॅस्टमर रजिस्ट्री	आय पी पी बी	इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बँक
सी एम पी एफ आय	कमिटी ऑन मिडियम टर्म पात ऑन फायनान्शियल इन्क्लुजन	आय एस पी	इंशोरन्स सर्विस प्रोवायडर
सी ओ एन ए आय एफ	नॅशनल कॉन्सिल फॉर फायनान्शियल इन्क्लुजन	आय आर	इंशोरन्स रिपोजिट्री
सी एस सी	कॉमन सर्विस सेंटर	आय जी एन ओ ए पी एस	इंदिरा गांधी नॅशनल ओल्ड एज पेंशन स्किम
सी टी एस	चेक ट्रॅकेशन सिस्टीम	आय सी टी	इन्फोर्मेशन अॅन्ड कॅम्यूनिकेशन टेकनॉलोजी
डी ए वाय	दीनदयाल अंत्योदय योजना	आय आर डी ए आय	इंशोरन्स रेगुलॅटरी अॅन्ड डेवल्पमेंट ऑथोरिटी ऑफ इंडिया
डी ए वाय -एन यू एल एम	दीनदयाल अंत्योदय योजना- नॅशनल अर्बन लाईवलिहूड मिशन	जे ए एम	जनधन- आधार-मोबाइल
डी बी टी	डायरेक्ट बेनिफिट ट्रान्स्फर	के वाय सी	नो युअर कस्टमर
डी सी सी	डिस्ट्रीक कन्सलटेटीव कमिटी	एल डी ओ	लिड डिस्ट्रीक ऑफिसर
डी सी सी बी	डिस्ट्रीक सेंट्रल कॉ-ऑपरेटिव बँक	एल डब्ल्यू ई	लेफ्ट विंग एक्सट्रीमिस्ट
डी डी यू-जी के वाय	पंडित दीनदयाल उपाध्याय ग्रामीण कौशल्य योजना	एम आय एस	मॅनेजमेंट इन्फोर्मेशन सिस्टम
डी एफ एस	डिपार्टमेंट ऑफ फायनान्शियल सर्विसेस्	म न रे गा	महात्मा गांधी नॅशनल रुरल इम्प्लोयमेंट गॅरंटी अॅक्ट
डी एल आर सी	डिस्ट्रीक लेवल रिह्वीव कमिटी	एम ओ एफ	मिनिस्टर ऑफ फायनान्स
एफ ए एम ई	फायनान्शियल अवेअरनेस मॅसेज	एम एस एम ई	मॉयक्रो, स्मॉल अॅन्ड मिडीयम इंटरप्राइज्स्

एन ए सी एच	नॅशनल ऑटोमेटेड क्लियरिंग हाऊस	पी एम एम वाय	प्रधान मंत्री मुद्रा योजना
एन ए एम सी ए बी एस	नॅशनल मिशन फॉर कॉर्पोरेट बिल्डिंग ऑफ बैंकर्स फॉर फायनान्सिंग एम एस एम ई सेक्टर	पी एम एस बी वाय पी एफआरडी ए	प्रधान मंत्री सुरक्षा बिमा योजना पेन्शन फंड रेगुलॅटरी अॅन्ड डेवल्पमेंट ऑथोरिटी
नाबार्ड	नॅशनल बैंक फॉर एग्रीकॉल्चर अॅन्ड रूरल डेवल्पमेंट	पी एस जी आई सी	पब्लिक सेक्टर जनरल इन्शोरन्स कंपनीज
एन ई एफ टी	नॅशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांस्फर		
एन ई आर	नॉर्थ इस्टर्न रिजन	आर ओ सी	रजिस्ट्रार ऑफ कंपनीज
एन सी एफ ई	नॅशनल सेंटर फॉर फायनान्सियल एजुकेशन	आर टी जी एस	रिअल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट
एन एफ आय एस	नॅशनल फायनान्सियल इन्क्लुजन स्ट्राटेजी	आर एक्स आय एल	रिसीव्हिबल एक्स्चेंज ऑफ इंडिया
एन पी सी आय	नॅशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया	आर बी आय	रिझर्व्ह बैंक ऑफ इंडिया
एन जी ओ	नॉन-गव्हर्नमेंट ऑर्गनाइजेशन	एस सी	शेड्यूल्ड कास्ट
एन पी एस	नॅशनल पेन्शन सिस्टीम	एस टी	शेड्यूल्ड ट्राईब
एन आर एल एम	नॅशनल रूरल लाईवलिहूड मिशन	सेबी	सेक्युरिटीज अॅन्ड एस्कचेंज बोर्ड ऑफ इंडिया
एन एस एफ आय	नॅशनल स्ट्राटेजी फॉर फायनान्सियल इन्क्लुजन	एस एफ बी	स्मॉल फायनान्स बैंक
एन यू एल एम	नॅशनल अर्बन लाईवलिहूड मिशन	सिडबी	स्मॉल इंडस्ट्रिज डेवल्पमेंट बैंक ऑफ इंडिया
एन डब्ल्यू आर	नेगोशिएबल वेअरहाऊस रिसिप्ट	एस एल बी सी	स्टेट लेवल बैंकर्स कमिटी
ओ ई सी डी	ऑर्गनाइजेशन फॉर इकॉनॉमिक कॉ-ऑपरेशन अन्ड डेवल्पमेंट	एस एम ई	स्मॉल अॅन्ड मिडियम इंटरप्राइजस्
पी ए सी एस	प्रायमरी ऐग्रीकॉल्चर कॉ-ऑपरेटिव सोसायटी	एस पी व्ही	स्पेशल पर्पज वेहीकल
पी 2 बी	पर्सन टू बिजनेस	एस आर एल एम	स्टेट रूरल लाईवलिहूड मिशन
पी 2 पी	पर्सन टू पर्सन / पीर टू पीर	टी जी एफ आय एफ एल	टेकनिकल ग्रुप ऑन फायनान्सियल इन्क्लुजन अन्ड फायनान्सियल लिट्रसी
पी 2 जी	पर्सन टू गव्हर्नमेंट	टी आर ई डी एस	ट्रेड रिसीवेबल्स डिस्काउंटिंग सिस्टीम
पी सी आर	पब्लिक क्रेडिट रजिस्ट्री	यू एफ ए	युनिवर्सल फॉयनान्सियल एक्सेस
पी एम ई जी पी	प्रधानमंत्री इम्प्लोयमेंट गॅरंटी प्रोग्राम	यू आय डी ए आय	युनिक आयडेंटिफिकेशन ऑथोरिटी ऑफ इंडिया
पी एम के व्ही वाय	प्रधान मंत्री कौशल विकास योजना	यू एन एस डी जी	युनाइटेड नेशन्स सस्टेनेबल डेवल्पमेंट गोल्स
पी एम जे डी वाय	प्रधानमंत्री जन धन योजना	यू पी आय	युनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस
पी पी एफ	पब्लिक प्रोविडेन्ट फंड	यू एस एस डी	अनस्ट्रक्चर्ड सप्लीमेंट्री सर्विस डाटा
पी बी	पेमेंट्स बैंक	डब्ल्यू डी आर ए	वेअरहाऊसिंग डेवल्पमेंट अॅन्ड रेगुलेट्री ऑथोरिटी
पी एम जे जे बी वाय	प्रधानमंत्री जीवन ज्योती बिमा योजना		

अ. परिचय

1. सध्याच्या काळात जगभरामध्ये आर्थिक प्रगती आणि दारिद्र्य निर्मूलनाचे मुख्य साधन म्हणून वित्तीय समावेशन हे वाढत्या प्रमाणात ओळखले जात आहे. औपचारिक वित्तीय समावेशनामुळे रोजगार निर्मितीला चालना मिळते, वित्तीय चढ-उतारां मुळे निर्माण होणारी असुरक्षितता कमी होते आणि मनुष्य बळात होणारी गुंतवणूक वाढते. औपचारिक वित्तीय सेवांच्या पुरेशा उपलब्धते अभावी, व्यक्ती आणि कंपन्यांना त्यांच्या वित्तीय गरजा पूर्ण करण्यासाठी आणि विकासाच्या संधींचा पाठपुरावा करण्यासाठी स्वतःच्या मर्यादित स्रोतांवर किंवा वित्तपुरवठा करणाऱ्या खर्चिक अनौपचारिक स्रोतांवर अवलंबून राहणे लागते. व्यापक पातळीवर सांगायचे तर, मोठ्या प्रमाणावर वित्तीय समावेशन साधले गेले तर सर्वांच्याच शाश्वत आणि समावेशक सामाजिक-आर्थिक वाढीस आधार मिळू शकतो.

2. एकूण वित्तीय उत्पादन वाढविण्यात, राष्ट्रीय पातळीवरील दारिद्र्य आणि उत्पन्नातील असमानता कमी करण्यात वित्तीय समावेशनाचा कसा गुणाकारी प्रभाव पडतो याबद्दलचे बरेच पुरावे पहायला मिळतात. लैंगिक समानता आणि महिलांच्या वित्तीय सबळीकरणासाठी महिलांचे वित्तीय समावेशन विशेष महत्वाचे ठरते. आपल्या वित्तीय जीवनावर अधिकाधिक नियंत्रण स्थापन करून, महिला स्वतःला आणि आपल्या कुटुंबियांना गरीबीतून मुक्त होण्यास मदत करू शकतात; भविष्यात परत गरीबी येणार नाही याची काळजी घेऊ शकतात; अनौपचारिक क्षेत्रातून होणारे त्यांचे शोषण थांबवू शकतात; आणि मोजक्यास शक्य आणि उत्पादनक्षम वित्तीय कार्य करण्याची त्यांची क्षमता वाढवू शकतात. समावेशी वित्तीय प्रणाली स्थिरता, अखंडता आणि न्याय प्रगतीस मदत करते. म्हणूनच शारीरिक, सामाजिक-सांस्कृतिक आणि मनोवैज्ञानिक अशा सारख्या अनेक अडथळ्यांमुळे येणारे वित्तीय वंचन, धोरण निर्मात्यांचे लक्ष वेधून घेते. अनैच्छिक वित्तीय वंचनाची काही प्रमुख कारणे खालील प्रकारे आहेत:

आकृती अ. 1 - वित्तीय वंचनाची कारणे

अतिरिक्त उत्पन्नाचा
अभाव

ग्राहकांच्या गरजेस
पूरक नाही

आवश्यक कागदपत्रांचा
अभाव

उत्पादनाबद्दल
जागरूक नसणे

प्रणालीवर विश्वास
नसणे

व्यवहारांची जास्त
किंमत

सेवा देणारा दूर असणे

प्रदान केलेल्या सेवांची
खराब गुणवत्ता

वित्तीय समावेशन आणि संयुक्त राष्ट्र शाश्वत विकास ध्येय

3 ही बाब देखील उल्लेखनीय आहे की, वर्ष 2030 च्या युनायटेड नेशन्स शाश्वत विकास लक्ष्यामध्ये जी सतरा लक्ष्ये (एसडीजी) ठरलेली आहेत त्या पैकी सात¹ लक्ष्ये साधण्यासाठी, समाजातील गरीब आणि उपेक्षित घटकांच्या जीवनाची गुणवत्ता सुधारून जगभरात शाश्वत विकास साधण्यासाठी एक मुख्य स्त्रोत म्हणून वित्तीय समावेशनाचा उपयोग होऊ शकतो. (मुख्य-शाश्वत विकास लक्ष्ये, 2018)

भारतीय संदर्भात वित्तीय समावेशनाची व्याख्या

4 वित्तीय समावेशनाची व्याख्या खालील प्रमाणे करण्यात आली आहे : “समाजातील कमकुवत आणि अल्प उत्पन्न गटांतील लोकांचा त्यांना परवडेल अशा वित्तीय सेवांमध्ये प्रवेश आणि त्यांना वेळेवर आणि पुरेसा कर्ज पुरवठा सुनिश्चित करण्याची प्रक्रिया” (वित्तीय समावेशन समिती - अध्यक्ष: डॉ. सी. रंगराजन, आरबीआय, 2008). वित्तीय समावेशनासाठी मध्यम कालावधी मार्ग समितीने (अध्यक्ष: श्री दीपक मोहंती, आरबीआय, 2015) वित्तीय समावेशनाची पुढील व्हिजन ठेवली आहे, “लहान व अल्प भूधारक शेतकऱ्यांना आणि कमी उत्पन्न असलेल्या कुटुंबांना ठराविक मूलभूत औपचारिक वित्तीय उत्पादने व सेवा (ज्यामध्ये बचती, पैसे अन्यत्र पाठवणे, कर्ज पुरवठा, सरकार-समर्थित विमा आणि निवृत्तीवेतन उत्पादनांचा समावेश असेल) योग्य दरात आणि पर्याप्त संरक्षण सुनिश्चित करून उपलब्ध करून देणे आणि पुढे जाता त्याला सामाजिक आर्थिक मदत जोडून घेता येईल.

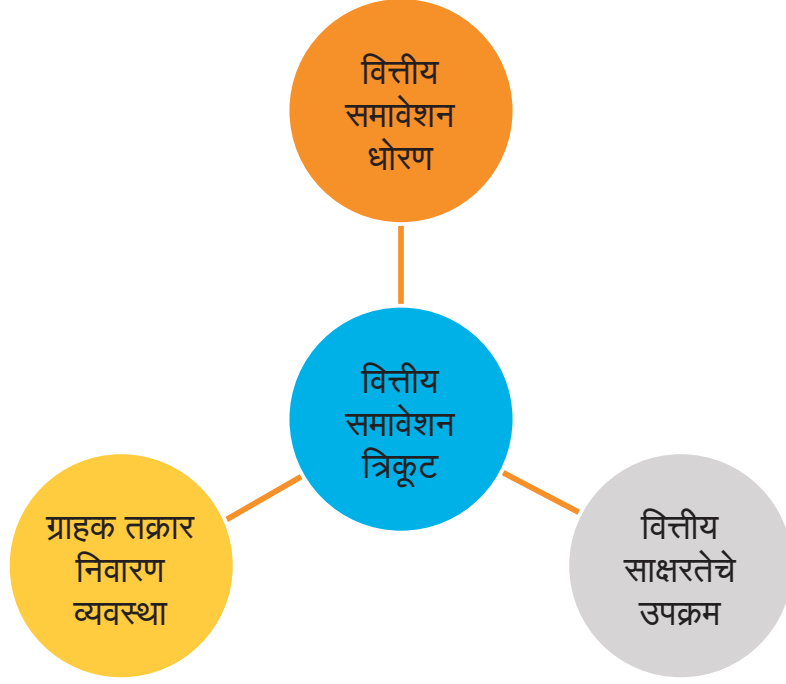
त्याचप्रमाणे छोट्या आणि किरकोळ उद्योगांना तंत्रज्ञानाचा जास्तीत जास्त वापर करून कमी खर्चात आणि उत्कृष्ट सेवांच्या माध्यमातून औपचारिक कर्ज पुरवठा करणे.”

वित्तीय समावेशन धोरण - तर्कसंगतता

5 देशात वित्तीय समावेशनाच्या प्रगतीसाठी अनेक उपाययोजना हाती घेण्यात आल्या आहेत. (तिसरा अध्याय - भारतातील वित्तीय समावेशनाची स्थिती) भारतीय लोकसंख्येच्या वंचित आणि अल्प सेवित वर्गातील लोकांचा वित्तीय सेवांमध्ये पुरेसा प्रवेश आणि या सेवांचा वापर सुनिश्चित करण्यासाठी अद्याप ही बरेच उपाय योजण्याची आवश्यकता आहे. देशाच्या विकासाच्या प्राथमिकतेचा विचार करून, एन एफ एस आय -2019 -2024 योजने मध्ये वित्तीय उत्पादने आणि सेवांपर्यंत पोहोचण्यात येत असलेल्या मूलभूत अडथळ्यांना दूर करण्यासाठी काय करता येईल यांचा विचार केला गेला आहे. सर्वसमावेशक वित्तीय व्यवस्था (वित्तीय समावेश धोरणाला अनुसरून, वित्तीय शिक्षण आणि ग्राहक संरक्षणावर लक्ष केंद्रित करणारी) ही केवळ विकासोन्मुखच असते असे नाही, तर तिच्यामध्ये उत्पन्नातील असमानता आणि दारिद्र्य कमी करण्याची आणि त्याद्वारे सामाजिक समरसता आणि सामयिक वित्तीय विकास साधण्याची देखील क्षमता असते. दुसरीकडे, वित्तीय वंचनामुळे समाजातील वंचित आणि अल्प उत्पन्न गटांना आपल्या आर्थिक गरजांसाठी अनौपचारिक स्रोतांकडे जाण्याशिवाय दुसरा पर्याय नसल्यामुळे ते वित्तीय ताण, कर्ज आणि गरीबीला बळी पडू शकतात.

