

समावेशी वित्त और स्थिरता के लिए डिजिटलीकरण: अगले चरण की

प्राथमिकताएं*

श्री स्वामीनाथन जे.

राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान (एनआईबीएम) के निदेशक, प्रोफेसर पार्थ रे; श्री जयकिश, प्रधानाचार्य, कृषि बैंकिंग महाविद्यालय (सीएबी) के प्राचार्य श्री जयकिश; सम्मानित प्रतिनिधि, शोधकर्ता, संकाय, नीति निर्माता, उद्योग जगत के नेता, भारत और विदेशों के सहकर्मी, देवियों और सज्जनों। नमस्कार।

समावेशी वित्त और स्थिरता के लिए डिजिटलीकरण पर आयोजित इस अंतरराष्ट्रीय सम्मेलन के समापन पर, मैं सही समय पर इतनी महत्वपूर्ण चर्चा आयोजित करने के लिए सीएबी और एनआईबीएम को बधाई देना चाहता हूँ। मुझे यकीन है कि पिछले दो दिनों में लोगों की सहभागिता ज़बरदस्त रही है और चर्चाएँ दूरदेशी एवं व्यावहारिक वास्तविकता पर आधारित रही हैं।

प्रस्तुत कागजातों की समीक्षा के बाद, एक बात साफ़ तौर पर सामने आई। डिजिटलीकरण अपने आप में कोई लक्ष्य नहीं है, बल्कि यह एक ज़रिया है। असली सवाल यह है कि हम डिजिटल साधनों का इस्तेमाल करके ऐसी वित्तीय सेवाएँ कैसे दें जो सुलभ, किफ़ायती, सुरक्षित और उपयोगी हों, और साथ ही स्थिरता एवं आघात-सहनीयता को भी बढ़ावा दें।

इस पृष्ठभूमि में, मैं उन तीन बदलावों पर बात करना चाहूँगा जो इस स्थिति को बदल रहे हैं। फिर मैं उस 'विश्वास के ढांचे' पर जोर दूँगा जिसकी बड़े पैमाने पर डिजिटल वित्त के लिए ज़रूरत है, और आखिर में आगे की राह के लिए कुछ ज़रूरी बातों का ज़िक्र करूँगा।

पहुँच से क्षमता और विश्वास की ओर

पहला बदलाव इस बात में है कि हम 'समावेशन' (समावेशन) को कैसे देखते हैं।

लंबे समय तक, पहुँच का मतलब ही समावेशन माना जाता था, लेकिन इसके अगले चरण में कुछ गहरी बातें शामिल हैं: क्षमता

* 'समावेशी वित्त और स्थिरता के लिए डिजिटलीकरण' पर 6 मार्च, 2026 को पुणे में आयोजित सीएबी-एनआईबीएम अंतरराष्ट्रीय सम्मेलन में भारतीय रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर श्री स्वामीनाथन जे. का समापन भाषण।

और विश्वास। समावेशन तभी सार्थक होता है जब परिवार और छोटे व्यवसाय वित्तीय उत्पादों और भुगतान प्रणाली का नियमित और सुरक्षित रूप से उपयोग कर सकें।

दरअसल, यहाँ प्रस्तुत पक्षों में कई चर्चाएँ इस बात पर ज़ोर देती हैं कि समावेशन में आने वाली बाधाएँ सिर्फ़ भौतिक नहीं होतीं। वे सूचनात्मक और व्यावहारिक भी हो सकती हैं। हो सकता है कि लोगों के पास संयोजकता हो, लेकिन उनमें विश्वास की कमी हो। उनके पास पहुँच हो, लेकिन फ़ैसले लेने की आज़ादी न हो। उनके पास डिजिटल उपकरण हो, लेकिन किसी समस्या को हल करने की क्षमता न हो।

यही कारण है कि डिज़ाइन मायने रखता है। प्रभावी समावेशन समाधान अक्सर ऊपर से तो सरल दिखते हैं, लेकिन उन्हें बहुत सोच-समझकर बनाया जाता है। वे सरल भाषा का प्रयोग करते हैं। वे कम बैंडविड्थ सेटिंग्स में भी काम करते हैं। सहायता के साथ किए जाने वाले लेन-देन की सुविधा देते हैं। वे अनियमित आय और मामूली बचत जैसी वास्तविकताओं का ध्यान रखते हैं।

