*वित्तीय समावेशन की सीमाओं का विस्तार - विनियामकीय दृष्टिकोण**

श्री एम. राजेश्वर राव

विशिष्ट अतिथिगण, प्रतिभागीगण, देवियो और सज्जनो, नमस्कार!

सर्वप्रथम मैं वित्तीय समावेशन के विषय पर अपने कुछ विचार साझा करने के लिए आयोजकों ने मुझे आमंत्रित किया इसके लिए उन्हें धन्यवाद देता हूं। आज, यानी 05 जून 2025, संयुक्त राष्ट्र द्वारा घोषित विश्व पर्यावरण दिवस है जो हमारे ग्रह की सुरक्षा और बहाली के लिए एक साझा मिशन के तहत दुनिया भर के लोगों को एक साथ लाता है। इस वर्ष का विषय है – 'प्लास्टिक प्रदूषण को समाप्त करना', जो हम सभी के लिए अपने दैनिक जीवन शैली में व्यवहारिक बदलाव करने का आह्वान है। हमारे पर्यावरण की शुद्धता को बनाए रखने और सार्वजनिक कल्याण की रक्षा करने के लिए, आइए हम अधिक टिकाऊ विकल्प स्थापित करने की दिशा में प्रतिबद्ध हों।

आज के अपने विषय पर वापस आते हुए मैं इस बात से शुरू करना चाहूंगा कि वित्तीय समावेशन केवल एक नीतिगत उद्देश्य नहीं है बल्कि वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र में सभी हितधारकों का एक सामूहिक दायित्व और जिम्मेदारी है। विषय के महत्व को इस तथ्य से रेखांकित किया जा सकता है कि 2030 के संयुक्त राष्ट्र स्थायी विकास संबंधी सत्रह लक्ष्यों में से कम से कम सात लक्ष्य वित्तीय समावेशन को समाज के गरीब और हाशिए वाले वर्गों के जीवन की गुणवत्ता में सुधार करके दुनिया भर में स्थायी विकास प्राप्त करने के लिए एक महत्वपूर्ण प्रवर्तक के रूप में देखते हैं। इसे सुविधा प्राप्त और वंचितों के बीच की खाई को पाटने और लोगों को गरीबी से बाहर लाने के तरीके के रूप में देखा जाता है। एक समावेशी वित्तीय प्रणाली में आय असमानता और गरीबी को कम करने, सामाजिक सामंजस्य को बढ़ावा देने और साझा आर्थिक विकास को सक्षम करने की क्षमता है। यह समाज के वंचित और कम आय वाले वर्ग को अनौपचारिक विकल्पों,जो उन्हें वित्तीय संकट, ऋण और गरीबी की ओर ले जाते हैं, की ओर जाने से भी परावृत्त सकता है।

भारत में वित्तीय समावेशन का इतिहास

आज की परिचर्चा के विषय को देखते हुए भारत में वित्तीय समावेशन के संबंध में ऐतिहासिक संदर्भ निर्धारित करना उपयुक्त होगा। यद्यपि हमारे देश में वित्तीय समावेशन पहल विभिन्न स्वरूपों में 1950 के दशक हुई किंतु बाद के दशक में और भी महत्वपूर्ण कदम उठाए गए, जैसे कि जुलाई 1968 की राष्ट्रीय ऋण परिषद की बैठक जिसमें प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र ऋण (पीएसएल) हेतु दिशानिर्देश तैयार करने, जुलाई 1969 में चुनिंदा निजी बैंकों के राष्ट्रीयकरण तथा दिसम्बर 1969 में अग्रणी बैंक योजना की शुरुआत का मार्ग प्रशस्त किया गया, जो इस यात्रा के मूलाधार थे। 1970 के दशक के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अपनाई गई शाखा विस्तार नीति, जिसके तहत शहरी क्षेत्रों में खोली गई प्रत्येक शाखा के लिए ग्रामीण क्षेत्रों में शाखाओं की एक विशिष्ट संख्या खोलने की आवश्यकता थी, जो बैंकिंग सेवाओं की पहुंच का विस्तार करने की नींव बन गई। इसके अलावा, पिछली सदी के अंत में समूह-आधारित ऋण प्रयोगों और माइक्रोफाइनेंस संस्थानों के प्रसार ने भी आबादी के सुविधा वंचित वर्ग को औपचारिक बैंकिंग प्रणाली से जोड़ने में मदद की है।

