



नाणुकीय सडडडवशन  
अंगेनी  
राष्ट्रीय रणनीति

નાણાકીય સમાવેશન અંગેની રાષ્ટ્રીય રણનીતિ 2019-2024 તે નાણાકીય ક્ષેત્રમાં રહેલા સર્વે હિતધારકોનો સમાવેશ કરતી કાર્યવાહીના વ્યાપક સહમતિના માધ્યમ થકી રાષ્ટ્રીય સ્તરે નાણાકીય સમાવેશનની પ્રક્રિયાને મદદરૂપ થવા, તેનો વિકાસ કરવા તેમજ તેને જાળવી રાખવા માટે ભારતમાં નાણાકીય સમાવેશન નીતિઓનો દ્રષ્ટિકોણ તેમજ તેના મુખ્ય ઉદ્દેશોને નિર્ધારિત કરે છે.

આ રણનીતિનો ઉદ્દેશ પોષણક્ષમ રીતે ઔપચારિક નાણાકીય સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવાનો તેમજ નાણાકીય સમાવેશનને વધુ સઘન બનાવવાનો અને નાણાકીય સાક્ષરતા તેમજ ગ્રાહક સુરક્ષાને ઉત્તેજન આપવાનો છે.

# નાણાકીય સમાવેશન અંગેની રાષ્ટ્રીય રણનીતિ 2019 – 2024

આર્થિક કલ્યાણ, સમૃદ્ધિ તેમજ ટકાઉ વિકાસને ઉત્તેજન આપવા માટે નાણાકીય સમાવેશનને ઝડપી બનાવવા માટેનો અભિગમ દસ્તાવેજ

# લક્ષ્ય – VISION



## અનુક્રમણિકા

સંક્ષિપ્તાક્ષરોની યાદી

પ્રકરણ

|      |                                  |    |
|------|----------------------------------|----|
| I.   | પરિચય                            | 1  |
| II.  | બહુ દેશીય વિશ્લેષણ અને બોધપાઠ    | 5  |
| III. | ભારતમાં નાણાકીય સમાવેશનની સ્થિતિ | 11 |
| IV.  | કાર્યનીતિક ઉદ્દેશો               | 23 |
| V.   | ભલામણો                           | 33 |
| VI.  | નાણાકીય સમાવેશનની પ્રગતિનું માપ  | 36 |
| VII. | ઉપસંહાર                          | 46 |
|      | સંદર્ભ-ગ્રંથ સૂચી                | 49 |

## ઉપયોગમાં લીધેલા સંક્ષિપ્તાક્ષરોની સૂચી

|                     |   |
|---------------------|---|
| એપીબીએસ             | આધાર પેમેન્ટ બ્રિજ સિસ્ટમ                             |
| એઈપીએસ              | આધાર સક્ષમ ચુકવણી પ્રણાલી                             |
| એએફઆઈ               | નાણાકીય સમાશોધન અર્થે જોડાણ                           |
| એએનબીસી             | સમાયોજિત ચોખ્ખું બેંક ધિરાણ                           |
| એટીએમ               | ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન                                    |
| એપીવાય              | અટલ પેશન યોજના  |
| બીસી                | વ્યવસાય પ્રતિનિધિ                                     |
| બીએલબીસી            | બ્લોક સ્તરીય બેંકર સમિતિ                              |
| બીએસબીડીએ           | સામાન્ય બચત બેંક જમા ખાતુ                             |
| સીબીએસઈ             | કેન્દ્રીય માધ્યમિક શિક્ષણ બોર્ડ                       |
| સીબીકે              | સેન્ટ્રલ બેંક ઓફ કેન્યા                               |
| સીસીસી              | પ્રમાણિત ધિરાણ સલાહકાર                                |
| સીડીડી              | ગ્રાહક સંબંધિત સમુચિત સાવધાની                         |
| સીએફએલ              | નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્ર                              |
| સીજીએપી             | ગરીબોની સહાયતા માટેનું સલાહકાર દળ                     |
| સીકેવાયસી રજિસ્ટ્રી | આપના ગ્રાહકને ઓળખો કેન્દ્રીય રજિસ્ટ્રી                |
| સીએમપીએફઆઈ          | નાણાકીય સમાવેશન પર વચગાળાના ઉપાય સંબંધિત સમિતિ        |
| સીઓએનએઆઈએફ          | નાણાકીય સમાવેશન અંગે રાષ્ટ્રીય પરિષદ                  |
| સીએસસી              | સામાન્ય સેવા કેન્દ્ર                                  |
| સીટીએસ              | ચેક ટ્રંકેશન પ્રણાલી                                  |
| ડીએવાય              | દીનદયાલ અંત્યોદય યોજના                                |
| ડીએવાય-એનયુએલએમ     | દીનદયાલ અંત્યોદય યોજના – રાષ્ટ્રીય શહેરી આજીવિકા મિશન |
| ડીબીટી              | પ્રત્યક્ષ લાભ અંતરણ                                   |
| ડીસીસી              | જિલ્લા પરામર્શ સમિતિ                                  |
| ડીસીસીબી            | જિલ્લા કેન્દ્રીય સહકારી બેંક                          |
| ડીડીયુ-જીકેવાય      | પંડીત દીનદયાલ ઉપાધ્યાય ગ્રામીણ કૌશલ્ય યોજના           |
| ડીએફએસ              | નાણાકીય સેવા વિભાગ                                    |
| ડીએલઆરસી            | જિલ્લા સ્તરીય સમીક્ષા સમિતિ                           |
| એફએએમઈ              | નાણાકીય જાગૃતિ સંદેશ                                  |
| એફએલસી              | નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્ર                              |

|              |   |
|--------------|---|
| એફઆઈએસી      | નાણાકીય સમાવેશન સલાહકાર સમિતિ   |
| એફઆઈએફ       | નાણાકીય સમાવેશન ભંડોળ   |
| એફઆઈપી       | નાણાકીય સમાવેશન યોજના   |
| એફએસડીસી     | નાણાકીય સ્થિરતા અને વિકાસ પરિષદ   |
| જીસીસી       | સામાન્ય ક્રેડિટ કાર્ડ   |
| જીપીએફઆઈ     | નાણાકીય સમાવેશન માટે વૈશ્વિક ભાગીદારી                                       |
| જીટપી        | સરકારથી વ્યક્તિ   |
| આઈબીએ        | ભારતીય બેંક સંઘ   |
| આઈએફઆઈ       | નાણાકીય સમાવેશનનો સૂચકાંક   |
| આઈઆઈબીએફ     | ભારતીય બેંકિંગ અને નાણાકીય સંસ્થા   |
| આઈએમએફ       | આંતર રાષ્ટ્રીય નાણા ભંડોળ / વીમા માર્કેટિંગ સંસ્થા                          |
| આઈએમપીએસ     | શીઘ્ર ચુકવણી સેવા   |
| આઈએનએફઈ      | નાણાકીય શિક્ષણ માટેનું આંતરરાષ્ટ્રીય નેટવર્ક                                |
| આઈપીપીબી     | ઇંડિયા પોસ્ટ પેમેન્ટ બેંક   |
| આઈએસપી       | વીમા સેવાદાતા   |
| આઈઆર         | વીમા રિપોજિટરી  |
| આઈજીએનઓએપીએસ | ઇંદીરા ગાંધી રાષ્ટ્રીય વૃદ્ધાવસ્થા પેશન યોજના                               |
| આઈસીટી       | માહિતી અને સંદેશાવ્યવહાર ટેક્નિક  |
| આઈઆરડીએઆઈ    | ભારતીય વીમા નિયમન અને વિકાસ પ્રાધિકરણ                                       |
| જેએએમ        | જન ધન-આધાર-મોબાઈલ   |
| કેવાયસી      | આપના ગ્રાહકને ઓળખો  |
| એલડીઓ        | અગ્રણી જિલ્લા અધિકારી   |
| એલડબલ્યુઈ    | વામપંથી અંતિમવાદીઓ  |
| એમઆઈએસ       | મેનેજમેન્ટ ઈન્ફર્મેશન સિસ્ટમ  |
| એમજીએનઆરઈજીએ | મહાત્મા ગાંધી રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ રોજગાર બાહેંધરી અધિનિયમ                     |
| એમઓએફ        | નાણા વિભાગ  |
| એમએસએમઈ      | સૂક્ષ્મ, લઘુ અને મધ્યમ એકમો   |
| એનએસીએચ      | રાષ્ટ્રીય સ્વચાલિત સમાશોધન ગૃહ  |
| એનએએમસીએબીએસ | એમએસએમઈ ક્ષેત્રને ધિરાણ માટે બેંકરોની ક્ષમતા નિર્માણ માટેનું રાષ્ટ્રીય મિશન |
| એનએબીએઆરડી   | રાષ્ટ્રીય કૃષિ અને ગ્રામીણ વિકાસ બેંક                                       |
| એનઈએફટી      | નેશનલ ઇલેક્ટ્રોનિક ઇંડ ટ્રાન્સફર  |

|             |   |
|-------------|---|
| એનઈઆર       | ઉત્તર પૂર્વીય ક્ષેત્ર                   |
| એનસીએફઈ     | રાષ્ટ્રીય નાણાકીય શિક્ષણ કેન્દ્ર        |
| એનએફઆઈએસ    | રાષ્ટ્રીય નાણાકીય સમાવેશન કાર્યનીતિ     |
| એનપીસીઆઈ    | ભારતીય રાષ્ટ્રીય યુકવણી નિગમ            |
| એનજીઓ       | બિન-સરકારી સંગઠન                        |
| એનપીએસ      | રાષ્ટ્રીય પેશન પ્રણાલી                  |
| એનઆરએલએમ    | રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ આજીવિકા મિશન          |
| એનએસએફઆઈ    | નાણાકીય સમાવેશન અંગેની રાષ્ટ્રીય રણનીતિ |
| એનએલયુએમ    | રાષ્ટ્રીય શહેરી આજીવિકા મિશન            |
| એનડબલ્યુઆર  | પરક્રમ્ય ગોદામ રસીદ                     |
| ઓઈસીડી      | આર્થિક સહયોગ અને વિકાસ માટેનું સંગઠન    |
| પીએસીએસ     | પ્રાથમિક કૃષિ સહકારી સમિતિ              |
| પીટબી       | પર્સન ટુ બિઝનેસ                         |
| પીટપી       | પર્સન ટુ પર્સન / પીયર ટુ પીયર           |
| પીટજી       | પર્સન ટુ ગવર્નમેન્ટ                     |
| પીસીઆર      | સાર્વજનિક ધિરાણ રજિસ્ટ્રી               |
| પીએમઈજીપી   | પ્રધાન મંત્રી રોજગાર બાંહેધરી યોજના     |
| પીએમકેવીવાય | પ્રધાન મંત્રી કૌશલ્ય વિકાસ યોજના        |
| પીએમજેડીવાય | પ્રધાન મંત્રી જન-ધન યોજના               |
| પીપીએફ      | સાર્વજનિક ભવિષ્ય નિધિ                   |
| પીબી        | પેમેન્ટ (યુકવણી) બેંક                   |
| પીએમજેબીવાય | પ્રધાન મંત્રી જીવન જ્યોતિ વીમા યોજના    |
| પીએમએમવાય   | પ્રધાન મંત્રી મુદ્રા યોજના              |
| પીએમએસબીવાય | પ્રધાન મંત્રી સુરક્ષા વીમા યોજના        |
| પીએફઆરડીએ   | પેશન ભંડોળ નિયમન અને વિકાસ પ્રાધિકરણ    |
| પીએસજીઆઈસી  | સાર્વજનિક ક્ષેત્રની સામાન્ય વીમા કંપનીઓ |
| આરઓસી       | કંપની રજિસ્ટ્રાર                        |
| આરટીજીએસ    | રિયલ ટાઈમ ગ્રોસ સેટલમેન્ટ               |
| આરએક્સઆઈએલ  | રિસિવેબલ્સ એક્સચેન્જ ઓફ ઇંડિયા          |
| આરબીઆઈ      | ભારતીય રિઝર્વ બેંક                      |
| એસસી        | અનુસૂચિત જાતિ                           |
| એસટી        | અનુસૂચિત જનજાતિ                         |

|              |  |
|--------------|--|
| સેબી         | ભારતીય જામીનગીરી અને વિનિમય બોર્ડ                    |
| એસએફબી       | લઘુ નાણાં બેંક                                       |
| સિડબી        | ભારતીય લઘુ ઉદ્યોગ વિકાસ બેંક                         |
| એસએલબીસી     | રાજ્ય સ્તરીય બેંકર્સ સમિતિ                           |
| એસએમઈ        | લઘુ અને મધ્યમ સાહસો                                  |
| એસપીવી       | સ્પેશ્યલ પરપઝ વ્હીકલ                                 |
| એસઆરએલએમ     | રાજ્ય ગ્રામીણ આજીવિકા મિશન                           |
| ટીજીએફઆઈએફએલ | નાણાકીય સમાવેશન અને નાણાકીય સાક્ષરતા પર ટેકનિકલ સમૂહ |
| ટીઆરઈડીએસ    | ટ્રેડ રિસિવેબલ્સ ડિસ્કાઉન્ટીંગ સિસ્ટમ                |
| યુએફએ        | યુનિવર્સલ ફાઇનાન્શિયલ એક્સેસ                         |
| યુઆઈડીઆઈએ    | યુનિક આઈડન્ટિફિકેશન ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા               |
| યુએનએસડીજી   | સંયુક્ત રાષ્ટ્ર ટકાઉ વિકાસ લક્ષ્ય                    |
| યુપીઆઈ       | યૂનિફાઇડ પેમેન્ટ ઇન્ટરફેસ                            |
| યુએસએસડી     | અનસ્ટ્રક્ચર્ડ સપ્લીમેન્ટ્રી સર્વિસ ડેટા              |
| ડબલ્યુડીઆરએ  | ભંડાર વિકાસ અને નિયમન પ્રાધિકરણ                      |



નાણાકીય સમાવેશન  
અંગેની  
રાષ્ટ્રીય રણનીતિ



# I પરિચય

1.1 નાણાકીય સમાવેશનને વિશ્વભરમાં આર્થિક વૃદ્ધિ તેમજ ગરીબી નાબૂદી માટે સર્વોપરી પ્રેરકબળના રૂપમાં ઓળખવામાં આવી રહ્યું છે. ઔપચારિક ધિરાણ (formal finance) સુધીની પહોંચ (access) ને કારણે રોજગાર નિર્માણને વેગ મળે છે, આર્થિક ફટકાઓથી સર્જાતી સંવેદનશીલતામાં ઘટાડો થાય છે તેમજ માનવ-મૂડીમાં રોકાણોની વૃદ્ધિ થાય છે. ઔપચારિક નાણાકીય સેવાઓ સુધી પૂરતી પહોંચ ન હોવાને કારણે વ્યક્તિઓ તેમજ પેઢીઓને તેમની નાણાકીય જરૂરિયાતોને પૂરી કરવા તેમજ વૃદ્ધિની તકોને ઝડપવા માટે તેમના મર્યાદિત સંસાધનો પર અથવા તો મોંઘા અનૌપચારિક સ્ત્રોતો પર આધાર રાખવો પડે છે. બૃહદ્ સ્તર પર ઉચ્ચતર નાણાકીય સમાવેશન સૌ માટે ટકાઉ અને સમાવેશી (sustainable and inclusive) સામાજિક-આર્થિક વિકાસને ટેકારૂં બની શકે છે.

1.2 રાષ્ટ્રીય સ્તરે સમગ્ર આર્થિક ઉત્પાદનને વધારવામાં અને ગરીબી તેમજ આર્થિક અસમાનતાને સતત દૂર કરવામાં નાણાકીય સમાવેશન કેવી રીતે અસરકારક મદદ કરી શકે તેના અનેક પુરાવાઓ મોજુદ છે. લૈંગિક સમાનતા તેમજ મહિલાઓના આર્થિક સશક્તિકરણ માટે મહિલાઓનું નાણાકીય સમાવેશન વિશેષ મહત્વપૂર્ણ છે. તેઓના નાણાકીય જીવન પર વધું અંકુશ મુકીને મહિલાઓ પોતાને તેમજ પોતાના પરિવારોને ગરીબીથી બહાર આવવામાં મદદ કરી શકે છે; ગરીબીમાં ફસાવાના જોખમને ઘટાડી શકે છે; અનૌપચારિક ક્ષેત્રો દ્વારા થતાં તેમના શોષણને નાબૂદ કરી શકે છે; અને માપનયોગ્ય તેમજ ઉત્પાદન સંબંધી આર્થિક પ્રવૃત્તિઓમાં જોડાવાની તેમની ક્ષમતામાં વધારો કરી શકે છે. એક સમાવેશી નાણાકીય પ્રણાલી સ્થિરતા, અખંડતા અને ન્યાયસંગત આર્થિક વૃદ્ધિનું સમર્થન કરે છે. તેથી ભૌતિક, સામાજિક-સાંસ્કૃતિક અને મનોવૈજ્ઞાનિક ધારણાઓ જેવા અવરોધોને લઈને સર્જાયેલા નાણાકીય અવરોધને નીતિ નિર્માતાઓનું ધ્યાન તેના તરફ ખેંચ્યું છે. અનિચ્છનીય અવરોધન સર્જવા પાછળના જવાબદાર કેટલાક મુખ્ય કારણો નીચે મુજબ છે:

## આકૃતિ 1.1 – નાણાકીય અવરોધન



નાણાકીય સમાવેશન અને સંયુક્ત રાષ્ટ્રના ટકાઉ વિકાસના લક્ષ્યો

1.3 એ પણ અત્રે ઉલ્લેખનીય છે કે સમાજના ગરીબ અને સીમાંત વર્ગોના જીવનની ગુણવત્તામાં સુધારો કરીને વૈશ્વિક સ્તરે ટકાઉ વિકાસને હાંસલ કરવા માટેના સંયુક્ત રાષ્ટ્રના 2030 ના સત્તર પૈકીનાં સાત<sup>1</sup> લક્ષ્યો નાણાકીય સમાવેશનને એક સામર્થ્યક (enabler) ના રૂપમાં જુએ છે. (હોમ – ટકાઉ વિકાસ લક્ષ્યો, 2018)

ભારતીય સંદર્ભમાં નાણાકીય સમાવેશનની વ્યાખ્યા

1.4 નાણાકીય સમાવેશનને “નાણાકીય સેવાઓ સુધીની ખાતરીબદ્ધ પહોંચ અને પરવડે એવા ખર્ચે ઓછી આવકવાળા તેમ જ અસુરક્ષિત સમૂહો જેવા કમજોર વર્ગો માટે સમયસર પૂરતું ધિરાણ” ના રૂપમાં વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે. (નાણાકીય સમાવેશન પર સમિતિ – અધ્યક્ષ: ડૉ. શ્રી રંગરાજન, આરબીઆઈ, 2008). નાણાકીય સમાવેશન પર વચગાળાના ઉપાય સબંધી સમિતિ

<sup>1</sup> દારૂણ ગરીબી દૂર કરવી; ભૂખમરોની સમસ્યા હળવી કરતાં ખાદ્ય સુરક્ષાને ઉત્તેજન આપવું; સારું સ્વાસ્થ્ય તેમજ તંદુરસ્તી મેળવવા; લૈંગિક સમાનતાને ઉત્તેજન આપવું; સતત, સમાવેશી અને ચિરસ્થાયી આર્થિક વિકાસને ઉત્તેજન આપવું, સંપૂર્ણ અને ઉત્પાદક રોજગાર તેમજ સારા કાર્યોને ઉત્તેજન આપવું; સ્થિતિસ્થાપક માળખાગત સુવિધાઓ ઊભી કરવી; સમાવેશી અને ટકાઉ ઔદ્યોગીકરણને ઉત્તેજન આપવું અને સંશોધનને વેગ આપવો; દેશની અંદર અને બહાર આર્થિક અસમાનતા ઘટાડવી.

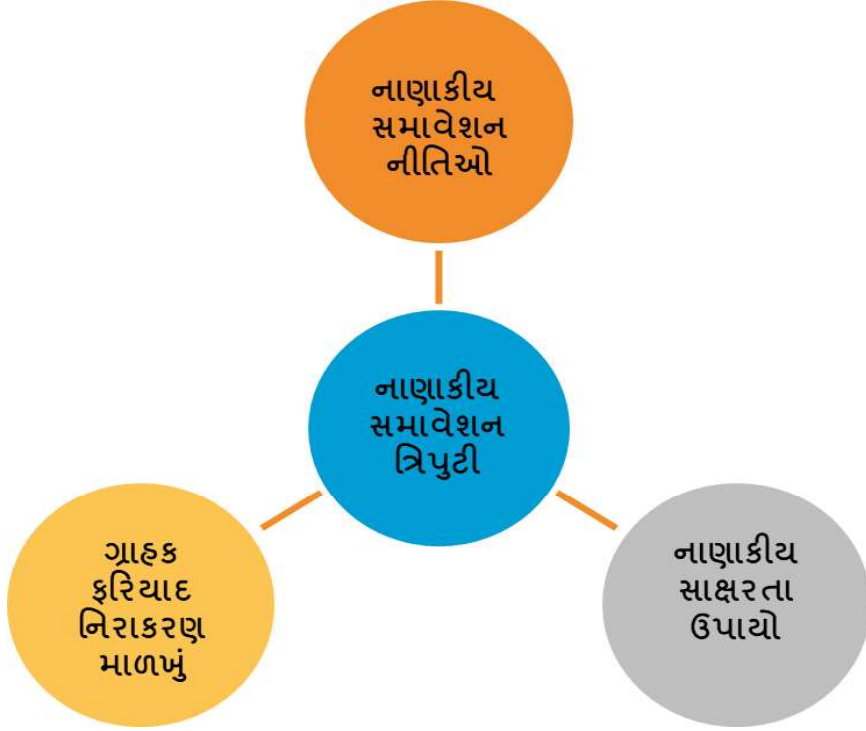
જૂઓ <https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>

નાણાકીય સમાવેશન પર મધ્યાવધી રાહ સમિતિ (The Committee on Medium-Term Path to Financial Inclusion) (અધ્યક્ષ: શ્રી ડૉ. દીપક મોહંતી, આરબીઆઈ, 2015) એ નાણાકીય સમાવેશનના લક્ષ્યને “મૂળભૂત નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓની શ્રેણી સુધીની સરળ પહોંચના રૂપમાં નિર્ધારિત કરેલ છે જેમાં નાના તેમજ સીમાંત ખેડૂતો અને ઓછી આવકવાળા પરિવારોને વાજબી ખર્ચે અને પૂરતી સુરક્ષા સહિત સામાજિક રોકડ અંતરણ (social cash transfer)ની સગવડ પૂરી પાડીને બચત, રેમિટેન્સ, ધિરાણ, સરકાર દ્વારા સમર્થિત એવા વીમા તેમ જ પેન્શનના ઉત્પાદન પૂરા પાડવાની બાબતનો સમાવેશ થતો હોય તેમજ નાના અને સીમાંત સાહસો માટે ઔપચારિક ધિરાણની ઉપલબ્ધતા વધારવામાં આવે જેમાં ખર્ચ ઓછો કરવાની તેમજ સેવાઓ પૂરી પાડવામાં સુધારો કરવા માટે ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ કરવાની બાબત પર વધું ભાર મૂકવામાં આવતો હોય...”

