वित्तीय समावेशन हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति

NATIONAL STRATEGY FOR FINANCIAL INCLUSION

2025-30

वित्तीय समावेशन हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति
2025-30

© भारतीय रिज़र्व बैंक
सर्वाधिकार सुरक्षित। इस सामग्री के उद्धरण की अनुमति है, बशर्ते स्रोत को दर्शाया जाए। ।
इस प्रकाशन को इंटरनेट के माध्यम से https://www.rbi.org.in पर भी देखा जा सकता है ।

वित्तीय समावेशन और विकास विभाग (एफआईडीडी), भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई 400001 द्वारा प्रकाशित।
ऑनलुकर प्रेस में मुद्रित। 9321927244

भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in

गवर्नर
GOVERNOR

वित्तीय समावेशन हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति (एनएसएफआई): 2025-30

वित्तीय समावेशन साम्यिक आर्थिक विकास के लिए आधारशिला है। इस दिशा में भारत सरकार और वित्तीय क्षेत्र के विनियामकों द्वारा समय-समय पर अनेक नीतिगत उपाय किए गए हैं। सभी हितधारकों के कार्यों के समन्वय को सुनिश्चित करने के लिए जनवरी 2020 में वित्तीय समावेशन हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति (एनएसएफआई): 2019-2024 जारी की गई, जिसने देश में आर्थिक खुशहाली, समृद्धि, और सतत विकास को बढ़ावा देने की दृष्टि से वित्तीय समावेशन की गति को बढ़ाने के लिए दिशा प्रदान की।

2. एनएसएफआई:2019-24 ने अपनी निर्धारित अवधि पूरी कर ली है और अपने उद्देश्यों को हासिल कर लिया है। एनएसएफआई: 2025-30 हासिल की गई प्रगति का लाभ प्राप्त करते हुए जनसाधारण की खुशहाली के लिए वित्तीय समावेशन इकोसिस्टम के गहनीकरण व सुदृढ़ता की दिशा में कार्यनीतिक विज़न और कार्रवाई बिंदु स्थापित करने हेतु प्रयासरत है।

3. मैं इस बात से प्रसन्न हूँ कि एनएसएफआई: 2025-30 दस्तावेज वित्तीय समावेशन पर नए सिरे से ध्यान केंद्रित करते हुए पंच ज्योति के नाम से जाने जाने वाले पांच कार्यनीतिक उद्देश्यों के साथ जारी किया जा रहा है। इस दस्तावेज में वित्तीय समावेशन की पहुंच, उपयोग, और गुणवत्ता से संबंधित 47 कार्रवाई बिंदु सम्मिलित हैं। एनएसएफआई: 2025-30 का विज़न हितधारकों के समन्वित प्रयासों के माध्यम से वित्तीय समावेशन इकोसिस्टम को मजबूत बनाना है, जिससे आजीविका सक्षमकर्ताओं, वित्तीय साक्षरता, डिजिटल सार्वजनिक इन्फ्रास्ट्रक्चर और ग्राहक संरक्षण द्वारा साम्यिक, दायित्वपूर्ण, उपयुक्त और किफायती वित्तीय सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित की जा सके। एनएसएफआई: 2025-30 की समयावधि को सतत विकास संबंधी संयुक्त राष्ट्र के 2030 एजेंडा के अनुरूप भी निर्धारित किया गया है।

4. यह कार्यनीतिक दस्तावेज भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विभिन्न हितधारकों के साथ किए गए राष्ट्र-व्यापी परामर्शों और साथ ही, आर्थिक कार्य विभाग एवं वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार और वित्तीय क्षेत्र के विनियामकों, यथा भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई), भारतीय प्रतिभूति और

केन्द्रीय कार्यालय भवन, शहीद भगतसिंह मार्ग, मुंबई - 400 001, भारत
फोन : +91 22 2266 0868 / 2266 1872 / 2266 2644 फैक्स : +91 22 2266 1784 ई-मेल : governor@rbi.org.in
Central Office Building, Shahid Bhagat Singh Marg, Mumbai - 400 001, India