1 आत्यंतिक गरीबी दूर करणे; उपासमार कमी करणे आणि अन्न सुरक्षा वाढविणे; चांगले आरोग्य प्रदान करणे आणि कल्याण साधणे; लैंगिक समानतेचा प्रसार करणे, शाश्वत, समावेशक आणि सतत वित्तीय प्रगती, पूर्ण आणि उत्पादक रोजगार आणि सभ्य स्वरूपाचे काम यांना उत्तेजन देणे; लवचिक पायाभूत सुविधा निर्माण करणे, सर्व समावेशी आणि शाश्वत औद्योगिकीकरण आणि नवकल्पना यांना प्रोत्साहन देणे; विविध देशांमध्ये आणि देशांमधील उत्पन्नातील असमानता कमी करणे.
पहा <https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>

आकृती अ. 2 - समावेशन, साक्षरता आणि तक्रार निवारण



6 वित्तीय समावेशन सल्लागार समितीच्या वतीने भारतीय रिझर्व्ह बँकेने 2012-2024 चे राष्ट्रीय धोरण तयार केले आहे आणि भारत सरकारच्या सूचना आणि इतर वित्तीय क्षेत्र नियामक उदा., भारतीय सिव्क्युरिटीज एक्सचेंज बोर्ड (सेबी), विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण (आयआरडीएआय) आणि पेंशन फंड नियामक आणि विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) यांच्याकडून मिळालेल्या सूचनांवर हे धोरण आधारलेले आहे. ह्या दस्तऐवजात आणि बाजारपेठेतील तसेच इतर घटक, ज्यामध्ये राष्ट्रीय कृषी व ग्रामीण विकास बँक (नाबार्ड), नॅशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआय), कमर्शियल बँका आणि कॉर्पोरेट बिझनेस प्रतिनिधी [Correspondents] इत्यादींचा समावेश आहे; यांच्यासोबत झालेल्या विस्तृत सल्लामसलती व त्यातील निष्कर्ष प्रतिबिंबित झाले आहेत. यामध्ये भारतातील वित्तीय समावेशनाची स्थिती आणि अडचणी, वित्तीय समावेशनाची विशिष्ट उद्दिष्टे, ही उद्दिष्टे गाठण्यासाठी आखले गेलेले धोरण आणि त्यामध्ये साधलेल्या प्रगतीचे मोजमाप करण्यासाठी असलेली यंत्रणा यांचे विश्लेषण सामील केले आहे.

ब. देश निहाय विश्लेषण आणि धडे

1. जागतिक स्तरावर वाढत चाललेली मान्यता आणि शाश्वत विकासासंबंधी युनायटेड नेशन्सची लक्ष्ये (एसडीजी), ज्यामध्ये जगभरात शाश्वत विकास करणे सहज साध्य व्हावे यासाठी वित्तीय समावेशन हा महत्वाचा मुद्दा मानला गेला असतानाच, औपचारिक वित्तीय सेवांमध्ये प्रवेश आणि त्यांचा वापर वाढविण्यासाठी जगभरातील देश योग्य रणनीती आणि धोरणे आखत आहेत. 2020 सालापर्यंत वैश्विक वित्तीय उपलब्धता (यूएफए 2020) हा जागतिक बँकेचा महत्त्वपूर्ण विकासात्मक कार्यक्रमाधील प्रमुख भाग आहे. यामध्ये सध्या औपचारिक वित्तीय व्यवस्थेचा भाग नसलेल्या प्रौढांना पैसे साठवण्यासाठी आणि देवाण घेवाण करण्यासाठी व त्याद्वारे त्यांच्या वित्तीय जीवनाचे व्यवस्थापन करण्यासाठी त्यांना उपलब्धता प्रदान करण्याचे उद्दिष्ट आहे. (युनिव्हर्सल फायनान्शियल एक्सेस 2020, 2018) हे महत्वाकांक्षी लक्ष्य साध्य करण्यासाठी, जागतिक बँक समूहाने या बाबतीत सउद्देश्य हस्तक्षेप करून एक अब्ज लोकांना व्यावहारिक खात्यात प्रवेश मिळवून देण्यासाठी सक्षम करण्याचे स्वतःस वचनबद्ध केले आहे. हा समूह खालील महत्त्वपूर्ण पायाभरणीचे घटक (बिल्डिंग ब्लॉक्स) मजबूत करण्यासाठी वेगवेगळ्या देशांसोबत देखील काम करतो : सार्वजनिक आणि खाजगी क्षेत्रातील वचनबद्धता, कायदेशीर आणि नियामक चौकट सक्षम करणे, वित्तीय आणि माहिती आणि संपर्क तंत्राग्राह्यांच्या पायाभूत सुविधांना उत्तेजन देणे आणि जागतिक स्तरावर मानके निर्धारित करणाऱ्या संस्थांशी संपर्क करून त्यांनी केलेल्या शिफारसी आणि मार्गदर्शक तत्त्वे यांच्या आधारे देवाण घेवाण खात्याची उपलब्धता वाढवणे.

2. सरकारांच्या प्राधान्यक्रमात असलेली महत्त्वपूर्ण भिन्नता, सुधारणांची अंमलबजावणी करण्याची संस्थात्मक क्षमता, वित्तीय बाजारांचा होत असलेला क्रमिक विकास, आर्थिक व्यवहाराच्या पायाभूत सुविधा, लोकांची वित्तीय क्षमता आणि वित्तीय वागणूकीला आकार देणाऱ्या सांस्कृतिक मान्यता अशा गोष्टींमुळे वित्तीय समावेशनाबद्दलची प्रत्येक देशाची प्रगती आणि धोरणे वेगवेगळी असतात. म्हणूनच, इतर देशांची सामाजिक-वित्तीय पार्श्वभूमी, राजकीय व्यवस्था आणि संस्कृती आणि श्रद्धा इत्यादी गोष्टी समजून घेतल्याशिवाय त्यांच्या वित्तीय समावेशन धोरणांचा केवळ आढावा घेणे, हे आपल्या वित्तीय समावेशन योजनेची आखणी आणि विकास करण्यासाठी आणि त्या बाबतीत सखोल ज्ञान संपादन करण्यासाठी पुरेसे नाही. असे असले तरी देखील, इतर देशांच्या वित्तीय समावेशन धोरणांच्या बाबतीतले अनुभव आणि अभिप्राय यांच्या आधारे तार्किक विवेचन करून त्यामधून आपल्यासाठी काय योग्य आहे याबद्दल तात्पर्य काढणे अर्थपूर्ण ठरते. विविध देशांनी प्रस्थापित केलेल्या राष्ट्रीय परिचय प्रणाली प्रमाणेच, भारताने देखील सन 2009 मध्ये आधार कार्ड पद्धत चालू केली आहे. म्हणूनच सध्याची रणनीती, वित्तीय शिक्षणाचे महत्त्व ओळखून, इतर देशांच्या परिकल्पनेनुसार, वित्तीय शिक्षणाला एनएसएफआय (NSFI) चा एक महत्त्वाचा आधारस्तंभ मानते.

3. जागतिक पातळीवर, औपचारिक राष्ट्रीय वित्तीय समावेशनाच्या धोरणाचा (एनएसएफआय) स्वीकार गेल्या दशकात वेगाने होत आहे. 2018 सालाच्या मध्यापर्यंत, ब्राझील, चीन, इंडोनेशिया, पेरू आणि नायजेरिया सहित 35 पेक्षा जास्त देशांनी एनएसएफआय कार्यक्रम सुरू केला आहे आणि अन्य 25 देश देखील हे धोरण विकसित करू पहात आहेत. ह्या व्यतिरिक्त, इतर अनेक देशांनी त्यांचे मूळ एनएसएफआय (वर्ल्ड बँक ग्रुप, 2018) देखील अद्ययावत केले आहेत. यातील काही देशांच्या रणनीतींमध्ये दिसून आलेल्या काही महत्त्वपूर्ण समानतांचा आढावा घेण्यात आला आहे आणि खाली त्यांचा सारांश दिला गेला आहे.

नेतृत्व

4 वित्तीय समावेशनाची लक्ष्ये साध्य करण्यासाठी एका भक्कम नेतृत्वाची (दूरदर्शी किंवा छाप पाडणारे) आवश्यकता असते. वित्तीय समावेशन धोरणांचे पूर्ण परिणाम दिसून येण्यासाठी वेळ लागतो. म्हणूनच यासाठी दीर्घकालीन दृष्टी असणे आणि सुसंगत दृष्टीकोन असणे आवश्यक ठरते.

लक्ष्य आधारित दृष्टीकोन

5 वित्तीय समावेशन धोरणांमध्ये, सामान्यतः विशिष्ट क्षेत्रांकडे लक्ष्य केंद्रित केलेले असते, जसे सूक्ष्म, लघु आणि मध्यम उद्योग, कृषी किंवा काही विशिष्ट प्रदेश, जसे महत्वाकांक्षी जिल्हे. विशिष्ट क्षेत्रासाठी कृती योजना विकसित करणे आणि लक्ष्यांचे निरीक्षण करणे आणि प्रगतीचा आढावा घेणे महत्वाचे आहे.

नियामक आराखडा

6 ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करणे, न्याय पद्धतींना चालना देणे आणि बाजारातील गैर व्यवहारास आळा घालणे यासाठी एक मजबूत नियामक आणि कायदेशीर चौकट असली पाहिजे. या व्यतिरिक्त, नवनवीन कल्पनांसाठीची लवचिकता आणि मोकळेपणा यांना नियमांमध्ये पुरेसे स्थान असले पाहिजे. प्रारंभिक प्रकल्पांना दीर्घकालीन व्यवहार्यता प्रदान करण्यासाठी आणि तोटा कमी करण्यासाठी प्रोत्साहित करण्यासह नियामक सँड बॉक्सेसच्या रूपात एका चाचणीतून शिका (Test and Learn) हा दृष्टीकोन समाविष्ट करणे आवश्यक आहे.

बाजाराचा विकास

7 लक्ष्य गटांच्या गरजा भागविण्यासाठी विविध नियामक उपक्रमांच्या माध्यमातून बाजाराचा विकास आणि सखोलता आवश्यक आहे. जेव्हा वैश्विक बँकिंग प्रणाली विद्यमान ग्राहकांना सेवा प्रदान करत आहे, अशा वेळी कमी किंमतीमध्ये आणि भरपूर प्रमाणात विविध सेवा प्रदान करण्यासाठी तंत्रज्ञानाचा जास्त वापर करणाऱ्या विविध संस्थांसाठी परवानगी देखील मिळालेली असली पाहिजे. बाजारपेठेच्या विकासाची प्रक्रिया अनेक स्वरूपात असू शकते जसे की, ग्रामीण भागातील उपलब्धता वाढवणे; ग्रामीण भागात कर्ज देण्यास प्रोत्साहित करण्यासाठी आणि ग्रामीण भागात विशेष उप-शाखा स्थापित करण्यास प्राधान्यपूरक नियमांना परवानगी देणे; पेन्शन, विमा आणि ग्रामीण घरांसाठी अनुदान या सारख्या मोठ्या प्रमाणात होणाऱ्या देय प्रवाहांचे डिजिटायझिंग करणे; तसेच नवीन संस्था, उत्पादने आणि सेवांचा प्रसार करणे.

पायाभूत सुविधा मजबूत करणे

8. कर्ज, देवाण- घेवाण यांच्यासारख्या आवश्यक पायाभूत सुविधांसह इको सिस्टीमचा विकास करणे आवश्यक आहे. राष्ट्रीय स्तरावरील ओळख प्रदान करणे, क्रेडिट रजिस्ट्री डेटाबेस (कर्जाचा माहिती संग्रह) बनवणे, खुल्या आणि सर्वसमावेशक पेमेंट सिस्टीमची निर्मिती ही या दिशेने उचललेली काही महत्त्वाची पाऊले आहेत. यासाठी ग्राहकांच्या संमतीवर आधारित, कॅशलेस आणि पेपरलेस वित्तीय व्यवहारांसाठी राष्ट्रीय स्तरावरील ओळख क्रमांक वापरासाठी योग्य नियम चौकट बनवणे, ज्यातून ग्राहकांना ऑन-बोर्ड येणे आणि व्यवहार करणे सुलभ होऊ शकते. त्याचबरोबर, यामुळे सरकारद्वारा लोकांना (जी2पी) आणि लोकांद्वारा सरकारला (पी2जी) केले जाणारे व्यवहार, मोठ्या प्रमाणात थेट बँक खात्यांद्वारे करणे सुलभ होऊ शकते.

नियमावलीसह मजबूत पेमेंट इन्फ्रास्ट्रक्चरचा विकास, स्पर्धे साठी आणि सुव्यवस्थित वाढीस कारणीभूत ठरू शकतो ज्यामुळे अधिक ग्राहक केंद्रित उत्पादने, अधिक निवडी आणि सुविधा मिळतात. एक मजबूत क्रेडिट डेटाबेस विकसित केल्याने कर्ज देणाऱ्या संस्थाना कर्ज प्रस्तावांबद्दल योग्य निर्णय घेण्यास मदत होते.

शेवटच्या व्यक्तीपर्यंत वितरण

9 शेवटच्या व्यक्तीपर्यंत सेवांचे वितरण यावर सध्या बऱ्याच देशात जोर दिला जात आहे. एक सामान्य ग्रामीण ग्राहक वित्तीय सेवा वापरण्यासाठी स्वतःच्या एका दिवसाच्या मजुरीचा त्याग करण्यास तयार होणार नाही त्यामुळे हे महत्त्वाचे आहे की सेवा वापरण्यासाठी त्या दोघांमध्ये असलेले अंतर आणि परिणामी त्या साठी लागणारा वेळ प्रतिबंधक ठरता कामा नये. त्यामुळे हे उद्दिष्ट साध्य करण्यासाठी, विविध देशांनी पैसे मिळण्यासाठी पायाभूत सुविधांचा विस्तार करणारी धोरणे आखली आहेत ज्यामध्ये औपचारिक वित्तीय संस्थांना, एजंट्स आणि व्यवसाय प्रतिनिधींच्या (बीसी) रूपात सेवा देण्यास परवानगीचा समावेश आहे. व्यवसाय प्रतिनिधी अगदी शेवटच्या ग्राहकापर्यंत पोहोचले असले तरी ग्राहक संरक्षण, त्यांना योग्य उत्पादने पुरविणे, वित्तीय जागरूकता वाढविणे, एजंट्सच्या कृत्यांवर बारकाईने देखरेख करणे आणि एजंट / बीसीचे नेटवर्क चालू रहाणे यासारखे काही महत्त्वाचे मुद्दे आहेत, ज्यामध्ये आता धोरणात्मक हस्तक्षेप आवश्यक झालेला आहे.

नाविन्य आणि तंत्रज्ञान

10 एकूणच या पूर्ण क्षेत्रामध्ये आलेले नाविन्य आणि तंत्रज्ञान यांमुळे तंत्रज्ञानाचा उपयोग करून वित्तीय सेवा देणाऱ्या (फिन-टेक) संस्थांची वाढ झाली आहे. या संस्था वित्तीय सेवा देण्यासाठी नवनवीन तंत्रज्ञान वापरतात. या नवीन संस्थांमध्ये स्पर्धा वाढविण्याची आणि ग्राहकांना योग्य उत्पादने आणि सोप्या प्रक्रियेतून अधिक पर्याय उपलब्ध करून देण्याची क्षमता असूनही, इंटरनेट कनेक्टिव्हिटी आणि स्मार्ट फोन या सारख्या मूलभूत सुविधा उपलब्ध नसलेले ग्राहक मात्र वगळले जाण्याची शक्यता आहे. त्यामुळे तंत्रज्ञान आणि ग्राहकांना नवीन तंत्रज्ञानाशी जुळवून घेताना मदत करणारे (हँडहोल्डिंग) एजंट यांमध्ये संतुलन असणे अत्यावश्यक आहे. तंत्रज्ञान खूप वेगाने विकसित होत असल्याने, तंत्रज्ञानाद्वारे चालणाऱ्या संस्थांवर लक्ष ठेवणे अत्यंत महत्त्वाचे आहे आणि त्यांच्या बाबतीतील नियमावलीला ही सतत उन्नत करीत रहाणे तितकेच महत्त्वाचे आहे.

वित्तीय साक्षरता आणि जागरूकता

11 वित्तीय साक्षरता जागतिक पातळीवर लक्ष वेधून घेत आहे याचे कारण असे की, केवळ जागरूक ग्राहकच योग्य वित्तीय निर्णय घेऊ शकतो, हे जास्तीत जास्त प्रमाणात मानले जात आहे. वित्तीय साक्षरता ग्राहकास उपलब्ध उत्पादने, योग्य उत्पादन निवडण्याची क्षमता आणि तक्रार निवारणासाठी उपलब्ध यंत्रणेविषयी आवश्यक जागरूकता निर्माण करण्यास सक्षम करते. समाजातील असुरक्षित गट जसे की स्त्रिया, तरुण, मुले, वयोवृद्ध, लघु उद्योजक इ. ज्यांना वित्तीय संदर्भात सज्ञान बनवणे (हँडहोल्डिंग) आवश्यक आहे. त्यांच्यामध्ये वित्तीय जागरूकता वाढविण्यावर भर देण्यात आला आहे. प्रक्रियेबाबतची साक्षरता आणि संकल्पनेबाबतची साक्षरता एकत्रित करणाऱ्या शास्त्रीय साधनांच्या आणि रचनांच्या विकासावर लक्ष केंद्रित करण्यात आले आहे. डिजिटल पद्धतीच्या व्यवहाराचा अधिकाधिक वापर होत असताना, डिजिटल वित्तीय सेवांच्या क्षेत्रातील वित्तीय साक्षरतेला

महत्त्व प्राप्त झाले आहे.

ग्राहक संरक्षण

12. वित्तीय व्यवस्थेमध्ये नव्याने प्रवेश करणारे ग्राहक अधिक असुरक्षित असू शकतात त्यामुळे शाश्वत वित्तीय समावेशनाचे ग्राहक संरक्षण आणि तक्रारीच्या निवारणाची व्यवस्था हे दोन महत्त्वपूर्ण आधारस्तंभ बनले आहेत. मजबूत ग्राहक संरक्षण चौकटीची गरज असलेल्या डिजिटल वित्तीय सेवांमध्ये जितक्या मोठ्या प्रमाणात वाढ झाली आहे हे पहाता ही गोष्ट आणखीनच स्पष्ट होते. या बाबतीत हाती घेतलेल्या काही उपायांमध्ये बाजारपेठेची वाढती देखरेख, ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी मजबूत अंमलबजावणी यंत्रणेची निर्मिती, वित्तीय क्षेत्रातील पर्यवेक्षक यांच्यात विशेषतः क्रॉस-प्रॉडक्ट आणि क्रॉस-मार्केट समस्यांशी संबंधित सुसंवाद साधणे, यांचा समावेश होतो.