#### નાણાકીય સમાવેશન રણનીતિ - તર્ક

1.5 અલબત્ત, દેશમાં નાણાકીય સમાવેશનમાં વધારો કરવા માટે ઘણા પ્રયત્નો કરવામાં આવ્યા છે (જુઓ પ્રકરણ III - ભારતમાં નાણાકીય સમાવેશનની સ્થિતિ) તેમ છતાં ભારતની વસ્તીના જે લોકો આ સેવાઓથી આજપર્યંત સંપૂર્ણ વંચિત છે અને જેઓને આ સેવા જરૂરી માત્રામાં ઉપલબ્ધ નથી તેવા સૌ માટે નાણાકીય સેવાઓની પૂરતી ઉપલબ્ધતા અને તેના ખાતરીબદ્ધ ઉપયોગ માટે હજી ઘણા પગલાં લેવા જરૂરી છે. દેશની વિકાસ પ્રાથમિકતાઓને ધ્યાનમાં રાખતાં, એનએસએફઆઈ 2019-2024 નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓના વ્યાપ માટે નાણાકીય સેવાઓની ઉપલબ્ધતા સંબંધિત અંતરંગ અડચણો (inherent barriers) દૂર કરવાનો ધ્યેય રાખે છે. એક સમાવેશી નાણાકીય પ્રણાલી (નાણાકીય શિક્ષણ અને ગ્રાહક સુરક્ષાના લક્ષ્ય સહિતની સુદ્રઢ નાણાકીય નીતિઓ દ્વારા યોગ્ય રીતે સમર્થિત) ફક્ત વિકાસોન્મુખ જ નથી હોતી પણ સામાજિક સુસંગતભરી અને ભાગીદારીયુક્ત આર્થિક વિકાસને ઉત્તેજન આપવા સાથે આવકની અસમાનતા અને ગરીબી ઘટાડવાની ક્ષમતા સહિતની ગરીબોન્મુખ પણ હોય છે. બીજી તરફ, નાણાકીય અવરોધ સમાજના વંચિત અને ઓછી આવકવાળા ક્ષેત્રોને છોડી દે છે જેથી તેઓ પાસે અનૌપચારિક વિકલ્પો સિવાય કોઈ અન્ય વિકલ્પ રહેતો નથી અને પરિણામરૂપે તેઓ નાણાકીય સંકટ, કરજ અને ગરીબીની સાણસામાં આવી જાય છે.

## આકૃતિ 1.2 – સમાવેશન, સાક્ષરતા અને ફરિયાદ નિરાકરણ



1.6 ભારત માટે નાણાકીય સમાવેશન અંગેની રાષ્ટ્રીય રણનીતિ 2019-2024 રિઝર્વ બેંક દ્વારા નાણાકીય સમાવેશન સલાહકાર સમિતિના માર્ગદર્શન હેઠળ તૈયાર કરવામાં આવી છે અને તે ભારત સરકાર તેમ જ નાણાકીય ક્ષેત્રના અન્ય નિયમનકારો જેવા કે ભારતીય જામીનગીરી અને વિનિમય બોર્ડ (સેબી), ભારતીય વીમા નિયમન અને વિકાસ પ્રાધિકરણ (IRDAI) તથા પેશન બંડોળ નિયમન અને વિકાસ પ્રાધિકરણ (PFRDA) પાસેથી મળેલી માહિતી અને સૂચનો પર આધારિત છે. આ દસ્તાવેજ રાષ્ટ્રીય કૃષિ અને ગ્રામીણ વિકાસ બેંક (નાબાર્ડ), ભારતીય રાષ્ટ્રીય યુકવણી નિગમ (NPCI), વાણિજ્યિક બેંકો અને કોર્પોરેટ વ્યવસાય પ્રતિનિધિઓ વગેરે, સહિતના વિભિન્ન હિતધારકો તેમજ બજાર ભાગીદારોની સાથે વિભિન્ન સ્તરે કરવામાં આવેલા વિચાર-વિમર્શના તારણોને પણ પ્રતિબિંબિત કરે છે. સદર દસ્તાવેજમાં ભારતમાં નાણાકીય સમાવેશનની સ્થિતિ તેમ જ અડચણો, નાણાકીય સમાવેશન સંબંધી ચોક્કસ લક્ષ્યો, લક્ષ્યપ્રાપ્તિ માટેની રણનીતિ તથા પ્રગતિ માપવા માટેની પદ્ધતિનું વિશ્લેષણ પણ સામેલ છે.

## II બહુ દેશીય વિશ્લેષણ અને બોધપાઠ

II.1 વૈશ્વિક સ્તરે વધતી જતી માન્યતા તેમજ સંયુક્ત રાષ્ટ્ર ટકાઉ વિકાસ લક્ષ્યો (SDG) માં નાણાકીય સમાવેશન પર દુનિયાભરમાં સ્થાયી વિકાસ પ્રાપ્ત કરવા માટે એક સામર્થ્યક(enabler) ના રૂપમાં ભાર આપવાના ફળસ્વરૂપે વિશ્વના લગભગ તમામ દેશો ઔપચારિક નાણાકીય સેવાઓની ઉપલબ્ધતા અને તેનો ઉપયોગ વધારવા માટે જરૂરી વ્યૂહરચનાઓ અને નીતિઓને આકાર આપી રહ્યા છે. 2020 સુધી સાર્વત્રિક નાણાકીય ઉપલબ્ધતા (Universal financial access, UFA, 2020)નું લક્ષ્ય સિદ્ધ કરવું તે વિશ્વ બેંકના પ્રમુખ વિકાસ કાર્યસૂચિઓમાંનું એક છે, જેનો મુખ્ય ઉદ્દેશ જેઓ વર્તમાનમાં ઉપલબ્ધ ઔપચારિક નાણાકીય પ્રણાલીઓમાં ભાગીદારી નથી ધરાવતાં તેવા વયસ્કો ( પુખ્તવયનાઓ)ને એક લેવડ-દેવડ ખાતા(transaction account) ની સગવડ પૂરી પાડવાનો છે જેથી તેઓ તેમના નાણાં જમા કરાવી શકે તેમ જ તેમના નાણાકીય જીવનના નિર્વાહ માટે ચુકવણી(payments) કરી શકે તેમજ ચુકવણીનો સ્વીકાર કરી શકે (યુનિવર્સલ ફાઇનાન્સીયલ એક્સેસ 2020, 2018). આ મહત્વાકાંક્ષી લક્ષ્યની પ્રાપ્તિ માટે વિશ્વ બેંક સમૂહ લક્ષિત હસ્તક્ષેપો (targeted interventions)ના માધ્યમથી એકસો કરોડ લોકોને લેવડ-દેવડ ખાતાની સગવડ મેળવવા માટે સક્ષમ બનાવવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. તે અન્ય દેશો સાથે નીચે જણાવેલા પ્રમુખ બ્લોકોને મજબૂત કરવા માટે પણ કાર્ય કરે છે: જાહેર તેમજ ખાનગી ક્ષેત્રની પ્રતિબદ્ધતા, કાનૂની અને નિયામક માળખાને તેમ જ નાણાકીય અને આઈસીટી બુનિયાદી માળખાને મજબૂત કરવાં, વૈશ્વિક સ્તરે માનક-નિર્ધારણ સંસ્થાઓ (standard-setting bodies)ની સાથે જોડાણ કરીને તેઓની પાસેથી ભલામણો અને માર્ગદર્શિકાઓ પ્રાપ્ત કરવા જે લેવડ-દેવડ ખાતાની ઉપલબ્ધતાને આગળ ધપાવે છે.

II.2 સરકારની પ્રાથમિકતાઓ, સુધારાઓને અમલમાં મૂકવાની સંસ્થાગત ક્ષમતા, નાણાકીય બજારોનો વિકાસ, ચુકવણી માટેનું માળખું, લોકોની નાણાકીય ક્ષમતા અને વ્યવહારોને અસર કરતી સાંસ્કૃતિક માન્યતાઓમાં મહત્ત્વપૂર્ણ વિવિધતાઓ હોવાને કારણે નાણાકીય સમાવેશન માટેની દરેક દેશની રણનીતિ અને પ્રગતિ અલગ-અલગ છે. તેથી સામાજિક-આર્થિક પશ્ચાદભૂમિ રાજકીય પ્રણાલી, સંસ્કૃતિ તેમજ માન્યતાઓને સમજ્યા વગર કેવળ વિભિન્ન દેશોની નાણાકીય સમાવેશનની સમીક્ષા આપણી નાણાકીય સમાવેશનની રણનીતિના ઘડતર અને વિકાસ માટે જરૂરી

અંતર્દષ્ટિ પ્રાપ્ત કરવા માટે પૂરતું ન માની શકાય. તેમ છતાં અન્ય દેશોની નાણાકીય સમાવેશનની નીતિઓના પોતાના અનુભવો અને પ્રતિભાવોના અભ્યાસને આધારે મળતાં તારણો સાર્થક રહેશે. વિભિન્ન દેશો દ્વારા લાગુ કરવામાં આવેલ રાષ્ટ્રીય ઓળખ પ્રણાલીને અનુરૂપ ભારતે પણ 2009માં 'આધાર'ની શરૂઆત કરી છે. જે રીતે અન્ય દેશોએ નાણાકીય શિક્ષણને મહત્ત્વ આપ્યું છે તેના પગલે એનએસએફઆઈની વર્તમાન રણનીતિ પણ નાણાકીય શિક્ષણના મહત્ત્વને સ્વીકાર કરવાની સાથે તેને અગત્યપૂર્ણ સ્તંભો પૈકીનો એક માને છે.

**II.3** પાછલાં દશકા દરમિયાન વૈશ્વિક સ્તરે રાષ્ટ્રીય નાણાકીય સમાવેશન રણનીતિ (NFIS)ને અપનાવવામાં પૂરતો વેગ મળ્યો છે. 2018 ના મધ્ય સુધીમાં બ્રાઝીલ, ચીન, ઇંડોનેશિયા, પેરુ અને નાઇજીરિયા સહિત 35 થી વધુ દેશોએ એનએફઆઈએસની શરૂઆત કરી અને 25 અન્ય દેશોમાં તેના ઘડતરની પ્રક્રિયા શરૂ કરવામાં આવી છે. વધુમાં, કેટલાક દેશોએ તેમની મૂળ એનએફઆઈએસમાં સુધારાઓ પણ કર્યાં છે (વિશ્વ બેંક સમૂહ, 2018). કેટલાક દેશોની નીતિઓમાં જોવા મળેલી અગત્યની સામ્યતાઓની સંક્ષિપ્ત સમીક્ષા અત્રે પ્રસ્તુત છે -

#### **નેતૃત્વ (Leadership)**

**II.4** નાણાકીય સમાવેશનના લક્ષ્યોને હાંસલ કરવા માટે એક મજબૂત નેતૃત્વ (દૂરદર્શી અથવા પ્રભાવશાળી) મહત્ત્વપૂર્ણ છે. નાણાકીય સમાવેશન સંબંધિત નીતિઓની પૂર્ણ ક્ષમતાનો અહેસાસ થવા માટે સમયની જરૂરિયાત હોય છે. આથી, દીર્ઘદ્રષ્ટિ અને સુસંકલિત અભિગમ હોવો અનિવાર્ય છે.

#### **લક્ષ્ય આધારિત અભિગમ (Target Based Approach)**

**II.5** સામાન્ય રીતે નાણાકીય સમાવેશન નીતિઓમાં એમએસએમઈ, કૃષિ જેવા વિશિષ્ટ ક્ષેત્રો અથવા આકાંક્ષી જિલ્લાઓ (Aspirational Districts) જેવા ખાસ વિસ્તારો તરફ લક્ષ્ય સેવવામાં આવે છે. ક્ષેત્ર-વિશેષ યોજનાઓનું ઘડતર અને લક્ષ્ય-પ્રાપ્તિ પર દેખરેખની સાથે પ્રગતિની સમીક્ષા કરવી મહત્ત્વપૂર્ણ છે.



## નિયામકીય માળખું (Regulatory Framework)

II.6 ગ્રાહકોના હિતોનું રક્ષણ, વાજબી પ્રથાઓ (fair practices) ને ઉત્તેજન આપવા અને બજાર સંબંધિત ગેરરીતિઓને (market manipulations) રોકવા માટે એક મજબૂત નિયમનકારી અને કાનૂની માળખું (regulatory and legal framework) હોવું જોઈએ. વધુમાં, નવીન ઉપાયો (innovations) માટે નિયમોમાં ફેરફાર અને મોકળાશ (flexibility and openness) માટે પૂરતો અવકાશ હોવો જોઈએ. આ બાબતમાં લાંબા ગાળાની વ્યવહારુતા (viability) સુધી પહોંચવા તેમ જ નુકસાન ઓછું કરવા માટે પ્રાયોગિક પરિયોજનાઓ (pilot projects) ને પ્રોત્સાહન આપવાની સાથે સાથે નિયામકીય સેંડબોક્સના રૂપમાં ‘પ્રયોગ કરો અને શીખો’ (ટેસ્ટ અને લર્ન) ના અભિગમને પણ સામેલ કરવો જરૂરી છે.

## બજારનો વિકાસ (Market Development)

II.7 લક્ષ્ય સમૂહો (target groups) ની જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા વિવિધ નિયામકીય ઉપાયો (regulatory initiatives) વડે બજારનો વિકાસ અને વિસ્તાર કરવો અત્યંત અગત્યપૂર્ણ છે. અલબત્ત, યુનિવર્સલ બેંકિંગ પ્રણાલી વર્તમાન ગ્રાહકોને સેવાઓ આપવાનું ચાલુ રાખી શકે છે, તેમ છતાં એક એવો પ્રયત્ન થઈ શકે કે ટેકનોલોજીનો લાભ ઉઠાવીને ઓછા ખર્ચે વધુ સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે સક્ષમ હોય એવી અલગ-અલગ સંસ્થાઓને મંજૂરી આપવામાં આવે. બજાર વિકાસની પ્રક્રિયા અત્રે જણાવેલા રૂપમાં થઈ શકે છે: ગ્રામીણ નેટવર્ક અને પહોંચ બિંદુઓ (access points) નો વિસ્તાર કરવો; ગ્રામ્ય ક્ષેત્રોમાં ધિરાણ આપવા અને વિશેષ ઉપ-શાખાઓ ખોલવા માટે માન્ય વિવેકપૂર્ણ નિયમો (preferential prudential rules) ને મંજૂરી આપવી; નવી સંસ્થાઓ, ઉત્પાદનો અને સેવાઓના પ્રસારની સાથે સાથે ગ્રામીણ કુટુંબો માટે પેંશન, વીમો અને આર્થિક સહાયતા (subsidy) જેવી મોટા પાયાની ચુકવણીઓ માટેની પદ્ધતિઓને ડિજિટલાઈઝ કરવી.

## બુનિયાદી માળખું મજબૂત બનાવવું (Strengthening Infrastructure)

II.8 એક આવશ્યક બુનિયાદી માળખાની સાથે સાથે ધિરાણ બુનિયાદી માળખા (credit infrastructure), પ્રાપ્તિ અને ચુકવણી બુનિયાદી માળખા (receipt and payment infrastructure), વગેરેને સમાવી લેતા પારિસ્થિતિક તંત્ર (ecosystem) નો વિકાસ અત્યંત જરૂરી છે. આ દિશામાં એક રાષ્ટ્રીય સ્તરની ઓળખ વ્યવસ્થા, ક્રેડિટ રજિસ્ટ્રી ડેટાબેઝની સ્થાપના, પારદર્શક અને સમાવેશી

ચુકવણી પ્રણાલી (open and inclusive payment system)નું નિર્માણ વગેરે, કેટલાક મહત્વપૂર્ણ પગલાં છે. ગ્રાહકની સંમતિના આધાર પર રોકડ-રહિત અને કાગળ-રહિત (Cashless and paperless) નાણાકીય લેવડ-દેવડ માટે રાષ્ટ્રીય સ્તરના આધાર નંબરના ઉપયોગ કરવા માટે એક યોગ્ય માળખાની રચના જેવું પગલું ગ્રાહકો માટે બેંકિંગને અને કામકાજને (operations)ને સરળ કરી શકે છે. વધુમાં, આ વ્યવસ્થા સીધા બેંક ખાતાના માધ્યમથી ગવર્મેન્ટ ટુ પર્સન (G2P) તેમ જ પર્સન ટુ ગવર્મેન્ટ (P2G) સંબંધિત લેવડ-દેવડ માટે સગવડ પૂરી પાડે છે. નિયમો સાથે તાલમેલ સાધીને મજબૂત ચુકવણી માળખા (robust payment infrastructure) નો વિકાસ હરીફાઈ તેમ જ ક્રમિક વિકાસને પ્રોત્સાહિત કરી શકે છે અને પરિણામરૂપે વધુ ગ્રાહક કેન્દ્રિત ઉત્પાદનો, વધુ ને વધુ વિકલ્પ અને વ્યાપક અનુકૂળ સગવડો મળે છે.

### છેવાડાના નાગરિક સુધી સેવા પહોંચાડવી (Last Mile Delivery)

**II.9** વિભિન્ન દેશોમાં છેવાડાના નાગરિક સુધી સેવા પહોંચાડવાની બાબત એ મુખ્ય લક્ષ્ય પૈકીનું એક રહ્યું છે. કેમ કે નાણાકીય સેવા પૂરી પાડનાર (financial service provider) ને મળવા માટે વિશિષ્ટ ગ્રામીણ ગ્રાહક પોતાના દૈનિક વેતનનો ભોગ આપવા તૈયાર નથી હોતો તેથી એ અગત્યનું છે કે સેવા આપનાર સુધી પહોંચવામાં જતો સમય અને અંતરને ઘટાડવા માટેનો પ્રયાસ કરવામાં આવે. આ હેતુસર, એજન્ટ અને વ્યવસાયિક પ્રતિનિધિઓ (બીસી)ની સેવાઓને સ્વીકારવા માટે ઔપચારિક નાણાકીય સંસ્થાઓ(formal financial institutions)ને મંજૂરી આપવાની સાથે સાથે નાણાપ્રાપ્તિના બુનિયાદી માળખા (Receipt infrastructure) ના વિસ્તાર માટે વિભિન્ન દેશો અલગ-અલગ નીતિઓ સાથે આગળ આવ્યા છે. જો કે વ્યવસાયિક પ્રતિનિધિઓ છેવાડાના ગ્રાહક સુધી પહોંચવામાં સક્ષમ રહ્યા છે, તેમ છતાં ગ્રાહક સુરક્ષા, અનુકૂળ ઉત્પાદન (suitable product) આપવું, નાણાકીય જાગૃતિ વધારવી, એજન્ટોની કામગીરી પર જરૂરી દેખરેખ રાખવી અને એજન્ટ / બીસી નેટવર્કની સ્થિરતા જેવી બાબતોમાં હજી પણ નીતિગત દખલ (policy interventions) જરૂરી છે.

### નવતર પ્રયોગો અને ટેકનોલોજી (Innovations and Technology)

**II.10** સમગ્ર ક્ષેત્રમાં નવતર પ્રયોગો અને ટેકનોલોજીના આગમનને પગલે ટેકનોલોજીનો લાભ ઉઠાવી નાણાકીય સેવાઓ પૂરી પાડતી ફિન-ટેક સંસ્થાઓમાં વધારો થયો છે. અલબત્ત, આ નવી સંસ્થાઓમાં હરીફાઈ વધારવાની તેમજ ગ્રાહકોને જરૂરી હોય તેવા ઉત્પાદનો અને સરળ

પ્રક્રિયાઓની મદદથી વધારે વિકલ્પો આપવાની ક્ષમતા છે, તેમ છતાં આ સંસ્થાઓ ઇન્ટરનેટ કનેક્ટિવિટી અને સ્માર્ટ ફોન જેવી બુનિયાદી સાધન-સગવડ ન ધરાવનારા ગ્રાહકોને સેવા પૂરી ન પાડી શકે. આથી ગ્રાહકોને યોગ્ય મદદ અને માર્ગદર્શન આપવા માટે ટેકનોલોજી અને એજન્ટો વચ્ચે સંતુલન હોવું જરૂરી છે. ટેકનોલોજીનો વિકાસ ઘણી ઝડપથી થઈ રહ્યો હોવાથી તેના થકી કાર્ય કરવાવાળી સંસ્થાઓ પર દેખરેખ રાખવાની બાબત અત્યંત મહત્વની છે અને તેઓને લગતા નિયમનોમાં સતત સુધારા-વધારા કરવાં પણ જરૂરી છે.