विनिमय बोर्ड (सेबी), बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई), पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) के समन्वित प्रयासों और राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक (नाबार्ड), राष्ट्रीय कौशल विकास निगम (एनएसडीसी), तथा राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा केंद्र (एनसीएफई) के सहयोग से वित्तीय समावेशन और वित्तीय साक्षरता तकनीकी समूह (टीजीएफआईएफएल) के तत्वावधान में साकार हुआ है। मैं राष्ट्र निर्माण के महत्वपूर्ण कार्य में उनके योगदान और सहयोग के लिए उन सभी की सराहना करता हूँ।

5. मैं उन सभी बैंकरों, सूक्ष्म और लघु उद्योगों के प्रतिनिधियों, फिनटेक के सहभागियों, अकादमिक संस्थाओं, विचारक मंडलों और सामुदायिक संगठनों के प्रति भी आभार व्यक्त करता हूँ, जिन्होंने हमारे क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा आयोजित किए गए देशव्यापी हितधारक परामर्श कार्यक्रमों में भाग लेकर अपने सुझाव दिए।

6. मैं एनएसएफआईः 2025-30 को तैयार करने की प्रक्रिया में समन्वय कार्य करने के लिए वित्तीय समावेशन और विकास विभाग (एफआईडीडी), आरबीआई, केंद्रीय कार्यालय की सराहना करता हूँ। मुझे विश्वास है कि यह कार्यनीति अपने निर्धारित उद्देश्यों को प्राप्त करेगी।