देखरेख आणि मूल्यांकन

13. वित्तीय समावेशन क्षेत्रात केलेल्या प्रगतीची नियमितपणे आणि ठराविक कालावधीमध्ये देखरेख आणि मूल्यमापन केल्याने त्यामध्ये येत असलेल्या अडचणी ओळखण्यास मदत होते आणि त्यामध्ये सुधारणा करण्यासाठी उपाय लागू करता येतात. विविध देशांना आणि संस्थांना वित्तीय समावेशनाशी संबंधित खात्रीशीर आकडेवारीची, जिच्या माध्यमातून वित्तीय सेवांची उपलब्धता, वापर आणि गुणवत्ता या बाबतीतील मापदंडाचा आढावा घेता येईल.

14. वित्तीय समावेशन हे भारतासाठी एक अत्यंत हितकारक धोरणात्मक उद्दिष्ट आहे आणि हे वित्तीय धोरण शाश्वत आणि सर्वसमावेशक वृद्धिच्या मूलभूत हेतूने चालविले जाते. पुढील धड्यात भारतामध्ये वित्तीय समावेशन क्षेत्रामध्ये उचललेल्या पावलांचा आणि विशेषतः मागील शिकवणीच्या प्रकाशात मिळालेल्या आपल्या यशाचा सारांश दिला आहे. या धड्यात प्रामुख्याने काही गंभीर आव्हानांचा देखील उल्लेख केला गेला आहे ज्यामुळे वित्तीय समावेशनामध्ये अडथळे येतात.

क. भारतातील वित्तीय समावेशनाची स्थिती

1. दारिद्र्य असेल तर वित्तीय स्थिरतेवर त्यांचे काय परिणाम होतात याची भारतातील धोरणकर्त्यांना जाणीव आहे आणि म्हणूनच त्यांनी देशातून गरिबीचे पूर्णतः आणि सर्व स्वरूपातून उच्चाटन करण्यासाठी आणि आर्थिक विकासाचे फायदे समाजातील गरीब व वंचित घटकांपर्यंत पोचले पाहिजेत यासाठी सतत प्रयत्न केले आहेत.

2. भारताने वित्तीय समावेशाची यात्रा 1956 च्या सुरुवातीस जीवन विमा कंपन्यांच्या राष्ट्रीयीकरणासह सुरु केली. त्यानंतर 1969 आणि 1980 मध्ये बँकांचे राष्ट्रीयकरण झाले. जनरल इन्शुरन्स कंपन्यांचे 1972 मध्ये राष्ट्रीयकरण करण्यात आले. भारतातील वित्तीय समावेशनाच्या स्थितीचा आढावा घेता, असे जाणवते की या कालावधीमध्ये वित्तीय समावेशनाच्या क्षेत्रात बरेच उपक्रम चालू करण्यात आलेले आहेत.

3. भारत, इतर देश तसेच बहु आयामी मंचाबरोबर जसे की ग्लोबल पार्टनरशिप फॉर फायनान्शियल इन्क्लूजन (जीपीएफआय) आणि ऑर्गनायझेशन फॉर इकोनॉमिक को-ऑपरेशन अँड डेव्हलपमेंट (ओईसीडी) सक्रियपणे सहभागी आहे. जीपीएफआय सब ग्रुप ऑन रेगुलेशन अँड स्टँडर्ड सेटिंग बॉडीज (नियमन आणि मानके ठरवण्यासाठीचा उपगट) मध्ये इंडोनेशिया आणि युनायटेड किंगडम समवेत भारत सामयिक अध्यक्ष आहे. जीपीएफआय द्वारे वेळोवेळी प्रकाशित केल्या गेलेल्या डिजिटलायझेशन, नियमन आणि वित्तीय समावेशनाशी संबंधित संशोधन आणि धोरण मार्गदर्शक तयार करण्यात भारत सक्रियपणे सहभागी होत आला आहे. ह्या व्यतिरिक्त, सध्या भारतीय रिझर्व्ह बँक ओईसीडीने स्थापन केलेल्या आणि आंतरराष्ट्रीय वित्तीय शैक्षणिक जाळाच्या (आयएनएफई) अंतर्गत असलेल्या, मानक, अंमलबजावणी आणि मूल्यमापन, डिजिटल वित्तीय साक्षरता, एमएसएमईसाठी वित्तीय शिक्षण आणि वित्तीय साक्षरतेसाठी मूलभूत गुणवत्ता अशा चार कार्यगटांची सदस्य आहे. जागतिक आघाडीतील विविध घडामोडी लक्षात घेऊन भारताने वित्तीय समावेशन सल्लागार समिती (एफआयएसी) च्या अंतर्गत जून 2017 मध्ये राष्ट्रीय समावेशीकरणासाठी आपले राष्ट्रीय धोरण (एनएसएफआय) तयार करण्याची प्रक्रियाही सुरु केली आहे. विविध भागधारकांकडून उदा. वित्तीय सेवा विभाग (डीएफएस), वित्तीय व्यवहार विभाग (डीईए), अर्थ मंत्रालय (एमओएफ), भारत सरकार, आरबीआय, सेबी, आयआरडीएआय, पीएफआरडीए, नाबार्ड आणि एनपीसीआय कडून आलेल्या अभिप्रायाच्या आधारे हा दस्तऐवज तयार केला आहे.

नेतृत्व

4. मिशन मोडमध्ये वित्तीय समावेशन साधण्यासाठी एक सशक्त नेतृत्व (दूरदर्शी किंवा करिश्मा असलेले) आवश्यक असते. भारतीय धोरणात सर्वसमावेशक विकासाचा अढळ संकल्प दिसून येतो ज्याचा कळस म्हणजे वित्तीय समावेशनाचे राष्ट्रीय मिशन अर्थात पंतप्रधान जन-धन योजना (पीएमजेडीवाय) हा होय. ऑगस्ट 2014 मध्ये सुरु झालेली ही देशातील अत्यंत महत्वाची वित्तीय समावेशनाची चळवळ होती. बँकिंग सुविधेच्या वापरातील दरी कमी करून प्रत्येक घरातील लोकांना मूलभूत वित्तीय सेवा उपलब्ध करून देण्यासाठी अस्तित्वात असलेल्या मोठ्या बँकिंग नेटवर्क आणि तांत्रिक नवकल्पना यावर या योजनेमध्ये भर देण्यात आला आहे.

5. पीएमजेडीवायच्या अंतर्गत, 30 जानेवारी 2019 पर्यंतच्या पाच वर्षांच्या अल्प कालावधीत 34.01 कोटी खाती² उघडली गेली आहेत आणि त्यामध्ये 89257 कोटी रुपयांच्या ठेवी जमा झाल्या आहेत. पीएमजेडीवायच्या अंतर्गत एका आठवड्यात सर्वात जास्त खाती (1,80,96,130 खाती) उघडण्याच्या कामगिरीला गिनीज बुक ऑफ वर्ल्ड रेकॉर्डमध्ये स्थान मिळाले आहे. पीएमजेडीवायमध्ये खातेधारकांना 10,000 रुपयांचे ओव्हरड्राफ्ट, अपघाती मृत्यू आणि अपंगत्व विमा संरक्षण, मुदत-जीवन विमा आणि वृद्धावस्था पेन्शन अशा अनेक सुविधा उपलब्ध करून देण्यात आल्या आहेत. आता “प्रत्येक घराला एक खाते” या वरून “प्रत्येक प्रौढ व्यक्तीसाठी एक खाते” उघडण्यावरही लक्ष केंद्रित केले आहे.

6. प्रधानमंत्री सुरक्षा विमा योजने (पीएमएसबीवाय) अंतर्गत 18 ते 70 वर्षे वयोगटातील सर्व सदस्य बँक खातेधारकांना नूतनीकरणयोग्य आणि वर्षाला फक्त 12 रुपये इतक्या कमी विमाहफतासह एक वर्षाचा अपघाती मृत्यू आणि अपंगत्व विमा संरक्षण देण्यात येत आहे. प्रधानमंत्री जीवन ज्योती विमा योजना (पीएमजेजेबीवाय) अंतर्गत 18 ते 50 वयोगटातील सर्व सदस्य बँक खातेदारांना एक वर्षाच्या मुदतीचा, प्रति ग्राहक आणि प्रति वर्ष 330 रुपयांच्या विम्याच्या हप्त्या मध्ये 2 लाख रुपये संरक्षण असलेला आणखी एक जीवन विमा उपलब्ध करून देण्यात आला आहे.

7. वृद्धावस्थेतील वित्तीय गरजा पूर्ण करण्यासाठी, नव्याने समाविष्ट झालेल्या बँक खातेदारांसाठी अटल पेन्शन योजना (एपीवाय) ही पेन्शन सुविधा, भारत सरकारच्या हमीने, उपलब्ध करून देण्यात आलेली आहे. एपीवाय या योजने अंतर्गत, (18 ते 40 वर्षे वयोगटातील) ग्राहकाने केलेल्या योगदाना अनुसार त्याच्या वयाची 60 वर्षे पूर्ण झाल्यावर, ₹1,000 ते ₹5,000 रुपयांच्या श्रेणीत निश्चित मासिक पेन्शन मिळेल.

विशिष्ट विभाग / क्षेत्रांसाठी लक्ष्य आधारित दृष्टीकोण

ए. सूक्ष्म, लघु व मध्यम उद्योग (एमएसएमई MSMEs)

8. एमएसएमई ही भारतीय अर्थव्यवस्थेच्या वाढीचे इंजिन मानले जाते. त्यांचे भारताच्या जीडीपीमध्ये जवळपास 31%, तर निर्यातीमध्ये 45%, योगदान आहे तसेच 11.1 कोटीहून अधिक कुशल आणि अर्ध-कुशल लोकांना रोजगार संधी देखील उपलब्ध करून दिल्या आहेत. देशात अंदाजे 6.33 कोटी एमएसएमई आहेत. या क्षेत्रात पतपुरवठा सुरळीत करण्यासाठी अनेक उपक्रम हाती घेण्यात आले आहेत. एमएसएमई क्षेत्रातील उद्योजकांशी व्यवहार करताना बँकर्सच्या मनोवृत्तीमध्ये बदल घडवून आणण्यासाठी आणि एमएसएमई क्षेत्राच्या पतसंबंधी मुद्द्यांच्या संपूर्ण व्याप्तीविषयी बँकर्सना परिचित करण्यासाठी, ‘एमएसएमई सेक्टरसाठी वित्तपुरवठा करणाऱ्यांच्या क्षमता निर्माण साठीचे राष्ट्रीय मिशन’ (एनएमसीएबीएस) हा कार्यक्रम सुरू करण्यात आला आहे.

9. उद्योजकांना वित्तीय योजना आणि प्रकल्प अहवाल तयार करण्यास मदत करण्याच्या उद्देशाने एक संरचित यंत्रणा तयार करण्यासाठी ‘प्रमाणित कर्ज समुपदेशक’ (सीसीसी) योजना सुरू केली गेली. याच्या माध्यमातून बँकांना पत निर्णय घेण्यास सुलभ होते.

² डिसेंबर 2019 पर्यंत 37.70 कोटी पीएमजेडीवाय खाती उघडली गेली आहेत, पहा <https://www.pmjdy.gov.in/>:

पतपुरवठा सहज उपलब्ध व्हावा म्हणून 'उद्यमी मित्र' आणि 'psbloanin59minutes' सारखे वेब पोर्टल देखील सुरू केले गेले आहेत. एमएसएमईला विलंबाने होणाऱ्या पेमेंटच्या समस्येवर उपाय म्हणून ट्रेड रिसीव्हिबल डिस्काउंटिंग सिस्टीम (टीआरईडीएस) प्लॅटफॉर्मची स्थापना केली गेली आहे. प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाय)³ ही लघु उद्योगांना अर्थसहाय्य देणारी योजना एप्रिल 2015 मध्ये सुरू करण्यात आली आहे ज्यायोगे कर्ज देणाऱ्या संस्था सूक्ष्म उद्योजकांना 10 लाख रुपये पर्यंत वित्त पुरवतात. कर्ज घेण्याची किंमत कमी करण्यासाठी एमएसएमईसाठी व्याजाचे सबवेंशन (अनुदान) योजना सुरू केली गेली आहे.

बी. शेती

10. भारताच्या शेतीप्रधान अर्थव्यवस्थेचा जीडीपी मध्ये सुमारे 15 टक्के हिस्सा आहे, तर एकूण निर्याती मध्ये हा हिस्सा 11 टक्के आहे आणि त्याशिवाय शेती व्यवसाय भारताच्या जवळपास अर्ध्या लोकसंख्येला उपजीविकेचे साधन पुरवतो. समग्र आर्थिक दृष्टिकोणातून पाहिल्यास अर्थव्यवस्थेच्या इतर क्षेत्रांच्या तुलनेत शेती आणि शेतीशी निगडित असलेल्या कामांना बँका जो वित्तपुरवठा करित आहेत त्यावरून या क्षेत्राचे महत्त्व ठळक पणाने दिसून येते.

11. औपचारिक क्षेत्राकडून शेतीसाठी वित्त पुरवठा वाढवण्याच्या उद्देशाने, प्राधान्य क्षेत्र योजने अंतर्गत बँकांसाठी विशिष्ट लक्ष्य निश्चित केले गेले आहे. सध्या देशांतर्गत सर्व अनुसूचित व्यावसायिक बँका आणि 20 हून अधिक शाखा असलेल्या परदेशी बँकांना प्राधान्य क्षेत्रा अंतर्गत अॅडजस्टेड नेट बँक क्रेडिट (एएनबीसी) याच्या 18 टक्के किंवा ऑफ बॅलन्स शीट एक्सपोजर (सीईओबीई) ची समतुल्य रक्कम याच्या 18 टक्के, यापैकी जी जास्त असेल, ती रक्कम कृषी कर्ज रूपात देण्याचे लक्ष्य ठरवून दिलेले आहे. शेतीच्या 18 टक्क्यांच्या टारगेटच्या अंतर्गत, एएनबीसीची किंवा ऑफ बॅलन्स शीट एक्सपोजरच्या समतुल्य रक्कमेच्या 8 टक्के रक्कम, यातील जी अधिक रक्कम असेल ती छोट्या आणि अल्प भूधारक शेतकऱ्यांना देण्याचे लक्ष्य ठरवून दिले गेले आहे. छोट्या व अल्प भूधारक शेतकऱ्यांना दिले जात असलेले 1.6 लाख रुपयांपर्यंतचे कर्ज दुय्यम हमी मुक्त देण्याचा सल्ला बँकांना देण्यात आला आहे. शेतकऱ्यांना त्यांच्या लागवड व इतर गरजांसाठी बँकिंग प्रणालीकडून एक खिडकी पद्धतीने पुरेसा आणि वेळेवर पत पुरवठा करण्याच्या उद्देशाने आणि कर्जाच्या वितरण सुलभतेसाठी फिरते रोख कर्ज पद्धत वापरून ऑगस्ट 1998 मध्ये एक नाविन्यपूर्ण योजना अर्थात किसान क्रेडिट कार्ड योजना (केसीसी) सुरू करण्यात आली. या योजनेत भाडेतत्वावरील शेतकरी, मौखिक पट्टेवाले आणि हिस्सेदारी करून शेती करणाऱ्यांचा समावेश आहे व आता ही योजना पशुसंवर्धन व मत्स्य पालन करणाऱ्या लोकांसाठी देखील लागू करण्यात आली आहे. या योजनेत कर्जमर्यादा 5 वर्षांपर्यंत मंजूर करण्याची तरतूद आहे, ज्याचे दरवर्षी सोप्या पद्धतीने नूतनीकरण करता येते.

सी. महत्वाकांक्षी जिल्हे

12. आंतर राज्य आणि आंतर जिल्हा विकासात जी प्रादेशिक असमानता असते ती दूर करण्यासाठी, जानेवारी 2018 मध्ये 'एस्पिरेशनल डिस्ट्रिक्ट्स ट्रान्सफॉर्मेशन' (आकांक्षी जिल्हे परिवर्तन) कार्यक्रम सुरू करण्यात आला. हा उपक्रम प्रत्येक महत्वाकांक्षी जिल्ह्यातील सामर्थ्यावर (सामर्थ्य असलेल्या क्षेत्रांवर) केंद्रित आहे. असे प्रत्येक जिल्ह्याचे सामर्थ्य असलेले क्षेत्र वरिष्ठ सरकारी अधिकाऱ्यांच्या पथकाने महत्त्वपूर्ण आकडेवारी संचाच्या संयुक्त निर्देशांकावरील कामगिरीच्या विश्लेषणाच्या आधारावर ठरवले आहे. या विश्लेषणात सामाजिक-आर्थिक जातीच्या जनगणनेनुसार सामील असलेले वंचित गट, आरोग्य आणि शैक्षणिक क्षेत्रामधील कामगिरी आणि पायाभूत सोयी सुविधा यांचा समावेश असतो. या कार्यक्रमा अंतर्गत, प्रगतीचे मोजमाप करताना आणि निवडलेल्या जिल्ह्यांना त्यांच्या कामगिरीच्या आधारावर रँकिंग देताना त्वरित सुधारणांच्या पूर्ण करता येण्यासारख्या उद्दीष्टांचा एक संच ओळखला गेला आहे.

या कार्यक्राममध्ये राज्य सरकारांद्वारे, 28 राज्यातील 117 जिल्ह्यांमध्ये त्वरित परिवर्तन घडविण्या वर विशेष लक्ष देण्यात आलेले आहे. ह्या उपक्रमांतर्गत वेगाने वाढणाऱ्या अर्थव्यवस्थेत लोकांची सहभाग घेण्याची क्षमता सुधारण्यावर लक्ष केंद्रित करण्यात आलेले आहे. महत्त्वाकांक्षी जिल्ह्यांसाठी बेसलाइन रँकिंग पाच क्षेत्रातील 49 निर्देशकांवर आधारित आहे ज्यामध्ये 13 निर्देशकांच्या माध्यमातून आरोग्य आणि पोषण (30% भार), 8 निर्देशकांच्या माध्यमातून शिक्षण (30%), 10 निर्देशकांच्या माध्यमातून कृषी आणि जल संसाधने (20%), 10 निर्देशकांच्या माध्यमातून वित्तीय समावेशन आणि कौशल्य विकास (10%) आणि 7 निर्देशकांच्या माध्यमातून मूलभूत पायाभूत सुविधा (10%) समाविष्ट आहेत.