क्षमता का एक ख़ास पहलू डिजिटल वित्त में लिंग-आधारित अंतर है। इस अंतर को पाटने का मतलब सिर्फ़ साधन और संयोजकता नहीं है। इसके लिए महिलाओं के डिजिटल और वित्तीय कौशल को बेहतर बनाने और डिजिटल लेन-देन में सुरक्षा और गोपनीयता में और सुधार करने की आवश्यकता है। यदि हम चाहते हैं कि डिजिटल समावेशन लंबे समय तक बना रहे, तो उत्पादों और प्रक्रियाओं को इन्हीं वास्तविकताओं को ध्यान में रखकर डिज़ाइन किया जाना चाहिए।

शीघ्र वित्त से उचित वित्त की ओर

दूसरा बदलाव डिजिटल क्रेडिट और डिजिटल मध्यस्थता के बारे में है।

डिजिटल उधार और प्लेटफ़ॉर्म-आधारित मॉडल तेज़ी से बढ़े हैं क्योंकि वे तेज़ी और सुविधा प्रदान करते हैं। यह एक वास्तविक लाभ है। लेकिन ऋण किसी अन्य सामान्य लेन-देन जैसा नहीं है। ऋण आजीविका को मज़बूत कर सकता है। लेकिन, अगर इसका जोखिम अंकन ठीक से न हो, तो यह अधिक ऋणग्रस्तता के तले दबाकर मुश्किलों को और बढ़ा सकता है।

यहाँ हुई चर्चाओं ने एक मुख्य बात पर प्रकाश डाला है : डिजिटल क्रेडिट का अगला चरण न सिर्फ़ तेज़, बल्कि निष्पक्ष, पारदर्शी और किफ़ायती भी होना चाहिए।

इससे जुड़ा एक और पहलू है, क्रेडिट से जुड़े फ़ैसलों में डेटा और एल्गोरिदम-आधारित नियमों की बढ़ती भूमिका। डेटा रुकावटें कम कर सकता है और पहुँच बढ़ा सकता है, लेकिन इससे कुछ अहम सवाल भी उठते हैं। क्या हम जोखिम का मूल्य निर्धारण कर रहे हैं या कमज़ोरी का? क्या निर्णयों को आसान भाषा में समझाया जा सकता है? क्या पूर्वाग्रह और बहाव के लिए मॉडल की निगरानी की जा रही है?

ये सवाल ग्राहकों का विश्वास, बाजार अनुशासन और डिजिटल वित्त पारितंत्र की विश्वसनीयता तय करते हैं।

एक अलग कार्यसूची के रूप में धारणीयता से लेकर बुनियादी आघात सहनीयता के रूप में धारणीयता तक

तीसरा बदलाव है मुख्यधारा के वित्त में धारणीयता को शामिल करना।

कभी-कभी धारणीयता को एक विशेष उत्पाद क्रम या सिर्फ रिपोर्टिंग अभ्यास के रूप में समझा जाता है। चूँकि जलवायु और पर्यावरण से जुड़े जोखिम खासकर जलवायु के प्रति संवेदनशील क्षेत्रों और इलाकों के लिए वित्तीय जोखिमों में बदल जाते हैं, इसलिए धारणीयता को हमारे उत्पादों और प्रक्रियाओं का अहम हिस्सा बनाना ज़रूरी है।

साथ ही, डिजिटलीकरण आघात सहनीयता को मजबूत करने के लिए साधन प्रदान करता है। बेहतर डेटा जोखिम को समझने में सुधार ला सकता है। अधिक प्रतिक्रियाशील ऋण अनुकूलन निवेशों का समर्थन कर सकता है। डिजिटल निगरानी पारदर्शिता में सुधार कर सकती है और अनुपालन और रिपोर्टिंग की लागत को कम कर सकती है।

लेकिन हमें यथार्थवादी भी होना चाहिए। सतत विकास के परिणामों के लिए केवल डिजिटल उपकरणों से कहीं अधिक की आवश्यकता होती है। इसके लिए सुदृढ़ संस्थानों, मजबूत पूंजी और सुशासन की आवश्यकता होती है। डिजिटल परिवर्तन सक्षम बना सकता है, लेकिन यह मूलभूत तत्वों का विकल्प नहीं हो सकता।