### નાણાકીય સાક્ષરતા અને જાગૃતિ (Financial Literacy and Awareness)

**II.11** નાણાકીય સાક્ષરતાએ વૈશ્વિક ધ્યાન પોતાની તરફ આકર્ષિત કરવાનું ચાલુ રાખેલ છે કારણ કે એવું સમજાઈ રહ્યું છે કે જાણકારી ધરાવનાર ગ્રાહક જ યોગ્ય નાણાકીય નિર્ણય લઈ શકશે. ઉપલબ્ધ ઉત્પાદનો અને તે પૈકી સાચા ઉત્પાદની પસંદગી કરવાની ક્ષમતા તથા ફરિયાદ નિરાકરણ માટે ઉપલબ્ધ તંત્ર સંબંધિત જાણકારી પૂરી પાડીને નાણાકીય સાક્ષરતા ગ્રાહકને સક્ષમ બનાવે છે. આથી હાલમાં, મદદ અને માર્ગદર્શનની આવશ્યકતા ધરાવતાં સંવેદનશીલ સમૂહો - મહિલાઓ, યુવાનો, બાળકો, વડીલો, નાના ઉદ્યમીઓ, વગેરેમાં નાણાકીય જાગૃતિ વધારવાની બાબત પર ભાર મૂકવામાં આવી રહ્યો છે. પ્રક્રિયા સાક્ષરતા અને વિષય સાક્ષરતાનું સંયોજન સાધવાની સાથે વિભિન્ન વૈજ્ઞાનિક સાધનો અને ડિઝાઇન દ્રષ્ટિકોણના વિકાસ પર ધ્યાન આપવામાં આવી રહ્યું છે. ડિજિટલ પદ્ધતિથી થતાં લેવડ-દેવડ વ્યવહારોમાં ઉત્તરોત્તર વૃદ્ધિ થવાની સાથે ડિજિટલ નાણાકીય સેવાઓ સંબંધિત નાણાકીય સાક્ષરતાને અનેકગણું મહત્વ આપવામાં આવી રહ્યું છે.

### ગ્રાહક સુરક્ષા (Consumer Protection)

**II.12** નાણાકીય પ્રણાલીમાં નવા પ્રવેશ મેળવનારાઓને નુકસાન થવાની અધિક સંભાવનાની બાબતને ધ્યાનમાં લેતાં ગ્રાહક સુરક્ષા અને ફરિયાદ નિરાકરણ એ સાર્થક નાણાકીય સમાવેશનને આગળ ધપાવવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ સ્તંભ સમાન બની ગયેલ છે. આ બાબતનું મહત્વ એ હકીકતને કારણે પણ વધી જાય છે કે ડિજિટલ નાણાકીય સેવાઓના વપરાશમાં તીવ્ર વધારો થઈ રહ્યો છે જે એક મજબૂત ગ્રાહક સુરક્ષા માળખાની જરૂરિયાત પર ભાર મૂકે છે. અત્યાર સુધીમાં લેવામાં આવેલા કેટલાક પગલાઓમાં બજાર પરની દેખરેખમાં વૃદ્ધિ, ગ્રાહકોની ફરિયાદના નિરાકરણ માટે એક મજબૂત વ્યવસ્થા (enforcement machinery)ના નિર્માણ તથા નાણાકીય ક્ષેત્રના

નિરીક્ષકો વચ્ચે ખાસ કરીને કોસ-ઉત્પાદન અને કોસ-માર્કેટના મુદ્દા પર વધુ સાટું સંકલન, વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

#### દેખરેખ અને મૂલ્યાંકન (Monitoring and Evaluation)

II.13 નાણાકીય સમાવેશનની દિશામાં થયેલી પ્રગતિ પર સમય-સમય પર દેખરેખ રાખવાથી અને મૂલ્યાંકન કરવાથી અડચણોને ઓળખવામાં અને સુધારાત્મક ઉપાય પણ શરૂ કરવામાં મદદ મળે છે. વિભિન્ન દેશો તેમજ વિભિન્ન સંસ્થાઓ નાણાકીય સમાવેશનની વિશ્વસનીય માહિતીની જરૂરિયાત પર ભાર મૂકી રહ્યા છે જેથી આપવામાં આવેલી નાણાકીય સેવાઓની ગુણવત્તા, ઉપયોગ અને ઉપલબ્ધતા સંબંધિત માપદંડોનો ચિતાર પામી શકાય.

II.14 નાણાકીય સમાવેશન ભારત માટે અત્યંત આશાવાદી નીતિ છે અને તેની આર્થિક નીતિ હમેંશા એક સ્થાયી અને સમાવેશી વિકાસની બાબતથી પ્રેરિત છે. આગળનું પ્રકરણ નાણાકીય સમાવેશનની દિશામાં ભારતમાં લેવાયેલા પગલાઓ અને ખાસ કરીને અગાઉ મળેલ બોધપાઠને ધ્યાને લેતાં આપણી ઉપલબ્ધિઓ રજૂ કરે છે. આ પ્રકરણમાં નાણાકીય સમાવેશનમાં અડચણ સમાન કેટલાક મહત્વના પડકારોનો પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે.

## III ભારતમાં નાણાકીય સમાવેશનની સ્થિતિ

III.1 ભારતમાં નીતિ નિર્માતાઓ નાણાકીય સ્થિરતા માટે ગરીબી સાથે સંકળાયેલ પ્રશ્નોથી વાકેફ છે અને ગરીબીના બધા જ પાસાઓને પહોંચી વળવાની સાથે આર્થિક વિકાસનો લાભ સમાજના ગરીબ તેમજ વંચિત લોકો સુધી પહોંચે તેની ખાતરી માટે નિરંતર પ્રયત્નશીલ રહ્યા છે.

III.2 ભારતે 1956 ની શરૂઆતમાં જીવન વીમા કંપનીઓના રાષ્ટ્રીયકરણ કરવાની સાથે નાણાકીય સમાવેશનની યાત્રા શરૂ કરી. ત્યારબાદ 1969 અને 1980 માં બેંકોનું રાષ્ટ્રીયકરણ કરવામાં આવ્યું. 1972માં સામાન્ય વીમા કંપનીઓનું રાષ્ટ્રીયકરણ કરવામાં આવ્યું. ભારતમાં નાણાકીય સમાવેશનની સ્થિતિની સમીક્ષા કરતા એમ જણાય છે કે નાણાકીય સમાવેશનની દિશામાં આ વર્ષો દરમિયાન અનેક પગલાં લેવામાં આવ્યા છે.

III.3 ભારત અન્ય દેશો તેમજ બહુપક્ષીય મંચો (multilateral fora) અર્થાત્ નાણાકીય સમાવેશન હેતુ વૈશ્વિક ભાગીદારી (GPII-Global Partnership for Financial Inclusion) અને આર્થિક સહયોગ અને વિકાસ સંગઠન (OECD-Organization for Economic Co-operation and Development) ની સાથે સક્રિય રૂપે જોડાયેલું છે. નિયમન અને માનક નિર્ધારણ સમુદાયો (Regulation and Standard Setting Bodies) પર જીપીએફઆઈ ઉપસમૂહ (GPII Subgroup) માં ઇંડોનેશિયા તેમજ યૂનાઇટેડ કિંગડમની સાથે ભારત પણ એક સભ્ય છે. જીપીએફઆઈ દ્વારા સમયે-સમયે બહાર પાડવામાં આવતા ડિજિટલાઇઝેશન, નિયમન અને નાણાકીય સમાવેશનને લગતા પ્રાસંગિક સંશોધન અને નીતિગત માર્ગદર્શિકા તૈયાર કરવામાં ભારત સક્રિયપણે સામેલ રહ્યું છે. વધુમાં, ભારતીય રિઝર્વ બેંક હાલમાં ઓઈસીડીના અંતર્ગત સ્થાપિત નાણાકીય શિક્ષણ હેતુ આંતર્રાષ્ટ્રીય નેટવર્ક (INFE) ના હેઠળ ચાર કાર્યદળો અર્થાત્ માપદંડ, અમલીકરણ અને મૂલ્યાંકન, ડિજિટલ નાણાકીય સાક્ષરતા, એમએસએમઈ માટે નાણાકીય શિક્ષણ અને નાણાકીય સાક્ષરતા માટે નિર્ધારિત ધનિષ્ઠ કુશળતાની સભ્ય છે. વૈશ્વિક મોરચે વિવિધ વિકાસને ધ્યાનમાં રાખતાં, ભારતે પણ નાણાકીય સમાવેશન સલાહકાર સમિતિ (FIAC)ના માર્ગદર્શન હેઠળ જૂન 2017માં નાણાકીય સમાવેશન અંગેની રાષ્ટ્રીય રણનીતિ (NSFI) તૈયાર કરવાની પ્રક્રિયા શરૂ કરી છે. નાણાકીય સેવાઓનો વિભાગ, આર્થિક કામગીરી વિભાગ, નાણાં વિભાગ, ભારત સરકાર, રિઝર્વ બેંક, સેબી,

આઈઆરડીએઆઈ, પીએફઆરડીએ, નાબાઈ અને એનપીસીઆઈ જેવા વિવિધ હિતધારકો તરફથી પ્રાપ્ત થયેલ પ્રતિભાવોના આધારે આ દસ્તાવેજ તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે.

### નેતૃત્વ (Leadership)

**III.4** નાણાકીય સમાવેશનને મોટા પાયે / મિશન મોડમાં અમલમાં મૂકવા માટે સબળ નેતૃત્વ (દૂરદર્શી અથવા પ્રભાવશાળી) એક આગોતરી જરૂરિયાત છે. ભારતીય નીતિ નિર્માણે સમાવેશી વિકાસ માટે અડગ નિર્ધાર દાખવ્યો છે જેનું પરિણામ નાણાકીય સમાવેશન માટે રાષ્ટ્રીય અભિયાન અર્થાત પ્રધાનમંત્રી જન ધન યોજના (PMJDY) છે. 2014 માં શરૂ કરવામાં આવેલ આ યોજના રાષ્ટ્રની નાણાકીય સમાવેશન ઝુંબેશમાં એક સીમાસ્તંભરૂપ પૂરવાર થઈ છે. આ કાર્યક્રમ વર્તમાન બેંકિંગ નેટવર્ક, બેંકિંગ આઉટલેટ્સ અને ટેકનોલોજી સંબંધિત નવીનતાઓનો લાભ ઉઠાવે છે જેથી દરેક ઘરને પાયાની નાણાકીય સેવાઓ પહોંચાડી શકાય, જેનાથી બેંકિંગ સુવિધાઓના વ્યાપમાં જોવા મળતાં અંતરને ઘટાડી શકાય.

**III.5** પીએમજેડીવાય<sup>2</sup> અંતર્ગત પાંચ વર્ષના ટૂંકા ગાળામાં તારીખ 30 જાન્યુઆરી 2019 સુધીમાં ₹ 89,257 કરોડ જેટલી રકમની થાપણો સાથે 34.01 કરોડ ખાતા ખોલવામાં આવ્યા. પીએમજેડીવાય હેઠળ એક સપ્તાહમાં સૌથી મોટી સંખ્યામાં ખાતા (1,80,96,130) ખોલવાની ઉપલબ્ધિને ગિનેસ બુક ઓફ વર્લ્ડ રેકોર્ડમાં સ્થાન પ્રાપ્ત થયું છે. પીએમજેડીવાય અંતર્ગત ખાતાધારકોને ઉત્પાદનનો એક સમૂહ - અર્થાત્ ₹ 10,000 નો ઓવરડ્રાફ્ટ, આકસ્મિક મૃત્યુ અને દિવ્યાંગતા સામે વીમાકવચ, મુદતી જીવન વીમાકવચ અને વૃદ્ધાવસ્થા પેશન ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવ્યો છે. ખાતા ખોલવાના સંદર્ભમાં હવે “દરેક ઘરને બદલે પ્રત્યેક પુખ્ત વયની વ્યક્તિ” પર લક્ષ કેન્દ્રિત કરવામાં આવ્યું છે.

**III.6** પ્રધાન મંત્રી સુરક્ષા વીમા યોજના (PMSBY) માં જોડાનાર 18 થી 70 વર્ષની વયના બધા જ ખાતાધારકોને ગ્રાહકદીઠ વાર્ષિક ₹ 12/- જેટલા અત્યંત ઓછા પ્રીમિયમથી ₹ 2 લાખનું દર વર્ષે રિન્યૂ કરાવી શકાય એવું અકસ્માત મૃત્યુ અને દિવ્યાંગતા (accidental death cum disability) સામે વીમાકવચ પૂરું પાડવામાં આવી રહ્યું છે. પ્રધાનમંત્રી જીવન જ્યોતિ વીમા યોજના (PMJJBY) રૂપે

<sup>2</sup> જૂઓ <https://www.pmjdy.gov.in/> : ડીસેમ્બર, 2019 સુધીમાં 37.70 કરોડ પીએમજેડીવાય ખાતા ખોલવામાં આવ્યા.

18 થી 50 વર્ષના વયના બધા જ ખાતાધારકોને ગ્રાહકદીઠ દર વર્ષે ₹ 330/-ના પ્રીમિયમથી વાર્ષિક ₹ 2 લાખનું અન્ય એક વીમાકવચ પૂરું પાડવામાં આવી રહ્યું છે.

**III.7** નવા સમાવેશ કરવામાં આવેલા બેંક ખાતાધારકોને વૃદ્ધાવસ્થામાં નાણાકીય જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટે ભારત સરકાર દ્વારા અટલ પેશન યોજના (APY) હેઠળ એક ગેરંટીયુક્ત પેશનનો લાભ આપવામાં આવી રહ્યો છે. એપીવાયના લાભાર્થી (18 થી 40 વર્ષની ધરાવનાર) ને પોતે ભરેલ રકમના આધારે 60 વર્ષની ઉંમર પૂરી થયા પછી ₹ 1,000 થી ₹ 5,000 સુધીનું માસિક પેશન મળશે.

**વિશિષ્ટ ક્ષેત્રો / પ્રદેશો માટે લક્ષ્ય આધારિત અભિગમ (Target based approach for specific sectors / regions)**

**ક. સૂક્ષ્મ, લઘુ અને મધ્યમ સાહસો (MSMEs – Micro, Small and Medium Enterprises)**

**III.8** એમએસએમઈને ભારતીય અર્થવ્યવસ્થાના વિકાસના એજીન તરીકે માનવામાં આવે છે. તેઓ ભારતના કુલ ઘરેલુ ઉત્પાદનમાં લગભગ 31%, નિકાસમાં 45% જેટલો ફાળો આપતાં આવ્યા છે અને 11.1 કરોડથી પણ વધુ કુશળ અને અર્ધ-કુશળ લોકોને રોજગારની તકો પૂરી પાડે છે. દેશમાં લગભગ 6.33 કરોડ એમએસએમઈ છે. આ ક્ષેત્રમાં ધિરાણને પ્રોત્સાહન આપવા માટે સંખ્યાબંધ પ્રયત્નો કરવામાં આવ્યા છે. એમએસએમઈ સેક્ટરના ઉદ્યમીઓ (entrepreneurs) જોડે વ્યવહાર કરવાના સમયે બેંકરોની માનસિકતામાં બદલાવ લાવવા માટે “એમએસએમઈને ધિરાણ માટે બેંકરોની ક્ષમતા-નિર્માણ માટે રાષ્ટ્રીય મિશન” (એનએએમસીએબીએસ) નામના એક ખાસ કાર્યક્રમની શરૂઆત કરવામાં આવી છે જેથી બેંકર એમએસએમઈને ધિરાણને સ્પર્શતા બધાં મુદ્દાઓથી પરિચિત થઈ શકે.

**III.9** વ્યવસાયિક રીતે નાણાકીય યોજના તેમ જ પ્રોજેક્ટ રિપોર્ટ તૈયાર કરવામાં ઉદ્યમીઓને મદદ કરવા માટે એક સુગઠિત વ્યવસ્થા બનાવવા માટે પ્રમાણિત ધિરાણ સલાહકાર યોજના શરૂ કરવામાં આવી હતી જેથી ધિરાણ આપવાની બાબતમાં બેંક સાચો નિર્ણય લઈ શકે.

ધિરાણની સરળ ઉપલબ્ધતા માટે ‘ઉદ્યમી મિત્ર’ અને ‘પીએસબીલોનઇન59મિનિટ્સ’ જેવા વેબ પોર્ટલ પણ શરૂ કરવામાં આવ્યા છે. એમએસએમઈને ચુકવણીઓમાં થતાં વિલંબની સમસ્યાને ઉકેલવા માટે ટ્રેડ રિસીવેબલ્સ ડિસ્કાઉન્ટિંગ સિસ્ટમ (TReDS) પ્લેટફોર્મની સ્થાપના કરવામાં આવી

છે. પ્રધાનમંત્રી મુદ્રા યોજના (PMMY)<sup>3</sup> નાના વ્યવસાય ઉદ્યોગો (small business enterprises) ને ધિરાણ આપવાની યોજના છે જે એપ્રિલ 2015 માં શરૂ કરવામાં આવી છે જે અંતર્ગત ધિરાણ આપનાર સંસ્થાઓ સૂક્ષ્મ ઉદ્યોગીઓને (micro entrepreneurs) ₹ 10 લાખ સુધીનું ધિરાણ પૂરું પાડશે. ધિરાણખર્ચ ઘટાડવાના હેતુસર એમએસએમઈ માટે વ્યાજમાં રાહત આપવાની યોજના પણ શરૂ કરવામાં આવી છે.

#### ખ. કૃષિ (Agriculture)

**III.10** ભારતની કૃષિ અર્થવ્યવસ્થા કુલ ઘરેલુ ઉત્પાદનનો લગભગ 15 ટકા અને નિકાસનો 11 ટકા સ્ત્રોત છે અને ભારતની લગભગ અડધી વસ્તીને આજીવિકા પૂરી પાડે છે. એક બૃહદ્ આર્થિક પરિપ્રેક્ષ્યમાં જોવામાં આવે તો અન્ય ક્ષેત્રોની સરખામણીમાં કૃષિ અને તેને સંલગ્ન પ્રવૃત્તિ તરફ બેંક ધિરાણના નોંધપાત્ર પ્રવાહમાં પણ આ ક્ષેત્રનું મહત્વ જોવા મળે છે.

**III.11** ઔપચારિક ક્ષેત્ર દ્વારા કૃષિધિરાણ તરફ ઝોક વધારવા માટે બેંકોને પ્રાથમિકતા-પ્રાપ્ત ક્ષેત્ર (priority sector) યોજના અંતર્ગત ખાસ લક્ષ્યાંકો આપવામાં આપવામાં આવ્યા છે. હાલમાં બધી જ સ્થાનિક અનુસૂચિત વાણિજ્યિક બેંકો અને 20થી વધુ શાખાઓ ધરાવતી વિદેશી બેંકો માટે પ્રાથમિકતા-પ્રાપ્ત ક્ષેત્ર અંતર્ગત કૃષિધિરાણ આપવા માટે સમાયોજિત ચોખ્ખા બેંકધિરાણ (એએનબીસી – Adjusted Net Bank Credit) અથવા પાકા સરવૈયાથી અલગ એક્સપોઝર રકમના સમમૂલ્ય ધિરાણ (સીઈએઓબીઈ - Credit Equivalent Amount of Off-Balance Sheet Exposure), બંનેમાંથી જે વધુ હોય, તેના 18 ટકાનું લક્ષ્ય આપવામાં આવ્યું છે. કૃષિ માટે આ 18 ટકાના લક્ષ્ય અંતર્ગત નાના અને સીમાંત ખેડૂતો માટે એએનબીસી અથવા પાકા સરવૈયાથી અલગ એક્સપોઝર રકમનું સમમૂલ્ય ધિરાણ, તેમાંથી જે પણ વધુ હોય, તેના 8 ટકાનું ઉપલક્ષ્ય નિર્ધારિત કરવામાં આવ્યું છે. નાના અને સીમાંત ખેડૂતોને ₹ 1.6 લાખ સુધીનું જામીનગીરી-મુક્ત (collateral free) ધિરાણ પૂરું પાડવા માટે પણ બેંકોને સૂચના આપવામાં આવી છે. ખેડૂતોને તેમની ખેતી તેમજ અન્ય જરૂરિયાતો માટે સિંગલ વિંડો હેઠળ બેંકિંગ પ્રણાલી તરફથી પૂરતું અને સમયસર ધિરાણ મળી રહે તે હેતુસર તેમ જ ઉપલબ્ધતા તેમ જ વિતરણને સરળ બનાવવા માટે રિવોલ્વીંગ કેશ ક્રેડિટના રૂપમાં ઓગષ્ટ 1998માં એક નવતર ઉત્પાદન એટલે કે કિસાન ક્રેડિટ કાર્ડ યોજનાની શરૂઆત કરવામાં આવી. આ યોજનામાં ભાડૂતી ખેડૂત, અભિખિત પટ્ટેદાર અને ભાગિયા ખેડૂતોનો

<sup>3</sup> See <https://www.mudra.org.in/>



સમાવેશ થાય છે અને હવે પશુપાલન અને મત્સ્યપાલનને પણ આ સગવડ આપવામાં આવી છે. આ યોજના અંતર્ગત દર વર્ષે સરળ રિન્યુઅલ સાથે 5 વર્ષની મર્યાદા માટે ધિરાણ આપવામાં આવે છે.

### ગ. આકાંક્ષી જિલ્લાઓ (Aspirational Districts)

III.12 વિકાસમાં આંતર-રાજ્ય અને આંતર-જિલ્લા વિવિધતાઓમાં રહેલી પ્રાદેશિક અસમાનતાઓ દૂર કરવા માટે જાન્યુઆરી, 2018 માં 'આકાંક્ષી જિલ્લાઓનું પરિવર્તન' કાર્યક્રમ શરૂ કરવામાં આવ્યો હતો. આ પગલું દરેક આકાંક્ષાત્મક જિલ્લાની ક્ષમતા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે જેને સરકારી અધિકારીઓના એક વરિષ્ઠ દળ દ્વારા અગત્યની જાણકારીઓ જેવી કે સામાજિક-આર્થિક વસ્તી ગણતરી અંતર્ગત વંચિત વસ્તી, મુખ્ય સ્વાસ્થ્ય અને શિક્ષણ ક્ષેત્રના દેખાવ તથા બુનિયાદી માળખાની સ્થિતિ સંબંધિત સમગ્ર સૂચકાંકના આધાર પર જિલ્લાના દેખાવના વિશ્લેષણના આધારે પસંદ કરવામાં આવ્યા છે. આ કાર્યક્રમ અંતર્ગત પ્રગતિને માપવાં અને દેખાવના આધારે પસંદગી કરેલા જિલ્લાઓનું રેકિંગ કરીને તાત્કાલિક સુધારા માટે પ્રાપ્ય પરિણામોની એક યાદી નક્કી કરવામાં આવી છે. આ કાર્યક્રમ 28 રાજ્યોમાં 117 નક્કી કરેલા જિલ્લાઓમાં ઝડપથી પરિવર્તન લાવવાનું લક્ષ્ય સેવે છે અને કાર્યક્રમનું સંચાલન મહંદ્દેશ રાજ્ય સરકાર દ્વારા કરવામાં આવે છે. આ કાર્યક્રમ ઝડપથી વૃદ્ધિ પામતી અર્થવ્યવસ્થામાં લોકોની ભાગ લેવાની સર્વાંગી ક્ષમતાને સુધારવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. આકાંક્ષી જિલ્લાઓનું પાયાનું રેકિંગ (baseline ranking) પાંચ ક્ષેત્રોના કુલ 49 સૂચકો પર આધારિત છે જેમાં 13 સૂચકોના માધ્યમથી સ્વાસ્થ્ય અને પોષણ (30% ગુણભાર), 8 સૂચકોના માધ્યમથી શિક્ષણ (30% ગુણભાર), 10 સૂચકોના માધ્યમથી કૃષિ અને જળ સંસાધન (20% ગુણભાર), 10 સૂચકોના માધ્યમથી નાણાકીય સમાવેશન અને કૌશલ્ય વિકાસ (10% ગુણભાર) અને 7 સૂચકોના માધ્યમથી બુનિયાદી માળખું (10% ગુણભાર) સામેલ છે.