नियामक आराखडा

(i) बँकिंग

13. ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी, न्याय व्यवसाय प्रक्रियेस चालना देण्यासाठी आणि बाजारपेठेतील सहभागी घटकांमधील धोकादायक पद्धतींना प्रतिबंधित करण्यासाठी सहाय्यक ठरेल अशी नियामक आणि कायदेशीर चौकट तयार करण्यात आली आहे.

14. वित्तीय समावेशनाचा अधिक सखोल प्रसार करण्यासाठी आरबीआय ने बँकांच्या नेतृत्वाखालील मॉडेल स्वीकारले आहे. संपूर्ण देशात, विशेषतः ज्या भागात बँका फारशा नाहीत अशा भागांमध्ये बँकांना शाखा सुरू करण्याचा आदेश देण्यात आला. त्यामुळे 1990 ते 2000 च्या सुरुवातीच्या काळात बँक शाखा आणि नंतर स्वयंचलित टेलर मशीन (एटीएम) मध्ये लक्षणीय वाढ झाली. बँकांना 2000 पेक्षा जास्त लोकसंख्या असलेल्या खेड्यांमध्ये (2009 मध्ये) आणि 2000 पेक्षा कमी लोकसंख्या असलेल्या खेड्यांमध्ये (2012 मध्ये) बँकिंग आउटलेट्स उघडण्यासाठी योजना तयार करण्याचा सल्ला देण्यात आला. त्यानंतर बँकांना 5000 हून अधिक लोकसंख्या असलेल्या गावात प्रत्यक्ष शाखा (ब्रिक आणि मोर्टर शाखा) उघडण्याचा सल्ला देण्यात आला. बँकांना असा ही सल्ला देण्यात आला होता की वित्तीय सेवा पुरवठा करण्याच्या पद्धती, मूलभूत बचत बँक ठेवी खात्यांचा (बीएसबीडीए) वापर, आणि बीसी चॅनेलद्वारे व्यवहार करणे या प्रमुख मुद्द्यांसह तीन वर्षांसाठी वित्तीय समावेशन योजना तयार करण्यात याव्या.

15. वित्तीय समावेशन दृढ करण्यासाठी, आरबीआय ने 2017 मध्ये शाखा उघडण्याच्या परवानगीसाठी असलेली मार्गदर्शक तत्त्वे शिथिल केली. यात जे फिक्स पॉइंट बिझिनेस प्रतिनिधि आउटलेट्स दिवसातून 4 तास आणि आठवड्यातून पाच दिवसांपेक्षा जास्त वेळ सेवा देतात त्यांना प्रत्यक्ष ब्रिक आणि मोर्टर शाखांच्या बरोबरीने मानले जाते. तंत्रज्ञानाचा अवलंब करण्यासाठी आणि क्षमता वाढीसाठी, रु.2000 कोटींच्या प्रारंभिक निधिसह, वित्तीय समावेशन निधी (एफआयएफ) तयार केला गेला आहे.

16. वित्तीय समावेशन वाढविण्यासाठी, आरबीआय ने 2015 मध्ये, लघु वित्त बँक (एसएफबी) आणि पेमेंट्स बँक यांसारखे विविध प्रकारचे बँकिंग परवाने अर्थात लायसेंस जारी केले आहेत. अशा लघु वित्त बँका स्थापन करण्याचे उद्दिष्ट म्हणजे बचतीच्या माध्यमाद्वारे वित्तीय समावेशन करणे आणि छोट्या उद्योगांना, लहान आणि अल्पभूधारक शेतकऱ्यांना, सूक्ष्म आणि लघु उद्योग आणि इतर असंघटित क्षेत्रातील घटकांना उच्च तंत्रज्ञान आणि कमी किंमतीच्या कार्यपद्धतीद्वारे पतपुरवठा करणे. स्थलांतरित कामगारांना, कमी उत्पन्न असलेल्या कुटुंबांना, छोटे व्यवसाय आणि इतर असंघटित क्षेत्रातील घटकांना आणि इतर उपयोगकर्त्यांना लहान बचत खाती आणि पेमेंट्स / रेमिटन्स (पैसे पाठवणे) या सेवा प्रदान करण्यासाठी पेमेंट्स बँकांची स्थापना केली गेली आहे.

17. वितरणासाठीच्या बँक प्रतिनिधी (बीसी) मॉडेलला मजबूत करण्यासाठी आणि संभाव्य उपयोगकर्त्यांना सेवेचा चांगला इतिहास असणाऱ्या बँक प्रतिनिधी (बीसी) ना शोधून काढण्यामध्ये मदत करण्याच्या उद्देश्याने इंडियन बँक असोसिएशन (आयबीए) च्या कार्यक्षेत्र बँक प्रतिनिधी (बीसी) रजिस्ट्री सुरु केली गेली आहे. बीसीची क्षमता वाढविण्यासाठी आणि बीसीनी दिलेल्या सेवांची किमान आदर्श पातळी राखण्यासाठी, इंडियन इन्स्टिट्यूट ऑफ बँकिंग अँड फायनान्स (आयआयबीएफ) मार्फत बीसी सर्टिफिकेशन कोर्स देखील सुरु करण्यात आला आहे.

(ii) विमा

18. वर नमूद केलेल्या उपक्रम / विमा उत्पादनां व्यतिरिक्त, विमा क्षेत्रा मध्ये⁴ हाती घेतल्या गेलेल्या काही इतर महत्वाच्या उपक्रमांमध्ये नागरिकांमध्ये विम्याच्या फायद्यांविषयी आणि त्याच्या योग्यतेबद्दल जागरूकता वाढविणे आणि कॉर्पोरेट एजंट्स आणि कॉमन सर्व्हिस सेंटरसह वितरण वाहिन्यांची संख्या वाढवून विमा उत्पादने (मायक्रो-इन्शुरन्ससह) मोठ्या प्रमाणात उपलब्ध करून देणे यांचा समावेश आहे.

19. या व्यतिरिक्त, तंत्रज्ञानाचा लाभ घेऊन, विमा पॉलिसीमध्ये प्रवेश आणि इतर संबंधित तपशील संग्रहित करणे आणि इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात विमा पॉलिसी जारी करण्यास सहायता करण्यासाठी वेब एक्झिक्युशन करणारे घटक आणि विमा भांडारांची स्थापना केली गेली आहे.

20. पॉलिसी धारकांच्या हितांचे रक्षण करण्यासाठी आणि त्याच बरोबर या प्रणालीवर त्यांचा विश्वास वाढविण्याच्या दृष्टिकोनातून विमा लोकपालाची स्थापना केली गेली आहे. ही लोकपाल संस्था विमाधारक ग्राहकांच्या तक्रारींचे त्वरित निराकरण करेल आणि त्यांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यात येणाऱ्या अडचणी देखील दूर करेल. पॉलिसीधारक आणि विमा कंपन्या / आरोग्य विमा विभागा अंतर्गत मध्यस्थांचे ग्राहक यांच्या हितांचे रक्षण करण्यासाठी याबाबतीत स्वतंत्र मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली गेली आहेत.

(iii) निवृत्तीवेतन

21. नॅशनल पेन्शन सिस्टीम (एनपीएस) आणि इतर कोणत्याही कायद्याद्वारे नियमन केल्या जात नसलेल्या कोणत्याही पेन्शन योजनेचे नियमन करण्यासाठी, पीएफआरडीए 2013, या कायद्याच्या अंतर्गत पेन्शन फंड नियामक आणि विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए)⁵ ची स्थापना करण्यात आली होती. वर नमूद केलेल्या योजनांसह / पेन्शन उत्पादनांच्या व्यतिरिक्त, निवृत्ती वेतन क्षेत्रात हाती घेतलेल्या इतर काही प्रमुख उपक्रमांमध्ये वितरण वाहिन्या वाढवून राष्ट्रीय पेन्शन योजने (एनपीएस) चा विस्तार करणे, आपल्या सहयोगी किंवा मध्यस्थ संस्थांच्या अधिका-यांची क्षमता विकसित करणे आणि वृद्धावस्थेमधील उत्पन्न सुरक्षा आणि सेवा निवृत्ती योजनेबाबत जागरूकता वाढविणे या गोष्टी सामील आहेत. त्याचबरोबर ग्राहकांना आणि सेवा प्रदात्यांना एनपीएस पर्यंत पोहोचणे सहज सुलभ व्हावे आणि त्यांची कार्यक्षमता वृद्धिंगत व्हावी म्हणून या संदर्भात तंत्रज्ञानाचा ही लाभ घेतला गेला आहे.

⁴ अधिक माहिती साठी <https://www.irdai.gov.in/> पहा

⁵ पहा <https://www.pfrda.org.in/>

बाजार विकास

22. वैश्विक बँकिंगचे सध्याचे मॉडेल सध्या अस्तित्वात असलेल्या ग्राहकांना वित्तीय सेवा पुरविणे चालू ठेवू शकते, परंतु त्याच वेळी समाजातल्या अगदी कानाकोप-यातल्या ग्राहकांच्या वेगवेगळ्या आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी विशेष बँकिंगची आवश्यकता आहे. त्यानुसार भारतीय रिझर्व्ह बँकेने 2015 सालामध्ये स्मॉल फायनान्स बँक (एसएफबी) आणि पेमेंट बँकांसाठी वेगळा (विशेष) बँकिंग परवाना जारी केला आहे. ॲक्सेस पॉईंट्स आणि त्याच बरोबर ग्रामीण नेटवर्क वाढविण्यासाठी, आरबीआयने 2017 मध्ये शाखा परवान्यांच्या मार्गदर्शक तत्वांचे तर्कसंगत स्वरूप प्रस्तुत केले. लाभार्थ्यांना अचूक लाभ मिळण्यासाठी, नक्कल रोखणे, फसवणूक आणि गळती कमी करण्यासाठी, 1 जानेवारी 2013 पासून प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी)⁶ सुरू झाले. शिष्यवृत्ती, महिला, बालक आणि कामगार कल्याण या संबंधित 27 योजनांतर्गत डीबीटीचा पहिला टप्पा 43 जिल्ह्यात सुरू झाला होता आणि त्यानंतर आणखी 78 जिल्ह्यांमध्ये वाढविण्यात आला. तसेच डीबीटीचा विस्तार डिसेंबर 2014 पासून देशभरात करण्यात आला आहे. जास्त आधार नोंदणी असलेल्या 300 जिल्ह्यांमध्ये, सात नवीन शिष्यवृत्ती योजना आणि महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार हमी कायदा (मनरेगा) डीबीटी अंतर्गत आणले गेले आहेत.

23. संपूर्ण देशात, राज्ये व केंद्रशासित प्रदेशांमध्ये, जन धन खाते, आधार, बायोमेट्रिक परिचय पत्र आणि मोबाइल फोन (जेएएम), सर्व कल्याणकारी योजनांमध्ये डीबीटी लागू करण्यासाठी अनोखी संधी प्रदान करतात. डीबीटीने सर्व सरकार ते व्यक्ती (जी 2 पी) व्यवहारांमध्ये कार्यक्षमता, प्रभावीपणा, पारदर्शकता आणि जबाबदारी आणणे साध्य केले आहे.

पायाभूत सुविधा मजबूत करणे

24. पेमेंट सिस्टीम संबंधित कोणतीही संस्था / उत्पादन चालू करून तिला संचालित करण्यासाठी, पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टीम कायदा 2007 अंतर्गत आरबीआय कडून मान्यता प्राप्त करून घेणे आवश्यक आहे. आरबीआय मोठ्या रकमांच्या अंतरणासाठी (आरटीजीएस) आणि किरकोळ रकमांच्या अंतरणासाठी (एनईएफटी) पेमेंट सिस्टीम चालवते, तर नॅशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआय) कडून इतर किरकोळ पेमेंट सिस्टीम उत्पादने (सीटीएस, ईपीएस, नैच, यूपीआय, आयएमपीएस इ.) चालविली जातात. या रिटेल पेमेंट सिस्टीम प्रणाली लोकप्रिय झाल्यामुळे डिजिटल व्यवहारात अनेक पटींनी वाढ झाली आहे.

25. डुप्लिकेट (अनधिकृत नक्कल) आणि बनावट ओळख दूर करण्यासाठी, बायोमेट्रिक ओळखीशी जोडले गेलेले “आधार” म्हणून ओळखले जाणारे युनिक आयडेंटिफिकेशन नंबर (यूआयडी) जारी करण्याच्या उद्देशाने भारतीय विशिष्ट ओळख प्राधिकरण (यूआयडीएआय)⁷ ची निर्मिती केली गेली आहे. यूआयडीएआयने आतापर्यंत भारतातील रहिवाशांना 120 कोटींहून अधिक आधार क्रमांक जारी केले आहेत आणि भारतातील गरीब लाभार्थ्यांचे आर्थिक जीवन सुधारण्यासाठी बँक खात्यांकडे प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी) मोठ्या प्रमाणात अंमलात आणण्यासाठी तंत्रज्ञानाचा वापर केला आहे.

⁶ पहा <https://dbtbharat.gov.in/>

⁷ पहा <https://uidai.gov.in/>

26. सार्वजनिक पत नोंदणी (पीसीआर), मुळे बँकांकडून क्रेडिट मूल्यांकन आणि किंमतीच्या संदर्भात अधिक चांगले आणि वेगवान अंडररायटिंग मानदंड; बँकांमधील जोखीम-आधारित, गतिमान आणि प्रति-चक्रीय तरतूद; नियामकांकडून पर्यवेक्षण आणि तत्पर हस्तक्षेप; आणि आर्थिक ताण असलेल्या मालमत्तेची प्रभावीपणे पुनर्गठना करणे यात मदत होईल.

27. एमएसएमई (सूक्ष्म, लघु, मध्यम उद्योग) ना पेमेंट करण्यात होणाऱ्या विलंबाच्या समस्येचे निराकरण करण्यासाठी, रिझर्व्ह बँके ने ट्रेड रिसीव्हेबल्स डिस्काउंटिंग सिस्टीम (टीआरईडीएस- ट्रेड्स)⁸ च्या संचालनासाठी मार्गदर्शक तत्त्वे तयार केली होती. इलेक्ट्रॉनिक बिल फॅक्ट्रिंग एक्सचेंजच्या सुलभतेसाठी ट्रेड्स लागू करण्यात आले ज्यामुळे एमएसएमई बिले इलेक्ट्रॉनिक रूपात स्वीकारली जाऊ शकतील आणि त्यांचा लिलाव करू शकतील, जेणेकरून एमएसएमईना विनाविलंब बिलाची रक्कम मिळू शकेल. रु. 50 कोटीपेक्षा जास्त उलाढाल असणाऱ्या सर्व कंपन्यांना ट्रेड्स अंतर्गत नोंदणी करणे भारत सरकारने सक्तीचे केले आहे.

शेवटच्या व्यक्ती पर्यंत वितरण----

28. अगदी शेवटच्या व्यक्तीपर्यंत पोहोचण्यातील अंतर कमी करण्यासाठी, रिझर्व्ह बँकेने सर्व बँकांना बिझनेस प्रतिनिधी (Correspondents) / बिझनेस फॅसिलिटेटर्स नियुक्त करण्याची परवानगी दिली (2006). याचा परिणाम आयसीटी (इंटरनेट संदेश तंत्रज्ञान) आधारित उत्पादनाच्या माध्यमातून कमीत कमी खर्चात सेवांच्या प्रभावीपणे वितरणामध्ये झाला. सप्टेंबर 2018 मध्ये इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बँक (आयपीपीबी)⁹ चा प्रारंभ करणे म्हणजे देशातील वित्तीय समावेशन अधिक सखोल करण्यासाठी उचलण्यात आलेले आणखी एक पाऊल होय. देशात वित्तीय समावेशन उपक्रम अधिक वाढविण्यासाठी आयपीपीबी द्वारा 1.55 लाख टपाल कार्यालयांचा, 3 लाखाहून अधिक पोस्टमन आणि ग्रामीण डाक सेवकांसह पोस्ट विभागाच्या विशाल नेटवर्कचा उपयोग करण्यात येत आहे.

वित्तीय साक्षरता आणि जागरूकता

29. देशातील लोकांमध्ये वित्तीय शिक्षणाचा प्रसार करण्यासाठी, आरबीआयने वित्तीय साक्षरता केंद्र (एफएलसी) आणि बँकांच्या ग्रामीण शाखांद्वारे वित्तीय साक्षरतेसाठी मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केलेली आहेत. तसेच बँकांना दरवर्षी एकाच वेळी वित्तीय साक्षरता आठवडा पाळण्याचा सल्ला देखील दिला आहे. वित्तीय साक्षरतेचा प्रसार करण्यासाठी बँकांच्या सहकार्याने आणि स्थानिकांच्या सहभागाने तालुका स्तरावर वित्तीय साक्षरतेची केंद्रे (सीएफएल) स्थापन केली गेली आहेत. राज्य सरकार आणि राष्ट्रीय शैक्षणिक संशोधन व प्रशिक्षण परिषद (एनसीईआरटी) यांच्या सहयोगाने शालेय अभ्यासक्रमात वित्तीय शिक्षणाचा समावेश करण्याच्या कामाची प्रक्रिया सुरू आहे. त्याच बरोबरीने मूलभूत वित्तीय साक्षरतेचा प्रसार करण्यासाठी समन्वयित प्रयत्न करण्याच्या उद्देशाने कंपनी अधिनियम 2013 कलम (8) अंतर्गत कंपनी म्हणून वित्तीय क्षेत्राच्या नियामकांनी उदा., आरबीआय, सेबी, आयआरडीएआय आणि पीएफआरडीए, नॅशनल सेंटर फॉर फायनान्शियल एज्युकेशन (एनसीएफई) ची स्थापना देखील केली आहे.