अगला पड़ाव विश्वास संरचना है

यदि आप इन तीनों बदलावों को एक साथ लाते हैं, तो आप देखेंगे कि अगला पड़ाव केवल अधिक डिजिटल वित्त का निर्माण करना नहीं है। यह ऐसे डिजिटल वित्त का निर्माण कर रहा है जिस पर लोग भरोसा कर सकें। इसके लिए मजबूत नींव वाले एक पारितंत्र की आवश्यकता है, जिसमें चार प्रमुख तत्व हों।

पहला है सुरक्षा और आघात-सहनीयता। जैसे-जैसे सहभागिता बढ़ती है, वैसे-वैसे कमजोरियाँ भी बढ़ती हैं। हमें साइबर सुरक्षा, धोखाधड़ी की रोकथाम, घटना प्रतिक्रिया और व्यावसायिक निरंतरता में लगातार निवेश करना चाहिए। सामान्य परिस्थितियों में विश्वसनीयता के माध्यम से और व्यवधान उत्पन्न होने पर सक्षमता और स्पष्टता के माध्यम से विश्वास का निर्माण होता है।

दूसरा जवाबदेही और समस्याओं का प्रभावी समाधान है। जब किसी ग्राहक को डिजिटल कार्यविधि के दौरान कोई नुकसान होता है, तो उन्हें एक संस्था से दूसरी संस्था पर थोपना नहीं चाहिए। जिम्मेदारी स्पष्ट होनी चाहिए। शिकायतों का समाधान सरल, समयबद्ध और प्रभावी होना चाहिए। एक प्रणाली तब विश्वास अर्जित करती है जब लोग अनुभव करते हैं कि सहायता वास्तविक, सुलभ और निष्पक्ष है।

तीसरा है डेटा अनुशासन और सार्थक सहमति। डिजिटल वित्त डेटा पर चलता है लेकिन डेटा को अनुशासन अर्थात् उद्देश्य सीमितता, न्यूनतम आवश्यक संग्रह, सुरक्षित भंडारण और पारदर्शी साझाकरण से नियंत्रित होना चाहिए। सहमति सार्थक होनी चाहिए, बारीक प्रिंट में छिपी नहीं होनी चाहिए।

चौथा है सम्मान के साथ सबको शामिल करना। सबको शामिल करने का मतलब सिर्फ उन्हें प्रणाली से जोड़ना नहीं है। यह लगातार दी जाने वाली सेवा है। इसमें भाषा, सही उचित पहुँच और सम्मानजनक व्यवहार भी शामिल है। इसे ऐसे व्यक्ति के लिए डिज़ाइन करना चाहिए जो प्रौद्योगिकी के साथ सबसे कम सहज महसूस करता है, न कि सिर्फ उसके लिए जो इसमें सबसे अधिक माहिर है।

इससे पहले कि मैं समापन प्राथमिकताओं की ओर मुड़ूँ, मैं, संक्षेप में, डिजिटल सार्वजनिक बुनियादी ढाँचे और अंतरसंचालनीयता के अहम योगदान पर जोर देना चाहूँगा। जब प्रमुख धारा आघात सहनीय, व्यापक रूप से प्रयोग करने योग्य और अंतरसंचालनीय होता है, तो वे आखिरी छोर तक पहुँचने की लागत को कम करती हैं और सेवा प्रदाताओं को ग्राहक को बनाए रखने के बजाय सेवा की गुणवत्ता पर प्रतिस्पर्धा करने की अनुमति देती हैं। वे बड़े पैमाने पर लक्षित सहायता प्रदान करना भी आसान बनाते हैं, चाहे वह तेज़ी से लाभ हस्तांतरण, सुचारु ऑनबोर्डिंग, या कम मूल्य वाली वित्तीय सेवाओं की त्वरित डिलीवरी के माध्यम से हो।

हालाँकि, धारा जितनी व्यापक होगी, जिम्मेदारी उतनी ही अधिक होगी। मजबूत अनुशासन अर्थात् स्पष्ट मानक, विश्वसनीय अपटाइम, लेखापरीक्षा योग्य प्रक्रियाएं और आनुपातिक सुरक्षा

