समावेशन नवाचार का सर्वोच्च उद्देश्य है: भारत से सबक*

श्री स्वामीनाथन जे.

श्री सी एस शेट्टी, अध्यक्ष, भारतीय स्टेट बैंक,

श्री पीटर साइमन, सीईओ और डब्ल्यूएसबीआई के प्रतिष्ठित प्रतिनिधि,

श्री विनय टोंसे, प्रबंध निदेशक, एसबीआई और डब्ल्यूएसबीआई एशिया क्षेत्रीय अध्यक्ष,

मित्रों, सहकर्मियों, देवियों और सज्जनों, सभी को शुभ संध्या!

सबसे पहले, 70 से अधिक देशों के बचत और खुदरा बैंकों को एक साथ लाने के लिए, सभी महाद्वीपों में लगभग 6,400 बैंकों के ग्राहकों के हितों का प्रतिनिधित्व करने के लिए डब्ल्यूएसबीआई को बधाई। एक वैश्विक संगठन के रूप में, डब्ल्यूएसबीआई व्यक्तिगत उपभोक्ताओं, परिवारों और एमएसएमई पर स्पष्ट ध्यान देने के साथ दुनिया भर में एक स्थायी, समावेशी और संतुलित विकास और रोजगार सृजन को बढ़ावा देता है। सदस्य मुख्य खिलाड़ी हैं जो उन समुदायों के भीतर दृढ़ता से निहित हैं जिनकी वे सेवा करते हैं, और खुदरा, क्षेत्रीय और उत्तरदायी होने के साझा मूल्यों के साथ स्थानीय अर्थव्यवस्थाओं का समर्थन करते हैं। मैं एसबीआई में अपने समय के दौरान डब्ल्यूएसबीआई के साथ अपने जुड़ाव को याद करता हूं और मैं इस तरह के निमंत्रण के लिए एसबीआई और डब्ल्यूएसबीआई का आभारी हूं।

भारत में डब्ल्यूएसबीआई प्रतिनिधिमंडल का स्वागत करते हुए वास्तव में खुशी हो रही है। इस अध्ययन यात्रा के दौरान, मुझे आशा है कि आप देखेंगे कि सार्वजनिक नीति, नियामक निरीक्षण और संस्थागत पहलों की परस्पर क्रिया के माध्यम से वित्तीय समावेशन और डिजिटल नवाचार यहां कैसे विकसित हुए हैं। भारत की यात्रा में चुनौतियों को पहचानने के साथ-साथ, मुझे विश्वास है कि यह यात्रा इस बात पर विचार करने के लिए भी स्थान प्रदान करेगी कि कैसे समावेश और नवाचार के विभिन्न दृष्टिकोण एक दूसरे को सूचित और समृद्ध कर सकते हैं।

आज मैं जिस विचार को रेखांकित करना चाहता हूं वह यह है कि **समावेशन नवाचार का सर्वोच्च उद्देश्य है**। भारत में, वित्तीय समावेशन को एक नीतिगत उद्देश्य के रूप में नहीं बल्कि एक चल रहे राष्ट्रीय मिशन के रूप में आगे बढ़ाया गया है। पिछले एक दशक में, सरकार, रिज़र्व बैंक और बैंकिंग क्षेत्र ने लाखों घरों तक पहुंच का विस्तार करने के लिए मिलकर काम किया है। हालाँकि, असली कार्य उपयोग को बढ़ाना, गुणवत्ता में सुधार करना और स्थायी विश्वास बनाना है।

इस यात्रा में प्रगति करने के लिए, रिज़र्व बैंक ने एक वित्तीय समावेशन सूचकांक विकसित किया है जो तीन आयामों- पहुंच, उपयोग और गुणवत्ता को ट्रैक करता है।[1] पिछले कुछ वर्षों में, सूचकांक के तहत काफी प्रगति हुई है। एफआई इंडेक्स की अब तक पांच पुनरावृत्तियां प्रकाशित की जा चुकी हैं, जिसमें मार्च 2025 का मूल्य मार्च 2017 को समाप्त होने वाली अवधि के 43.4 की तुलना में 67.0 पर पहुंच गया है।[2] यह भी एक अवलोकन है कि, जबकि हाल के वर्षों में वित्तीय सेवाओं तक पहुंच में काफी सुधार हुआ है, अब चुनौती सक्रिय उपयोग को बढ़ावा देने और सेवा की गुणवत्ता को मजबूत करने में है।

इसे प्राप्त करने के लिए प्रौद्योगिकी से अधिक की आवश्यकता होती है; यह विविध आवश्यकताओं और सीमाओं के अनुरूप उत्पादों की मांग करता है, जो विश्वास और आत्मविश्वास पैदा करने वाले मानव इंटरफेस द्वारा समर्थित हैं। 'सेवा वितरण में सहानुभूति को शामिल करना' यह सुनिश्चित करने की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है कि वित्तीय समावेशन सार्थक और प्रभावी है।