दिलचस्प बात यह है कि उपरोक्त पहल उस अवधि के दौरान की गई थी जब देश में 'वित्तीय समावेशन' शब्द प्रचलित नहीं था। इस शब्द का पहला संदर्भ भारतीय रिज़र्व बैंक के तत्कालीन गवर्नर डॉ. वाई. वी. रेड्डी द्वारा वर्ष 2005-06 के आरबीआई के वार्षिक नीति वक्तव्य[1] में किया गया था, जिन्होंने कुछ बैंकिंग प्रथाओं के परिणामस्वरूप 'वित्तीय बहिष्करण' पर प्रकाश डाला था। इसके बाद बैंकों से आग्रह किया गया कि वे अपनी मौजूदा प्रथाओं की समीक्षा करें ताकि उन्हें वित्तीय समावेशन के उद्देश्य के साथ संरेखित किया जा सके। इसी के परिणामस्वरूप 'नो

---

* श्री एम राजेश्वर राव, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 05 जून 2025 को मुंबई में वित्तीय समावेशन के संबंध में एचएसबीसी के कार्यक्रम में दिया गया भाषण। ज्योति प्रकाश शर्मा, जिग्नसा मोरथानिया और यश गोयल द्वारा सुलभ कराई गई जानकारी के लिए आभार ।

[1] डॉ. वाई वेणुगोपाल रेड्डी, गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा वर्ष 2005-06 के लिए वार्षिक नीति वक्तव्य।

फ्रिल्स' खाते की शुरुआत हुई, जिन्हें अब बेसिक सेविंग्स बैंक डिपॉजिट अकाउंट के रूप में जाना जाता है।

भारतीय संदर्भ में वित्तीय समावेशन

वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने में पहला कदम इसकी बारीकियों को समझना होगा, जो भारतीय अर्थव्यवस्था की तरह ही गतिशील और विविध है, और उसके बाद भारतीय संदर्भ में इसके दायरे को रेखांकित किया जाना उचित होगा। इसके बहुआयामी स्वरूप को देखते हुए विभिन्न संगठनों और क्षेत्राधिकारों ने वित्तीय समावेशन को विभिन्न तरीकों से परिभाषित किया है। भारत में, वित्तीय समावेशन[2] की औपचारिक परिभाषा जनवरी 2008 में डॉ सी रंगराजन की अध्यक्षता में गठित वित्तीय समावेशन समिति द्वारा की इस प्रकार की गई थी - " कमजोर वर्गों और कम आय वाले समूहों को सस्ती लागत पर, आवश्यकता के समय, वित्तीय सेवाओं की पहुंच और समय पर तथा पर्याप्त ऋण सुनिश्चित करने की प्रक्रिया"। उस समय की प्राथमिकताओं को दर्शाते हुए, परिभाषा काफी हद तक वित्तीय सेवाओं तक पहुंच पर केंद्रित थी। वर्तमान में हमारे पास एक परिदृश्य है, जहां 95% से अधिक परिवारों के पास बैंक खाते हैं[3] जो देश में वित्तीय समावेशन की सीमा को मापने के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा विकसित वित्तीय समावेशन सूचकांक के तीन मापदंडों में से एक पर उल्लेखनीय प्रगति को दर्शाता है।

यद्यपि बैंकिंग पहुंच के विस्तार में उल्लेखनीय प्रगति हुई है, फिर भी यह सुनिश्चित करना भी महत्वपूर्ण है कि वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के क्षेत्र में अंतर्निहित बाधाओं को समाप्त किया जाए तथा इन सेवाओं का उपयोग देश में अभी तक अल्प सुविधा प्राप्त और वंचित आबादी के विभिन्न वर्गों तक बढ़ाया जाए। वित्तीय सेवाओं को सुलभ बनाने के प्रयास निरर्थक हो जाते हैं यदि उनका उपयोग इच्छित आबादी द्वारा नहीं किया जाता है या इसके जोखिमों और लाभों के बारे में उचित जागरूकता के बिना उपयोग किया जाता है। आरबीआई के वित्तीय समावेशन सूचकांक के अन्य दो मापदंडों, अर्थात, वित्तीय सेवाओं का उपयोग और गुणवत्ता को वित्तीय समावेशन को परिभाषित या मापने के दौरान अनदेखा नहीं किया जा सकता। पिछले कुछ वर्षों में इस सूचकांक ने उचित सुधार दर्शाया है, लेकिन कुछ पहलुओं में सुधार की गुंजाइश है।