संजय मल्होत्रा
दिसंबर 1, 2025
मुंबई

विषय-वस्तु

संक्षिप्ताक्षरों की सूची 8

प्रमुख शब्द और परिभाषाएं 11

कार्यकारी सारांश 17

अध्याय

अध्याय- I: एनएसएफआई: 2019-24 - एक सिंहावलोकन 19

अध्याय- II: भारत में वित्तीय समावेशन की स्थिति 21

अध्याय- III: एनएसएफआई: 2025-30: विज़न 29

अध्याय- IV: एनएसएफआई: 2025-30: कार्यनीतिक उद्देश्य और कार्रवाई बिंदु 35

अध्याय-V: निगरानी और मापन तंत्र 51

अनुबंध-I: एनएसएफआई: 2019-24 सोपान और उपलब्धियां (अध्याय -I) 56

अनुबंध-II: एनएसएफआई: 2025-30: कार्रवाई बिंदु, हितधारक और समय-सीमा 65

संदर्भ 68

संक्षिप्ताक्षरों की सूची

एईपीएस
आधार साधित भुगतान प्रणाली

एएफए
अतिरिक्त कारक प्रमाणीकरण

एएसबीए
अवरुद्ध राशि द्वारा समर्थित आवेदन

एआई
कृत्रिम बुद्धि

एएमएफआई
भारतीय म्यूचुअल फंड संघ

एपीवाई
अटल पेंशन योजना

एटीएम
स्वचालित टेलर मशीन

बीएसबीडीए
बुनियादी बचत बैंक जमा खाते

बीएसडीए
बुनियादी सेवा डीमैट खाता

बीपीएल
गरीबी रेखा से नीचे

बीसी
कारोबार प्रतिनिधि

सीबीडीसी
केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा

सीजीएमएस
केंद्रीय शिकायत प्रबंध प्रणाली

सीएफएल
वित्तीय साक्षरता केंद्र

सीएफसीएफआरएमएस
नागरिक वित्तीय साइबर धोखाधड़ी रिपोर्टिंग और प्रबंध प्रणाली

सीआरई
सामुदायिक संसाधन संस्थाएं

सीए
कॉर्पोरेट एजेंट

सीआईएससीई
काउंसिल फॉर द इंडियन स्कूल सर्टिफिकेट एग्जामिनेशन

सीआईसी
प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनियां

सीडीडी
ग्राहक संबंधी समुचित सावधानी

डीबीयू
डिजिटल बैंकिंग इकाई

डीपीआई-आरबीआई
डिजिटल भुगतान सूचकांक

डीपीआई
डिजिटल सार्वजनिक अवसंरचना

डीएसएस
डिजिटल साइनेज सिस्टम

डीबीटी
प्रत्यक्ष लाभ अंतरण

ई-एलएमएस
ई-लर्निंग प्रबंध प्रणाली

ईटीएफ
एक्सचेंज ट्रेडेड फंड

ईडीडीपीई
डिजिटल भुगतान पारिस्थितिकी तंत्र का विस्तारण और गहनीकरण

एफपीओ
कृषक उत्पादक संगठन

एफएसीटी
वित्तीय जागरूकता और उपभोक्ता प्रशिक्षण

एफईटीपी
वित्तीय शिक्षा प्रशिक्षण कार्यक्रम

एमएफ-एयूएम
प्रबंधनाधीन म्यूचुअल फंड आस्तियां

एफआई
वित्तीय समावेशन

एफआईएफ
वित्तीय समावेशन निधि

एफआई-सूचकांक
वित्तीय समावेशन सूचकांक

एफएलसी
वित्तीय साक्षरता केंद्र

एफएसपी
वित्तीय सेवा प्रदाता

एफएसडीसी-एससी
वित्तीय स्थिरता और विकास परिषद – उप समिति

एफबीसी
नियत केंद्र वाले कारोबार प्रतिनिधि

जीसीसी
सामान्य क्रेडिट कार्ड

जीआईएस
भौगोलिक सूचना तंत्र

जीपीएफआई
वित्तीय समावेशन के लिए वैश्विक साझेदारी

आईडी
पहचान दस्तावेज

आईएमपीएस
तत्काल भुगतान सेवा

आईबीए
भारतीय बैंक संघ

आईटीआई
औद्योगिक प्रशिक्षण संस्थान

आईसीटी
सूचना और संचार प्रौद्योगिकी

आईपीओ
प्रारंभिक सावर्जनिक प्रस्ताव

आईआरडीएआई
भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

संक्षिप्ताक्षरों की सूची

आईजीएमएस

एकीकृत शिकायत प्रबंध प्रणाली

आईओ

आंतरिक ओम्बड्समैन

आईएनएफई

वित्तीय शिक्षा का अंतरराष्ट्रीय नेटवर्क

आईओआरएस

अंतर-परिचालनशील विनियामकीय सैंडबॉक्स

जेएसएस

जन शिक्षण संस्थान

जेडीडी

जन-धन दर्शक

जेएलजी

संयुक्त देयता समूह

केसीसी

किसान क्रेडिट कार्ड

केवाईसी

अपने ग्राहक को जानें

एलडब्ल्यूई

वामपंथी उग्रवाद

एलईडीपी

आजीविका और उद्यम विकास कार्यक्रम

एमईडीपी

सूक्ष्म उद्यम विकास कार्यक्रम

मनरेगा

महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम

एमएसएमई

सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम

एमएसएसपी

मनी स्मार्ट स्कूल कार्यक्रम

नाबार्ड

राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक

एनसीएफई

राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा केंद्र

एनसीआरपी

राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल

एनई

पूर्वोत्तर

एनईएफटी

राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण

एनएफआईआर

राष्ट्रीय वित्तीय सूचना रजिस्ट्री

एनएफएलएटी

राष्ट्रीय वित्तीय साक्षरता मूल्यांकन परीक्षा

एनजीओ

गैर-सरकारी संगठन

एनआईसी

राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र

एनआईईएसबीयूडी

राष्ट्रीय उद्यमिता और लघु व्यवसाय विकास संस्थान