पारदर्शी शिकायत निवारण प्रणाली और स्पष्ट उपभोक्ता संरक्षण उपाय भी समान रूप से महत्वपूर्ण हैं। परिभाषित टर्नअराउंड समय, सीमित देयता सुरक्षा और दृश्यमान प्रतिपूर्ति ढांचे ग्राहकों को आश्वस्त करते हैं कि वे डिजिटल सेवाओं का

* विश्व बचत और खुदरा बैंकिंग संस्थान (डब्ल्यूएसबीआई) में भारतीय रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर श्री स्वामीनाथन जे का संबोधन सोमवार, 6 अक्टूबर, 2025 को 'डिजिटल इनोवेशन के माध्यम से वित्तीय समावेशन को आगे बढ़ाना' विषय के तहत भारतीय स्टेट बैंक (एसबीआई) का अध्ययन दौरा।

[1] एफआई-इंडेक्स की परिकल्पना सरकार और संबंधित क्षेत्रीय नियामकों के परामर्श से बैंकिंग, निवेश, बीमा, डाक के साथ-साथ पेंशन क्षेत्र के ब्यौरे को शामिल करते हुए एक व्यापक सूचकांक के रूप में की गई है। सूचकांक 0 और 100 के बीच के एकल मूल्य में वित्तीय समावेशन के विभिन्न पहलुओं पर जानकारी प्राप्त करता है, जहां 0 पूर्ण वित्तीय बहिष्करण का प्रतिनिधित्व करता है और 100 पूर्ण वित्तीय समावेशन को इंगित करता है। वित्तीय सूचकांक में तीन व्यापक पैरामीटर (कोष्ठक में दर्शाए गए भार) अर्थात अभिगम (35%), उपयोग (45%) और गुणवत्ता (20%) शामिल हैं, जिनमें से प्रत्येक में विभिन्न आयाम शामिल हैं, जिनकी गणना कई संकेतकों के आधार पर की जाती है। इसका निर्माण बिना किसी 'आधार वर्ष' के किया गया है और इस तरह यह वित्तीय समावेशन की दिशा में वर्षों से सभी हितधारकों के संचयी प्रयासों को दर्शाता है।

[2] भारतीय रिज़र्व बैंक वित्तीय समावेशन सूचकांक पेश करता है।

उपयोग करने में सुरक्षित हैं। साथ में, ये उपाय आत्मविश्वास को बढ़ावा देते हैं और वित्तीय प्रणाली के साथ सार्थक जुड़ाव को प्रोत्साहित करते हैं।

डिजिटल पब्लिक इंफ्रास्ट्रक्चर और इंडिया स्टैक

भारत का मजबूत डिजिटल सार्वजनिक बुनियादी ढांचा इसके वित्तीय समावेशन प्रयासों को रेखांकित करता है। इसके केंद्र में इंडिया स्टैक है - सार्वजनिक वस्तुओं के रूप में निर्मित अंत:परिचालनीय , मुक्त और मापनीय डिजिटल तहों का एक सेट। इनमें डिजिटल पहचान के लिए आधार, सुरक्षित डिजिटल भंडारण और दस्तावेजों को साझा करने के लिए डिजिलॉकर और सहमति-आधारित डेटा साझा करने के लिए अकाउंट एग्रीगेटर ढांचा शामिल हैं। साथ में, वे रेल प्रदान करते हैं जिस पर सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला को सुरक्षित रूप से, बड़े पैमाने पर और सस्ती कीमत पर वितरित किया जा सकता है।

इन परतों के बीच, यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (यूपीआई) प्रमुख सफलता की कहानी के रूप में उभरा है। एक ही मोबाइल प्लेटफॉर्म में कई खातों को एकीकृत करके, यूपीआई ने खुदरा भुगतान में क्रांति ला दी है।

जबकि यूपीआई ने वैश्विक ध्यान आकर्षित किया है, यह बहुत व्यापक परिवर्तन के केवल सबसे अधिक दिखाई देने वाले हिस्से का प्रतिनिधित्व करता है। इसके पीछे एक व्यापक डिजिटल भुगतान इकोसिस्टम है जिसमें खुदरा और उच्च-मूल्य हस्तांतरण के लिए एनईएफटी और आरटीजीएस, अंत:परिचालनीय बिल भुगतान के लिए भारत बिल भुगतान प्रणाली, माइक्रो-एटीएम के माध्यम से अंतिम-मील के समावेशन के लिए आधार सक्षम भुगतान प्रणाली और व्यापारी स्वीकृति के लिए भारतक्यूआर शामिल हैं। साथ में, ये प्रणालियाँ एक स्तरित, समुत्थानशील और समावेशी प्रणाली बनाती हैं। वे सुनिश्चित करते हैं कि डिजिटल लेनदेन न केवल तेज और सुविधाजनक हो, बल्कि सुरक्षित, सुलभ और भरोसेमंद भी हों - मुख्य रूप से नकद अर्थव्यवस्था से एक संपन्न डिजिटल अर्थव्यवस्था में भारत के शामिल होने की आधारशिला है।