वर्तमान परिदृश्य

वर्तमान परिदृश्य पर एक नज़र डालने के लिए देश में वित्तीय समावेशन की यात्रा में हाल के कुछ घटनाक्रमों पर थोड़ा ध्यान देना उचित होगा। वित्तीय समावेशन को आगे बढ़ाने की दिशा में समय-समय पर कई नीतिगत उपाय किए गए हैं, लेकिन यह प्रधानमंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई) का शुभारंभ था जो इस यात्रा में ऐतिहासिक क्षण बन गया। जन धन योजना – आधार – मोबाइल यानी, जेएएम ट्रिनिटी ने सभी वयस्कों के लिए बैंकिंग सेवाओं तक पहुंच सुनिश्चित करने के हमारे प्रयास में एक बड़ी सफलता प्राप्त की जिससे यह दुनिया का सबसे बड़ा वित्तीय समावेशन कार्यक्रम बन गया। 21 मई 2025[4] तक 55.44 करोड़ जन धन खातों, जिनमें से 56% महिलाओं से संबंधित हैं, में 2.5 लाख करोड़ रुपये से अधिक जमा है, जो इस योजना के प्रभाव को परिलक्षित करता है। बैंक खातों तक सार्वभौमिक पहुंच के प्रावधान ने न केवल अन्य वित्तीय सेवाओं की संभावित पहुंच में वृद्धि की है, बल्कि प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी) को अपनाने के माध्यम से लक्षित वर्ग को कल्याणकारी कार्यक्रमों का लाभ अबाधित रूप से पहुंचाए जाने को भी सक्षम किया है।

डिजिटल भुगतान

अन्य वित्तीय सेवाओं का लाभ उठाने के लिए बैंक खाता होना एक शर्त है, और औपचारिक वित्तीय सेवाओं के प्रसार के लिए एक मजबूत भुगतान और निपटान प्रणाली एक अनिवार्य साधन है। पिछले एक दशक में नेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग जैसे डिजिटल माध्यमों के साथ-साथ यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई) जैसी डिजिटल भुगतान प्रणालियों के आगमन के साथ बैंकिंग के मूल सिद्धांतों में बदलाव आया है। वित्त वर्ष 2024-25 में डिजिटल भुगतान, मात्रा के हिसाब से, 35% व.द.व. बढ़कर प्रति दिन लेनदेन 60.81 करोड़ हो गया, जिसमें यूपीआई का ऐसे लेनदेन का 83.73% हिस्सा था[5]। यूपीआई का इतने बड़े पैमाने

[2] वित्तीय समावेशन समिति की रिपोर्ट।
[3] राष्ट्रीय परिवार स्वास्थ्य सर्वेक्षण (एनएफएचएस - 5), 2019-21।
[4] https://pmjdy.gov.in/account
[5] भारतीय रिज़र्व बैंक की 2024-25 की वार्षिक रिपोर्ट के अनुसार।

में हो रहा उपयोग वित्तीय समावेशन को बढ़ाने में सहयोगी और उपयोग-मामला-संचालित नवाचार की शक्ति के लिए एक साक्ष्य के रूप में उपस्थित है। इस परिवर्तन का एक बड़ा महत्वपूर्ण उदाहरण अनौपचारिक क्षेत्र में देखा जा सकता है- जहां आज एक सड़क विक्रेता या नव-निर्मित स्टोर मालिक बिना किसी परेशानी के क्यूआर कोड को सामने रखता है और बिना किसी परेशानी के नकदी की मांग के बिना सेवाओं के लिए भुगतान प्राप्त करता है और चुपचाप औपचारिक वित्तीय प्रणाली में गरिमा और आसानी से एकीकृत हो जाता है।

देश में डिजिटल भुगतान पारिस्थितिकी तंत्र को और विस्तार और गहरा करने के लिए, भुगतान स्वीकृति बुनियादी ढांचे की तैनाती को प्रोत्साहित करने के लिए एक भुगतान अवसंरचना और विकास निधि का गठन किया गया है। इसके अलावा, सभी राज्य और संघ राज्य क्षेत्र स्तरीय बैंकर समितियों को जिलों की पहचान करने और उन्हें नामित बैंकों को सौंपने की सलाह दी गई है, ताकि इन जिलों को 100% डिजिटल रूप से सक्षम बनाया जा सके। इसका उद्देश्य चिह्नित जिले में प्रत्येक पात्र व्यक्ति को डिजिटल भुगतान का कम से कम एक तरीका अर्थात कार्ड, नेट बैंकिंग, यूपीआई, एईपीएस[6] आदि प्रदान करना है। यह जानकारी है कि 31 मार्च 2025 की स्थिति के अनुसार 15 राज्यों और 6 केंद्र शासित प्रदेशों के 514 जिले 100 प्रतिशत डिजिटल रूप से सक्षम हो गए हैं। यह डिजिटल रूप से समावेशी अर्थव्यवस्था की दिशा में हमारी यात्रा में एक महत्वपूर्ण मील का पत्थर है।