### નિયમન માળખું (Regulatory Framework)

#### (i) બેંકિંગ (Banking)

III.13 ગ્રાહકોના હિતના રક્ષણ માટે તટસ્થ વ્યવસાયિક પ્રક્રિયાઓના પ્રોત્સાહન અને બજારના વેપારીઓ દ્વારા બિનતંદુરસ્ત પ્રથાઓને રોકવામાં એક સહાયક નિયમન અને કાનૂની માળખું ઊભું કરવામાં આવ્યું છે.

**III.14** ભારતીય રિઝર્વ બેંકે નાણાકીય સમાવેશનના વિકાસ માટે બેંકના નેતૃત્વવાળા મોડલને સ્વીકાર્યું છે. બેંકોને રાષ્ટ્રવ્યાપી શાખાઓ ખોલવા માટે આદેશ આપવામાં આવ્યો હતો જેમાં અપૂરતી બેંકોવાળા ક્ષેત્રોમાં શાખાઓ ખોલવા પર વિશેષ ભાર મૂકવામાં આવ્યો હતો. આના લીધે 1990 ના દશકથી શરૂ કરી 2000 ની શરૂઆત સુધીમાં બેંક શાખાઓ અને ત્યારબાદ ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન (ATM)ની સંખ્યામાં નોંધપાત્ર વધારો થયો. વર્ષ 2009માં 2000 થી વધુ વસ્તીવાળા ગામોમાં અને વર્ષ 2012માં 2000 થી ઓછી વસ્તીવાળા ગામોમાં બેંકિંગ આઉટલેટ ખોલવા અંગે રોડમેપ તૈયાર કરવા માટે બેંકોને સૂચના આપવામાં આવી હતી. ત્યારબાદ, 5000થી અધિક વસ્તીવાળા ગામોમાં ઈમારતી શાખાઓ ખોલવા માટે બેંકોને કહેવામાં આવ્યું હતું. નાણાકીય સેવાઓના વિતરણની રીતો, બુનિયાદી બચત બેંક જમા ખાતા (BSBDAs) ની સુવિધા અને વ્યસાયિક પ્રતિનિધિ (BC)ના માધ્યમથી લેવડ-દેવડની મુખ્ય બાબતોનો સમાવેશ કરતી ત્રણ વર્ષના સમયગાળાની નાણાકીય સમાવેશન યોજના બનાવવાનું પણ બેંકોને જણાવવામાં આવ્યું હતું.

**III.15** નાણાકીય સમાવેશનને સક્ષમ બનાવવા માટે રિઝર્વ બેંકે 2017 માં શાખા અધિકૃતિ માર્ગદર્શિકાઓને (branch authorization guidelines) સરળ બનાવી જેમાં નિશ્ચિત જગ્યા અને દિવસમાં ચાર કલાકથી વધુ અને સપ્તાહમાં પાંચ દિવસથી વધુ કામ કરી રહ્યા હોય એવા વ્યવસાયિક પ્રતિનિધિ આઉટલેટને પ્રત્યક્ષ ઈમારતી શાખાઓ (physical brick and mortar branches) સમાન માનવામાં આવ્યા. ટેકનોલોજીને અપનાવવા માટે તેમ જ ક્ષમતા-નિર્માણમાં સહાયરૂપ થવાના હેતુથી ₹ 2,000 કરોડના પ્રારંભિક ભંડોળ (initial corpus) વડે એક વિશેષ ભંડોળ અર્થાત્ નાણાકીય સમાવેશન ભંડોળ (FIF) ની સ્થાપના કરવામાં આવી છે.

**III.16** નાણાકીય સમાવેશનને વ્યાપક બનાવવાના હેતુથી ભારતીય રિઝર્વ બેંકે સાલ 2015 માં લઘુ નાણાં બેંક (SFB – Small Finance Bank) અને ચુકવણી બેંક (Payment Bank) માટે વિભિન્ન બેંકિંગ લાઇસંસ આપ્યા છે. એસએફબીની સ્થાપનાનો ઉદ્દેશ બહેતર ટેકનોલોજી અને ઓછા ખર્ચે સંચાલન દ્વારા નાના વ્યવસાયિક એકમો, નાના અને સીમાંત ખેડૂતો, સૂક્ષ્મ અને નાના ઉદ્યોગો અને અન્ય અસંગઠિત ક્ષેત્રની સંસ્થાઓને બચત સુવિધા તેમ જ ધિરાણ પૂરું પાડવાની જોગવાઈ વડે નાણાકીય સમાવેશનને વધુ આગળ ધપાવવાનો હતો. પ્રવાસી શ્રમિકો, ઓછી આવકવાળા ઘરો,

નાના વ્યવસાયો અને અન્ય અસંગઠિત ક્ષેત્રની સંસ્થાઓ / અન્ય વપરાશકારોને નાના બચત ખાતા અને ચુકવણી / રેમિટેન્સ સેવાઓ (payments/remittance services) પૂરી પાડવા માટે ચુકવણી બેંકોની સ્થાપના કરવામાં આવી છે.

**III.17** બીસી મોડલને મજબૂત બનાવવા અને ભાવિ વપરાશકારોને સારી સેવા પૂરી પાડવાનો રેકોર્ડ ધરાવતા બીસી (વ્યવસાયિક પ્રતિનિધિ)ની ઓળખ કરવામાં મદદરૂપ થાય તે માટે ભારતીય બેંક સંઘ (IBA)ના નેતૃત્વ હેઠળ બીસી રજીસ્ટ્રીની શરૂઆત કરવામાં આવી છે. બીસીના ક્ષમતા-નિર્માણ માટે અને તેઓ દ્વારા અપાતી સેવાઓનું એક ચોક્કસ લઘુત્તમ સ્તર જળવાઈ રહે તેની ખાતરી રાખવા માટે ભારતીય બેંકિંગ અને નાણાં સંસ્થા (IIBF)ના માધ્યમથી બીસી સર્ટિફિકેશન કોર્સ (BC Certification Course) ની પણ શરૂઆત કરવામાં આવી છે.

#### (ii) વીમો (Insurance)

**III.18** ઉપર જણાવેલા ઉપાયો /વીમા ઉત્પાદનો ઉપરાંત, વીમા ક્ષેત્ર<sup>4</sup>માં કરવામાં આવેલી કેટલીક અન્ય મહત્વપૂર્ણ શરૂઆતોમાં વીમાની જરૂરિયાત અને ફાયદા અંગે નાગરિકોમાં જાગૃતિ વધારવી તથા કોર્પોરેટ એજન્ટો અને સામાન્ય સેવા કેન્દ્રો (Common Service Centers) સહિત વિતરણ શ્રંખલામાં વધારો કરીને વીમા ઉત્પાદનો (સૂક્ષ્મ વીમા સહિત)ની ઉપલબ્ધતા વધારવાનું સામેલ છે.

**III.19** વધુમાં, ટેકનોલોજીનો લાભ ઉઠાવતા વેબ એગ્રેગેટર્સ અને ઇન્સ્યોરન્સ રિડીપોજિટરીઝની સ્થાપના કરવામાં આવી છે જે વીમા પોલિસીની વિગતોનો સંગ્રહ તેમ જ તેની જાણકારી મેળવવાની સગવડ પૂરી પાડે છે તેમ જ વીમા પોલિસીને ઇલેક્ટ્રોનિક રૂપમાં આપે છે.

**III.20** પોલિસીધારકોના હિતોના રક્ષણ અને તંત્રમાં તેમનો વિશ્વાસ જળવાઈ રહે તે માટે વીમા લોકપાલ સંસ્થાની રચના કરવામાં આવી છે. તેનાથી વિમિત ગ્રાહકો (insured customers)ની ફરિયાદોનો ઝડપી નિકાલ થશે અને આ ફરિયાદોના નિરાકરણ સાથે સંકળાયેલી એમની સમસ્યાઓ પણ હળવી થશે. આરોગ્ય વીમાક્ષેત્ર અંતર્ગત વીમા કંપનીઓ / માધ્યમ સંસ્થાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓના બાબતમાં પોલિસીધારકો અને ગ્રાહકોના હિતોના રક્ષણ માટે અલગ માર્ગદર્શિકાઓ બહાર પાડવામાં આવી છે.

---

<sup>4</sup> વધુ વિગતો માટે જુઓ <https://www.irdai.gov.in/>

### (iii) પેશન (Pension)

**III.21** રાષ્ટ્રીય પેશન પ્રણાલી (NPS) અને કોઈ પણ કાયદા દ્વારા નિયમન ન થતી હોય એવી કોઈ પણ અન્ય પેશન યોજનાના નિયમન માટે પીએફઆરડીએ અધિનિયમ, 2013 અંતર્ગત 'પેશન ભંડોળ નિયામક અને વિકાસ પ્રાધિકરણ (PFRDA)<sup>5</sup> ની સ્થાપના કરવામાં આવી છે. વધુમાં, ઉપર જણાવેલ શરૂઆતો / પેશન ઉત્પાદનો ઉપરાંત, પેશન ક્ષેત્રમાં કરવામાં આવેલી કેટલીક અન્ય મુખ્ય શરૂઆતોમાં વિતરણ શ્રુખલાની સંખ્યા વધારીને એનપીએસનો વિસ્તાર, તેની માધ્યમ સંસ્થાઓના અધિકારીઓનું ક્ષમતાવર્ધન અને વૃદ્ધાવસ્થા આવક સુરક્ષા અને સેવાનિવૃત્તિ આયોજન અંગે જાગૃતિ વધારવાનું સામેલ છે. આને ટેકનોલોજીની મદદ પણ મળી છે જેથી ગ્રાહકો અને સેવા આપનારાઓ માટે એનપીએસ સરળ અને અસરકારક સાબિત થઈ શકે.

### બજારનો વિકાસ (Market Development)

**III.22** જો કે યુનિવર્સલ બેંકિંગનું હાલનું મોડલ વર્તમાન ગ્રાહકોને જરૂરી નાણાકીય સેવાઓ પૂરી પાડી રહ્યું છે તેમ છતાં વિભિન્ન ક્ષેત્રના વર્ગો માટે વિભેદિત (differentiated) બેંકિંગની જરૂરિયાત છે. તદનુસાર, આરબીઆઈએ 2015માં લઘુ નાણાં બેંક (SFB) અને યુકવણી બેંક માટે વિભેદિત બેંકિંગ લાઇસંસ આપ્યા. સેવા કેન્દ્રો અને ગ્રામીણ નેટવર્ક વધારવા માટે આરબીઆઈએ 2017માં શાખા મંજૂરીની માર્ગદર્શિકાઓ કાર્યસંગત બનાવી છે. લાભાર્થીઓની ચોક્કસ ઓળખ, નકલખોરી, ઠગાઈ અને દુર્વ્યય ઘટાડવા માટે 01 જાન્યુઆરી 2013 થી પ્રત્યક્ષ લાભ અંતરણ (ડીબીટી-Direct Benefit Transfer)<sup>6</sup> ની શરૂઆત કરી છે. પહેલા તબક્કામાં ડીબીટી અંતર્ગત શિષ્યવૃત્તિ, મહિલા, બાળ અને શ્રમિક કલ્યાણથી સંબંધિત 27 યોજનાઓને સાંકળી લઈ એ 43 જિલ્લાઓમાં શરૂ કરવામાં આવી હતી અને જે પછીથી 78 જિલ્લાઓમાં લાગુ કરવામાં આવી. ડીસેમ્બર 2014 થી ડીબીટી સમગ્ર દેશમાં લાગુ કરવામાં આવી છે. આધાર નોંધણીના ઊંચા દરવાળા 300 જિલ્લામાં ડીબીટી હેઠળ 7 નવી શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓ અને મહાત્મા ગાંધી રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ રોજગાર બાહેધરી અધિનિયમ (MGNREGA) ને આવરી લેવામાં આવેલ છે.

**III.23** જન ધન ખાતા, આધાર બાયોમેટ્રિક આઈડી અને મોબાઈલ (JAM) જેવું સબળ સંયોજન રાજ્યો અને કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશો સહિત પૂરા દેશમાં બધી જ કલ્યાણકારી યોજનાઓમાં ડીબીટીના

5. જુઓ <https://www.pfrda.org.in/>

6 જુઓ <https://dbt.bharat.gov.in/>

અમલીકરણ માટે એક વિશિષ્ટ તક પૂરી પાડે છે. ડીબીટીના કારણે બધા જ જીટપી (ગવર્મેન્ટ ટુ પર્સન) વ્યવહારોમાં કુશળતા, અસરકારકતા, પારદર્શકતા અને જવાબદારી આણી શકાયા છે.

### બુનિયાદી માળખાને મજબૂત બનાવવું (Strengthening Infrastructure)

**III.24** ચુકવણી પ્રણાલીથી સંબંધિત કોઈ પણ એકમ / ઉત્પાદની શરૂઆત કે સંચાલન માટે ચુકવણી અને પતાવટ પ્રણાલી અધિનિયમ, 2007 (The Payment & Settlement System Act, 2007) અંતર્ગત આરબીઆઈ પાસેથી યોગ્ય મંજૂરી મેળવવી જરૂરી છે. આરબીઆઈ એક તરફ મોટા મૂલ્યવાળી ચુકવણી પ્રણાલી (RTGS) અને રીટેલ ચુકવણી પ્રણાલી (NEFT) સંચાલિત કરે છે તો રીટેલ પ્રણાલીઓ (CTS, AEPS, NACH, UPI, IMPS etc) વગેરેનું સંચાલન ભારતીય રાષ્ટ્રીય ચુકવણી નિગમ (એનપીસીઆઈ) કરે છે. આ રીટેલ ચુકવણી પ્રણાલીઓની લોકપ્રિયતાની સાથે ડિજિટલ લેવડ-દેવડ અનેકગણી વધી ગઈ છે.

**III.25** “આધાર”, એક વિશિષ્ટ ઓળખ નંબર (UID) આપવાના ઉદ્દેશ્યથી ભારતીય વિશિષ્ટ ઓળખ પ્રાધિકરણ (UIDAI)<sup>7</sup> ની સ્થાપવામાં આવેલ છે જે નકલી અને બનાવટી ઓળખને દૂર કરવા માટે ભારતના બધા જ રહેવાસીઓની જૈવિક ઓળખ સાથે જોડાયેલ છે. યુઆઈડીએઆઈએ અત્યાર સુધીમાં 120 કરોડથી વધું ભારતવાસીઓને આધાર નંબર આપ્યા છે અને ભારતના ગરીબ લાભાર્થીઓના આર્થિક જીવનને સુધારવા માટે ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ કરીને બૃહદ્ સ્તર પર વાસ્તવિક સમયમાં બેંક ખાતામાં પ્રત્યક્ષ લાભ અંતરણ (DBT) લાગુ કરેલ છે.

**III.26** સાર્વજનિક ધિરાણ રજિસ્ટ્રી (PCR – Public Credit Registry) બેંકોને ધિરાણ આકલન અને મૂલ્યનિર્ધારણ માટે વધુ સારા અને ઝડપી જોખમ-માપન માનકો (underwriting standards) વિકસાવવામાં તેમ જ તેઓને જોખમ-આધારિત, ગતિશીલ અને ચડાવ-ઉતાર સામે જોગવાઈ કરવામાં (Counter-cyclical provisioning), નિયમનકારને નિરીક્ષણ અને વહેલો હસ્તક્ષેપ (supervision and early intervention) કરવામાં તથા તાણગ્રસ્ત સંપત્તિઓનું કુશળતાપૂર્વક પુનર્ગઠન કરવાની દિશામાં મદદરૂપ થશે.

**III.27** એમએસએમઈને ચૂકવણીમાં થતાં વિલંબની સમસ્યાને ઉકેલવા માટે આરબીઆઈએ ટ્રેડ રિસીવેબલ્સ ડિસ્કાઉન્ટિંગ સિસ્ટમ (TReDS)<sup>8</sup> ના ઉપયોગ માટે માર્ગદર્શિકાઓ બહાર પાડી હતી. ટીઆરઈડીએસનું નિર્માણ ઇલેક્ટ્રોનિક બિલ ફેક્ટરિંગ એક્સચેન્જોની સુવિધા ઊભી કરવા માટે

7. જૂઓ <https://uidai.gov.in/>

8 જૂઓ [https://www.rbi.org.in/Scripts/bs\\_viewcontent.aspx?Id=3504](https://www.rbi.org.in/Scripts/bs_viewcontent.aspx?Id=3504) and [https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_PressRelease.aspx?prid=48405&fn=9](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_PressRelease.aspx?prid=48405&fn=9)

કરવામાં આવ્યું હતું. તે એમએસએમઈના બિલોને ઇલેક્ટ્રોનિક રૂપમાં સ્વીકારીને તેનું લિલામ કરશે અને પરિણામે, એમએસએમઈ વિના વિલંબે રકમ મેળવી શકશે. ₹ 50 કરોડથી વધુ ટર્નઓવર ધરાવતી બધી જ કંપનીઓને ટીઆરઈડીએસ અંતર્ગત ફરજિયાતપણે નોંધણી કરાવવા ભારત સરકારે આદેશ કર્યો છે.

### છેવાડાના નાગરિક સુધી સેવા પહોંચાડવી (Last Mile Delivery)

**III.28** છેવાડાના નાગરિક સુધી પહોંચવામાં અંતર સંબંધિત સમસ્યાના નિરાકરણ માટે આરબીઆઈએ બેંકોને વ્યવસાય પ્રતિનિધિઓ / સહાયકો (2006)ની સેવા લેવા માટે મંજૂરી આપી છે. આના પરિણામે આઈસીટી આધારિત પ્રણાલીઓ (Information & Communication Technology-based Solutions) ના ઉપયોગથી સેવાઓ આપવાના ખર્ચમાં ઘટાડો થયો. સપ્ટેમ્બર 2018માં ઇંડિયા પોસ્ટ પેમેન્ટ બેંક (આઈપીપીબી)<sup>9</sup>ની સ્થાપના સાથે નાણાકીય સમાવેશનને વધુ આગળ ધપાવવાની દિશામાં અન્ય એક પગલું લેવામાં આવ્યું. દેશમાં નાણાકીય સમાવેશનની ઝુંબેશને વધુ આગળ ધપાવવા માટે આઈપીપીબી 1.55 લાખ પોસ્ટ ઓફિસ અને પોસ્ટ વિભાગના વિશાળ નેટવર્ક તથા 3 લાખથી વધુ પોસ્ટમેન અને ગ્રામીણ પોસ્ટ સેવકનો પણ લાભ લઈ રહી છે.

### નાણાકીય અને જાગૃતિ (Financial Literacy and Awareness)

**III.29** દેશના લોકોમાં નાણાકીય શિક્ષણનો પ્રસાર કરવા માટે આરબીઆઈએ નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્રો (FLCs) અને બેંકોની ગ્રામીણ શાખાઓના માધ્યમથી નાણાકીય સાક્ષરતા માટે માર્ગદર્શિકાઓ બહાર પાડેલ છે. તેણે બેંકોને દર વર્ષે એક જ સમયે 'નાણાકીય સાક્ષરતા સપ્તાહ' મનાવવા માટે પણ જણાવ્યું છે. નાણાકીય સાક્ષરતા વધારવા માટે બેંકો સાથે સમુદાયોની ભાગીદારી (community participation) માટે બ્લોક સ્તર પર નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્રો (CFLs)ની સ્થાપના કરવામાં આવી છે. રાજ્ય સરકારો અને રાષ્ટ્રીય શૈક્ષિક સંશોધન અને તાલીમ પરિષદ (NCERT)ના સહયોગથી શાળાકીય પાઠ્યક્રમમાં નાણાકીય શિક્ષણને સમાવવા માટેની કામગીરી ચાલુ છે. આ સિવાય, નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયામકો અર્થાત્ આરબીઆઈ, સેબી, આઈઆરડીએઆઈ દ્વારા કંપની અધિનિયમ, 2013 અંતર્ગત ખંડ (8) કંપનીના રૂપમાં રાષ્ટ્રીય નાણાકીય શિક્ષણ કેન્દ્ર (NCFE)ની સ્થાપના કરવામાં આવી છે જે બુનિયાદી નાણાકીય સાક્ષરતાના પ્રસારની દિશામાં સમન્વિત પ્રયાસ કરશે.

---

<sup>9</sup> જૂઓ <https://www.ippbonline.com/>

## ગ્રાહક સુરક્ષા (Consumer Protection)

**III.30** ફરિયાદ નિરાકરણ કામગીરીને મજબૂત બનાવવા માટે આરબીઆઈ, આઈઆરડીએઆઈ અને પીએફઆરડીએ દ્વારા અન્ય પગલાંની ભરવાની સાથે-સાથે લોકપાલ યોજના બનાવવામાં પણ આવી છે. વધુમાં, સેબીએ પણ સેબી ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી (SCORES) ની શરૂઆત કરી છે.

## પડકારો (Challenges)

**III.31** દેશમાં નાણાકીય સમાવેશનને મજબૂત કરવા માટે વિભિન્ન હિતધારકોએ વિવિધ પગલાં લીધા હોવા છતાં નાણાકીય સેવાઓના ઉપયોગમાં હજી પણ મહત્વપૂર્ણ અવકાશ (critical gaps) જોવા મળે છે જેના પર નીતિ ઘડનારાઓએ જરૂરી સંકલન અને અસરકારક દેખરેખ થકી ધ્યાન આપવાની જરૂર છે.