इस सफलता के आधार पर, भारत अब यूनिफाइड लेंडिंग इंटरफेस (यूएलआई) विकसित कर रहा है, जो क्रेडिट बाजारों में खुलेपन और अंत: परिचालनीयता के समान सिद्धांतों को लाने का प्रयास करता है। जिस तरह यूपीआई ने भुगतान को सार्वभौमिक बना दिया है, उसी तरह यूएलआई में एक महत्वपूर्ण मोड़ को चिह्नित करने की क्षमता है कि कैसे किफायती ऋण तक पहुंच और बड़े पैमाने पर वितरित किया जाता है।

डिजिटल नवाचार भुगतान से परे समावेशन का भी विस्तार कर रहा है। सूक्ष्म बीमा और पेंशन उत्पादों को डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से तेजी से वितरित किया जा रहा है, जिससे कम आय वाले परिवारों को वित्तीय लचीलापन मजबूत करने में मदद मिल रही है। सीमा पार यूपीआई लिंकेज प्रेषण को तेज, सस्ता और अधिक निर्बाध बना रहे हैं, जिससे औपचारिक चैनलों में विश्वास मजबूत हो रहा है।

जिम्मेदार नवाचार में आरबीआई की भूमिका

रिज़र्व बैंक में, हम एक ऐसे वातावरण को बढ़ावा देना चाहते हैं जहां नवाचार जिम्मेदारी से पनप सके। नियामक सैंडबॉक्स, इनोवेशन हब और डिजिटल वित्तीय सेवाओं के लिए सक्षम ढांचे जैसी पहलों के माध्यम से, हम नए समाधानों के विकास को प्रोत्साहित करते हैं जो सुरक्षित, टिकाऊ और ग्राहक-केंद्रित हैं। साथ ही, हम शासन, जोखिम प्रबंधन और ग्राहक सुरक्षा पर उचित जोर देते हैं, ताकि तकनीकी प्रगति हमेशा वित्तीय प्रणाली में लचीलेपन और विश्वास से मेल खाती रहे।

फिनटेक, डिजिटल प्लेटफॉर्म और एम्बेडेड फाइनेंस मॉडल के तेजी से उदय ने वित्तीय प्रणाली की सीमाओं का विस्तार किया है और नए प्रकार के जोखिम पैदा किए हैं। ये केवल डिजिटल रूप में पारंपरिक जोखिम नहीं हैं, बल्कि एल्गोरिथम आधारित निर्णय लेने, डेटा पर भारी निर्भरता, कुछ प्लेटफार्मों में सेवाओं की एकाग्रता और गहरे तकनीकी अंतर्संबंधों से उत्पन्न होने वाली नई सीमाएं हैं। अप्रबंधित छोड़ दिए गए जोखिम व्यक्तिगत संस्थानों से व्यापक प्रणाली में जल्दी से स्थानांतरित हो सकते हैं।

यही कारण है कि हम वित्तीय संस्थानों को एक सक्रिय समुत्थानशील मानसिकता की ओर बढ़ने के लिए प्रोत्साहित करते हैं, डिजिटल जोखिम जागरूकता और सुरक्षा उपायों को उनके शासन ढांचे में शामिल करते हैं। नवाचार और सुरक्षा लक्ष्यों का विरोध नहीं कर रहे हैं; जब वे अच्छी तरह से संतुलित होते हैं, तो वे एक-दूसरे को मजबूत करते हैं और स्थायी विश्वास बनाते हैं।

समापन प्रतिबिंब

जैसा कि हम आगे देखते हैं, दुनिया भर में इस बात की मान्यता बढ़ रही है कि डिजिटल नवाचार वित्तीय समावेशन का सबसे शक्तिशाली चालक है। भारत की यात्रा से पता चलता है कि पहुंच केवल पहला कदम है - सच्ची परीक्षा सार्थक उपयोग, सेवाओं की गुणवत्ता और उस विश्वास में निहित है जो लोग सिस्टम में रखते हैं। नवाचार जो जिम्मेदारी को एम्बेड नहीं करते हैं, वे इस विश्वास को नष्ट कर सकते हैं, लेकिन जब नवाचार और समावेशन एक साथ चलते हैं, तो वे एक-दूसरे को मजबूत करते हैं और स्थायी परिवर्तन बनाते हैं।

मुझे उस विचार पर लौटने की अनुमति दें जिसके साथ मैंने शुरुआत की थी: समावेशन नवाचार का सर्वोच्च उद्देश्य है। जैसा कि आप इस अध्ययन यात्रा के दौरान भारत के अनुभव पर विचार करते हैं, मुझे आशा है कि आप देखेंगे कि कैसे नीति, विनियमन और संस्थानों के बीच सहयोग समावेशन की सीमाओं को व्यापक बनाना जारी रख सकता है। भारत की यात्रा से पता चलता है कि जब नवाचार समावेशन से मिलता है, तो परिवर्तन अपरिहार्य हो जाता है। मुझे उम्मीद है कि यह आदान-प्रदान वित्त को वास्तव में सार्वभौमिक बनाने के लिए नए विचारों, नई साझेदारियों और नए संकल्प को प्रेरित करेगा।

धन्यवाद।