भारतीय रिज़र्व बैंक का वित्तीय समावेशन सूचकांक

आरबीआई का वित्तीय समावेशन सूचकांक, जो अब तक प्रकाशित चार पुनरावृत्तियों के साथ देश भर में वित्तीय समावेशन के प्रसार की जानकारी प्राप्त करता है, मार्च 2023 के 60.1 से बढ़कर मार्च 2024 में 64.2 हो गया है, जो 6.82 प्रतिशत की वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि दर्शाता है। यद्यपि प्रगति सराहनीय है, फिर भी प्रणाली में ऋण अंतराल अभी भी विद्यमान है जिसका अन्य बातों के अलावा यह कारण है कि अनौपचारिक प्रणाली में व्यक्तियों/संस्थाओं के पास उपलब्ध दस्तावेज़ों और विभिन्न सरकारी योजनाओं के बारे में जागरूकता की कमी है। इसलिए इस अंतर को भरने के लिए ठोस प्रयास करने की आवश्यकता है।

[6] आधार सक्षम भुगतान प्रणाली।

हाल के विनियामक पहल

भारतीय रिज़र्व बैंक देश में वित्तीय समावेशन में सुधार लाने की आवश्यकता के प्रति संवेदनशील रहा है। इस संबंध में हाल ही में किए गए कुछ उपायों में जमानत मुक्त कृषि ऋणों की सीमा को बढ़ाकर 2 लाख रुपये प्रति उधारकर्ता करना, पीएसएल के तहत विभिन्न ऋण सीमाओं को बढ़ाना, कमजोर वर्गों की श्रेणी के तहत पात्र उधारकर्ताओं की सूची का विस्तार करने के साथ-साथ यूसीबी द्वारा महिला लाभार्थियों को दिए जाने वाले ऋणों की मौजूदा सीमा को हटाना शामिल है। सह-उधार के दायरे को अनुमत विनियमित संस्थाओं (आरई) की सूची का विस्तार करके और पीएसएल ऋणों से परे इसका विस्तार करके व्यापक बनाने का प्रस्ताव है। योजना की दक्षता और प्रभाव को बढ़ाने के उद्देश्य से अग्रणी बैंक योजना की व्यापक समीक्षा भी की जा रही है।

डिजिटल भुगतान के संबंध में, यूपीआई लाइट पर अनुमेय लेनदेन सीमा को वित्त वर्ष 2025 में ₹500 से बढ़ाकर ₹1000 और यूपीआई123PAY पर ₹5,000 से ₹10,000 तक संशोधित किया गया है ताकि उनके प्रयोग को प्रोत्साहित किया जा सके। इसके अलावा, बिना बैंक खातों के व्यक्तियों के बीच डिजिटल भुगतान को बढ़ावा देने के उद्देश्य से यूपीआई सर्कल शुरू किया गया है जो एक द्वितीयक उपयोगकर्ता को प्राथमिक उपयोगकर्ता के बैंक खाते से सुरक्षित तरीके से एक सीमा तक यूपीआई लेनदेन करने की अनुमति देता है। इसके अलावा, दिव्यांगजनों के लिए डिजिटल बुनियादी ढांचे तक पहुंच को आसान बनाने के प्रयास में भुगतान प्रणाली प्रतिभागियों (पीएसपी) को अपनी भुगतान प्रणालियों और उपकरणों की समीक्षा करने और आवश्यक संशोधन करने की सलाह दी गई है ताकि ऐसी सभी प्रणालियों और उपकरणों को दिव्यांगजनों द्वारा आसानी से एक्सेस किया जा सके और उपयोग किया जा सके।

वित्तीय साक्षरता

सार्थक वित्तीय समावेशन के लिए वित्तीय सेवाओं की जिम्मेदार और न्यायसंगत सेवा सुपुर्दगी सुनिश्चित करने के लिए सही अनुपात में पहुंच और जागरूकता की भी आवश्यकता है। इसलिए, वित्तीय साक्षरता और वित्तीय समावेशन को एक ही सिक्के के दो पहलू माना जाना चाहिए - पर्याप्त वित्तीय साक्षरता के बिना वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने से वित्तीय सेवाओं का