1. અપૂરતું બૂનિયાદી માળખું (**Inadequate Infrastructure**): મર્યાદિત ભૌતિક સાધનો, મર્યાદિત પરિવહન સુવિધા, પૂરતી તાલીમ ન ધરાવનારા કર્મચારીઓ જેવી બાબતો ગ્રામ્ય વિસ્તારોના અંતરિયાળ ભાગો તથા હિમાલય તેમ જ ઉત્તર-પૂર્વ પ્રદેશના કેટલાક દૂરસુદૂરના વિસ્તારોના ગ્રાહકો માટે નાણાકીય સેવાઓ સુધી પહોંચવું મૂશ્કેલીભર્યું બને છે.
2. નબળી કનેક્ટિવિટી (**Poor Connectivity**): નાણાકીય સેવાઓ સુધી પહોંચવાં માટે ટેકનોલોજી એક સમર્થ પરિબલ બનવાની દિશામાં આગળ વધી રહી છે ત્યારે દેશની અંદર નબળી કનેક્ટિવિટી ધરાવતાં કેટલાક વિસ્તારો આ સેવાઓનો પૂરતો લાભ મેળવવામાં પાછળ રહી જાય છે જેના કારણે ડિજિટલ વિભાજનની સ્થિતિ સર્જાય છે. નાણાકીય સેવા આપનાર અને છેવાડાના ગ્રાહક વચ્ચે ટેકનોલોજી એક ઉત્તમ સેતુ બની શકે તેમ છે. આ પ્રશ્નના ઉકેલ માટે ફિનટેક કંપનીઓ મહત્વની ભૂમિકા ભજવી શકે તેમ છે. ગ્રામ્ય પ્રદેશોના અંતરિયાળ ભાગોમાં ટેલી અને ઇન્ટરનેટ કનેક્ટિવિટી સુધારવી અને સમગ્ર દેશમાં કનેક્ટિવિટી હાંસલ કરવાના મુખ્ય પડકારનો ઉકેલ શોધવો જરૂરી છે.
3. અનુકૂળતા અને સુસંગતતા (**Convenience and Relevance**): નાણાકીય સેવા લેવા માટે તૈયાર થયેલા ગ્રાહક માટે લાંબી અને જટિલ પ્રક્રિયાઓ એક અવરોધ સમાન છે. આ મુશ્કેલી ત્યારે વધી જાય છે જ્યારે પોતાના વ્યવસાયમાંથી નિશ્ચિત અને સ્થિર રકમ ન

મેળવનારા લોકો જ્યારે ઉત્પાદનોને સહેલાઈથી સમજી ન શકે, ઉત્પાદન જટિલ અને તેમની જરૂરિયાતો પૂરી ન કરી શકતા હોય.

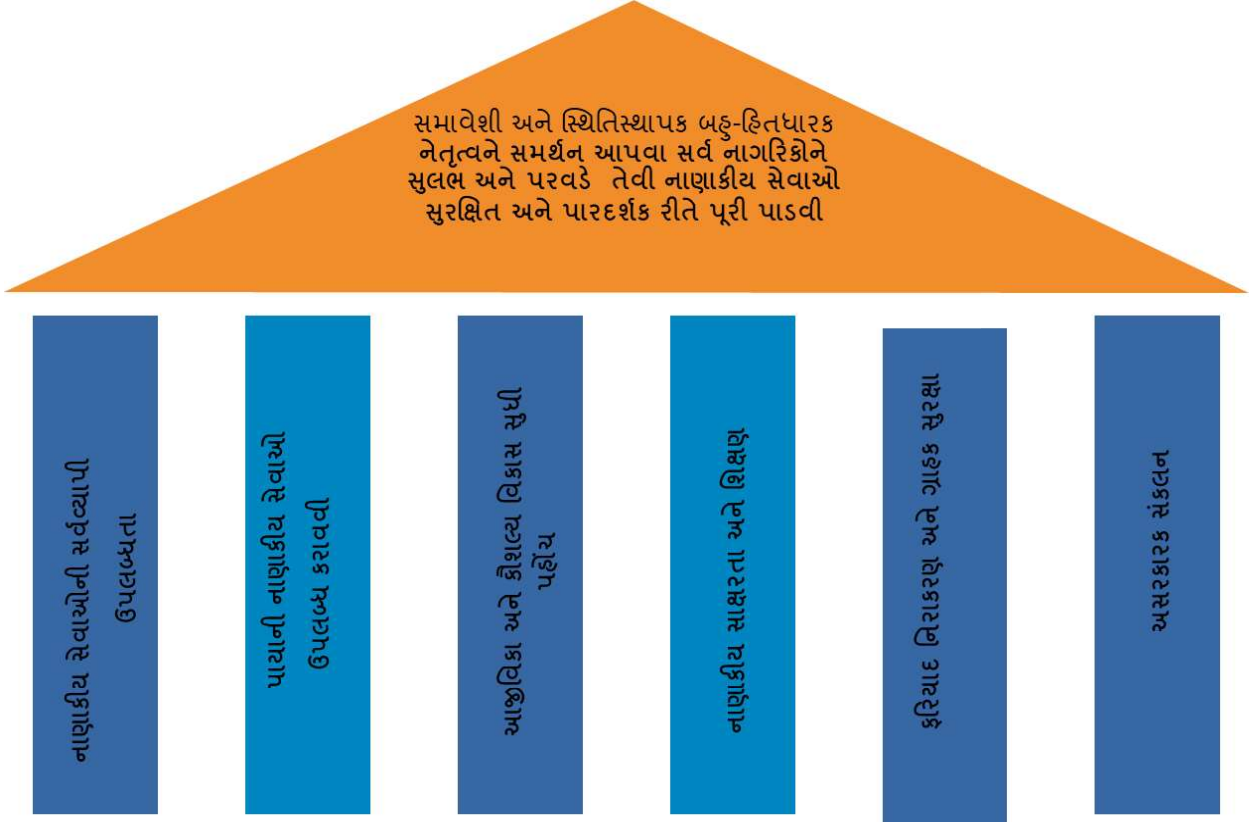
4. **સામાજિક-સાંસ્કૃતિક અવરોધો (Social-Cultural Barriers):** વસ્તીના કેટલાક વર્ગોમાં કેટલીક રૂઢ મૂલ્ય-પ્રણાલીઓ અને માન્યતાઓ હોવાના કારણે ઔપચારિક નાણાકીય સેવાઓ પ્રત્યે તેમનામાં અનુકૂળ માનસિકતાનો અભાવ હોય છે. હજી પણ કેટલાક એવા વર્ગો છે જેમાં સાંસ્કૃતિક અંતરાયોને લઈને મહિલાઓને નાણાકીય સેવાઓ સુધી પહોંચવાની સ્વતંત્રતા અને વિકલ્પ આપવામાં નથી આવતા.
5. **ઉત્પાદન ઉપયોગ (Product Usage):** જો કે નાણાકીય સમાવેશન માટે મિશન-આધારિત અભિગમ (mission-based approach)ના અમલને લઈને સૂક્ષ્મ વીમા અને પેશન સહિતની બુનિયાદી નાણાકીય સેવાઓ સુધીની પહોંચમાં વધારો થયો છે તેમ છતાં ગ્રાહકોને જરૂરી એવી યોગ્ય નાણાકીય સેવાઓનો લાભ મેળવવા માટે અને સેવા આપનારાઓને જરૂરી એવા વ્યવસાયના સ્તર સુધી પહોંચવા અને સ્થિરતા પ્રાપ્ત કરવા માટે આ ખાતાઓનો ઉપયોગ વધારવાની જરૂર છે. આર્થિક બાબતો જેવી કે કૌશલ્ય વિકાસ અને આજીવિકા નિર્માણ, ડિજિટલ લેવડ-દેવડની પ્રક્રિયાઓને મજબૂત કરી સરકારી ચૂકવણીઓનું ડિજિટલીકરણ, સ્વીકૃત બુનિયાદી માળખાનો વિકાસ, નાણાકીય સાક્ષરતામાં વૃદ્ધિ અને એક મજબૂત ગ્રાહક સુરક્ષા માળખાનું સર્જન કરીને આ કાર્યને સિદ્ધ કરી શકાય તેમ છે.
6. **ચૂકવણી માટેનું બુનિયાદી માળખું (Payment Infrastructure):** હાલમાં મોટા ભાગના રીટેલ ઉત્પાદનો જેવા કે સીટીએસ, એઈપીએસ, એનએસીએચ, યુપીઆઈ, આઈએમપીએસ, વગેરે જાહેર, ખાનગી તેમજ વિદેશી બેંકોના એક સમૂહ દ્વારા કલમ (8) હેઠળ સ્થાપિત કંપની - ભારતીય રાષ્ટ્રીય ચૂકવણી નિગમ (NPCI) દ્વારા સંચાલિત કરવામાં આવે છે. નાણાકીય સ્થિરતાના મુદ્દાને ધ્યાનમાં રાખતા હજી વધુ બજાર ભાગીદારો (market players) ની જરૂર છે જે નવતર પ્રયોગ અને હરીફાઈને ઉત્તેજન આપી શકે અને રીટેલ ચૂકવણી પ્રણાલીમાંના સંકેન્દ્રિત જોખમ (concentration risk)ને ઘટાડી શકે.



## IV કાર્યનીતિક ઉદ્દેશ

આકૃતિ IV.1 –

નાણાકીય સમાવેશન માટે રાષ્ટ્રીય રણનીતિના કાર્યનીતિક સ્તંભ  
Strategic Pillars for National Strategy for Financial Inclusion



ટકાઉ નાણાકીય સમાવેશન માટે ટેકનોલોજીનો લાભ ઉઠાવવો અને બહુ-હિતધારક અભિગમ અપનાવવો

પાયાની ઔપચારિક નાણાકીય સેવાઓના સમૂહ સુધી ખાતરીબદ્ધ પહોંચના લક્ષ્યને પ્રાપ્ત કરવા માટે ભારતીય સંદર્ભને વિશેષરૂપે ધ્યાનમાં લઈ માર્ગદર્શક ઉદ્દેશોની એક યાદી તૈયાર કરવામાં આવી છે. આ પ્રકરણ પ્રત્યેક ઉદ્દેશો અને તેને સંબંધિત કાર્યયોજનાઓ તેમ જ સીમાચિહ્નો (milestones) વિષે વિગતવાર જણાવે છે તથા તેને હાંસલ કરવા માટેની વ્યાપક ભલામણો દર્શાવે છે.

#### IV.1 નાણાકીય સેવાઓની સર્વવ્યાપી ઉપલબ્ધતા (Universal access to financial services)

દરેક ગામને 5 કિ.મિ.ની ત્રિજ્યાના વાજબી ગાળામાં એક ઔપચારિક નાણાકીય સેવા પૂરી પાડનાર ઉપલબ્ધ હોવાં જોઈએ. ગ્રાહકોને એક સહેલી અને ઝંઝટમુક્ત ડિજિટલ પ્રક્રિયાના માધ્યમથી બેંકિંગ સાથે જોડવા અને કાગળનો ઓછો ઉપયોગ થતો હોય તેવી વ્યવસ્થાને ઉત્તેજન આપવું.

આઉટરીચનો વિસ્તાર કરીને નાણાકીય સેવાઓની સર્વવ્યાપકતા એક સફળ નાણાકીય સમાવેશન રણનીતિ માટે મહત્વપૂર્ણ આધાર છે. પાછળના પાંચ વર્ષોમાં, ખાસ કરીને 2014માં પીએમજેડીવાયના આરંભ સાથે, દેશમાં કુલ સંપર્ક સ્થાનો (access points) વધ્યા છે. જો કે, દેશમાં જૂજ હિસ્સા છે જેવા કે ઉત્તર પૂર્વીય ક્ષેત્રના કેટલાક દુર્ગમ વિસ્તારો, ડાબેરી અંતિમવાદગ્રસ્ત જિલ્લાઓ અને દેશના આકાંક્ષી જિલ્લાઓમાં વ્યાપ સુધારવા માટે પહોંચ બિંદુઓ (access points) ની સંખ્યા વધારવી જોઈએ.

#### ભલામણ (Recommendation)

નાણાકીય સેવાઓને સર્વવ્યાપકપણે ઉપલબ્ધ કરાવવાના હેતુને સિદ્ધ કરવા માટે બધા જ નાણાકીય સેવા આઉટલેટ્સ / ટચ પોઇન્ટ્સને નાણાકીય સેવાઓના અવરોધરહિત વિતરણ માટે એક મજબૂત અને કુશળ ડિજિટલ નેટવર્ક ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ઉપલબ્ધ હોવું મહત્વપૂર્ણ છે. આની સાથે એ પણ ભલામણ કરવામાં આવે છે કે ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી સેવાઓમાં કુશળતા અને પારદર્શકતાને પ્રોત્સાહિત કરવા માટે સહકારી બેંકો તેમ જ અન્ય વિશિષ્ટ બેંકો (ચૂકવણી બેંકો, લઘુ નાણાં બેંકો) તથા બિન-બેંકિંગ સંસ્થાઓ જેવી કે ખાતરની દુકાનો, સ્થાનિક સરકારી સંસ્થાઓ / પંચાયતો કાર્યાલયો, વાજબી ભાવની દુકાનો, સામાન્ય સેવા કેન્દ્રો, શૈક્ષણિક સંસ્થાઓ વગેરેને ડિજિટલ નાણાકીય માળખાની સુવિધા આપવામાં આવે. બીસી નેટવર્કને મજબૂત બનાવવા માટે વળતર, રોકડ-આધારિત જામીનગીરી (cash-based collaterals) ની જરૂરિયાત અને રોકડ રાખવાની મર્યાદા (cash retention limit) સંબંધિત મુદ્દાઓને ઉકેલવાનો બેંકો પ્રયાસ કરી શકે છે.

કાર્યયોજના અને સીમાચિહ્ન (Action Plan and Milestones):

- માર્ચ 2020 સુધીમાં પર્વતાળ ક્ષેત્રોમાં 500 ઘરોના નાના ગામ / 5 કિ.મિ.ની વિસ્તારની અંદરના બધા જ ગામોમાં બેંકિંગ સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવા માટે અનુસૂચિત વાણિજ્યિક બેંકો / ચૂકવણી બેંકો / લઘુ નાણાં બેંકોના બેંકિંગ આઉટલેટોની સંખ્યામાં વૃદ્ધિ.

- માર્ચ 2022 સુધીમાં રોકડનો ઉપયોગ ઓછો થતો તેવી વ્યવસ્થા (less cash society) તરફ આગળ વધવા માટે બધા ટીઅર II થી ટીઅર VI કેન્દ્રોમાં (Tier-II to Tier-VI centers) ડિજિટલ નાણાકીય સેવાઓનું માળખું તૈયાર કરવું.
- મોબાઇલ એપ્લિકેશન સહિત વર્ચ્યુઅલ પ્રક્રિયાઓના માધ્યમથી આઉટરીચને મજબૂત કરવા માટે નવતર અભિગમને અપનાવવા નાણાકીય સેવા પૂરી પાડનારાઓને પ્રોત્સાહિત કરવાના હેતુથી ફિન-ટેક સ્પેસના વિકાસને વેગ આપવો જેથી પ્રત્યેક પુખ્ત વયની વ્યક્તિને માર્ચ 2024 સુધીમાં મોબાઇલ ઉપકરણના માધ્યમથી નાણાકીય સેવા પૂરી પાડનાર સુધી પહોંચવું શક્ય બની શકે.
- માર્ચ 2024 સુધીમાં ગ્રાહકોને બેંકિંગ પ્લેટફોર્મ પર લાવવા માટે ડિજિટલ અને સહમતિ-આધારિત વ્યવસ્થા (digital and consent-based architecture)ની દિશામાં આગળ વધવું.

#### IV.2 બુનિયાદી નાણાકીય સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવી (Providing a bouquet of basic financial services)

સેવા મેળવવાની ઈચ્છા અને પાત્રતા ધરાવનાર દરેક પુખ્ત વયની વ્યક્તિને બુનિયાદી બચત બેંક જમા ખાતું, ધિરાણ, સૂક્ષ્મ જીવન અને બિન-જીવન વિમો, પેશન અને યોગ્ય રોકાણ ઉત્પાદનનો સમાવી લેતી બુનિયાદી નાણાકીય સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવી.

નાણાકીય સમાવેશન માટેના રાષ્ટ્રીય મિશન અર્થાત્ PMJDY એ પ્રત્યેક પુખ્ત વયની વ્યક્તિને બુનિયાદી નાણાકીય સેવાઓ ઉપલબ્ધ (access to a bouquet of basic financial services) કરાવવા માટે જરૂરી પાયાનું માળખું તૈયાર કર્યું છે. તેમ છતાં એ જોવામાં આવ્યું છે કે PMJDY ખાતાધારકોને વીમો, પેશન અને ધિરાણ ઉપલબ્ધ કરાવવા માટે હજી વધુ પ્રયત્નો કરવા જરૂરી છે.

#### ભલામણ (Recommendation)

બેંકો દ્વારા ગ્રાહકને જરૂરી હોય તેવા (customized) નાણાકીય ઉત્પાદનો બનાવી તેમ જ તેનો વિકાસ કરીને તથા ફિન-ટેક અને બીસી નેટવર્કનો લાભ ઉઠાવીને તેનું ખાતરીબદ્ધ કાર્યક્ષમ વિતરણ કરીને બુનિયાદી નાણાકીય સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવાનો હેતુ સિદ્ધ કરી શકાય તેમ છે. બેંકોને

તેમના બીસીના ક્ષમતાનિર્માણ માટે પ્રયાસ કરવાની ભલામણ કરવામાં આવે છે જેથી વિશાળ શ્રેણીના નાણાકીય ઉત્પાદનો જેવા કે જીવન / બિન-જીવન વીમો, પેશન, મ્યુચ્યુઅલ ફંડ વગેરેના વિતરણ માટે તેમનો ઉપયોગ કરી શકાય.

**કાર્ય યોજના અને સીમાચિહ્ન (Action Plan and Milestones):**

- ઈચ્છા અને પાત્રતા ધરાવનાર પ્રત્યેક પુખ્ત વયની વ્યક્તિ પીએમજેડીવાય (હાલમાં જ રોજગાર પ્રાપ્ત કરવાવાળા યુવાઓ સહિત) અંતર્ગત નોંધાયા છે, તેઓની માર્ચ 2020 સુધીમાં એક વીમા યોજના (PMJJBY, PMSBY etc.), પેશન યોજના (NPS, APY etc) અંતર્ગત નોંધણી કરવામાં આવે.
- માર્ચ 2020 સુધીમાં સીધી મૂળ સંસ્થા દ્વારા અથવા માન્યતા પ્રાપ્ત સંસ્થાના માધ્યમથી બધાં બીસીનું ક્ષમતાનિર્માણ કરવામાં આવે.
- માર્ચ 2022 સુધીમાં સાર્વજનિક ધિરાણ રજિસ્ટ્રી (PCR - Public Credit Registry) નો પૂરી રીતે અમલ કરવો જેથી બધા નાગરિકો તરફથી મળતાં ધિરાણ પ્રસ્તાવોનો અભ્યાસ કરવા માટે અધિકૃત નાણાકીય સંસ્થાઓ તેનો લાભ ઉઠાવી શકે.

#### **IV.3 આજીવિકા અને કૌશલ્ય વિકાસની ઉપલબ્ધતા (Access to livelihood & skill development)**

જરૂરી પાત્રતા અને આજીવિકા/કૌશલ્ય વિકાસ કાર્યક્રમને અપનાવવાની ઈચ્છા ધરાવનાર નાણાકીય પ્રણાલી સાથે નવા જોડાયેલાઓને વર્તમાનમાં ચાલતા સરકારી આજીવિકા કાર્યક્રમો અંગે જરૂરી જાણકારી આપવામાં આવે જેથી તેઓને તેમના કૌશલ્યને વધારવામાં અને સાર્થક આર્થિક પ્રવૃત્તિ સાથે જોડાવામાં તેમ જ આવક વધારવામાં મદદ મળી શકે.

વૈશ્વિક સ્તર પર એ જોવામાં આવ્યું છે કે સ્થાયી ટકાઉ આવક/આજીવિકા સર્જન (sustainable income / livelihood generation) લોકોને ગરીબીના સાણસામાંથી બહાર લાવી શકે છે. બેંકો, સરકાર અને કૌશલ્ય વિકાસ સંસ્થાઓ વચ્ચે પૂરતા સંકલન અને સહયોગપૂર્ણ પ્રયાસો વડે નાણાકીય ક્ષેત્ર સાથે જોડાયેલા નવા વ્યક્તિઓને સરકારના વર્તમાન કૌશલ્ય વિકાસ કાર્યક્રમો અને આજીવિકા મિશન અંગે જરૂરી જાણકારી પૂરી પાડવી.

### ભલામણ (recommendation)

આજીવિકા અને કૌશલ્ય વિકાસ સુધી ખાતરીબદ્ધ પહોંચવાં માટે બહુમુખી પ્રયાસો જરૂરી હોય છે. સંકલિત અભિગમના માધ્યમથી રોજગાર સર્જન અને કૌશલ્ય વિકાસને લગતા વિભિન્ન કાર્યક્રમો અર્થાત્ 1) રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ આજીવિકા મિશન (NRLM), 2) રાષ્ટ્રીય શહેરી આજીવિકા મિશન (NULM), 3) પ્રધાનમંત્રી કૌશલ્ય વિકાસ યોજના (PMKVY) અને અન્ય રાજ્ય સ્તરીય કાર્યક્રમના ઉદ્દેશોને પૂર્ણતઃ હાંસલ કરવા માટે ભલામણ કરવામાં આવે છે. ઔપચારિક નાણાકીય પ્રણાલીમાં નવા જોડાયેલાઓને આ કાર્યક્રમોથી વાકેફ કરવા જોઈએ તેમ જ જાણકારી પૂરી પાડવાની સાથે સંકલન સાધીને મદદ પૂરી પાડવી જોઈએ.