⁸पहा https://www.rbi.org.in/Scripts/bs_viewcontent.aspx?id=3504 आणि https://www.rbi.org.in/scripts/FS_PressRelease.aspx?prid=48405&fn=9

⁹ पहा <https://www.ippbonline.com/>

ग्राहक संरक्षण

30. तक्रार निवारण यंत्रणा बळकट करण्यासाठी अन्य उपाय योजनां व्यतिरिक्त, रिझर्व्ह बँक, आयआरडीएआय आणि पीएफआरडीए यांनी लोकपाल योजनांच्या रूपात योग्य यंत्रणा सुस्थापित केली आहे. तसेच सेबीने सेबी तक्रार निवारण यंत्रणेची देखील (एससीओआरईएस-स्कोर्स) स्थापना केली आहे.

आव्हाने

31. देशातील वित्तीय समावेशनास अधिक बळकटी देण्यासाठी या क्षेत्रातील विविध घटकांनी विविध उपाय योजना केलेल्या असूनही, वित्तीय सेवांच्या वापरामध्ये अद्यापही खूप कमतरता असल्याचे दिसून येते आणि त्या दूर करण्यासाठी धोरणकर्त्यांकडून आवश्यक समन्वय आणि प्रभावी देखरेखीची गरज आहे.

1.अपुन्या पायाभूत सुविधा: ग्रामीण भाग आणि हिमालयीन व ईशान्य भागातील दूरदूरच्या भागांमध्ये मर्यादित भौतिक पायाभूत सुविधा, वाहतुकीची मर्यादित सुविधा, अप्रशिक्षित कर्मचारी इत्यादी बाबींमुळे ग्राहकांना वित्तीय सेवांपर्यंत पोहोचताना अडचण येते.

2. अपूरी कनेक्टिव्हिटी: वित्तीय सेवांचा उपभोग घेण्यासाठी तंत्रज्ञान एक महत्त्वपूर्ण साधन म्हणून उदयास येत असताना, देशात काही विशिष्ट प्रदेश आहेत की जिथे कनेक्टिव्हिटी अतिशय कमी असल्यामुळे वित्तीय सेवांमध्ये प्रवेश सुनिश्चित करण्याच्या बाबतीत ते खूप मागे पडत चाललेले आहेत आणि त्यामुळे डिजिटल तफावत निर्माण होत आहे. तंत्रज्ञान हा वित्तीय सेवा प्रदाता आणि अगदी शेवटच्या टप्प्यातील ग्राहक यांच्यात सर्वोत्कृष्ट पूल असू शकतो. फिन्टेक (तंत्रज्ञान आणि वित्त यांचा मिलाप असलेल्या) कंपनी या समस्येवर एक सर्वोत्तम उपाय ठरू शकतात. यासाठी ग्रामीण भागातील टेलिफोन व इंटरनेट कनेक्टिव्हिटी सुधारून देशभरात सुव्यवस्थित कनेक्टिव्हिटी स्थापित करणे या महत्त्वाच्या आव्हानाचे निराकरण करणे आवश्यक आहे.

3.सुविधा आणि प्रासंगिकता: ग्राहकांना या प्रणालीमध्ये सामील करून घेत असताना प्रदीर्घ आणि गुंतागुंतीच्या प्रक्रिया अडचणी निर्माण करतात. आणि ज्यावेळी उत्पादनांचे स्वरूप समजायला कठीण आणि गुंतागुंतीचे होते. तसेच व्यवसायातून अनियमित आणि अनिश्चित रोख प्रवाह असलेल्या ग्राहकांच्या गरजा पुरवू शकत नाही त्यावेळी ही अडचण अधिकच जाणवू लागते.

4.सामाजिक-सांस्कृतिक अडथळे: लोकसंख्येच्या काही समुदायांमध्ये विशिष्ट मूल्य प्रणाली आणि विश्वासाचे प्राबल्य असते, परिणामी औपचारिक वित्तीय सेवांबद्दल त्या समुदायांचा दृष्टीकोन प्रतिकूल बनतो. अजूनही समाजात असे काही विशिष्ट भाग आहेत की ज्या ठिकाणी सांस्कृतिक अडथळ्यांमुळे स्त्रियांना वित्तीय सेवांमध्ये प्रवेश करण्याचा पर्याय आणि स्वातंत्र्य देखील नाही.

5.उत्पादनाचा वापर: वित्तीय समावेशासाठी मिशन-आधारित दृष्टिकोन अंगिकारल्यामुळे सूक्ष्म विमा आणि निवृत्ती वेतनासह मूलभूत वित्तीय सेवांमध्ये वाढ झाली असली तरी, ग्राहकांना संबंधित वित्तीय सेवांचा लाभ मिळविण्यात मदत करण्याच्या उद्देश्याने आणि सेवा पुरवठादारांना आवश्यक व टिकाव धरून ठेवता येईल इतक्या प्रमाणात खात्यांचा वापर वाढवण्याची गरज आहे. ही गोष्ट कौशल्य विकास, उपजीविकेची निर्मिती, डिजिटल व्यवहारांची इको-सिस्टीम बळकट करून सरकारी रकमांच्या हस्तांतरणाचे डिजिटलायझेशन करणे, स्वीकृतीसंबंधी पायाभूत सुविधा वाढविणे, वित्तीय साक्षरतेचा प्रचार करणे आणि ग्राहकांच्या संरक्षणासाठी एक मजबूत चौकट तयार करणे अशा प्रकारच्या आर्थिक उपक्रमांद्वारे केली जाऊ शकते.

6. पेमेंट इन्फ्रास्ट्रक्चर: सध्या रिटेल पेमेंट मधील बहुतेक पर्याय, उदा. सीटीएस, ईपीएस, एनएसीएच, यूपीआय, आयएमपीएस इ. नॅशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआय), कलम (8) अंतर्गत सार्वजनिक, खाजगी आणि विदेशी बँकांच्या गटाद्वारे स्थापित कंपनीद्वारा संचालित केले जातात. नावीन्य आणि स्पर्धा वाढविण्यासाठी आणि वित्तीय स्थिरतेच्या दृष्टिकोनातून किरकोळ पेमेंट सिस्टीम एकवटल्यामुळे निर्माण होणारी जोखीम कमी करण्यासाठी या क्षेत्रात अधिक स्पर्धक असणे आवश्यक आहे.

ख. रणनीतिक उद्दिष्टे

आकृति ख. 1-वित्तीय समावेशासाठी राष्ट्रीय धोरणाचे रणनीतिक स्तंभ

सर्व नागरिकांना, सुरक्षित आणि पारदर्शी पद्धतीने, सहज उपलब्ध, प्रवेशासाठी सुलभ आणि परवडतील अशा वित्तीय सेवा देणे ज्यामधून सर्व समावेशक आणि लवचिक पद्धतीने अनेक घटकांच्या नेतृत्वाखाली याचा विकास होऊ शकेल

वित्तीय सेवामध्ये सार्वत्रिक प्रवेश

अनेक वित्तीय सेवा एकत्रित प्रदान करणे

उपजीविका आणि कौशल्य विकासाची संधी

वित्तीय साक्षरता आणि शिक्षण

ग्राहक संरक्षण आणि तक्रार निवारण

प्रभावी समन्वय

टिकाऊ वित्तीय समावेशासाठी तंत्रज्ञानाचा फायदा करून घेणे आणि अनेक घटक आधारित दृष्टीकोण स्वीकारणे.

मूलभूत औपचारिक वित्तीय सेवांपर्यंत पोहोचण्याचे उद्दिष्ट प्राप्त करण्यासाठी, भारतीय संदर्भातील विशेष प्रासंगिकतेसह, मार्गदर्शक उद्दिष्टांचा संच तयार केला गेला आहे. या अध्यायामध्ये प्रत्येक उद्दिष्टांचे तपशीलवार वर्णन केले गेले आहे, कृती योजना आणि महत्त्वाचे टप्पेही दिले गेले आहेत आणि हे सर्व साध्य करण्यासाठी विस्तृत शिफारसी देखील केल्या गेल्या आहेत.

1. वित्तीय सेवामधे सार्वत्रिक प्रवेश

प्रत्येक गावासाठी औपचारिक वित्तीय सेवा प्रदाता 5 कि.मी. अंतरात उपलब्ध असेल. ग्राहकांना डिजिटल प्रक्रियेद्वारे सहजगत्या आणि विनासायास सामील करून घेतले गेले पाहिजे आणि या प्रक्रिया कागदाच्या कमी वापराकडे घेऊन जाणाऱ्या असल्या पाहिजेत.

सामान्य जनतेपर्यंत विस्तार वाढवून वित्तीय सेवामधे सार्वत्रिक प्रवेश देणे हा यशस्वी वित्तीय समावेशन धोरणाचा मुख्य पाया आहे. गेल्या पाच वर्षांत, विशेषतः 2014 सालामध्ये पीएमजेडीवाय (जनधन योजना) सुरू झाल्यापासून देशात एकूण सुविधा केंद्रांची संख्या वाढली आहे. तथापि, देशात काही दुर्गम भाग असे आहेत ज्यामध्ये वित्तीय समावेशनाची व्याप्ती सुधारण्यासाठी प्रवेश बिंदूची संख्या वाढविणे आवश्यक आहे उदाहरणार्थ पूर्वोत्तर प्रदेशातील कठीण भूभाग, डाव्या विचारसरणीच्या अतिरेक्यांचा परिणाम असलेले जिल्हे आणि देशातील महत्वाकांक्षी जिल्हे.

शिफारस

वित्तीय सेवा सार्वत्रिक पातळीवर प्रदान करण्याचे उद्दिष्ट साध्य करण्यासाठी, वित्तीय सेवांच्या अखंड वितरणाच्या उद्देश्याने सर्व वित्तीय सेवांच्या आउटलेट्स / टच पॉइंट्सना एक मजबूत आणि कार्यक्षम डिजिटल नेटवर्क प्रदान करणे महत्वाचे आहे. ग्राहकांना देण्यात येणा-या सेवांमध्ये कार्यक्षमता व पारदर्शकता वाढविण्यासाठी सहकारी बँका आणि इतरही विशेष बँकांना (पेमेंट्स बँका, स्मॉल फायनान्स बँका), तसेच इतर बँके शिवाय इतर घटक, जसे खताची दुकाने, स्थानिक शासन संस्था / पंचायत कार्यालय, स्वस्त धान्य दुकाने, सामान्य सेवा केंद्र, शैक्षणिक संस्था इत्यादींमध्येही डिजिटल वित्तीय पायाभूत सुविधा देण्याचीही शिफारस केली गेली आहे. बँका बीसी नेटवर्क बळकट करण्यासाठी, रोख रकमेवर आधारित संपार्श्विक (collaterals) रक्कम आणि रोख रक्कम ठेवण्याची मर्यादा इत्यादींशी संबंधित विषयांचे निराकरण करण्यासाठी विशेष प्रयत्न करू शकतात.

कृती आराखडा आणि टप्पे

- मार्च 2020 पर्यंत प्रत्येक गावाच्या 5 कि.मी. परिघात / डोंगराळ भागातील 500 घरांची वस्ती असलेल्या गावात बँकिंग सुविधा उपलब्ध करून देण्यासाठी अनुसूचित वाणिज्य बँका / पेमेंट बँका / लघु वित्त बँकांच्या बँकिंग आउटलेटचा विस्तार वाढवणे.
- कमीत कमी रोख व्यवहार करणारा समाज बनवण्यासाठी टियर-2 पासून टियर-4 केंद्रांना आवश्यक पायाभूत सोयी सुविधा निर्माण करण्याच्या उद्देश्याने डिजिटल वित्तीय सेवा विविध स्वरूपात प्रदान करण्यासाठी अस्तित्वात असलेल्या ईको प्रणालीला मार्च 2022 पर्यंत मजबूत बनवणे.
- वित्तीय तंत्रज्ञान क्षेत्रामध्ये (फिन-टेक) होत असलेल्या घडामोडींचा फायदा घेवून वित्तीय सेवा प्रदात्यांना मोबाईल ॲप्ससहित इतर आभासी (व्हर्च्युअल) पद्धतीने जनसंपर्क जास्तीत जास्त वाढविण्याच्या उद्देश्याने अभिनव पध्दतींचा अवलंब करण्यास प्रोत्साहित करणे जेणेकरून प्रत्येक प्रौढ व्यक्तीस मार्च 2024 पर्यंत मोबाईल फोन द्वारे वित्तीय सेवा प्रदात्यापर्यंत पोहोचता येऊ शकेल.
- मार्च 2024 पर्यंत ग्राहकांच्या ऑन बोर्डिंगसाठी वाढत्या डिजिटल आणि संमती-आधारित संरचनेच्या दिशेने वाटचाल करणे.

2. मूलभूत वित्तीय सेवा एकत्र रूपात प्रदान करणे

इच्छुक आणि पात्र असलेल्या प्रत्येक प्रौढ व्यक्तीस मूलभूत आर्थिक सेवा एकत्रित रूपात प्रदान करणे आवश्यक आहे ज्यामध्ये मूलभूत बँक बचत ठेव खाते, कर्ज, मायक्रो लाइफ आणि नॉन-लाइफ विमा उत्पादन, निवृत्ती वेतन उत्पादन आणि योग्य गुंतवणूक उत्पादनांचा समावेश असेल.

नॅशनल मिशन फॉर फायनान्शियल इन्क्लूजन, म्हणजेच पीएमजेडीवाय (जन धन योजना)ने प्रत्येक प्रौढ व्यक्तीस मूलभूत वित्तीय सेवांच्या एकत्रित सेवांमध्ये प्रवेश देण्यासाठी आवश्यक पायाभूत सुविधा तयार केल्या आहेत. तथापि, असे आढळले आहे की पीएमजेडीवाय (जन धन योजना) खातेदारांना विमा, निवृत्ति वेतन आणि क्रेडिट सेवा देण्यासाठी अद्याप प्रयत्न करणे आवश्यक आहे.

शिफारस

बँकांकडून ग्राहक स्नेही वित्तीय उत्पादने विकसित करून आणि त्यांचे कुशलतेने वितरण करून, फिन-टेक आणि बीसी नेटवर्कच्या सहाय्याने वित्तीय मूलभूत सेवा एकत्रित रूपात प्रदान करण्याचे उद्दिष्ट साकारले जाऊ शकते. अशी शिफारस केली आहे की बँकाना आपल्या प्रतिनिधींची (बीसी) क्षमता वृद्धिंगत करण्यासाठी प्रयत्न केले पाहिजेत जेणेकरून जीवन /जीवनव्यतिरिक्त विमा उत्पादने, निवृत्तीवेतन उत्पादने, म्युच्युअल फंड इत्यादी सेवांच्या विस्तृत प्रमाणावर वितरणासाठी त्यांचा उपयोग केला जाऊ शकेल.

कृती आराखडा आणि टप्पे:

- मार्च 2020 पर्यंत** पीएमजेडीवायच्या (जन धन योजना) अंतर्गत प्रत्येक इच्छुक आणि पात्र प्रौढ व्यक्तीची (ज्याने नुकतीच नोकरी/व्यवसाय सुरू केली आहे अशा तरुण प्रौढांसह) विमा योजना (पीएमजेडीवाय, पीएमएसबीवाय इ.), पेंशन योजनेच्या (एनपीएस, एपीवाय, इत्यादी) अंतर्गत नोंदणी केली जावी.
- मार्च 2020 पर्यंत** एकतर थेट मूळ संस्था किंवा अधिकृत संस्थांच्या माध्यमातून सर्व बीसीची क्षमता वाढवणे.
- मार्च 2022 पर्यंत** सार्वजनिक पत नोंदणी (पीसीआर) पूर्णपणे कार्यान्वित करणे जेणेकरून अधिकृत वित्तीय संस्था सर्व नागरिकांकडील पत प्रस्तावांचे मूल्यांकन करण्यासाठी त्यांचा लाभ घेऊ शकतील.

3. उपजीविका आणि कौशल्य विकासाची संधी

वित्तीय प्रणालीत नवीन प्रवेश करणारी व्यक्ती, जर ती पात्र असेल आणि कोणत्याही उपजीविका / कौशल्य विकास कार्यक्रमात भाग घेण्यास तयार असेल, तर अशा व्यक्तींना सध्याच्या सरकारी उपजीविका कार्यक्रमांविषयीची संबंधित माहिती दिली जाऊ शकते, जेणेकरून त्यांची कौशल्ये वाढविण्यात आणि अर्थपूर्ण वित्तीय कामामध्ये व्यस्त राहण्यास आणि त्यांना उत्पन्न सुधारण्यात मदत होईल.

जागतिक स्तरावर असे दिसून आले आहे की शाश्वत उपजीविकेचे साधन लोकांना गरीबीतून बाहेर आणू शकते. बँका, शासन आणि कौशल्य विकास संस्था यांच्यात समन्वय आणि सहकार्याने केलेल्या प्रयत्नांद्वारे वित्तीय क्षेत्रात नवीन प्रवेश करणाऱ्यांना सध्याच्या कौशल्य विकास कार्यक्रमांविषयी आणि सरकारच्या उपजीविका उपक्रमाची आवश्यक माहिती पुरविली जाऊ शकते.