कम उपयोग होगा और त्रुटियों और धोखाधड़ी की संभावना बढ़ जाएगी। इसके विपरीत, औपचारिक वित्तीय प्रणाली तक उनकी पहुंच को सुविधाजनक बनाए बिना उपभोक्ताओं को शिक्षित करने के परिणामस्वरूप वित्तीय सेवाओं की मांग अपूरित होगी। वित्तीय क्षेत्र के विनियामकों द्वारा संयुक्त रूप से राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा केन्द्र (एनसीएफई) की स्थापना करके वित्तीय साक्षरता में वृद्धि करने के प्रयासों को संस्थागत बनाया गया है। एक विनियामक के रूप में आरबीआई आबादी के निर्दिष्ट वर्गों पर लक्षित वार्षिक वित्तीय साक्षरता सप्ताह अभियानों के शुभारंभ के साथ वित्तीय साक्षरता में सबसे आगे रहा है। वित्तीय जागरूकता उधारकर्ताओं को वित्तीय उत्पादों का आकलन करने और समझने का अधिकार देती है, जिससे सूचित निर्णय लेने में सहायता मिलती है। ग्राहकों द्वारा सूचित निर्णय लेने और ऋणदाताओं द्वारा पारदर्शिता बढ़ाने के लिए आरबीआई ने यह अनिवार्य किया है कि सभी आरई सभी खुदरा और एमएसएमई उधारकर्ताओं को मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) के रूप में प्रमुख नियमों और शर्तों का मानकीकृत प्रकटीकरण प्रदान करें।

चुनौतियां

यद्यपि विनियामक और विनियमित संस्थाओं सहित वित्तीय प्रणाली के सभी हितधारक वित्तीय समावेशन को आगे बढ़ाने में अपनी भूमिका निभा रहे हैं, तथापि कुछ ऐसे मुद्दे सामने आए हैं जो इस संबंध में किए गए प्रयासों में बाधा के रूप में कार्य करते हैं और जिन्हें संबोधित करने की आवश्यकता होगी। मैं संक्षेप में ऐसे ही कुछ मुद्दों पर प्रकाश डालना चाहूंगा।

शिकायत निवारण

एक प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र होना वित्तीय क्षेत्र के उद्यमों के लिए अत्यावश्यक है क्योंकि उपभोक्ता की चिंताओं का समाधान न होने से न केवल ग्राहक आधार का क्षरण होता है, बल्कि इसके परिणामस्वरूप व्यापक वित्तीय प्रणाली में विश्वास की कमी होने लगती है और नए उपभोक्ताओं के बीच प्रणाली से जुड़ने में झिझक उत्पन्न होती है। यह चिंताजनक है कि आरबीआई ओम्बड्समैन कार्यालयों के साथ-साथ केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्रों (सीआरपीसी) में वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान प्राप्त शिकायतों में वर्ष-दर-वर्ष 33% की तेज वृद्धि[7] हुई है। इससे विनियमित संस्थाओं के स्तर पर उत्पादों, प्रथाओं और शिकायतों से निपटने पर सवाल उठता है। इसलिए, विनियमित संस्थाओं को कमियों का विश्लेषण करने और बढ़ती शिकायतों की प्रवृत्ति को उलटने के लिए अपनी प्रक्रियाओं को मजबूत करने की आवश्यकता है।

अप-बिक्री

वित्तीय समावेशन वित्तीय सेवाओं का एक संचय है। किसी भी प्रकार की जानकारी न रखने वाले उपभोक्ताओं को विचार किए बिना उत्पाद बेचना उनके लिए हानिकारक हो सकता है और उत्पाद के अपेक्षित उद्देश्य को कमजोर कर सकता है। बीमा उत्पादों जैसी वित्तीय सेवाओं की अप-बिक्री की खबरें मिल रही हैं। चिंता की बात यह है कि आवश्यकता और उपयुक्तता की परवाह किए बिना इस तरह की अप-बिक्री से कृत्रिम सीमाएं निर्माण होंगी जो कम आय वाले परिवारों में, उनके लिए सुरक्षा के उद्देश्य से बनाई गई योजनाओं में, अविश्वास पैदा करेगी। हम इस बात की जांच कर रहे हैं कि क्या विनियमित संस्थाओं द्वारा वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की गलत बिक्री के समाधान के लिए दिशानिर्देश तैयार करने की आवश्यकता है।