### કાર્યયોજના અને સીમાચિહ્ન: (Action Plan and Milestones)

- નવા જોડનારાઓને ખાતુ ખોલતી વેળાએ આર-સેટી, એનઆરએલએમ, એનયૂએલએમ, પીએમકેવીવાયના માધ્યમથી ચાલી રહેલા કૌશલ્ય વિકાસ અને આજીવિકા સર્જન કાર્યક્રમો અંગેની સંપૂર્ણ માહિતી આપવામાં આવે. કૌશલ્ય વિકાસ યોજનાનો લાભ લેવાની અને આજીવિકા કાર્યક્રમનો ભાગ બનવાની ઈચ્છા બેરોજગાર યુવકો અને મહિલાઓ સહિત આવા ખાતાધારકો તેમ સંબંધિત કૌશલ્ય વિકાસ કેન્દ્રો / આજીવિકા મિશનને લગતી માહિતી માર્ચ સુધીમાં 2020 પરસ્પરને પૂરી પાડવી.
- નાણાકીય પ્રણાલીમાં નવા જોડાયેલા સ્વસહાય જૂથો / સૂક્ષ્મ ઉદ્યમીઓ (micro entrepreneurs) માટે મદદ અને માર્ગદર્શન (handholding) જરૂરી હોવાના મહત્ત્વને ધ્યાનમાં રાખતાં રાષ્ટ્રીય કૌશલ્ય વિકાસ મિશન દ્વારા સામાજિક સંસ્થાઓ / બેંકો / બિન-સરકારી સંગઠનો સાથે સંકલન સાધીને તેઓની નાણાકીય સાક્ષરતા, સંચાલકીય કુશળતા (managerial skill), ધિરાણ અને બજાર લિંકેજ વિશે સમજ અને જાગૃતિ વધારવા માટે માર્ચ 2022 સુધી રૂપરેખા તૈયાર કરવી જરૂરી છે.

#### IV.4 નાણાકીય સાક્ષરતા અને શિક્ષણ – Financial Literacy & Education

વિશિષ્ટ લક્ષ્યવર્ગો (જેવા કે બાળકો, યુવાનો, પુખ્તવયની વ્યક્તિઓ, મહિલાઓ, નવા શ્રમિકો / ઉદ્યમીઓ, કુટુંબીજનો, સેવાનિવૃત્ત થનાર, સેવાનિવૃત્ત, વગેરે) માટે સહેલાઈથી સમજી શકે તેવા નાણાકીય સાક્ષરતા મોડ્યુલને ઓડિયો-વીડિયો / બુકલેટના રૂપમાં ઉપલબ્ધ કરાવવા જેથી તેમાં દર્શાવેલી પ્રક્રિયાઓ અને ઉત્પાદનોને સહેલાઈપૂર્વક સમજી શકાય. આ મોડ્યુલ નવા જોડનારાઓને પણ મદદરૂપ થાય એ પણ જરૂરી છે.

ભારત સરકાર, આરબીઆઈ અને અન્ય હિતધારકો દ્વારા નાણાકીય સમાવેશન માટે કરવામાં આવેલા પ્રયત્નોને કારણે બેંકિંગ આઉટલેટ અને બેંક ખાતાની સંખ્યા વધારવામાં ઘણી પ્રગતિ થઈ છે. ગ્રાહકોને તેમના ખાતાનો પોતાના લાભ માટે ઉપયોગ કરવા માટે સક્ષમ બનાવવામાં નાણાકીય સાક્ષરતાની ભૂમિકા અગત્યની છે અને તે થકી તેમની નાણાકીય સુખાકારીમાં વધારો થાય છે.

દેશમાં નાણાકીય સાક્ષરતાના પ્રચાર માટે શરૂઆતના બેંકના નેતૃત્વવાળા મોડલથી આગળ વધતાં નાણાકીય સાક્ષરતાની જરૂરિયાત ધરાવતા વસ્તીના સમૂહો સુધી પહોંચવા માટે પાછલાં કેટલાક વર્ષો દરમિયાન તેને બહુ-હિતધારક સમુદાયના નેતૃત્વ હેઠળ લાવવાની દિશામાં સંખ્યાબંધ પગલાં લેવામાં આવ્યા છે.

#### ભલામણ (Recommendation)

નાણાકીય સાક્ષરતા અને શિક્ષણ એ ગતિશીલ નાણાકીય પ્રણાલીનો આધાર હોવાથી આ દિશામાં નિરંતર પ્રયાસ કરવા મહત્વના છે. પાયાના સ્તરે નાણાકીય સાક્ષરતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે એસએલબીસી / ડીસીસી / ડીએલઆરસીની વર્તમાન વ્યવસ્થાનો લાભ મેળવવા આરબીઆઈ, નાબાર્ડ, એનઆરએલએમ રિસોર્સ પર્સનસ, બિન-સરકારી સંગઠનો, પીએસીએસ, પંચાયત, એસએચજી, કિસાન ક્લબ, વગેરેના સંકલનભર્યા પ્રયાસોની ભલામણ કરવામાં આવે છે.

#### કાર્યયોજના અને સીમાચિહ્ન (Action Plan and Milestones):

- રાષ્ટ્રીય નાણાકીય શિક્ષણ કેન્દ્ર (NCFE)ના માધ્યમથી નાણાકીય સેવાઓને ઓડિયો-વીડિયો સામગ્રી / બુકલેટો વગેરેના રૂપમાં આવરી લેતા નાણાકીય સાક્ષરતા મોડ્યુલ તૈયાર કરવા. વિશિષ્ટ લક્ષ્યવર્ગો (જેમ કે બાળકો, યુવાનો, પુખ્ત વયની વ્યક્તિઓ, મહિલાઓ, નવા

શ્રમિકો / ઉદ્યમીઓ, વરિષ્ઠ નાગરીકો, વગેરે) માટેના આ મોડ્યુલ માર્ચ 2021 સુધીમાં તૈયાર કરવાં.

- બેંકિંગ ઉત્પાદન/સેવાની સમજ સંબંધિત સાક્ષરતાની સાથે તે મેળવવા સંબંધિત પ્રક્રિયાની સાક્ષરતા પર પણ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું જેથી ગ્રાહકોને ઉત્પાદન શેના અંગેનું છે એટલી જ જાણકારી નહીં, પણ કાર્યનીતિ અવધિ (2019-2024) દરમિયાન ડિજિટલ ક્રિયોસ્ક, મોબાઇલ એપ્લિકેશન, વગેરે ટેકનોલોજીની મદદથી આ ઉત્પાદનનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરી શકાય તેની પણ જાણકારી મળી શકે.
- માર્ચ 2024 સુધીમાં નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્ર (CFL)ની પહોંચનો દેશના પ્રત્યેક બ્લોક/તાલુકા સુધી વ્યાપ વધારવો.

#### **IV.5 ગ્રાહક સુરક્ષા અને ફરિયાદ નિરાકરણ – Customer Protection & Grievance Redressal**

ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોના ઉકેલ લાવવા માટેના ઉપલબ્ધ સાધનોથી માહિતગાર કરાવવામાં આવે. ગ્રાહકના બાયોમેટ્રિક અને જનસાંખ્યિકીય માહિતીના સંગ્રહ અને તેની જાણકારી આપવાની (share) બાબતે ગ્રાહકના ગુપ્તતાના અધિકારના રક્ષણની જાળવણી માટે જરૂરી સુરક્ષાત્મક ઉપાયોની ખાતરી કરવામાં આવે.

ઔપચારિક નાણાકીય સેવાઓના ક્ષેત્રમાં વિશાળ સંખ્યામાં નવા ગ્રાહકોનું જોડાવું તેમ જ ક્લોનિંગ (cloning), હેકિંગ (hacking), ફિશિંગ (phishing), વિશિંગ (vishing), સ્મિશિંગ (SMiShing), ફાર્મિંગ (pharming), મેલવેયર (malware) વગેરે જેવી ઘટનાઓને કારણે ડિજિટલ નાણાકીય સેવાઓમાં ઊભરી રહેલા જોખમોની બાબતને ધ્યાનમાં રાખતાં એક મજબૂત ગ્રાહક સુરક્ષા વ્યવસ્થા અતિ મહત્વપૂર્ણ છે. ગ્રાહક સુરક્ષા માળખા અંતર્ગત ડેટાની સુરક્ષા અને માહિતી / સાયબર સુરક્ષા (Data Protection and Information / Cyber Security) પણ એવા નવા મોરચાઓ છે કે જેનો ઉકેલ ગ્રાહક સુરક્ષા માળખામાં હોવો જરૂરી છે.

### ભલામણ (Recommendation)

નાણાકીય પ્રણાલી મૂડીને એક યોગ્ય પ્રવાહરૂપે એના બચતકાર પાસેથી જેને તેની અતિશય જરૂર હોય છે તેવા ઉદ્યમી(entrepreneur)ને આપવાનું કાર્ય કરતી હોવાથી અને, બદલામાં તે વ્યક્તિઓની લેવડ-દેવડ અને નાણાકીય જરૂરિયાતોને પૂરી કરવાનું કાર્ય કરતી હોવાથી આ પ્રણાલીમાં વિશ્વાસનું મહત્વ સર્વોપરી હોય છે. આથી વિભિન્ન સ્તરો પર એક મજબૂત ગ્રાહક ફરિયાદ નિરાકરણ વ્યવસ્થા હોવી અત્યંત જરૂરી છે. આંતરિક ઓડિટ (internal audit) માં બેંકિંગ પ્રણાલીમાં પહેલેથી જ મોજૂદ એવા ગ્રાહક ફરિયાદ નિરાકરણ તંત્ર અર્થાત્ આંતરિક લોકપાલ યોજનાની ગુણાત્મક કાર્યક્ષમતાનું પણ મૂલ્યાંકન કરવાની ભલામણ કરવામાં આવે છે.

### કાર્યયોજના અને સીમાચિહ્ન (Action Plan and Milestones):

- માર્ચ 2020 સુધીમાં નાણાકીય સેવા આપનારાઓના આંતરિક ફરિયાદ નિરાકરણ તંત્રને અસરકારક અને સમયસર જવાબી કાર્યવાહી કરવા માટે સક્ષમ બનાવવું.
- માર્ચ 2021 સુધીમાં બધા હિતધારકો દ્વારા સામૂહિક સ્તરે એક મજબૂત ગ્રાહક ફરિયાદ નિરાકરણ પોર્ટલ બનાવવું / મોબાઈલ એપ તૈયાર કરવી જે નાણાકીય ક્ષેત્ર સંબંધિત ફરિયાદોને નોંધવા, સ્થિતિ જાણવા અને નિરાકરણની સ્થિતિ દર્શાવવા માટે એક સમાન ઇન્ટરફેસ(common interface)ના રૂપમાં કાર્ય કરતું હોય.
- માર્ચ 2022 સુધીમાં બેંકિંગ, જામીનગીરીઓ, વીમા અને પેશન ક્ષેત્રોને સ્પર્શતી ગ્રાહકની ફરિયાદો અંગેના પ્રશ્નોના જવાબ આપી શકે એવી જાહેર ટોલ-ફ્રી હેલ્પલાઇન(Common Toll-Free Helpline) શરૂ કરવી.
- માર્ચ 2022 સુધી ગ્રાહકની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે આંતર-નિયામકીય સંકલન (inter-regulatory co-ordination) માટે એક પોર્ટલ વિકસાવવું.



#### IV.6 અસરકારક સંકલન – Effective Co-ordination

ગ્રાહકો સેવાઓનો અવિરતપણે ઉપયોગ કરવા સક્ષમ થઈ શકે તેની ખાતરી કરવા માટે મુખ્ય હિતધારકો અર્થાત્ સરકાર, નિયામકો, નાણાકીય સેવા પૂરી પાડનારાઓ, દૂરસંચાર સેવા નિયામકો, કૌશલ્ય તાલીમ સંસ્થા, વગેરે વચ્ચેના પરસ્પર કેન્દ્રિત અને નિરંતર સંકલન પર ધ્યાન આપવું જરૂરી છે. છેવાડાના નાગરિક સુંઘી સેવા પહોંચાડવી અર્થાત વ્યવસાય પ્રતિનિધિઓનું ક્ષમતાનિર્માણ, ગ્રામ્ય સ્તર પર ચૂકવણી પ્રણાલીનું જરૂરી તંત્ર બનાવવા સંબંધી સેવાઓની ગુણવત્તાને સુધારવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાની સાથે સાથે પાછલાં પ્રયત્નોથી મળેલા લાભની સમીક્ષા કરવી જેથી ઉપયોગ અને વિતરણમાં સરળ હોય તેવી ડિજિટલ નાણાંની પ્રણાલીને સઘન બનાવી શકાય.

ભારત નાણાકીય સમાવેશનની પ્રગતિમાં એક લાંબી સફર ખેડી ચૂકેલ છે અને અસરકારક સંકલનની ભૂમિકાને અવગણી શકાતી નથી. આ વર્ષોમાં સમાવેશી વિકાસની રાહ પર આગળ વધવાની સાથે મહત્વપૂર્ણ હિતધારકોના રૂપમાં ઉભરી રહેલા ટેલિકોમ સેવા પૂરી પાડનારાઓ અને ફિન-ટેક કંપનીઓની ભૂમિકાની સાથે નાણાકીય સમાવેશનની બાબતે બેંક નેતૃત્વવાળા મોડલથી એક બહુ-હિતધારક નેતૃત્વવાળા અભિગમ તરફનો ઝોક જોવા મળે છે.

#### ભલામણ (Recommendation)

ભારતનો વિશાળ વિસ્તાર અને વિવિધતાને ધ્યાનમાં લેતાં નાણાકીય સમાવેશનના વિવિધ ઉદ્દેશોને હાંસલ કરવા માટે નીતિ નિર્માતાઓ માટે એક સંકલિત અભિગમ સ્વીકારવો અનિવાર્ય બની જાય છે. એસએલબીસી / ડીસીસી / બીએલબીસી જેવા મંચ વિભિન્ન હિતધારકોની વચ્ચે સંકલન માટે બન્યા છે માટે તેનો જરૂરી લાભ લેવા એના બધાં સભ્યોને વિશિષ્ટ જવાબદારી સોંપવા અંગે ભલામણ કરવામાં આવે છે. વધુમાં, ટેકનોલોજીના માધ્યમથી સંકલનને ઉત્તેજન આપીને અને અલગ-અલગ નાના મંચની રચના કરીને યોજના તથા વિકાસમાં વિકેન્દ્રીકરણનો અભિગમ અપનાવવાથી સ્થાનિક સ્તર પર નાણાકીય સમાવેશનમાં તેજી લાવવામાં મદદ મળશે.

#### કાર્યયોજના અને સીમાચિહ્ન (Action Plan and Milestones):

- સરકાર / નિયામકો / નાણાકીય સેવા પૂરી પાડનારાઓ / સામાજિક સંસ્થાઓ, વગેરેની વચ્ચેની કામગીરી વચ્ચે સુમેળ હોવાની ખાતરી કરવા માટે પાયાના સ્તર પર દરેક હિતધારકની જવાબદારીઓ / અપેક્ષાઓને સ્પષ્ટરૂપે ઓળખી કાઢવામાં આવે. 2019 માં

અગ્રણી બેંક યોજના (Lead Bank Scheme) ના 50 વર્ષ પૂર્ણ થવાના અવસરે રાજ્ય સ્તરીય બેંકર્સ સમિતિઓએ (SLBCs) એનએસએફઆઈની અવધિ (2019-24) દરમ્યાન હાંસલ કરવા ધારેલા લક્ષ્યો, ધ્યેયો તેમ જ કાર્ય યોજનાઓની સમીક્ષા કરે તથા તેને અમલમાં મૂકવા પ્રયત્ન કરે.

- ભૂ-સ્થાનિક માહિતી ટેકનોલોજી (Geo-Spatial Information Technology) માં સધાયેલી પ્રગતિને પગલે આકાંક્ષી જિલ્લાઓ, ઉત્તર પૂર્વી ક્ષેત્ર અને વામપંથી અંતિમવાદથી અસરગ્રસ્ત જિલ્લાઓ પર વિશેષ ભાર આપવાની સાથે નાણાકીય સમાવેશનની દિશામાં નોંધાતી પ્રગતિ પર દેખરેખ માટે આ ટેકનોલોજીનો લાભ ઉઠાવીને એક મજબૂત દેખરેખ તંત્ર (monitoring infrastructure) બનાવી શકાય તેમ છે. માર્ચ, 2022 સુધીમાં એક દેખરેખ તંત્ર અને એક જીઆઈએસ ડેશબોર્ડ તૈયાર કરવામાં આવે.

## V ભલામણો

આ પ્રકરણ પાછળના પ્રકરણનો એક વિસ્તૃત સારાંશ છે અને તે મુખ્ય ભલામણોની યાદી રજૂ કરે છે જેને પ્રમુખ કાર્યનીતિક સ્તંભોમાંથી પ્રત્યેક હેઠળ હાંસલ કરવાની છે અને એના માટે પાછળના પ્રકરણમાં કાર્યયોજનાની રૂપરેખા દર્શાવવામાં આવી છે.

### V.1 નાણાકીય સેવાઓની સર્વવ્યાપી ઉપલબ્ધતા (Universal Access to Financial Services)

- દેશમાં ડિજિટલ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચરનો વિજળી સાથે જોડીને બેંક શાખાઓ, બીસી આઉટલેટ, માઇક્રો એટીએમ, પીઓએસ ટર્મિનલો, સ્થિર કનેક્ટિવિટી, વગેરેના વધુ સારા નેટવર્કિંગથી વ્યાપ વધારવાની જરૂર છે. ગ્રાહકોને પૂરી રીતે ડિજિટલ પ્લેટફોર્મ તરફ દોરી જવા માટે વિભિન્ન હિતધારકોની સાથે સંકલન સાધી જરૂરી બુનિયાદી માળખાના નિર્માણ સંબંધિત ખાતરી કરવા માટેના પ્રયાસ કરવાની આવશ્યકતા છે.
- ડિજિટલ ચૂકવણી માટે ડિજિટલ પદ્ધતિઓનો અમલ અને તે સ્વીકારવા લોકોને પ્રોત્સાહિત કરવા તથા આ રીતે લોકોને ઔપચારિક નાણાકીય પ્રણાલીના સમાવી લેવા. ડિજિટલ લેવડ-દેવડના વ્યવહારોમાં કુશળતા અને પારદર્શકતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે પરંપરાગત બેંકિંગ આઉટલેટ ઉપરાંત સહકારી બેંકો, ચૂકવણી બેંકો, લઘુ નાણાં બેંકો તથા અન્ય બિન-બેંકિંગ સંસ્થાઓ જેવી કે ખાતરની દુકાનો, વાજબી ભાવની દુકાનો, સ્થાનિક સરકારી સંસ્થાઓ / પંચાયત કાર્યાલયો, સામાન્ય સેવા કેન્દ્રો, શૈક્ષણિક સંસ્થાઓ વગેરેની સામેલગીરી માટે પણ પ્રયત્નો કરી શકાય છે.
- બીસી નેટવર્કના કામકાજને સુચારુરૂપે ચાલવામાં અડચણ સમાન બાબતો જેવી કે બીસીનું મહેનતાણું, રોકડ-આધારિત જામીનગીરી (cash-based collaterals) ની જરૂરિયાત, રોકડના સંચાલન સાથે સંકળાયેલા પાસાઓ અને રોકડની હેરફેર દરમિયાન વીમાનો અભાવનું બેંકોએ સમયબદ્ધ રીતે નિરાકરણ લાવવું જરૂરી છે.

## V.2 બુનિયાદી નાણાકીય સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવી (Providing a Boquet of Basic Financial Services)

- બેંક તેના હાલના ઉત્પાદનનોની સમય-સમય પર સમીક્ષા કરે અને નાણાકીય ઉત્પાદનો તૈયાર અને વિકસિત કરતી વેળા ગ્રાહક-કેન્દ્રિત વલણ અપનાવે.
- ફિન-ટેક અને બીસી નેટવર્કનો લાભ ઉઠાવી અસરકારક વિતરણ વિશે ખાતરી રાખે.
- જરૂરી પ્રમાણપત્ર મેળવવા માટે બીસીને પ્રોત્સાહન અને પ્રલોભન આપીને તેના ક્ષમતાનિર્માણ માટે પગલાં લેવામાં આવે તેમ જ નાણાકીય ઉત્પાદનનોની વિસ્તૃત શ્રેણીની ડિલિવરી આપવા માટે સક્ષમ બનાવવામાં આવે.

## V.3 આજીવિકા અને કૌશલ્ય વિકાસ ઉપલબ્ધ કરાવવા (Access to Livelihood & Skill Development)

- એકીકૃત અભિગમ થકી નાણાકીય સમાવેશનને સઘન બનાવવા માટે રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ આજીવિકા અને શહેરી આજીવિકા મિશનોના ઉદ્દેશો વચ્ચે સુમેળ સાધવો.
- આરસેટી, એનઆરએલએમ, એસઆરએલએમ, પ્રધાનમંત્રી કૌશલ્ય વિકાસ યોજના વગેરેના માધ્યમથી વર્તમાનમાં સંચાલિત આજીવિકા સર્જન કાર્યક્રમો અને કૌશલ્ય વિકાસની સાથે બેંકો અને અન્ય નાણાકીય સેવા પૂરી પાડનારાઓ વચ્ચે આંતર-જોડાણ સ્થાપવું.

## V. 4 નાણાકીય સાક્ષરતા અને શિક્ષણ (Financial Literacy & Education)

- ગ્રાહકોને સરળ ભાષામાં ઉત્પાદનને લગતી માહિતી, તેમની જરૂરિયાતોની સામે ઉત્પાદનની ઉપયોગિતા અને ખર્ચની સરખામણીએ વળતર વિષે જણાવવું જોઈએ.
- નાણાકીય સાક્ષરતા કાર્યક્રમોના સંચાલન દરમિયાન પાયાના સ્તરે કાર્યરત અધિકારીગણ અર્થાત્ અગ્રણી જિલ્લા મેનેજર (એલડીએમ), નાબાર્ડના જિલ્લા વિકાસ મેનેજર (ડીડીએમ), આરબીઆઈના અગ્રણી જિલ્લા અધિકારી (એલડીઓ), જિલ્લા અને સ્થાનિક વહીવટ, તાલુકા સ્તરના અધિકારી, એનજીઓ, એસએચજી, બીસી, કિસાન ક્લબો,

પંચાયતો, પીએસીએસ, ગ્રામ્ય સ્તરના પદાધિકારીઓ વગેરેની વચ્ચે સંકલન હોવાની ખાતરી કરવા માટે નક્કર પ્રયાસો કરવા જરૂરી છે.