उपाय ज़रूरी है ताकि प्रणाली की स्थिरता को कमज़ोर किए बिना नवोन्मेष को बढ़ाया जा सके।

निष्कर्ष: आगे की पाँच प्राथमिकताएँ

जिसने भारत के डिजिटल वित्त पारितंत्र को करीब से विकसित होते देखा है, एक ऐसे व्यक्ति के रूप में, मुझे पाँच व्यावहारिक प्राथमिकताओं के साथ अपनी बात समाप्त करने की अनुमति दें जो डिजिटलीकरण को समावेश और स्थिरता प्रदान करने में मदद कर सकती हैं।

पहला, दिखावे के लिए नहीं, बल्कि परिणामों के लिए काम करें। हमें अभिग्रहण को समझना चाहिए, लेकिन हमारा ध्यान उन चीज़ों पर होना चाहिए जो मायने रखती हैं जैसे सक्रिय उपयोग, विश्वसनीयता, किफायतीपन, ग्राहक की भलाई और आघात-सहनीयता।

दूसरा, अंतिम उपयोगकर्ता को ध्यान में रखकर डिज़ाइन करें। अगर यह तरीका सबसे ज़्यादा मुश्किलों का सामना करने वाले उपयोगकर्ता के लिए काम करता है, तो यह सबके लिए काम करेगा। आसान इंटरफ़ेस, कम डेटा वाला डिज़ाइन, सहायक विकल्प और शिकायत करने का स्पष्ट तरीका, इन सभी को मुख्य विशेषताओं के रूप में शामिल किया जाना चाहिए।

तीसरा, निष्पक्षता से कोई समझौता न करें। नवोन्मेष का स्वागत है, लेकिन निष्पक्षता ज़रूरी है। पारदर्शी मूल्य-निर्धारण, समझाने योग्य निर्णय, सम्मानजनक संग्रह, और मजबूत निवारण प्रणाली, इन सभी को डिजिटल क्रेडिट मॉडल का हिस्सा होना चाहिए।

चौथा, आघात सहनीयता को डिज़ाइन की एक ज़रूरी शर्त मानें। परिचालन आघात-सहनीयता और साइबर सुरक्षा सिर्फ अनुपालन मर्दे नहीं हैं। वे सेवा की गुणवत्ता के अभिन्न अंग हैं।

लोग साख का अनुभव नीति दस्तावेज़ों के माध्यम से नहीं बल्कि निरंतरता और विश्वसनीयता के माध्यम से करते हैं।

पाँचवां, मिलकर काम करें, क्योंकि कोई भी अकेला कर्ता इसे हल नहीं कर सकता। विनियमन, प्रौद्योगिकी, व्यापार प्रोत्साहन और मानवी व्यवहार के चौराहे पर डिजिटल वित्त और स्थिरता स्थित हैं। प्रगति के लिए विनियामक, वित्तीय संस्थान, फ़िनटेक, शोधकर्ता और नागरिक समाज के बीच सहयोग की ज़रूरत है। इस तरह के सम्मेलन आपसी समझ बनाने और समाधान की गुणवत्ता में सुधार करने में मदद करते हैं।

निष्कर्षतः, डिजिटलीकरण पहुँच और गति बढ़ाता है। यह कमजोरियों को भी बढ़ाता है। इसलिए, हमारे सामने चुनौती यह सुनिश्चित करने की है कि डिजिटल वित्त अच्छी चीज़ों जैसे कि प्रयोग करने योग्य समावेशिता, ज़िम्मेदार नवोन्मेष, और आघात-सहनीयता एवं स्थिरता का समर्थन देनेवाले वित्त को बढ़ावा दे।

भारतीय रिज़र्व बैंक की ओर से, मैं इस सम्मेलन की मेज़बानी के लिए सीएबी और एनआईबीएम का शुक्रिया अदा करता हूँ, और एक सार्थक एवं रचनात्मक संवाद में योगदान देने के लिए सभी प्रतिभागियों को धन्यवाद देता हूँ। मुझे उम्मीद है कि यहां चर्चित विचार हमारे नागरिकों और हमारी अर्थव्यवस्था के लिए सुरक्षित रेल, बेहतर उत्पादों और अधिक टिकाऊ परिणामों में तब्दील हो जाएंगे।

धन्यवाद। जय हिंद।