साइबर सुरक्षा और डिजिटल साक्षरता

जैसे-जैसे डिजिटलीकरण अधिक व्यापक होता जा रहा है, डिजिटल साक्षरता बढ़ाने की आवश्यकता और भी जरूरी होती जा रही है। डिजिटल अर्थव्यवस्था में समावेशी भागीदारी सुनिश्चित करने के लिए आत्मविश्वास और सुरक्षा के साथ डिजिटल उपकरणों और प्लेटफार्मों का उपयोग करने के लिए लोगों को सशक्त बनाना आवश्यक है। अक्सर, अनिश्चितता, त्रुटियों की संभावना या वित्तीय नुकसान से संबंधित आशंकाएं मनोवैज्ञानिक बाधाएं पैदा करती हैं जो एटीएम, मोबाइल बैंकिंग और अन्य डिजिटल सेवाओं जैसे तकनीकी समाधानों को अपनाने में बाधा डालती हैं। नई तकनीकों के माध्यम से धोखाधड़ी की बढ़ती घटनाओं ने यह जरूरी बना दिया है कि विनियमित संस्थाएं जागरूकता पैदा करने और ग्राहकों के बीच सुरक्षित डिजिटल प्रथाओं को बढ़ावा देने के लिए एसआरओ, एनजीओ आदि जैसे अन्य हितधारकों के साथ सहयोग करें।

साथ ही, विनियमित संस्थाओं के लिए डिजिटल धोखाधड़ी से निपटने के प्रभावी उपायों को लागू करना महत्वपूर्ण है। ऐसा

[7] ओम्बड्समैन योजना, 2023-24 की वार्षिक रिपोर्ट की सारणी 1.1।

ही एक क्षेत्र है जिस पर ध्यान देने की आवश्यकता है, वह है एडिशनल फैक्टर ऑथेंटिकेशन (एएफए) रूप में वन-टाइम पासवर्ड (ओटीपी) का उपयोग। हालांकि यह पद्धति अतीत में अच्छी साबित हुई है, साइबर सुरक्षा के क्षेत्र में उभर रहे नए-नए खतरों का परिदृश्य अब अधिक सुरक्षित और लचीले विकल्पों के विकास और उन्हें अपनाने की मांग करता है। इसके अलावा, विनियमित संस्थाओं को सरकार द्वारा निर्धारित सभी सेवा और लेन-देन संबंधी वॉयस कॉल के लिए निर्दिष्ट 160 नंबर शृंखला[8] को प्राथमिकता से अपनाना होगा। यह पहल संचार माध्यमों की अखंडता बनाए रखने और ग्राहकों को फ़िशिंग और अन्य प्रकार के साइबर हमलों से बचाने के लिए महत्वपूर्ण है।

भारतीय रिज़र्व बैंक 'आरबीआई कहता है' नाम से श्रव्य-दृश्य संदेशों और आरबीआई-सेज़ (RBI Says) टेक्स्ट संदेशों का प्रयोग करते हुए व्यापक मल्टीमीडिया जागरूकता अभियान चला रहा है। इसके अलावा, आरबीआई ने साइबर सुरक्षा खतरों और दुर्भावनापूर्ण गतिविधियों को रोकने के लिए विशेष रूप से बैंकों और गैर-बैंक संस्थाओं के लिए bank.in और fin.in डोमेन उपलब्ध कराए हैं। इसके अलावा, आरई के साथ डिजिटल लेंडिंग ऐप्स (डीएलए) के संबंध को सत्यापित करने में ग्राहकों की सहायता के लिए, रिज़र्व बैंक ने द्वारा उपलब्ध कराए गए डीएलए का एक सार्वजनिक सूचना भंडार बनाया है जो जल्द ही रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध होगा।