#### **V.5 ગ્રાહક સુરક્ષા અને ફરિયાદ નિરાકરણ (Consumer Protection & Grievance Redressal)**

- વિભિન્ન સ્તર પર એક મજબૂત ગ્રાહક ફરિયાદ નિરાકરણ તંત્રની હાજરી બેંકોને ફરિયાદોના સમયસર નિરાકરણ માટે મદદ કરે છે.
- ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે આંતર-નિયામક સંકલન માટે એક પોર્ટલ તૈયાર કરવું.

#### **V.6 અસરકારક સંકલન (Effective Co-ordination)**

- પાયાના સ્તરે રણનીતિના લક્ષ્ય (vision of strategy) ની ખાતરીબદ્ધ સિદ્ધિ માટે અગ્રણી બેંક યોજના અંતર્ગત વિભિન્ન મંચો અર્થાત્ એસએલબીસી / ડીસીસી / બીએલબીસીને મજબૂત કરવા.
- ટેકનોલોજી અંતર્ગત થઈ રહેલા વિકાસનો લાભ ઉઠાવીને ડિજિટલ ડેશબોર્ડ / એમઆઈએસ ટેમ્પરેમ થકી હિતધારકો વચ્ચે અસરકારક સંકલનને પ્રોત્સાહન આપવું.
- સામાજિક ઓડિટ (Social Audit) જેવા વિવિધ સાધનોનો ઉપયોગ કરીને નાણાકીય સમાવેશનમાં ઝડપ લાવવા ગ્રામ પંચાયતો / સામાજિક સંસ્થાઓ / બિન-સરકારી સંગઠનોની સક્રિય સામેલગીરીવાળો એક મંચ બનાવીને યોજના તથા વિકાસ માટે વિકેન્દ્રીકરણના અભિગમને પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે.

ભલામણો પર થયેલ કામગીરીની સમીક્ષા માર્ચ 2021 માં કરી શકાશે અને તદનુસાર, કાર્યપ્રણાલીમાં સુધારાની શરૂઆત કરી શકાય.

## VI નાણાકીય સમાવેશનની પ્રગતિનું માપન

**VI. 1** નાણાકીય સમાવેશનના માપદંડો (parameters)ની મદદથી નાણાકીય સમાવેશન નીતિઓનું સમયાંતરે મૂલ્યાંકન, નીતિ નિર્માતાઓ અને હિતધારકોને એક સંકલિત અભિગમ વડે દેશની ઉપલબ્ધિઓને સમજવા અને વિભિન્ન મુદ્દાઓ તથા પડકારોને હલ કરવા માટે આવશ્યક અંતરદ્રષ્ટિ પૂરી પાડે છે. નાણાકીય સ્થિરતા અને વિકાસ પરિષદ (FSDC) એક સર્વોચ્ચ મંચ છે જે એક્ઝેસડીસી ઉપ-સમિતિ (FSDC-SC) ના માર્ગદર્શન હેઠળ નાણાકીય સમાવેશન અને નાણાકીય સાક્ષરતા ટેકનિકલ સમૂહ (TGFIFL) ની મદદથી નાણાકીય સમાવેશન અને સાક્ષરતા પર દેખરેખ રાખે છે. નાણાકીય સમાવેશન સલાહકાર સમિતિ (FIAC) તેના અન્ય ઉદ્દેશોની સાથે નાણાકીય સમાવેશન પરની નીતિઓની સમીક્ષા કરે છે. સાથે સાથે, દેખરેખ અને સંકલનના સર્વોચ્ચ મંચરૂપે નાણાકીય સમાવેશન અને વિકાસ સંબંધિત મુદ્દાઓ પર ચર્ચા કરવા માટે રાજ્ય સ્તરે રાજ્ય સ્તરીય બેંકર સમિતિ (SLBC)કાર્યરત છે.

**VI. 2** જ્યાં સુધી નાણાકીય સમાવેશન સૂચકો (financial inclusion indicators)ના સ્વરૂપનો પ્રશ્ન છે ત્યાં નાણાકીય સમાવેશનની પ્રગતિની પરિમાણાત્મક દેખરેખ (quantitative monitoring) માટે વિવિધ ઉપાયો અને સાધનો પર ઘણું કામ કરવામાં આવ્યું છે. દેશના વિશિષ્ટ સૂચકો અને લક્ષ્યોના સર્જન માટે જી20 નાણાકીય સમાવેશન સૂચકો (G20 Financial Inclusion Indicators) એક ઉપયોગી માર્ગદર્શક તેમજ આરંભબિંદુ (starting point)ના રૂપમાં કાર્ય કરે છે. રાષ્ટ્રોમાં નાણાકીય સમાવેશનને માપવા માટેના કેટલાક મુખ્ય વૈશ્વિક ડેટા સ્ત્રોતોમાં આઈએમએફનું નાણાકીય ઉપલબ્ધતા સર્વેક્ષણ (Financial Access Survey of IMF) તેમજ વિશ્વ બેંક દ્વારા બહાર પાડવામાં આવતા ગ્લોબલ ફાઇન્ડેક્સ ડેટાબેઝ (Global Findex Database) અને એન્ટરપ્રાઇઝ સર્વેક્ષણ (Enterprise Survey)નો સમાવેશ થાય છે.

**VI. 3** ભારતમાં, આરબીઆઈ નાણાકીય સમાવેશન યોજનાઓ, પ્રાથમિકતા-પ્રાપ્ત ક્ષેત્રમાં ધિરાણપ્રવાહ, અલ્પસંખ્યકો માટે ધિરાણપ્રવાહ અને મુખ્ય સરકારી યોજનાઓ હેઠળ કરવામાં આવેલી પ્રગતિ જેવા મુદ્દાઓ પર બેંકો પાસેથી ડેટા એકત્ર કરે છે. આરબીઆઈ દ્વારા એકત્ર કરવામાં આવેલા આ આંકડાઓ ઉપરાંત, નાબાર્ડ પણ ગ્રામીણ સહકારી અને પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો પાસેથી

ડેટા એકત્ર કરે છે. અન્ય નાણાકીય ક્ષેત્ર નિયામક પણ તેમના દ્વારા નિયમન થતી સંસ્થાઓ પાસેથી સંબંધિત આવશ્યક ડેટા એકત્ર કરે છે. નાણાં વિભાગ, ભારત સરકાર પણ નાણાકીય સમાવેશન સંબંધિત એક ઇંડેક્સ તૈયાર કરી રહ્યું છે.

**VI. 4** સંપૂર્ણ ડેટા સંગ્રહ પ્રક્રિયાને સાર્થક બનાવવા અને ભવિષ્યના નીતિગત હસ્તક્ષેપો માટે સામગ્રી પૂરી પાડવામાં, નીચે વર્ણવેલા દ્રષ્ટિકોણ અપનાવવા માટે વિચાર કરી શકાય:

- i. ડેટાને ઇલેક્ટ્રોનિક રૂપે સ્વચાલિત ડેટા નિષ્કાસન (Automated Data Extraction)થી સિસ્ટમના સંગ્રહસ્ત્રોતમાંથી સીધો જ મેળવવો જોઈએ. આ રીતે ડેટા મેળવવાના લીધે સળંગ/અવરોધરહિત પ્રક્રિયાઓ(seamless processes), લઘુત્તમ માનવીય દખલ અને ડેટાની પ્રમાણિકતા (data integrity)માં વધારો થશે.
- ii. નાણાકીય ક્ષેત્રના બધા નિયામકો વચ્ચે એકીકૃત ડેટાને ડિજિટલ એમઆઈએસ ડેશબોર્ડના રૂપમાં પ્રસ્તુત કરવો જોઈએ જેથી તેનું ઝીણવટભર્યું પૃથ્થકરણ કરી શકાય અને પાયાના સ્તર પર નાણાકીય સમાવેશનની પ્રગતિમાં અવરોધ સર્જતા મુદ્દાઓને સમજી શકાય. આ મુદ્દાઓના ઉકેલ માટે સંબંધિત મંચો સમક્ષ યોગ્ય રીતે ઉઠાવવામાં અને તેની પ્રગતિ પર દેખરેખ રાખવામાં આવે.
- iii. આ બાબતમાં આગળ વધતાં, એક સુસંગત, વિશ્વસનીય અને આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તર પર સરખામણી કરી શકાય એવા લૈંગિક આધાર પર તારવેલ/અલગ કરેલ ડેટા (internationally comparable gender disaggregated data)ની ઉપલબ્ધતા એ નીતિઓ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં મહત્ત્વપૂર્ણ છે જે ઔપચારિક નાણાકીય સેવાઓ સુધી મહિલાઓની પહોંચ (women's access to formal financial services)ની બાબતે લૈંગિક ભેદભાવના અંતરને ઓછું કરવામાં મદદ કરી શકે. વધુમાં, દેશભરમાં નાણાકીય સેવાઓ સુધી મહિલાઓની પહોંચ પર પ્રાદેશિક ભિન્નતા તથા અસમતુલનની હાજરીની જાણકારીયુક્ત સમજ પણ યોગ્ય નીતિગત દખલ કરવામાં મદદ કરશે જે આખરે મહિલાઓને તેમને ધરેલુ નાણાંના વધુ સારા વહીવટ થકી સારી આર્થિક સ્થિતિ પ્રાપ્ત કરવામાં મદદ કરશે.

**VI.5** નાણાકીય સમાવેશનની પ્રગતિનું નિર્ધારણ સામાન્ય રીતે પહોંચ, ઉપયોગ અને ગુણવત્તા – એમ ત્રણ માપદંડોના આધારે થઈ શકે છે.

આકૃતિ VI.1

નાણાકીય સમાવેશનનું માપન  
Measuring Financial Inclusion

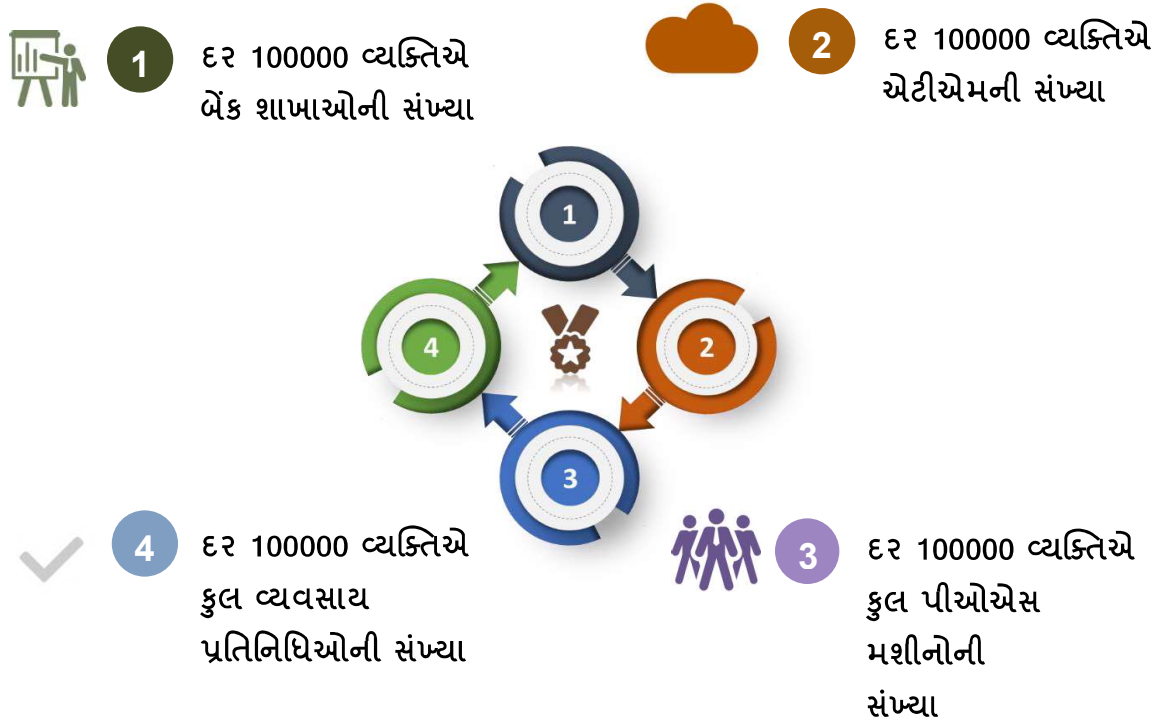


**VI. 6** સેવા-પહોંચના સૂચકો (Access Indicators) તરીકે બેંકિંગ આઉટલેટ્સ (બેંક શાખાઓ, વ્યવસાય પ્રતિનિધિ આઉટલેટ્સ), ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન (એટીએમ) અને સેવા-વિતરણ કેન્દ્ર (પીઓએસ) ટર્મિનલો, સેવા-પહોંચ બિંદુઓ (Access Points)ની ઉપલબ્ધતા સંબંધિત જાણકારી પૂરી પાડે છે. સેવા-પહોંચના માપદંડોને (Access parameters) ભૌગોલિક (દાખલા તરીકે દર 1000 ચો. કિ.મી. દીઠ બેંકિંગ આઉટલેટની સંખ્યા) ની સાથે-સાથે વસ્તી (દાખલા તરીકે દર 1,00,000 વયસ્કોએ બેંકિંગ આઉટલેટની સંખ્યા) ના રૂપમાં દર્શાવી શકાય છે. સામાન્ય રીતે, સેવા-પહોંચના



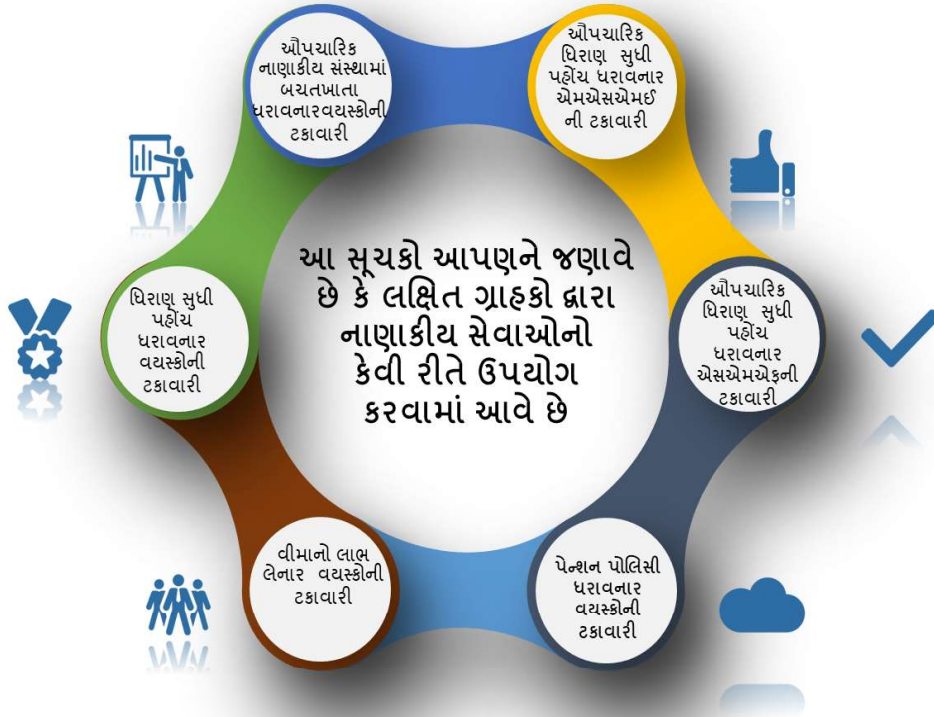
સૂચકો (Access Indicators) સંબંધિત ડેટા સરકાર / નિયામક પાસે ઉપલબ્ધ ડેટામાંથી મેળવવામાં આવે છે.

આકૃતિ VI.2 નાણાકીય સેવાઓ સુધીની પહોંચને માપવા માટેના વ્યાપક સૂચકો  
**Broad Indicators to Measure Access to Financial Services**



**VI. 7** ઉપયોગ સૂચકો (usage indicators) એ બતાવે છે કે લક્ષિત ગ્રાહકો (target customers) ઉત્પાદનોનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરે છે. ઉપયોગ સંબંધિત ડેટા પ્રાથમિક અને ગૌણ સ્ત્રોતો પાસેથી એકત્ર કરી શકાય છે. જો કે ખાતાઓની સંખ્યા, ઉત્પાદનો વગેરે સંબંધિત ડેટા નાણાકીય સેવા પૂરી પાડનારાઓ પાસેથી એકત્ર કરી શકાય છે, પણ વિવિધ નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓના ઉપયોગ સંબંધિત માહિતી ગ્રાહકોના પ્રતિભાવ (feedback) / સર્વેક્ષણ વડે પ્રાપ્ત કરી શકાય છે.

આકૃતિ VI.3 નાણાકીય સેવાઓની ઉપયોગને માપવા માટેના વ્યાપક સૂચકો  
Broad Indicators to Measure Usage of Financial Services



**VI. 8** ગુણવત્તા સૂચકો એવી આનુષંગિક બાબતોને સમાવે છે કે જે એ વાતની ખાતરી કરે છે કે ગ્રાહક નાણાકીય સેવાઓનો સંતોષપૂર્વક ઉપયોગ કરી શકે. દા.ત. ગ્રાહકોને સાચા વિકલ્પની પસંદગી માટે મદદ કરવામાં માટે નાણાકીય સાક્ષરતા અને ક્ષમતા એક અગત્યનું સામર્થ્યક (enabler) છે. જો કે, સેવા પૂરી પાડનાર તરફથી સેવામાં ખામીને કારણે ગ્રાહકને અસંતોષ થઈ શકે

છે જેના કારણે નાણાકીય અવરોધન થઈ શકે છે. ગુણવત્તામાં આત્મલક્ષિતા (subjectivity) નું તત્વ સામેલ હોવાને કારણે એને માપવા માટેના ઘટકો સારી રીતે વ્યાખ્યાયિત થયેલા હોવા જરૂરી છે જે ડેટા પ્રાપ્ત કરવાના સમયે થોડી પરીવર્તનશીલતા (flexibility) માટે અવકાશ ધરાવતાં હોય. નાણાકીય સમાવેશન અંતર્ગત ગુણવત્તાને માપવામાં નાણાકીય સાક્ષરતા અને ક્ષમતા, સેવા આપનારાઓના સંદેશા વ્યવહાર (communication) માં સ્પષ્ટતા અને પારદર્શકતા, ગ્રાહકોનો સંતોષ, ફરિયાદ નિરાકરણ પ્રક્રિયાની ઉપલબ્ધતા અને સમય પર નિરાકરણ તંત્રનો સમાવેશ થઈ શકે છે.

આકૃતિ VI.4 નાણાકીય સેવાઓની ગુણવત્તા માપવા માટેના વ્યાપક સૂચકો  
**Broad Indicators to Measure Quality of Financial Services**



**1 નાણાકીય સાક્ષરતા અને ક્ષમતા**

નાણાકીય જ્ઞાન સ્કોર: અંકગણિતીય સ્કોર જે પાયાની નાણાકીય બાબતો અંગેના પ્રશ્નોના સાચા જવાબ આપી શકે છે જેવા કે (ક) ફુગાવો; (ખ) વ્યાજ દર; (ગ) ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજ; (ઘ) નાણાં વિષયક ભ્રમ; (ચ) જોખમ વિવિધતા; (છ) વીમાનો મુખ્ય હેતુ.



**2 ફરિયાદ નિરાકરણ**

ઔપચારિક આંતરિક અને બાહ્ય વિવાદ ઉકેલવાના તંત્રનું અસ્તિત્વ જે નીચેના પરિબલોને આધારે માપી શકાય છે.