शिफारस

उपजीविका आणि कौशल्य विकासाची संधी सुनिश्चित करण्यासाठी बहु-आयामी प्रयत्न करण्याची आवश्यकता आहे, त्या बरोबर अशी शिफारस केली आहे की राष्ट्रीय ग्रामीण उपजीविका मिशन (एनआरएलएम), राष्ट्रीय शहरी उपजीविका मिशन (एनयूएलएम), प्रधानमंत्री कौशल विकास योजना (पीएमकेव्हीवाय) आणि इतर राज्य स्तरावरील कार्यक्रम यासारख्या विविध प्रकारच्या रोजगार निर्मिती आणि कौशल्य विकास कार्यक्रमांच्या उद्दिष्टांचे एकत्रित अभिसरण करण्यात यावे. औपचारिक वित्तीय प्रणालीत नवीन प्रवेश करणाऱ्यांना अशा कार्यक्रमांबद्दल माहिती दिली गेली पाहिजे आणि माहितीचा प्रसार आणि समन्वय यातून सहायता प्रदान केली गेली पाहिजे.

कृती आराखडा आणि टप्पे:

- आरएसईटीआय (आरसेटी), एनआरएलएम, एनयूएलएम, पीएमकेव्हीवाय यांच्या माध्यमातून चालू असलेल्या कौशल्य विकास आणि उपजीविका निर्मिती कार्यक्रमांशी संबंधित सर्व तपशील खाते उघडण्याच्या वेळी नवीन प्रवेशकर्त्यांना उपलब्ध करून देण्यात यावेत. बेरोजगार तरुण, महिला खातेदार तसेच कौशल्य विकासात भाग घेण्यास इच्छुक असणाऱ्या आणि उपजीविका कार्यक्रमात भाग घेण्यास इच्छुक असलेल्या खातेदारांचा तपशील संबंधित कौशल्य विकास केंद्र / उपजीविका मिशनकडे **मार्च 2020 पर्यंत** सामायिक केला जाऊ शकतो. तसेच अशी माहिती या संस्थांकडून बँकाना मिळू शकते.
- नव्याने आर्थिक दृष्ट्या समाविष्ट होऊ पाहणाऱ्या बचत गट / सूक्ष्म उद्योजकांना काळजीपूर्वक हाताळण्याचे महत्त्व लक्षात घेऊन, वित्तीय साक्षरता, व्यवस्थापकीय कौशल्ये, पत आणि बाजारातील दुवा याविषयी त्यांची जागरूकता वाढविण्यासाठी नागरी समाज / बँका / स्वयंसेवी संस्था यांच्या प्रयत्नांचे एकत्रिकरण सुनिश्चित करण्यासाठी दृष्टिकोनाची चौकट **मार्च 2022 पर्यंत** राष्ट्रीय कौशल्य विकास मिशनद्वारे तयार करणे आवश्यक आहे.

भारत सरकार, आरबीआय आणि इतर घटकांनी, केलेल्या वित्तीय समावेशाच्या प्रयत्नांमुळे बँकिंग आउटलेट्स आणि त्याच बरोबर बँक खात्यांची संख्या वाढविण्यात बरीच प्रगती झाली आहे. ग्राहकांना त्यांची खाती त्यांच्या फायद्यानुसार वापरण्यासाठी आणि त्याद्वारे त्यांचे वित्तीय कल्याण देखील होण्यासाठी वित्तीय साक्षरता हा एक महत्वाचा घटक आहे.

4. वित्तीयसाक्षरता आणि शिक्षण

ऑडिओ-व्हिडिओ / पुस्तिकांच्या स्वरूपात विशिष्ट लक्षित प्रेक्षकांच्या अभिमुखतेसह (उदा. मुले, तरुण प्रौढ, महिला, नवीन कामगार / उद्योजक, कौटुंबिक व्यक्ती, सेवा निवृत्त होणारे, आणि सेवा निवृत्त झालेले इ.) उत्पादने आणि प्रक्रिया सहज समजून घेण्यासाठी वित्तीय साक्षरता मॉड्यूलस (धडे) उपलब्ध करून देण्यात येईल. ही मॉड्यूल नवीन प्रवेश करणाऱ्यांना उपयुक्त ठरेल अशीही अपेक्षा आहे.

वित्तीय साक्षरतेची आवश्यकता असलेल्या लोकसंख्येच्या विविध गटांपर्यंत पोहोचण्यासाठी, सुरुवातीच्या काळात देशातील वित्तीय साक्षरतेचा प्रसार करण्यासाठी बँकेच्या नेतृत्वात असलेल्या मॉडेलचा वापर केला गेला. त्यानंतर गेल्या काही वर्षांमध्ये अशा गटांपर्यन्त पोहोचण्यासाठी वित्तीय साक्षरतेच्या बहु-स्टेक धारक, समाजाकडे नेतृत्व देत अनेक पावले उचलली गेली आहेत.

शिफारस

वित्तीय साक्षरता आणि शिक्षण हा उत्स्फूर्त वित्तीय व्यवस्थेचा मूळ आधार असल्याने या दिशेने सातत्यपूर्ण प्रयत्न करणे आवश्यक आहे. अशी शिफारस केली जाते की एसएलबीसी / डीसीसी / डीएलआरसीच्या विद्यमान यंत्रणेचा फायदा घेऊन आणि तळागाळातील वित्तीय साक्षरता वाढविण्यासाठी आरबीआय, नाबार्ड, एनआरएलएमचे स्रोत व्यक्ती, स्वयंसेवी संस्था, पीएसीएस, पंचायत, बचत गट, शेतकरी क्लब इत्यादींद्वारे समन्वित प्रयत्न केले जावेत.

कृती आराखडा आणि टप्पे:

- वित्तीय सेवांविषयी ऑडिओ-व्हिडिओ सामग्री / पुस्तिका इत्यादींच्या रूपात नॅशनल सेंटर फॉर फायनान्शियल एज्युकेशन (एनसीएफई) मार्फत वित्तीय साक्षरता मॉड्यूल विकसित करणे. ही मॉड्यूल **मार्च 2021 पर्यंत** विशिष्ट लक्षित प्रेक्षकांना उद्देशून तयार केलेली (उदा. मुले, तरुण प्रौढ, महिला, नवीन कामगार / उद्योजक, ज्येष्ठ नागरिक इ.) असली पाहिजेत.
- प्रक्रियेच्या साक्षरतेबरोबरच संकल्पना साक्षरतेवर या रणनीतिच्या कालावधीत (2019-2024) लक्ष केंद्रित करणे, जे ग्राहकांना उत्पादन काय आहे हे समजून घेण्याचे सामर्थ्य देते तसेच तंत्रज्ञानाच्या माध्यमातून डिजिटल कियोस्क, मोबाइल ॲप्स इत्यादी उत्पादनांचा कसा वापर करावा याबद्दल त्यांना मदत करते.
- मार्च 2024 पर्यंत** देशातील प्रत्येक तालुक्या मध्ये वित्तीय साक्षरता केंद्र (सीएफएल) ची कक्षा वाढवणे

5. ग्राहक संरक्षण आणि तक्रार निवारण

ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी उपलब्ध असलेल्या सर्व साधनांविषयी जागरूक केले जाईल. ग्राहकांची बायोमेट्रिक आणि डेमोग्राफिक माहिती संग्रहित करणे आणि ती सामायिक करण्याच्या संदर्भात, ग्राहकांच्या गोपनीयतेच्या अधिकाराचे संरक्षण करण्यासाठी पुरेसे सुरक्षा उपाय सुनिश्चित करणे आवश्यक आहे.

औपचारिक वित्तीय सेवांच्या कक्षेत मोठ्या संख्येने नवीन ग्राहकांचा समावेश झाला आहे आणि क्लोनिंग, हॅकिंग, फिशिंग, व्हिशिंग, एसएमआयशिंग, फॉर्मिंग, मालवेअर अश्या प्रकारच्या घटनांमुळे डिजिटल वित्तीय सेवांमध्ये उद्ध्वणान्या जोखमींपासून संरक्षण प्रदान करण्यासाठी एक मजबूत ग्राहक संरक्षण आर्किटेक्चर (संरचना) आवश्यक आहे. माहिती संरक्षण आणि माहिती / सायबर सुरक्षादेखील या क्षेत्रामधील नवीन आघाड्या (फ्रंटियर्स) आहेत, ज्याचा उल्लेख ग्राहक संरक्षण फ्रेमवर्क (चौकट) मध्ये करणे आवश्यक आहे.

शिफारस

वित्तीय प्रणाली बचतकर्त्यांकडून आवश्यकता असणाऱ्या उद्योजकांना भांडवल उपलब्ध करून देण्यासाठी एक माध्यम म्हणून काम करीत असते आणि त्या बदल्यात व्यक्तींच्या देवाण घेवाण करण्याच्या आणि अवांतर वित्तीय गरजा भागतात, आणि म्हणून या व्यवस्थेवर विश्वास असण्याचे महत्त्व सर्वोपरि राहिले आहे. त्यासाठीच, ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी विविध स्तरांवर एक मजबूत प्रणाली असणे अत्यावश्यक आहे. म्हणून अशी शिफारिस करण्यात येते की बँकिंग प्रणालीमधील पहिल्यापासून अस्तित्वात असलेल्या ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेच्या, उदा. आंतरिक लोकपाल योजना, गुणात्मक कार्यक्षमतेचे मूल्यांकन अंतर्गत लेखापरिक्षेमध्ये करणे आवश्यक आहे.

कृती योजना आणि टप्पे:

- वित्तीय सेवा प्रदात्यांच्या आंतरिक तक्रार निवारण यंत्रणेस **मार्च 2020 पर्यंत** वेळेवर आणि प्रभावीपणे प्रतिसाद देता यावा यासाठी परिणामकारक आणि मजबूत बनवणे.
- सर्व स्टेकधारकांनी वित्तीय क्षेत्राशी संबंधित तक्रारी एकत्रितपणे नोंदवाव्यात, त्यांचा मागोवा घेता यावा आणि त्याचे निराकरण करता यावे यासाठी **मार्च 2021 पर्यंत** सामान्य इंटरफेस म्हणून कार्य करणारे एक मजबूत ग्राहक तक्रार पोर्टल / मोबाइल ॲप विकसित करणे.
- मार्च 2022** पर्यंत कॉमन टोल-फ्री हेल्पलाईन कार्यान्वित करणे जी बँकिंग, सिक्युरिटीज, विमा आणि पेन्शन क्षेत्रातील ग्राहकांच्या तक्रारीं बदलच्या प्रश्नांना प्रतिसाद देईल.
- ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी **मार्च 2022 पर्यंत** अंतर-नियामक समन्वय सुलभ करण्यासाठी पोर्टल विकसित करणे.

6. प्रभावी समन्वय

प्रदान केल्या जाणाऱ्या सेवांचा निरंतरपणे वापर करण्यास ग्राहक सक्षम आहेत हे सुनिश्चित करण्यासाठी मुख्य स्टेकधारकांमध्ये, उदाहरणार्थ सरकार, नियामक, वित्तीय सेवा प्रदाता, दूरसंचार सेवा नियामक, कौशल्य प्रशिक्षण संस्था इ. मध्ये लक्ष्यकेंद्रित आणि सतत समन्वय असणे आवश्यक आहे. पूर्वीच्या प्रयत्नांमधून मिळणारा फायदा एकत्रित करण्यावर लक्ष केंद्रित केले जाईल जेणेकरून ग्रामीण पातळीवर अगदी शेवटच्या टप्प्यावर असलेल्या व्यक्तीपर्यंत दिल्या जाणाऱ्या सेवांची गुणवत्ता उदा. व्यवसाय प्रतिनिधींची (Business Correspondents- बीसी) क्षमता वाढविणे, पेमेंट इकोसिस्टीम तयार करणे इ. सुधारली जाईल आणि डिजिटल अर्थव्यवस्थेची संस्कृती अधिक सुदृढ होईल जेणेकरून तिचा उपयोग आणि वितरण सुलभ होऊ शकेल.

वित्तीय समावेशाच्या दृष्टिने भारताने प्रगतीचा बराच मोठा टप्पा गाठला आहे आणि यामध्ये प्रभावी समन्वयाची मोलाची भूमिका नाकारता येत नाही. या कालावधीमध्ये, समावेशक वृद्धीचा पाठपुरावा करण्याच्या प्रयत्नात महत्वाचे भागीदार म्हणून टेलिकॉम सेवा प्रदाता आणि फिन-टेक कंपन्यांची भूमिका उदयास आल्याने बँकेच्या नेतृत्वात अस्तित्वात असलेल्या वित्तीय समावेशाच्या मॉडेलऐवजी आता एका बहु-स्टेकधारकांच्या नेतृत्वात वित्तीय समावेशन केले जात आहे.

शिफारस

भारताचा एकूणच आकार आणि विविधता पहाता, वित्तीय समावेशाच्या विविध उद्दिष्टांची पूर्तता करण्यासाठी धोरणकर्त्यांना समन्वित पध्दतीचा अवलंब करणे अनिवार्य झाले आहे. विविध स्टेकधारकांमध्ये समन्वय साधण्यासाठी एसएलबीसी / डीसीसी / बीएलबीसी यासारख्या संस्था कार्यरत आहेत आणि यातील सर्व सदस्यांनी एकमेकांना विशिष्ट जबाबदा-या सोपवून याच व्यासपीठाचा अधिकाधिक उपयोग करून घ्यावा अशी शिफारस केली आहे. तसेच तंत्रज्ञानाच्या माध्यमातून समन्वयाला चालना देण्यासाठी आणि नियोजन व विकासाच्या संदर्भात विकेंद्रित दृष्टिकोन स्वीकारून आणि वेगवेगळी छोटी-छोटी व्यासपीठे तयार करून स्थानिक स्तरावरील वित्तीय समावेशाला अधिक गती प्रदान करता येवू शकेल

कृती आराखडा आणि टप्पे:

- शासन / नियामक / वित्तीय सेवा प्रदाता / सिव्हिल सोसायटी मधील कारवाईचे अभिसरण सुनिश्चित करण्यासाठी तळागळातील स्तरावरील प्रत्येक स्टेक धारकाच्या जबाबदा-या / अपेक्षा स्पष्टपणे परिभाषित करणे. 2019 मध्ये लीड बँक योजनेला 50 वर्षे पूर्ण झाल्याच्या निमित्ताने एनएसएफआयच्या कालावधीत (2019-24) एसएलबीसीसनी आपल्या व्हिजन, कृती योजना आणि महत्त्वाच्या टप्प्यांचा आढावा घेऊन अंमलबजावणी केली पाहिजे.
- वित्तीय समावेशाच्या प्रगतीवर लक्ष ठेवण्यासाठी, प्रगत भौगोलिक-स्थानिक माहिती तंत्रज्ञानावर आधारित एक मजबूत निरीक्षण फ्रेमवर्क विकसित केले जाऊ शकते ज्यामुळे महत्वाकांक्षी जिल्हे, पूर्वोत्तर विभाग आणि डाव्या-पश्चिमी अतिरेकी प्रभावित जिल्ह्यांना विशेष महत्त्व दिले जाऊ शकेल. **मार्च 2022 पर्यंत** एक निरीक्षण फ्रेमवर्क आणि जीआयएस डॅशबोर्ड विकसित केले जाईल.

ग. शिफारसी

हा अध्याय मागील अध्यायाचाच व्यापक सारांश आहे आणि यामध्ये प्रत्येक धोरणात्मक स्तंभाच्या अंतर्गत ज्या शिफारसींवर कार्यवाही करायची आहे त्यांची यादी दिली गेली आहे. अर्थात या बाबतीत जी कृती योजना आहे तिची रूपरेखा मागील अध्यायात दिली गेलेली आहेच.

1. वित्तीय सेवांमध्ये सार्वत्रिक प्रवेश

- बँकेच्या शाखा, बीसी आउटलेट्स, मायक्रो एटीएम, पीओएस टर्मिनल्स व त्यासाठी विजेची स्थिर जोडणी इत्यादीद्वारे देशातील डिजिटल पायाभूत सुविधांचा विस्तार करणे आवश्यक आहे. ग्राहकांचे पूर्णपणे डिजिटल ऑन-बोर्डिंग करण्यासाठी आवश्यक त्या पायाभूत सुविधांची निर्मिती केली जात आहे या गोष्टीची खात्री करून घेण्यासाठी विविध स्टेकधारकांच्या मध्ये समन्वय साधण्याचा प्रयत्न करणे आवश्यक आहे.
- लोकांना डिजिटल पेमेंटचा स्वीकार आणि अंगीकार करण्यासाठी प्रोत्साहित करणे आणि औपचारिक वित्तीय व्यवस्थेच्या प्रणालीमध्ये आणणे. पारंपारिक बँकिंग आउटलेट्स व्यतिरिक्त, सहकारी बँका, पेमेंट्स बँका, स्मॉल फायनान्स बँका आणि इतर नॉन-बँक संस्था जसे खताची दुकाने, वाजवी किंमतीची दुकाने, स्थानिक सरकारी संस्था, पंचायत, सामान्य सेवा केंद्र, शैक्षणिक संस्था इत्यादींना देखील डिजिटल व्यवहारांद्वारे कार्यक्षमता आणि पारदर्शकता वाढवण्यासाठी सामील करण्याचा प्रयत्न केला जाऊ शकतो.
- बीसीचा मोबदला, रोख रकम-आधारित संपार्श्विक प्रस्तुत करण्याची आवश्यकता, रोख रकमेच्या व्यवस्थापनाशी संबंधित मुद्दे आणि ज्यावेळी रोख रक्कम वाहतुकीचा विमा नसणे अशा काही अडचणी बीसी नेटवर्कच्या कामकाजात अडथळा निर्माण करतात त्यामुळे बँकांनी यांचे वेळेत निराकरण करणे आवश्यक आहे.

2. मूलभूत वित्तीय सेवा एकत्रितरीत्या प्रदान करणे

- बँकांनी त्यांच्या विद्यमान उत्पादनांचा ठराविक मुदती मध्ये आढावा घ्यावा तसेच वित्तीय उत्पादनांचे डिझाइन तयार आणि विकसित करीत असताना ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोनाचा अवलंब करावा.
- फिन्टेक आणि बीसी नेटवर्कचा वापर कुशल वितरणासाठी सुनिश्चित करणे.
- बी सी ना प्रोत्साहित करून त्यांना आवश्यक प्रमाणपत्रे प्राप्त करण्यासाठी पुरस्कार इत्यादि प्रदान करून त्यांच्या क्षमतानिर्माण करण्यासाठी उपाय योजणे व त्यांना वित्तीय उत्पादनांची व्यापक श्रेणी वितरित करण्यासाठी सक्षम बनविणे.