माइक्रोफाइनेंस में विकास

अब मैं माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र में हुए कुछ विकास कार्यों पर बात करना चाहूंगा। माइक्रोफाइनेंस आबादी के वंचित वर्गों को औपचारिक वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए एक आशाजनक अवसर के रूप में उभरा है। हालांकि माइक्रोफाइनेंस ने वित्तीय समावेशन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है, फिर भी ऐसे कुछ मुद्दे हैं जिन पर ध्यान देने की आवश्यकता है। यह क्षेत्र अभी भी अत्यधिक ऋणग्रस्तता, उच्च ब्याज दरों और कठोर वसूली प्रथाओं के दुष्चक्र से जूझ रहा है। हालांकि हाल की तिमाहियों में माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर लगाए गए ब्याज दरों में कुछ नरमी देखी गई है, लेकिन कुछ क्षेत्रों में उच्च ब्याज दर और ऊंचे मार्जिन अभी भी जारी हैं। यहां तक कि कम लागत वाली निधियों तक पहुंच रखने वाले उधारदाताओं को बाकी उद्योग की तुलना में काफी अधिक मार्जिन वसूलते हुए पाया गया है, और जो कई उदाहरणों में अत्यधिक प्रतीत होता है। उधारदाताओं को इस क्षेत्र के लिए पारंपरिक "उच्च-प्रतिलाभ वाले व्यवसाय" से परे देखना चाहिए और कमजोर समुदायों को सशक्त बनाने में माइक्रोफाइनेंस की सामाजिक-आर्थिक भूमिका को पहचानते हुए एक सहानुभूतिपूर्ण और विकासात्मक दृष्टिकोण के साथ इसका दृष्टिकोण करना चाहिए।

वर्तमान में माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र में व्यवधान बढ़ते जा रहे हैं। उच्च उधारकर्ता ऋणग्रस्तता की घटनाएं और जबरन वसूली प्रभाएं कभी-कभी दुखद परिणाम देती हैं। यह सभी हितधारकों के सामूहिक हित में होगा कि ऐसे व्यवधानों को पहले से ही संबोधित किया जाए और टाला जाए। इस संबंध में, विनियमित संस्थाओं को चाहिए कि वे उधारकर्ताओं को अत्यधिक ऋण देने से रोकने के लिए अपने क्रेडिट मूल्यांकन ढांचे को बेहतर बनाएं। इसके अलावा, उन्हें किसी भी जबरदस्ती या अनैतिक वसूली प्रथाओं से बचना चाहिए, और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वित्तीय सेवाओं को जिम्मेदार और टिकाऊ, दोनों रूपों में उपलब्ध कराया जाए। हो सकता है कि कोई व्यवसाय मॉडल अच्छा हो, लेकिन संगठनात्मक संरचना और सेवाओं को वितरित करने के लिए तैयार की गई प्रोत्साहन योजनाएं त्रुटिपूर्ण हो सकती हैं जिसके परिणामस्वरूप ग्राहकों के लिए प्रतिकूल परिणाम हो सकते हैं। यह मॉडलों के संबंध में एक आत्मनिरीक्षण की मांग करता है।

आगे की राह

इनमें से कुछ चुनौतियों पर विचार करते हुए हमें उस मार्ग के बारे में स्पष्ट होना चाहिए जिस पर हमें अधिक वित्तीय समावेशन सुनिश्चित करने के लिए चलना चाहिए। जैसा कि हम भविष्य की ओर देखते हैं, वित्तीय समावेशन के लिए आगे का रास्ता एक अधिक सुलभ, न्यायसंगत और कुशल वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र बनाने के लिए उभरती प्रौद्योगिकियों के रणनीतिक प्रयोग में निहित है। एआई, ब्लॉकचेन और डिजिटल पब्लिक इन्फ्रास्ट्रक्चर जैसे नवाचार वित्तीय सेवाओं के वितरण में, खासकर कम सेवा वाले और दूरदराज के समुदायों में, क्रांति ला रहे हैं। इस क्षेत्र में ऐसा ही एक नवाचार अकाउंट एग्रीगेटर (एए) फ्रेमवर्क है।

[8] टेलीमार्केटर्स से अवांछित और स्पैम कॉल के मुद्दे को हल करने के लिए, दूरसंचार विभाग (डीओटी) ने टेलीमार्केटर्स को आवंटित 140-नंबरिंग शृंखला के उपयोग से बचने के लिए बैंकों, वित्तीय संस्थानों और अन्य सेवा प्रदाताओं द्वारा उपयोग की जाने वाली सेवा और लेनदेन संबंधी कॉल करने के लिए 160-नंबर वाली शृंखला आवंटित की है।

व्यक्तियों को सहमति के साथ अपने वित्तीय डेटा को सुरक्षित रूप से साझा करने के लिए सशक्त बनाकर, एए प्रणाली अधिक सटीक क्रेडिट आकलन को सक्षम करती है और संभावित रूप से अनुकूलित वित्तीय उत्पादों के वितरण की सुविधा प्रदान करती है। इस आधार के साथ यूनिफाइड लेंडिंग इंटरफेस (यूएलआई) डिजिटल राज्य भूमि अभिलेख, दूध वितरण संबंधी डेटा और उपग्रह डेटा सहित कई वैकल्पिक डेटा उधारदाताओं को प्रदान करके डिजिटल ऋण प्रक्रिया को मानकीकृत और सुव्यवस्थित करता है। यह आरबीआई का विश्वास है कि डिजिटल बुनियादी ढांचे और ऋण वितरण में क्रांति लाने में जेएएम ट्रिनिटी के बाद जेएएम-यूपीआई-यूएलआई की नई ट्रिनिटी उभरेगी जिससे वित्तीय समावेशन प्रयासों को आवश्यक प्रोत्साहन मिलेगा और जिससे यह नई ऊंचाइयों पर पहुंच जाएगा।