- i) મળેલી ફરિયાદોની સંખ્યા
- ii) ઉકેલાઈ શકેલી તેવી ફરિયાદોની સંખ્યા

**VI. 9 નાણાકીય સમાવેશન સૂચકો અંગેનું એક ઉદાહરણ નીચે આપવામાં આવ્યું છે:**

| ક્રમ                 | પ્રકાર (category)                                 | સૂચક  | સૂત્ર (Formula)   |
|----------------------|---|---|---|
| <b>પરોચ (Access)</b> |   |   |   |
| 1                    | સેવાના વાસ્તવિક સ્થાન (physical point of service) | દર 1,00,000 વચસ્કોએ બેંકિંગ આઉટલેટની સંખ્યા                                   | બેંકિંગ આઉટલેટની કુલ સંખ્યા<br>----- x 100000<br>વચસ્કોની કુલ વસ્તી             |
| 2                    |   | પ્રતિ 1,00,000 વચસ્કોએ એટીએમની સંખ્યા   | એટીએમની કુલ સંખ્યા<br>----- x 100000<br>વચસ્કોની કુલ વસ્તી                      |
| 3                    |   | પ્રતિ 1,00,000 વચસ્કોએ દેશભરમાં ડિપોઝિટરી પાર્ટિસિપન્ટ સેવા કેન્દ્રોની સંખ્યા | ડી.પી. સેવા કેન્દ્રોની કુલ સંખ્યા<br>----- x 100000<br>વચસ્કોની કુલ વસ્તી       |
| 4                    |   | પ્રતિ 1,00,000 વચસ્કોએ મ્યુચ્યુઅલ ફંડ વિતરકોની સંખ્યા                         | મ્યુચ્યુઅલ ફંડ વિતરકોની કુલ સંખ્યા<br>----- x 100000<br>વચસ્કોની કુલ વસ્તી      |
| <b>ઉપયોગ (Usage)</b> |   |   |   |
| 5                    | ઔપચારિક રૂપથી બેંકિંગ સવલત ધરાવનાર વચસ્કો         | બચત બેંક ખાતા ધરાવનારા વચસ્કોની ટકાવારી                                       | બચત ખાતા ધરાવનાર પુખ્તવયધારકોની કુલ સંખ્યા<br>----- x 100<br>વચસ્કોની કુલ વસ્તી |
| 6                    | ઔપચારિક રૂપથી બેંકિંગ સવલત ધરાવનાર મહિલાઓ         | બચત બેંક ખાતુ ધરાવનાર મહિલાઓની ટકાવારી  | બચત ખાતુ ધરાવનાર મહિલાઓની કુલ સંખ્યા<br>----- x 100<br>મહિલાઓની કુલ વસ્તી       |
| 7                    | ઔપચારિક રૂપથી બેંકિંગની સાથે જોડાયેલા એમએસએમઈ     | બેંક ધિરાણ મેળવનાર એમએસએમઈની ટકાવારી  | બેંક ધિરાણ મેળવનાર એમએસએમઈની કુલ સંખ્યા<br>----- x 100<br>એમએસએમઈની કુલ સંખ્યા  |
| 8                    | ઔપચારિક બેંકિંગની સાથે જોડાયેલું કૃષિ ક્ષેત્ર     | બેંક ધિરાણ મેળવનાર એસએમએફની ટકાવારી   | બેંક ધિરાણ મેળવનાર એસએમએફની કુલ સંખ્યા<br>----- x 100<br>એસએમએફની કુલ સંખ્યા    |

|    |   |   |  |
|----|---|---|--|
| 9  | પેશન સુવિધા સાથે જોડાયેલા વયસ્કો            | પેશન પોલિસી સાથેના વયસ્કોની ટકાવારી (જેમાં એનપીએસ અને એપીવાય સામેલ છે.) | પેશન ખાતા ધરાવનાર વયસ્કોની કુલ સંખ્યા<br>----- x 100<br>વયસ્કોની કુલ વસ્તી           |
| 10 | જીવન વીમો ધરાવનાર વયસ્કો                    | જીવન વીમો ધરાવનાર વયસ્કોની ટકાવારી                                      | જીવન વીમો ધરાવનાર વયસ્કોની કુલ સંખ્યા<br>----- x 100<br>વયસ્કોની કુલ વસ્તી           |
| 11 | બિન-જીવન (non-life) વીમો ધરાવનાર વયસ્કો     | બિન-જીવન વીમો ધરાવનાર વયસ્કોની સાથે ટકાવારી                             | બિન-જીવન વીમા સાથેના વયસ્કોની કુલ સંખ્યા<br>----- x 100<br>વયસ્કોની કુલ વસ્તી        |
| 12 | ધિરાણ લેનાર વયસ્કો                          | બેંકમાંથી ધિરાણ મેળવનારા વયસ્કોની ટકાવારી                               | બેંકમાંથી ધિરાણ મેળવનાર વયસ્કોની કુલ સંખ્યા<br>----- x 100<br>વયસ્કોની કુલ જનસંખ્યા  |
| 13 | મ્યચ્યુઅલ ફંડ (ફોલિયો) સાથે જોડાયેલા વયસ્કો | મ્યચ્યુઅલ ફંડ સાથે જોડાયેલા વયસ્કોની ટકાવારી                            | મ્યચ્યુઅલ ફંડ સાથે જોડાયેલા વયસ્કોની કુલ સંખ્યા<br>----- x 100<br>વયસ્કોની કુલ વસ્તી |
| 14 | ડીમેટ ખાતા ધરાવનાર વયસ્કો                   | ડીમેટ ખાતા ધરાવનારા વયસ્કોની ટકાવારી                                    | ડીમેટ ખાતા ધરાવનારા વયસ્કોની કુલ સંખ્યા<br>----- x 100<br>વયસ્કોની કુલ વસ્તી         |
| 15 | પેશન સહિત મહિલાઓ                            | પેશન પોલિસી સાથેની મહિલાઓની ટકાવારી (જેમાં એનપીએસ અને એપીવાય સામેલ છે.) | પેશન ખાતા ધરાવનાર મહિલાઓની કુલ સંખ્યા<br>----- x 100<br>મહિલાઓની કુલ વસ્તી           |
| 16 | જીવન વીમો ધરાવતી મહિલાઓ                     | જીવન વીમો ધરાવતી મહિલાઓની ટકાવારી                                       | જીવન વીમો ધરાવતી મહિલાઓની કુલ સંખ્યા<br>----- x 100<br>મહિલાઓની કુલ વસ્તી            |
| 17 | બિન-જીવન વીમો ધરાવતી મહિલાઓ                 | બિન-જીવન વીમો ધરાવતી મહિલાઓની ટકાવારી                                   | બિન-જીવન વીમો ધરાવતી મહિલાઓની કુલ સંખ્યા<br>----- x 100<br>મહિલાઓની કુલ વસ્તી        |
| 18 | ધિરાણ સુવિધાનો લાભ લેનારી                   | બેંકમાંથી ઔપચારિક ધિરાણ મેળવનારી મહિલાઓની ટકાવારી                       | ઔપચારિક ધિરાણ મેળવનાર મહિલાઓની કુલ સંખ્યા  |

|                           |                                     |   |   |
|---------------------------|-------------------------------------|---|---|
|                           | મહિલાઓ                              |   | ----- x 100<br>મહિલાઓની કુલ વસ્તી   |
| 19                        | મ્યુચ્યુઅલ ફંડ સાથે જોડાયેલી મહિલાઓ | મ્યુચ્યુઅલ ફંડ સાથે જોડાયેલી મહિલાઓની ટકાવારી   | મ્યુચ્યુઅલ ફંડ સાથે જોડાયેલી મહિલાઓની કુલ સંખ્યા<br>----- x 100<br>મહિલાઓની કુલ વસ્તી |
| 20                        | ડીમેટ ખાતા ધરાવનારી મહિલાઓ          | ડીમેટ ખાતા ધરાવતી મહિલાઓની ટકાવારી  | ડીમેટ ખાતા ધરાવનાર મહિલાઓની કુલ સંખ્યા<br>----- x 100<br>મહિલાઓની કુલ વસ્તી           |
| <b>ગુણવત્તા (Quality)</b> |                                     |   |   |
| 21                        | નાણાકીય સાક્ષરતા અને ક્ષમતા         | નાણાકીય જ્ઞાન સ્કોર: અંકગણિતીય સ્કોર એટલે પાયાની નાણાકીય બાબતો સંબંધિત પ્રશ્નોના સાચા જવાબ આપી શકે છે જેવાકે (ક) ફૂગાવો; (ખ) વ્યાજ દર; (ગ) ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજ; (ઘ) નાણાં વિષયક ભ્રમ; (ચ) જોખમ વિવિધતા; (છ) વીમાનો મુખ્ય હેતુ.                   | સામયિક ડિપસ્ટિક સર્વેક્ષણ મેળવેલ ડેટા (Through conduct of Periodic Dipstick Surveys)  |
| 22                        | ફરિયાદ નિરાકરણ                      | ઔપચારિક આંતરિક અને બાહ્ય વિવાદ ઉકેલવા માટેના તંત્રનું અસ્તિત્વ જેનું માપન નીચેના પરિબલથી નીકળી શકે છે.<br>i) પ્રાપ્ત ફરિયાદોની સંખ્યા<br>ii) ઉકેલાયેલી ફરિયાદોની સંખ્યા<br>iii) ફરિયાદોનો પ્રકાર<br>iv) ફરિયાદ નિરાકરણ માટે લેવાતો સરેરાશ સમય | બેંકિંગ લોકપાલ અને બેંકો પાસેથી મેળવેલ ડેટા   |

## અધ્યયન / સર્વેક્ષણ (Conduct of Studies / Surveys)

**VI. 10** નાણાકીય સેવા પૂરી પાડનારાઓ પાસેથી એકત્ર કરવામાં આવેલા આંકડાઓ સિવાય, ઉત્પાદનોના અંતિમ વપરાશકર્તાઓ અર્થાત ગ્રાહક, પાસેથી પણ તેમના પ્રતિભાવો અને વિચારો સંબંધિત જાણકારી મેળવવી અતિશય જરૂરી છે. ઝ્લોબલ ફિંડેક્સ ડિમાન્ડ સાઈડ ડેટા અને વર્લ્ડ બેંકનો એન્ટરપ્રાઈઝ સર્વે, ફિન-સ્કોપ, ક્રિસિલનો ઇનક્લુસિવ્સ વિગેરે સહિત સેવાની માંગ સંબંધિત ઘણા સર્વેક્ષણ કરવામાં આવ્યા છે. અલબત્ત, આ બધા સર્વેક્ષણો નાણાકીય સમાવેશન અંતર્ગત બૃહદ સ્તરની પ્રગતિ સમજવા માટે વ્યાપક સૂચક અને ઓજારના રૂપમાં કાર્ય કરી શકે તેમ છે, તેમ છતાં, પ્રાદેશિક અસમાનતા સંબંધિત મુદ્દાઓ અને પ્રશ્નો તેમ જ માંગની ખાસિયતોને કારણે સર્જાતી અસમાનતા અને અવરોધનની સમસ્યાઓને ગંભીર રીતે સમજવા માટે એ જરૂરી કે પ્રદેશ-વિશિષ્ટ મુદ્દાઓના આધારે સર્વેક્ષણનો ઢાંચો તૈયાર કરવામાં આવે.

**VI. 11** આની શરૂઆતના ભાગરૂપે હિતધારકો દ્વારા કરવામાં આવતા નાણાકીય સમાવેશનના પ્રયત્નો અંતર્ગત પ્રગતિમાં અડચણ પેદા કરતાં મુદ્દાઓનો અભ્યાસ કરવા માટે એક બેઝલાઈન સર્વેક્ષણ કરી શકાય છે. તેમાં સામેલ કરવા માટે ભલામણ કરવામાં આવેલા મુદ્દાઓ ઉપરાંત અન્ય નીચે જણાવેલા પાસાઓનો પણ સમાવેશ કરી શકાય તેમ છે:

ક) ખાતુ ખોલતી વખતે, ધિરાણ લેતી વખતે અથવા સૂક્ષ્મ વીમો, પેન્શન, રોકાણ અને રેમિટેન્સ જેવા અન્ય નાણાકીય સમાવેશન સંબંધિત સુવિધા મેળવવા નાણાકીય સેવાઓ સુધી પહોંચવામાં (accessing financial services) ઊભા થતાં પડકારો.

ખ) ડિજિટલ નાણાકીય સેવાઓનો ઉપયોગ કરતી વખતે ઊભા થતાં પડકારો,

ગ) નાણાકીય સેવા પૂરી પાડનારનું વર્તન

ઘ) નિયમો અને શરતો સહિત ઉત્પાદનના પાસાઓ સંબંધિત સંપૂર્ણ જ્ઞાન

ચ) ગ્રાહકના અધિકારોનું જ્ઞાન

છ) ફરિયાદ નિરાકરણ તંત્ર

ઠ) ઉત્પાદનોનો ઉપયોગ કરવામાં સંતોષ.

## VII ઉપસંહાર

**VII.1** આ દસ્તાવેજ મુખ્યત્વે નાણાકીય સમાવેશનમાં અવરોધ ઊભા કરતાં પ્રમુખ મુદ્દાઓ પર પ્રકાશ ફેંકે છે તેમ જ આગામી પાંચ વર્ષોમાં એક સ્થાયી નાણાકીય સમાવેશનને સમર્થન આપવા માટે વિવિધ ભલામણો તથા કાર્યયોજનાઓનો સમાવે છે.

**VII.2** ફક્ત બેંકો અને અન્ય નાણાકીય સંસ્થાઓ જ નહીં, પણ સામાજિક સંસ્થાઓ સહિત અન્ય હિતધારકોના સમૂહોએ પણ બૃહદ્ સ્તર પર નક્કર પ્રયત્નો કરવાની જરૂર છે. જેના પરિણામસ્વરૂપે, આ દસ્તાવેજ નાણાકીય સેવાઓ માટે યુનિવર્સલ એક્સેસ અને પાયાની નાણાકીય સેવાઓનો એક સમૂહ ઉપલબ્ધ કરાવવાની કાર્યનીતિના આરંભ બિંદુરૂપે જૂએ છે. એવી ધારણા છે કે આગામી થોડા વર્ષોમાં સંબંધિત હિતધારકો દ્વારા કરવામા આવતા કેન્દ્રિત પ્રયાસો તેમજ વ્યાપક ભૌતિક અને ડિજિટલ કનેક્ટિવિટીને કારણે સંપૂર્ણ નાણાકીય સમાવેશન સંભવ બનશે. સરકારના પીએમજેડીવાય કાર્યક્રમ દ્વારા મળેલા વેગને ખાતરીબદ્ધ રીતે આગળ ધપાવવા માટે ઉત્પાદનની રૂપરેખા અને વિતરણમાં ગ્રાહક કેન્દ્રિત અભિગમ, નાણાકીય સાક્ષરતા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું, તથા સંબંધિત પ્રકરણોમાં દર્શાવ્યા અનુસાર ગ્રાહક સુરક્ષા માળખાને વધુ સુદૃઢ કરવા જેવા મુદ્દાઓ પર પૂરતું ધ્યાન આપવું જરૂરી છે જેથી ખાનગી ક્ષેત્રના ભાગીદારો સહિત સેવા પૂરા પાડનારાઓની સક્રિય ભાગીદારી વડે ગ્રાહકોને વિકલ્પોની ઉપલબ્ધતા અને વધુ સારા બહેતર વિતરણની ખાતરી કરી શકાય.

**VII.3** જો ડિજિટલ નાણાકીય સમાવેશન તથા ફિન-ટેકની ભૂમિકાનો સાર્થક ઉલ્લેખ કરવામાં નથી આવતો તો નાણાકીય સમાવેશનની નીતિઓ પર કરવામાં આવેલી ચર્ચા અધૂરી છે. અલબત્ત, ભારતને પાછળના કેટલાક વર્ષોમાં જન ધન – આધાર – મોબાઈલ ત્રિપુટીથી મહદંશે ફાયદો થયો છે, તેમ છતાં લેવડ-દેવડ માટે ડિજિટલ માધ્યમોના ઉપયોગમાં રાખવાની જાગૃતિમાં વધારો, પહોંચ બિંદુઓ (access points) / સ્વીકૃતી માળખામાં (acceptance infrastructure)માં વૃદ્ધિ તથા સહમતિ અને ગુપ્તતાના સિદ્ધાંતને સમાવી લેતા એક સુરક્ષિત વાતાવરણ સહિત ડિજિટલ નાણાકીય સેવાઓના અનુકૂળ તંત્રને મજબૂત કરવા માટે પૂરતાં ઉપાયો કરવા જરૂરી છે. એ અપેક્ષિત છે કે આગામી કેટલાક વર્ષોમાં નિયામકો, નાણાકીય સેવા પૂરી પાડનારાઓ તથા ખાસ



કરીને ડિજિટલ માધ્યમથી નાણાકીય સેવાઓનો લાભ ઉઠાવનાર ગ્રાહકોની વચ્ચે પૂરતી સમજણ સ્થાપવા માટે ફિન-ટેક તેમની વર્તમાન માળખામાં હજી પણ વધુ વિકાસ કરશે. આ દ્રષ્ટિએ એ અગત્યનું છે કે પહેલાં ડિજિટલરૂપથી સામેલ નવા ગ્રાહકોને પૂરતાં જાગૃત અને સાક્ષર કરવામાં આવે.

**VII.4** નાણાકીય સમાવેશનમાં નોંધાયેલી હેતુલક્ષી પ્રગતિ તથા તેના વૈજ્ઞાનિક મૂલ્યાંકનની જરૂરિયાતને અવગણી શકાય તેમ નથી. અલબત્ત, આંકડા એકત્ર કરવાની દિશામાં ઘણું કામ થઈ રહ્યું પરંતુ નાણાકીય સેવા પૂરી પાડનારાઓ પાસેથી માત્ર એકત્ર કરેલા આંકડાથી આગળ જવાની જરૂર છે. ગ્રાહકોના પ્રતિભાવો તથા સર્વેક્ષણ, વિશાળ ડેટા સેટનો લાભ તથા નાણાકીય સમાવેશનના વ્યાપનો સર્વાંગી ખ્યાલ મેળવવા માટે ડેટાના મહત્વપૂર્વક સંગ્રહ તેમ જ વિશ્લેષણ અને નાણાકીય સેવાઓનો ઉપયોગ પણ જરૂરી છે. સમગ્ર નાણાકીય કલ્યાણ પર નાણાકીય સમાવેશન નીતિઓની અસર માપવા માટે વિવિધ લક્ષિત સમૂહોને આપવામાં આવનારી નાણાકીય સેવાઓની ગુણવત્તા પરખવા અંગેની સૂઝ બહુ ઉપયોગી થશે.



## સંદર્ભ-ગ્રંથ સૂચી

1. પીએફઆરડીએ વિશે, (09 October, 2018), પેશન ભંડોળ નિયામક અને વિકાસ પ્રાધિકરણની વેબસાઇટ <http://www.pfrda.org.in/> થી પ્રાપ્ત:
2. નાણાકીય સેવાઓનો વિભાગ, નાણાં વિભાગ (09 October, 2018), પીએમજેડીવાયની નિરંતરતા, 14 ઓગષ્ટ 2018થી આગળ. PMJDY: [https://www.pmjdy.gov.in/files/E-Documents/Continuation\\_of\\_PMJDY.pdf](https://www.pmjdy.gov.in/files/E-Documents/Continuation_of_PMJDY.pdf) માંથી લેવામાં આવ્યો.
3. નાણાકીય સેવાઓનો વિભાગ, નાણાં વિભાગ (09 October, 2018), પીએમજેજીબીવાય. નાણાકીય સેવાઓનો વિભાગ, નાણાં વિભાગ, ભારત સરકારથી પ્રાપ્ત. [https://financialservices.gov.in/insurance-divisions/Government-Sponsored-Socially-Oriented-Insurance-Schemes/Pradhan-Mantri-Jivan-Jyoti-Bima-Yojna\(PMJJBY\)](https://financialservices.gov.in/insurance-divisions/Government-Sponsored-Socially-Oriented-Insurance-Schemes/Pradhan-Mantri-Jivan-Jyoti-Bima-Yojna(PMJJBY))
4. નાણાકીય સેવાઓનો વિભાગ, નાણાં વિભાગ (09 October, 2018), પીએમએસબીવાય. નાણાકીય સેવાઓનો વિભાગ, નાણાં વિભાગ, ભારત સરકારથી પ્રાપ્ત. [https://financialservices.gov.in/insurance-divisions/Government-Sponsored-Socially-Oriented-Insurance-Schemes/Pradhan-Mantri-Suraksha-Bima-Yojna\(PMSBY\)](https://financialservices.gov.in/insurance-divisions/Government-Sponsored-Socially-Oriented-Insurance-Schemes/Pradhan-Mantri-Suraksha-Bima-Yojna(PMSBY))
5. નાણાકીય સેવાઓનો વિભાગ, નાણાં વિભાગ, ભારત સરકાર (ઓગષ્ટ, 2014) મિશન દસ્તાવેજ- પીએમજેડીવાય. પીએમજેડીવાયથી પ્રાપ્ત: [https://www.pmjdy.gov.in/files/E-Documents/PMJDY\\_BROCHURE\\_ENG.pdf](https://www.pmjdy.gov.in/files/E-Documents/PMJDY_BROCHURE_ENG.pdf)
6. ગિરિધર જી જેમ્સ, કે કુમાર, એસ સિવરાજુ, એસ.આલમ, એમ ગંગાધરન, કે ગુપ્તા એન, (2017). અમારા વડીલોની દેખભાળ: ઇન્ડિયા એજિંગ રિપોર્ટ: 2017, નવી દિલ્હી, ભારત : સંયુક્ત રાષ્ટ્ર વસ્તી ભંડોળ । [https://india.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/India % 20 Ageing % 20 Report % 20- % 20 2017%20%28Final%20Version%29.pdf](https://india.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/India%20Ageing%20Report%20-%202017%20%28Final%20Version%29.pdf) થી પ્રાપ્ત, તારીખ 09 October, 2018.
7. આવાસ- ટકાઉ વિકાસનું લક્ષ્ય (09 August, 2018). યૂએનડીપી: <http://www.undp.org/content/undp/en/home/sustainable-development-goals.html> થી પ્રાપ્ત
8. આરબીઆઈ. (28 December, 2015). નાણાકીય સમાવેશન પર વચગાળાના રાહ સંબંધી સમિતિનો રિપોર્ટ. <https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/PublicationReports/Pdfs/FFIRA27F4530706A41A0BC394D01CB4892CC.PDF> થી પ્રાપ્ત.
9. આરબીઆઈ. (09 October, 2018), પ્રકરણ IV- ધિરાણ વિતરણ અને નાણાકીય સમાવેશન; આરબીઆઈ 2017-18 ની વાર્ષિક રિપોર્ટ . <https://www.rbi.org.in/scripts/AnnualReportPublications.aspx?Id=1231> થી પ્રાપ્ત.
10. સિડબી (09 October, 2018), પ્રમાણિત ધિરાણ સલાહકાર/સીડબી ઉદ્યમી મિત્ર: <https://udyamimitra.in/Home/CCC>, થી પ્રાપ્ત.

11. સામાજિક સુરક્ષા સલાહકાર સેવા, વિશ્વ બેંક (09 October, 2018), વિશ્વ બેંક પેન્શન સુધાર પ્રાઇમર – વિશ્વબેંક પેન્શન વૈચારિક માળખું /

worldbank.org: [http://siteresources.worldbank.org/INTPENSIONS/Resources/395443-1121194657824/PRPNoteConcept\\_Sept2008.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTPENSIONS/Resources/395443-1121194657824/PRPNoteConcept_Sept2008.pdf) થી પ્રાપ્ત

12. યુનિવર્સલ ફાઇનાન્સીયલ એક્સેસ 2020 (09 October, 2018), વિશ્વ બેંકની વેબસાઇટ :

<http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/achieving-universal-financial-access-by-2020> થી પ્રાપ્ત

13. વેલફેર, એમઓ. (09 October, 2018), નાણાં ખેડૂતોને સંસ્થાગત ધિરાણ ઋણ- પ્રેસ ઈન્ફર્મેશન બ્યૂરો. પ્રેસ ઈન્ફર્મેશન બ્યૂરો: <http://pib.nic.in/newsite/PrintRelease.aspx?relid=175181> થી પ્રાપ્ત

14. વિશ્વ બેંક સમૂહ (2018). રાષ્ટ્રીય નાણાકીય સમાવેશન રણનીતિનો વિકાસ અને સંચાલન: વોશિંગ્ટન ડીસી: વિશ્વ બેંક સમૂહ

.....