3. उपजीविका आणि कौशल्य विकासात प्रवेश

- राष्ट्रीय ग्रामीण उपजीविका आणि शहरी उपजीविका मिशनच्या उद्दिष्टांचे एकत्रीकरण झाले पाहिजे जेणेकरून समाकलित पध्दतीने वित्तीय समावेश अधिक दृढ होईल.
- आरसेटी, एनआरएलएम, एसआरएलएम, प्रधान मंत्री कौशल विकास योजना इत्यादींच्या माध्यमातून होणाऱ्या कौशल्य विकास आणि उपजीविका निर्मिती कार्यक्रमां संदर्भाने बँक आणि इतर वित्तीय सेवा पुरवठादार यांमध्ये अंतर संबंध विकसित केला जाऊ शकतो.

4. वित्तीय साक्षरता आणि शिक्षण

- ग्राहकांना उत्पादनाचे स्वरूप, ते उत्पादन त्यांच्या आवश्यकतेनुसार आहे की नाही, त्यांची किंमत व त्यावर मिळणारा परतावा याबद्दल सहज सोप्या भाषेत समजावून सांगणे आवश्यक आहे.
- वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम आयोजित करताना गाव पातळीवरील कार्यकर्त्यांमध्ये उदा. अग्रणी जिल्हा व्यवस्थापक (एलडीएम), नाबार्डचे जिल्हा विकास व्यवस्थापक (डीडीएम), आरबीआयचे अग्रणी जिल्हा अधिकारी (एलडीओ), जिल्हा व स्थानिक प्रशासन, गटस्तरीय अधिकारी, स्वयंसेवी संस्था, बचत गट, बीसी, शेतकरी क्लब, पंचायत, पीएसीएस, गाव पातळीवरील कार्यकर्ते इ. समन्वय स्थापन करण्यासाठी सघन प्रयत्न करणे जरूरीचे आहे.

5. ग्राहक संरक्षण आणि तक्रार निवारण

- विविध स्तरावर ग्राहकांच्या तक्रारीचे निराकरण करण्याची यंत्रणा असेल तर ती बँकांना तक्रारींचे निवारण वेळेवर करण्यात मदत करते.
- ग्राहकांच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी अंतर-नियामक समन्वय सुलभ करण्यासाठी पोर्टल विकसित करणे.

6. प्रभावी समन्वय

- तळातल्या पातळीवर रणनीतीच्या दृष्टीकोण साध्य करण्यासाठी अग्रणी बँक योजनेअंतर्गत विविध व्यासपीठे उदा., एसएलबीसी / डीसीसी / बीएलबीसी मजबूत करणे.
- तंत्रज्ञानातील उदयोन्मुख घटनांचा फायदा घेत डिजिटल डॅशबोर्ड / एमआयएस प्रणाली स्थापन करून स्टेकधारकांमध्ये प्रभावी समन्वयाला चालना देण्यासाठी करून घेणे.
- वित्तीय समावेशास गती देण्यासाठी योजना आणि विकासासंदर्भात विकेंद्रीत दृष्टिकोन स्वीकारताना ग्रामपंचायती/ सिव्हिल सोसायटी/ एनजीओंना कार्यात सक्रियरीत्या सामावून घेण्यासाठी एक मंच निर्माण करून व सामाजिक ऑडिटसारख्या विविध साधनांचा उपयोगाला प्रोत्साहन देणे.

2021च्या मार्च महिन्यामध्ये शिफारशींवर केलेल्या कारवाईचा आढावा घेण्यात येईल. त्यानुसार दुरुस्त्या सादर केल्या जाऊ शकतात.

घ. वित्तीय समावेशाच्या प्रगतीचे मापन

1. देशात केले गेलेले चांगले कार्य समजून घेण्यासाठी आणि समन्वित दृष्टिकोनातून अडचणी व आव्हाने सोडविण्यासाठी वित्तीय समावेशना संबंधीच्या मापदंडांवर देखरेख करून वित्तीय समावेश धोरणांचे वेळो-वेळी मूल्यांकन केले गेले तर धोरण तयार करणा-यांना आणि त्यातील स्टेकधारकांना आवश्यक अंतर्दृष्टी प्राप्त होते. वित्तीय स्थिरता आणि विकास परिषद (एफएसडीसी) हा, एफएसडीसी उप-समितीच्या अंतर्गत वित्तीय समावेश व वित्तीय साक्षरता वरील तांत्रिक गटामार्फत (टीजीएफआयएफएल), वित्तीय समावेश आणि साक्षरतेची देखरेख करणारा एक शीर्ष मंच आहे. वित्तीय समावेशन सल्लागार समिती (एफआयएसी) आपल्या इतर उद्दिष्टां बरोबरच वित्तीय समावेशावरील धोरणांचा आढावा घेते. हयाचबरोबर एसएलबीसी ही राज्य स्तरावर वित्तीय समावेशन आणि विकासाशी संबंधित विषयांवर चर्चा करण्यासाठी देखरेख आणि समन्वय करणारा सर्वोच्च मंच आहे.
2. वित्तीय समावेशाच्या क्षेत्रात झालेल्या प्रगतीचे मोजमापन व निरीक्षण करण्याच्या विविध पद्धती आणि साधनांवर वित्तीय समावेशन निर्देशकांच्या डिझाइनच्या संदर्भात भरपूर प्रमाणात संशोधन केले गेले आहे. जी-20 चे वित्तीय समावेशन निर्देशक, विशिष्ट देशाच्या निर्देशक आणि लक्ष्यांच्या डिझाइनसाठी उपयुक्त मार्गदर्शक आणि प्रारंभिक बिंदू म्हणून काम करतात. विविध देशांमध्ये असलेले वित्तीय समावेशन मोजण्यासाठी काही महत्त्वाच्या जागतिक आकडेवारीच्या स्रोतांमध्ये आयएमएफचे वित्तीय प्रवेश सर्वेक्षण, जागतिक बँकद्वारे केल्या जाणाऱ्या ग्लोबल फिन्डेक्स आकडेवारी आणि एंटरप्राइझ सर्व्हेचा समावेश आहे.
3. भारतामध्ये, आरबीआय बँकांकडून, वित्तीय समावेशन योजनांवरील आकडेवारी, प्राथमिक क्षेत्रांतर्गत केल्या गेलेल्या पत पुरवठ्याच्या संदर्भातील आकडेवारी, अल्पसंख्यांकांना केल्या गेलेल्या पतपुरवठ्याची आकडेवारी आणि सरकारच्या प्रमुख योजनांमधील प्रगतीची आकडेवारी गोळा करते. आरबीआयने गोळा केलेल्या वरील आकडेवारी व्यतिरिक्त नाबार्ड, ग्रामीण सहकारी आणि प्रादेशिक ग्रामीण बँकांकडून ही माहिती गोळा केली जाते. इतर वित्तीय क्षेत्रातील नियामकदेखील त्यांच्या नियंत्रित संस्थांशी संबंधित आवश्यक माहिती एकत्रित करतात. अर्थ मंत्रालय, भारत सरकार वित्तीय समावेशनाचा निर्देशांकही तयार करत आहे.
4. संपूर्ण डेटा संग्रह प्रक्रिया अर्थपूर्ण बनविण्यासाठी आणि भविष्यातील धोरणे बनविण्यासाठी माहिती प्रदान करण्याच्या उद्देशाने, खालील पद्धतीचा अवलंब करण्यासाठी विचार केला जाऊ शकतो:
 - i. आकडेवारी नेहमी इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने आणि थेट स्वयंचलित डेटा काढण्याच्या पद्धतीद्वारे आकडेवारी संचयित करणाऱ्या सिस्टीमकडून मिळवली जावी. आकडेवारीच्या अशा संकलनाचा परिणाम विनाखंड प्रक्रिया, कमीत कमी मानवी हस्तक्षेप आणि वर्धित डेटा अखंडतेत होईल.
 - ii. वित्तीय क्षेत्रातील सर्व नियामकांमध्ये आकडेवारीचे एकीकरण डिजिटल एमआयएस डॅशबोर्डच्या रूपात सादर केले जावे की जिचे विश्लेषण सूक्ष्मपणे केले जाऊ शकते जेणेकरून तळागळातील स्तरावर वित्तीय समावेशाच्या प्रगतीस अडथळा आणणाऱ्या अडचणी समजून घेतल्या जाऊ शकतील.

या मुद्द्यांकडे संबंधित मंचामध्ये लक्ष वेधले जाऊ शकते आणि त्यावर यथायोग्य कारवाई केली जाऊ शकते आणि त्यातील प्रगतीवर लक्ष ठेवले जाऊ शकते.

- iii. पुढे जाऊन सातत्यपूर्ण, विश्वासहर्ता आणि आंतरराष्ट्रीय पातळीवर तुलना करता येणाऱ्या लिंगवार आकडेवारीची उपलब्धता, औपचारिक वित्तीय सेवांमध्ये महिलांच्या प्रवेशावरील लैंगिक भेद कमी करण्यास मदत करणाऱ्या धोरणांवर लक्ष केंद्रित करणे आवश्यक आहे. ह्या व्यतिरिक्त, देशभरातील वित्तीय सेवांमध्ये स्त्रियांच्या प्रवेशावरील क्षेत्रीय भिन्नतेचे असंतुलन समजून घेतल्यास योग्य धोरणात्मक हस्तक्षेप करण्यात मदत होईल आणि त्यामुळे महिलांना त्यांच्या घरगुती उत्पन्नाचे चांगल्या प्रकारे व्यवस्थापन करून स्वतःचे वित्तीय कल्याण साधण्यास मदत होईल.

5. वित्तीय समावेश प्रगतीचे मापन सामान्यतः प्रवेश, वापर आणि गुणवत्ता या तीन घटकांद्वारे केले जाते.

आकृती घ. 1-वित्तीय समावेशन मोजणे



6. एक्सेस इंडिकेटर(प्रवेश दर्शक), बँकिंग आउटलेट (बँक शाखा, व्यवसाय प्रतिनिधी आउटलेट),स्वयंचलित टेलर मशीन्स (एटीएम) आणि पॉईंट ऑफ सेल (पीओएस) टर्मिनलच्या संबंधित तपशील दर्शवतात. एक्सेस पॅरामीटर्स (प्रवेशाचे मापदंड), भौगोलिक (उदा. प्रति 1000 चौरस किलोमीटरमध्ये बँकिंग आउटलेटची संख्या) तसेच लोकसंख्या शास्त्रा च्या (उदा. प्रति 100000 प्रौढ लोकसंख्येमध्ये बँकिंग आउटलेटची संख्या) बाबतीत देखील दर्शविले जाऊ शकतात. साधारणपणे, एक्सेस(प्रवेश) संकेतकासाठी डेटा, सरकार / नियामकांकडे उपलब्ध असलेल्या डेटामधून प्राप्त केला जातो.

आकृती घ. 2- वित्तीय सेवांमध्ये प्रवेश मोजण्यासाठी व्यापक निर्देशक



7. उपयोगदर्शक संकेतक, लक्षित ग्राहकांद्वारे उत्पादने कशी वापरली जातात हे दर्शवितात. वापराची आकडेवारी प्राथमिक आणि दुय्यम स्रोतांद्वारे गोळा केली जाऊ शकते. वित्तीय सेवा प्रदात्यांकडून खाती, उत्पादने इत्यादींची माहिती गोळा केली जाऊ शकते, तर ग्राहकांकडून केलेल्या सर्वेक्षण / अभिप्रायद्वारे भिन्न वित्तीय उत्पादने आणि सेवांच्या वापराचे आतील प्रवाह प्राप्त होऊ शकतात.

आकृती घ. 3- वित्तीय सेवांच्या वापराचे मोजमाप करण्यासाठी व्यापक निर्देशक



8. गुणवत्ता निर्देशक अशा आधारभूत स्तंभाचे वर्णन करतात ज्यांच्यामुळे हे सुनिश्चित केले जाऊ शकते की ग्राहक वित्तीय सेवा वापरून समाधानी आहेत. उदाहरणार्थ, ग्राहकांना योग्य त्या निवडी करण्यात मदत करण्यासाठी वित्तीय साक्षरता आणि क्षमता हा एक महत्त्वपूर्ण घटक आहे. तथापि, सेवा प्रदात्याद्वारे दिल्या जाणाऱ्या योग्य सेवेच्या कमतरतेमुळे ग्राहकांचा असंतोष उद्भवू शकतो आणि त्याचा परिणाम वित्तीय वंचन (वित्तीय सेवेपासून दूर जाणे) होण्यामध्ये होऊ शकतो. गुणवत्तेमध्ये व्यक्तिसापेक्षता आयाम देखील समाविष्ट असतात, त्यामुळे आकडेवारी नोंदताना काही लवचिकता असणारे सुपरिभाषित ठोकताळे असणे आवश्यक आहे. वित्तीय समावेशा अंतर्गत गुणवत्ता मोजण्यात, वित्तीय साक्षरता आणि क्षमता, सेवा प्रदात्याच्या संदेश पोहोचवण्यात स्पष्टता आणि पारदर्शकता, ग्राहकांचे समाधान, तक्रार निवारण प्रक्रियेची उपलब्धता आणि समयोचित तक्रार निराकरण यंत्रणेचा समावेश असू शकतो.

आकृती घ. 4- वित्तीय सेवांची गुणवत्ता मोजण्यासाठी व्यापक निर्देशक



1 वित्तीय साक्षरता आणि क्षमता

वित्तीय ज्ञान गुणतालिका: गुणतालिका जी मूलभूत वित्तीय संकल्पनांविषयीच्या प्रश्नांच्या योग्य प्रतिसादांची बेरीज करते जसे: (अ) चलनवाढ; (ब) व्याज दर; (सी) चक्रवाढ व्याज; (ड) पैशाचा भ्रम; (इ) जोखीम विविधीकरण; (फ) विम्याचे मुख्य उद्दीष्ट



2 तक्रार निवारण

औपचारिक अंतर्गत आणि बाह्य विवाद निराकरण यंत्रणेचे अस्तित्व, कशा प्रकारे मोजले जाते:

- i) प्राप्त तक्रारींची संख्या
- ii) तक्रारींचे निराकरण

9. वित्तीय समावेशन निर्देशकांचे एक उदाहरण खाली सादर केले आहे:

अ. क्र.	श्रेणी	निर्देशक	फॉर्म्युला
प्रवेश (एक्सेस)			
1	सेवेचे भौतिक बिंदु	प्रति 100,000 प्रौढांकरिता बँकिंग आउटलेटची संख्या	$\frac{\text{बँकिंग आउटलेटची एकूण संख्या}}{\text{एकूण प्रौढ लोकसंख्या}} \times 100000$
2		प्रति 100,000 प्रौढांसाठी एटीएमची संख्या	$\frac{\text{एकूण एटीएमची संख्या}}{\text{एकूण प्रौढ लोकसंख्या}} \times 100000$
3		प्रति 100, 000 प्रौढांसाठी देशभरात डिपॉझिटरी सहभागी सेवा केंद्रांची संख्या	$\frac{\text{डिपॉझिटरी सहभागी सेवा केंद्रांची एकूण संख्या}}{\text{एकूण प्रौढ लोकसंख्या}} \times 100000$
4		प्रति 100,000 प्रौढांकरिता म्युच्युअल फंड वितरकांची संख्या	$\frac{\text{म्युच्युअल फंड वितरकांची एकूण संख्या}}{\text{एकूण प्रौढ लोकसंख्या}} \times 100000$
वापर			
5	औपचारिकपणे बँक सुविधेचा फायदा घेणारे प्रौढ	बचत बँक खाते असलेल्या प्रौढांची टक्केवारी	$\frac{\text{बचत बँक खाते असलेल्या प्रौढांची एकूण संख्या}}{\text{एकूण प्रौढ लोकसंख्या}} \times 100$
6	औपचारिकपणे बँकसुविधेचा फायदा घेणा-या महिला	बचत बँक खाते असलेल्या महिलांची टक्केवारी	$\frac{\text{बचत खाते असलेल्या महिलांची एकूण संख्या}}{\text{एकूण महिला लोकसंख्या}} \times 100$
7	औपचारिकपणे बँक सुविधेचा फायदा घेणा-या एमएसएमई	बँक क्रेडिट मिळालेल्या एमएसएमईची टक्केवारी	$\frac{\text{बँक क्रेडिट असलेल्या एमएसएमई}}{\text{एमएसएमईची एकूण संख्या}} \times 100$
8	औपचारिक बँक सुविधा असलेले कृषी क्षेत्र	बँक क्रेडिटमध्ये एसएमएफची टक्केवारी	$\frac{\text{बँक क्रेडिटमध्ये प्रवेश असलेल्या एसएमएफची एकूण संख्या}}{\text{एसएमएफची एकूण संख्या}} \times 100$
9	पेन्शन असलेले प्रौढ	पेन्शन पॉलिसी असणाऱ्या प्रौढांची टक्केवारी (एनपीएस आणि एपीवाय समाविष्ट करून)	$\frac{\text{पेन्शन खात्यांसह प्रौढांची एकूण संख्या}}{\text{एकूण प्रौढ लोकसंख्या}} \times 100$
10	जीवन विमा असलेले प्रौढ	जीवन विमा उत्पादन असणाऱ्या प्रौढांची टक्केवारी	$\frac{\text{जीवन विमा असणाऱ्या प्रौढांची एकूण संख्या}}{\text{एकूण प्रौढ लोकसंख्या}} \times 100$
11	गैरजीवन विमा असलेले वयस्क	गैरजीवन-विमा असलेल्या प्रौढांची टक्केवारी	$\frac{\text{गैर जीवन विमा असलेल्या प्रौढांची एकूण संख्या}}{\text{एकूण प्रौढ लोकसंख्या}} \times 100$
12	पत उत्पादन प्राप्त असणारे प्रौढ	बँकांकडून पत उत्पादन प्राप्त असणाऱ्या प्रौढांची टक्केवारी	$\frac{\text{बँकांकडून पत उत्पादन प्राप्त असणाऱ्या प्रौढांची संख्या}}{\text{एकूण प्रौढ लोकसंख्या}} \times 100$
13	म्युच्युअल फंड उत्पादन असणारे प्रौढ (फोलिओ)	म्युच्युअल फंड उत्पादने (फोलिओ) असणाऱ्या प्रौढांची टक्केवारी	$\frac{\text{म्युच्युअल फंड उत्पादन असणारे (फोलिओ) प्रौढांची संख्या}}{\text{एकूण प्रौढ लोकसंख्या}} \times 100$