इंडिया स्टैक के विकास और कार्यान्वयन ने भारत में बैंकिंग परिदृश्य में क्रांति ला दी है और अवसंरचनात्मक, भौगोलिक और भाषाई अवरोधों को कम करके और रिसाव को रोककर वित्तीय समावेशन को आगे बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। विनियमित संस्थाओं को उत्पाद डिजाइन में नवाचार लाने के लिए प्रोत्साहित किया गया है, जिससे वे ऐसे समाधान पेश करते हैं जो उनके ग्राहक आधार की विशिष्ट जरूरतों को दर्शाते हैं; उदाहरण के लिए पुनर्भुगतान में लचीलापन प्रदान करना, परिवर्तनीय बचत योगदान, और मौसमी आय चक्र, व्यवसाय स्वरूप, या व्यवहार प्रवृत्तियों के अनुसार स्थानीय रूप से अनुकूलित वित्तीय उत्पाद उपलब्ध कराना। इस तरह का अनुकूलन वित्तीय सेवाओं की पहुंच, उपयोग और गुणवत्ता को और बेहतर बनाने में एक लंबा रास्ता तय कर सकता है। विनियमित संस्थाएं इनमें से कुछ नवाचारों को 'ऑन टैप' रेगुलेटरी सैंडबॉक्स फ्रेमवर्क के तहत ला सकते हैं, जो उपभोक्ताओं के हित और वित्तीय स्थिरता में अत्याधुनिक समाधानों के परीक्षण के लिए एक संरचित वातावरण प्रदान करता है। चूंकि दूरस्थ और ग्रामीण क्षेत्रों में कनेक्टिविटी संबंधी चुनौतियां हो सकती हैं, विनियमित संस्थाएं कम बैंडविड्थ वातावरण के लिए अनुकूलित हल्के मोबाइल अनुप्रयोगों और वेब इंटरफेस के विकास की संभावना का पता लगा सकते हैं। ये उपाय डिजिटल वित्तीय सेवाओं की पहुंच को अंतिम मील तक बढ़ाने में एक लंबा रास्ता तय करेंगे, जिससे सभी के लिए समावेशी और सुलभ बैंकिंग सुनिश्चित होगी।

वित्तीय समावेशन प्राप्त करने की यात्रा में अब तक बहुत कुछ हासिल किया गया है, फिर भी बहुत कुछ किया जाना बाकी है। इसे केवल किसी एक नीतिगत पहल द्वारा प्राप्त नहीं किया जा सकता है बल्कि वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र में सभी हितधारकों द्वारा इस तरह की पहलों को उसकी सही भावना के अनुरूप लागू करके प्राप्त किया जा सकता है। इसके अलावा, जो लोग आज औपचारिक वित्त के दायरे से बाहर हैं, वे अप्रयुक्त क्षमता का प्रतिनिधित्व करते हैं, जो भविष्य में आर्थिक विकास में सार्थक योगदान दे सकते हैं। इस तरह के समावेशन के लाभांश न केवल शामिल संस्थानों को प्राप्त होंगे बल्कि एक अधिक लचीले, न्यायसंगत और समृद्ध समाज की नींव को भी मजबूत करेंगे। वित्तीय समावेशन को परोपकार के कार्य के रूप में नहीं देखा जाना चाहिए, बल्कि राष्ट्र के आर्थिक और सामाजिक विकास में रणनीतिक निवेश के रूप में देखा जाना चाहिए। सुविचारित और सावधानीपूर्वक तैयार किए गए विनियमन, तकनीकी प्रगति और संस्थागत समानुभूति के सही संयोग के साथ हमारे सामूहिक प्रयास लंबे समय से चली आ रही बाधाओं को दूर कर सकते हैं और निर्धारित सीमाओं से परे एक ऐसे समावेशी और सतत वित्तीय विकास के नए युग की शुरुआत कर सकते हैं जहां कोई भी नागरिक पीछे न छूटे।

धन्यवाद।