अ. क्र.	श्रेणी	निर्देशक	फॉर्म्युला
14	डीमॅट खाते असलेले प्रौढ	डीमॅट खाते असलेल्या प्रौढांची टक्केवारी	$\frac{\text{डीमॅट खाते असलेल्या प्रौढांची संख्या}}{\text{एकूण प्रौढ लोकसंख्या}} \times 100$
15	निवृत्तीवेतन असलेल्या महिला	निवृत्तीवेतन असलेल्या महिलांची टक्केवारी (एपीवाय / एनपीएस धरून)	$\frac{\text{निवृत्तीवेतन खाते असलेल्या महिलांची एकूण संख्या}}{\text{एकूण महिला लोकसंख्या}} \times 100$
16	जीवन विमा असलेल्या महिला	जीवन विमा उत्पादन असणाऱ्या महिलांची टक्केवारी	$\frac{\text{जीवन विमा उत्पादन असणाऱ्या महिलांची एकूण संख्या}}{\text{एकूण महिला लोकसंख्या}} \times 100$
17	गैरजीवन विमा असणा-या महिला	गैरजीवन विमा उत्पादन असणाऱ्या महिलांची टक्केवारी	$\frac{\text{गैरजीवन विमा उत्पादनासह एकूण महिलांची संख्या}}{\text{एकूण महिला लोकसंख्या}} \times 100$
18	पत पुरवठा असणा-या महिला	औपचारिक पत पुरवठा असणाऱ्या महिलांची टक्केवारी	$\frac{\text{औपचारिक पत पुरवठा असणाऱ्या महिलांची एकूण संख्या}}{\text{एकूण महिला लोकसंख्या}} \times 100$
19	म्युच्युअल फंड उत्पादन असणा-या महिला (फोलिओ)	म्युच्युअल फंड उत्पादन असणाऱ्या महिलांची टक्केवारी (फोलिओ)	$\frac{\text{म्युच्युअल फंड उत्पादने (फोलिओ) असलेल्या महिलांची संख्या}}{\text{एकूण महिला लोकसंख्या}} \times 100$
20	डिमॅट खाती असलेल्या महिला	डिमॅट खाती असलेल्या महिलांची टक्केवारी	$\frac{\text{डिमॅट खाती असलेल्या महिलांची संख्या}}{\text{एकूण महिला लोकसंख्या}} \times 100$
गुणवत्ता			
21	वित्तीय साक्षरता आणि क्षमता	वित्तीय ज्ञान स्कोअर : मूलभूत वित्तीयसंकल्पनां विषयीच्या प्रश्नांना योग्य प्रतिसादांची बेरीज करून आलेली संख्या: (अ) चलनवाढ; (ब) व्याज दर; (सी) चक्रवाढ व्याज; (ड) पैशाचा भ्रम; (इ) जोखीम विविधीकरण; (फ) विम्याचे मुख्य उद्दीष्ट	नियतकालिक डिपस्टिक (Dipstick) सर्वेक्षणांच्या माध्यमातून
22	तक्रार निवारण	औपचारिक अंतर्गत आणि बाह्य विवाद निराकरण यंत्रणेचे अस्तित्व, ज्याद्वारे मोजले जाते : i) प्राप्त झालेल्या तक्रारींची संख्या ii) निराकरण झालेल्या तक्रारींची संख्या iii) तक्रारींचे वर्ग iv) तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी घेतलेला सरासरी वेळ	बँकिंग लोकपाल योजना आणि बँकांकडील डेटाच्या माध्यमातून

अभ्यास उपक्रम / सर्वेक्षण यांचे संचालन

10. वित्तीय सेवा प्रदात्यांकडून गोळा केलेल्या आकडेवारीच्या व्यतिरिक्त, उत्पादनाच्या अंतिम वापरकर्त्यांकडून म्हणजेच ग्राहकांकडून त्यांचे विचार व त्यांची अंतर्दृष्टी समजून घेण्याची देखील आवश्यकता आहे. जागतिक बँकेचा जागतिक फिन्डेक्स आणि एंटरप्राइझ सर्व्हे, फिन-स्कोप, क्रिसिलचा इन्क्लुसिक्स इत्यादींसह बरेच मागणीच्या बाजूचे सर्वेक्षण उपलब्ध आहेत.

जरी वित्तीय समावेशा अंतर्गत व्यापक स्तरावर होत असलेली प्रगती समजून घेण्यासाठी व्यापक संकेतक (ब्रॉड इंडिकेटर) आणि साधन म्हणून त्यांचा उपयोग केला जाऊ शकतो तरी प्रादेशिक असमानता, विषमता आणि आर्थिक वंचन यातून निर्माण करणाऱ्या विशिष्ट मागणीच्या संबंधित समस्या बारकाईने समजून घेण्यासाठी त्या क्षेत्रातील विशिष्ट विषयांवर आधारित सर्वेक्षणांची रचना करणे देखील आवश्यक आहे.

11. सुरुवातीला, स्टॅकधारकांच्या वित्तीय समावेशन प्रयत्नांमध्ये प्रगतीस अडथळा आणणाऱ्या मुद्द्यांचे आकलन करण्यासाठी बेस लाइन सर्वेक्षण केले जाऊ शकते. यामध्ये ज्या बाबींचा समावेश करण्याची शिफारस केली जाते त्यामध्ये पुढील बाबी असू शकतात.

- a. वित्तीय सेवांमध्ये जसे की, खाते उघडताना, कर्ज मिळविताना किंवा मायक्रो विमा, निवृत्तीवेतन, गुंतवणूक आणि पैसे पाठविण्यासारख्या अन्य वित्तीय समावेश उत्पादनांची सुरुवात करताना, प्रवेश करण्याच्या वेळी येत असलेली आव्हाने
- b. डिजिटल वित्तीय सेवांचा उपयोग करताना येत असलेल्या अडचणी.
- c. वित्तीय सेवा प्रदात्याचा दृष्टीकोन
- d. नियम व अटींसह उत्पादनांच्या वैशिष्ट्यांचे पूर्ण ज्ञान
- e. ग्राहक हक्कांचे ज्ञान
- f. तक्रार निवारण यंत्रणा
- g. उत्पादने वापरण्यातील समाधान

न. निष्कर्ष

1. पुढील 5 वर्षांमध्ये टिकाऊ वित्तीय समावेशास पाठिंबा दर्शविण्यासाठी हा दस्तऐवज अशा मुख्य अडचणींवर प्रकाश टाकतो जे वित्तीय समावेशास अडथळा म्हणून उभे आहेत आणि त्यावर शिफारशी आणि कृती योजना सुचवितो.
2. केवळ बँक आणि इतर वित्तीय संस्थांकडूनच नव्हे, तर नागरी सोसायटीसह इतर स्टेकधारकांकडूनही भरीव प्रयत्न केले जाणे आवश्यक आहेत. परिणामी, दस्तऐवजामध्ये वित्तीय सेवांमध्ये सार्वत्रिक प्रवेश आणि रणनीतीचा प्रारंभ बिंदू म्हणून एकत्रित मूलभूत वित्तीय सेवा प्रदान करण्याचा विचार केला जातो. पुढील काही वर्षांमध्ये, असा विचार आहे की संबंधित स्टेकधारकांनी लक्षपूर्वक केलेल्या प्रयत्नांमुळे संपूर्ण वित्तीय समावेशासह सर्वव्यापी प्रत्यक्ष आणि डिजिटल कनेक्टिव्हिटी शक्य होऊ शकेल. संबंधित अध्यायामध्ये वर्णन केल्याप्रमाणे उत्पादनाचे डिझाईन आणि त्यांच्या वितरणासाठी ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोन व तसेच वित्तीय साक्षरता व ग्राहक संरक्षण चौकटीला मजबूती देणे या गोष्टींवर देखील पुरेसे लक्ष्य देणे आवश्यक आहे. खाजगी क्षेत्रातील घटकांसह वित्तीय समावेशनामध्ये सक्रिय सहभाग असलेल्या सेवा प्रदात्यांकडून अंतिम ग्राहकांना चांगल्या रीतीने वितरण करणे आणि निवडी उपलब्ध असण्यासाठी सरकारच्या पीएमजेडीवाय (जन धन योजना) योजनेमुळे वित्तीय समावेशनाला जी गती मिळाली आहे, तिला आणखी चालना देण्याची गरज आहे.
3. वित्तीय समावेशा संदर्भात आखलेल्या धोरणावर चर्चा करित असताना त्यामध्ये डिजिटल वित्तीय समावेश आणि फिन्-टेक संस्थांची भूमिका अर्थपूर्णतेने एकत्रित न केल्यास वित्तीय समावेश धोरणांच्या विषयावरील चर्चा अपूर्ण ठरेल. गेल्या काही वर्षांमध्ये जन धन-आधार आणि मोबाइल या त्रयीचा भारताला खूप मोठ्या प्रमाणात फायदा झाला असला, तरी डिजिटल वित्तीय सेवांच्या इको-सिस्टीमला बळकटी देण्यासाठी आवश्यक त्या उपाययोजना करणे आवश्यक आहे ज्यात व्यवहाराच्या डिजिटल पद्धतींचा वापर करण्याविषयी जागरूकता, प्रवेश बिंदू / स्वीकृती संबंधी पायाभूत सुविधा वाढवणे आणि संमती आणि गोपनीयता या तत्वांचा समावेश करून सुरक्षित वातावरण निर्माण करणे आवश्यक आहे. अशी अपेक्षा आहे की येत्या काही वर्षांत, फिन्-टेक संस्था त्यांच्या सध्याच्या रचनेतून विकसित होऊ शकतील आणि नियामक, वित्तीय सेवा पुरवठा करणारे आणि सर्वात महत्वाचे म्हणजे डिजिटल माध्यमातून वित्तीय सेवा मिळवणारे ग्राहक यांना ते समजून घेण्याची गरज आहे. म्हणूनच डिजिटल रूपाने प्रथमच नव्याने समाविष्ट केलेल्या ग्राहकांना पुरेसे जागरूक आणि साक्षर करणे महत्वाचे ठरते.
4. वित्तीय समावेशामध्ये जी प्रगती साधलेली आहे तिचे उद्दीष्टपूर्ण आणि वैज्ञानिक मूल्यांकन करण्याच्या आवश्यकतेकडे दुर्लक्ष केले जाऊ शकत नाही. आकडेवारीच्या संकलनाचे बरेच प्रयत्न चालू असताना, केवळ वित्तीय सेवा पुरवठाकर्त्यांकडून गोळा केलेल्या आकडेवारीच्या पलीकडे जाऊन पहाण्याची ही गरज आहे. सर्वेक्षण आणि ग्राहकांकडून मिळालेला अभिप्राय, मोठ्या प्रमाणावरील आकडेवारीचे संचाना महत्व आणि वित्तीय समावेशाच्या व्याप्तीवर समग्र दृष्टीकोन जाणून घेण्याच्या उद्देश्याने वित्तीय सेवांचा वापर आणि प्रसार यांची अगदी बारीक-सारीक (ग्रॅन्युलर) आकडेवारी एकत्रित करणे आणि त्यांचे विश्लेषण करणे आवश्यक आहे. विविध लक्ष्य गटांना पुरविण्यात आलेल्या वित्तीय सेवांच्या गुणवत्तेविषयी मिळालेल्या अंतर्दृष्टीमधून एकंदरीतच वित्तीय कल्याणासाठी वित्तीय समावेशाच्या धोरणाच्या काय परिणाम होतो हे पाहणे अतिशय उपयुक्त ठरते.

संदर्भ ग्रंथाची यादी

1. पीएफआरडीए बद्दल. (About PFRDA) (09 ऑक्टोबर 2018) पेन्शन फंड नियामक आणि विकास प्राधिकरण : <http://www.Pfrda.org.in/> या वेबसाइट वरून प्राप्त केले गेले.
2. डीएफएस, एम. ओ. (09 ऑक्टोबर 2018).14 ऑगस्ट 2018 पलीकडे PMJDY पुढे चालू ठेवण्याबाबत. पीएमजेडीवाय कडून पुनर्प्राप्त: https://www.pmjdy.gov.in/files/E-Documents/Continuation_of_PMJDY.pdf
3. डीएफएस, अर्थ मंत्रालय. (09 ऑक्टोबर 2018) पीएमजेजेबीवाय. वित्त मंत्रालय, भारत सरकारच्या वित्तीय सेवा विभागातून प्राप्त: [https://financialservices.gov.in/insurance-divisions/Government-Sponsored-Socially-Oriented-Insurance-Schemes/Pradhan-Mantri-Jeevan-Jyoti-Bima-Yojana\(PMJJBY\)](https://financialservices.gov.in/insurance-divisions/Government-Sponsored-Socially-Oriented-Insurance-Schemes/Pradhan-Mantri-Jeevan-Jyoti-Bima-Yojana(PMJJBY))
4. डीएफएस, अर्थ मंत्रालय. (09ऑक्टोबर 2018) पीएमएसबीवाय. वित्तीय सेवा विभाग, अर्थ मंत्रालय, भारत सरकारकडून प्राप्त केले आहे: [https://financialservices.gov.in/insurancedivisions/Government-Sponsored-Socially-Oriented-Insurance-Schemes/Pradhan-Mantri-Suraksha-Bima-Yojana \(PMSBY\)](https://financialservices.gov.in/insurancedivisions/Government-Sponsored-Socially-Oriented-Insurance-Schemes/Pradhan-Mantri-Suraksha-Bima-Yojana (PMSBY))
5. डीएफएस, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार. (ऑगस्ट 2014) मिशन दस्तऐवज- पीएमजेडीवाय. पीएमजेडीवाय कडून पुनर्प्राप्त: https://www.pmjdy.gov.in/files/E-Documents/PMJDY_BROCHURE_ENG.pdf
6. गिरीधर, जी., जेम्स, के., कुमार, एस., शिवराजू, एस., आलम, एम., गंगाधरन, के., ... गुप्ता, एन. (2017). केयरिंग फॉर अवर एल्डर्स: इंडिया एजिंग रिपोर्ट 2017 नवी दिल्ली, भारत:संयुक्त राष्ट्र लोकसंख्या निधी. ऑक्टोबर 09, 2018 कडून <https://india.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/India%20Ageing%20Report%20-%202017%20%28Final%20Version%29.pdf> प्राप्त केले गेले आहे।
7. मुख्यपृष्ठ- टिकाऊ विकास लक्ष्ये (09ऑगस्ट 2018) यूएनडीपी: <http://www.undp.org/content/undp/en/home/sustainable-development-goals.html> पासून पुनर्प्राप्त.
8. आरबीआय (28 डिसेंबर 2015). वित्तीय समावेशनाच्या मध्यम मुदतीच्या मार्गासाठीच्या समितीचा अहवाल, <https://Ridocs.Ri.org.in/rdocs/PublicationReport/Pdfs/FFIRA27F4530706A41A0BC394D01CB4892CC.PDF> वरून पुनर्प्राप्त
9. आरबीआय (09 ऑक्टोबर 2018). अध्याय-5 क्रेडिट वितरण आणि वित्तीयसमावेश; आरबीआय 2017-2018 चा वार्षिक अहवाल. <https://www.rbi.org.in/scripts/AnnualReportPublications.aspx?Id=1231> पासून पुनर्प्राप्त
10. सिडबी. (09 ऑक्टोबर 2018) प्रमाणित पत समुपदेशक. एसआयडीबीआय (सिडबि) उद्यमी मित्र: <https://udyamimitra.in/Home/CCC> वरून प्राप्त केले
11. सामाजिक संरक्षण सल्लागार सेवा, जागतिक बँक. (09 ऑक्टोबर 2018) जागतिक बँक पेन्शन रिफॉर्म प्राइमर- जागतिक बँक पेन्शन संकल्पनात्मक फ्रेमवर्क. [worldbank.org: http://siteresources.worldbank.org/INTPENSIONS/Resources/395443-1121194657824/PRPNote_Concept_Sept2008.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTPENSIONS/Resources/395443-1121194657824/PRPNote_Concept_Sept2008.pdf) मधून पुनर्प्राप्त
12. युनिव्हर्सल फायनान्शियल एक्सेस 2020. (09, ऑक्टोबर 2018).जागतिक बँकेच्या वेबसाइट : <http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/achieving-universal-financial-accessWy-2020> वरून पुनर्प्राप्त
13. कल्याण, एम. ओ. (09 ऑक्टोबर 2018)छोट्या शेतकऱ्यांना संस्थात्मक पत- प्रेस माहिती ब्युरो, प्रेस माहिती ब्युरोकडून प्राप्त: <http://pib.nic.in/newsite/PrintRelease.aspx?relid=175181>
14. जागतिक बँक गट. (2018). राष्ट्रीय वित्तीय समावेशन धोरण विकसित करणे आणि कार्यान्वयन करणे. वॉशिंग्टन डीसी: वर्ल्ड बँक ग्रुप.