एनआईएसएम

राष्ट्रीय प्रतिभूति बाजार संस्थान

नीति आयोग

राष्ट्रीय भारत परिवर्तन संस्था आयोग

एनपीसीआई

भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम

एनपीएस

राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली

एनआरएलएम

राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन

एनएसडीसी

राष्ट्रीय कौशल विकास परिषद

एनएसक्यूएफ

राष्ट्रीय कौशल योग्यता फ्रेमवर्क

एनएसएफई

वित्तीय शिक्षण हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति

एनएसएफआई

वित्तीय समावेशन हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति

एनयूएलएम

राष्ट्रीय शहरी आजीविका मिशन

एनबीएफसी

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां

ओडी

ओवरड्राफ़्ट

ओईसीडी

आर्थिक सहयोग और विकास संगठन

ओटीपी

वन टाइम पासवर्ड

पीआईडीएफ

भुगतान अवसंरचना विकास निधि

पिन

व्यक्तिगत पहचान संख्या

पीओपी

प्वाइंट ऑफ प्रेजेंस

पीएसओ

भुगतान प्रणाली परिचालक

पीएफआरडीए

पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण

पी2एम

व्यक्ति से व्यापारी

पी2पी

व्यक्ति से व्यक्ति

पीओएस

बिक्री केंद्र

पीएलपी

संभाव्यता युक्त ऋण योजना

यूपीआई

एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस

यूएसएसडी

असंरचित पूरक सेवा डेटा

यूटी

संघ-शासित क्षेत्र

संक्षिप्ताक्षरों की सूची

पीएमएफबीवाई
प्रधान मंत्री फसल बीमा योजना

पीएमजेडीवाई
प्रधान मंत्री जन धन योजना

पीएमकेवीवाई
प्रधान मंत्री कौशल विकास योजना

पीएमएसबीवाई
प्रधान मंत्री सुरक्षा बीमा योजना

पीएमएल
धन शोधन निवारण

पीसीआर
सार्वजनिक ऋण रजिस्ट्री

आरटीजीएस
तत्काल सकल निपटान

आरओ
क्षेत्रीय कार्यालय

आरई
विनियमित संस्थाएं

आरएस
विनियामक सैंडबॉक्स

आरबीआईएच
रिज़र्व बैंक इनोवेशन हब

आरबीआई
भारतीय रिज़र्व बैंक

आर-सेटी
ग्रामीण स्वरोजगार और प्रशिक्षण संस्थान

स्कोर्स
सेबी शिकायत निवारण प्रणाली

सेबी
भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड

स्मार्ट
प्रतिभूति बाजार प्रशिक्षक

एसएचजी
स्वयं सहायता समूह

एसआरओ
स्व-विनियामक संगठन

स्कॉर्म
शेयरबल कंटेंट ऑब्जेक्ट रेफेरंस मॉडल

एसएमएस
शार्ट मेसेजिंग सर्विस

एसएफ/ एमएफ
छोटे और सीमांत किसान

सिडबी
भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक

एसआरओ-एफटी
एसआरओ- फिनटेक क्षेत्र

एसओपी
मानक परिचालन प्रक्रिया

एसएलबीसी
राज्य स्तरीय बैंकर समिति

एसटीपी
स्ट्रेट थ्रू प्रोसेसिंग

एसडीजी
सतत विकास के लक्ष्य

एसआईपी
सुनियोजित निवेश योजना

टीजीएफआईएफएल
वित्तीय समावेशन और वित्तीय साक्षरता पर तकनीकी समूह

यूएपी
उद्यम असिस्ट प्लेटफॉर्म

यूएन
संयुक्त राष्ट्र

यूआईडीएआई
भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण

यूएलआई
एकीकृत ऋण इंटरफेस

यूटीएलबीसी
संघ-शासित क्षेत्र स्तरीय बैंकर समिति

वी-सीआईपी
वीडियो आधारित ग्राहक पहचान प्रक्रिया

2एफए
दो कारक प्रमाणीकरण

प्रमुख शब्द और परिभाषाएं	
आधार संबद्ध खाता	खाताधारक के विशिष्ट 12 अंकों के आधार नंबर से जुड़ा बैंक खाता।
आधार साधित भुगतान प्रणाली [एईपीएस]	एईपीएस बैंक द्वारा संचालित मॉडल है जो आधार प्रमाणीकरण का उपयोग करके किसी भी बैंक के कारोबार प्रतिनिधि के माध्यम से पीओएस (माइक्रो-एटीएम) पर ऑनलाइन अंतरपरिचालनीय वित्तीय समावेशन लेनदेन को संभव बनाती है।
अवरुद्ध राशि द्वारा समर्थित आवेदन [एएसबीए]	एएसबीए निवेशक द्वारा किया गया एप्लिकेशन है जिसमें स्व-प्रमाणित सिंडिकेट बैंक (एससीएसबी) को एक निर्गम का अभिदान करने के लिए बैंक खाते में एप्लिकेशन राशि को ब्लॉक करने का एक प्राधिकर होता है।
प्रबंधनाधीन आस्ति [एयूएम]	प्रबंधनाधीन आस्ति (एयूएम) से अभिप्रेत है आस्तियों का कुल मूल्य जिसे किसी वित्तीय संस्था या निवेश से जुड़े पेशेवर व्यक्ति द्वारा अपने निवेशकों की ओर से प्रबंधित किया जाता है।
अटल पेंशन योजना [एपीवाई]	एपीवाई एक स्वैच्छिक, आवधिक अंशदान-आधारित पेंशन प्रणाली है, जिसके तहत अभिदाता को केंद्र सरकार से कतिपय पेंशन लाभ प्राप्त होते हैं।
बैंकिंग आउटलेट	घरेलू अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक (डीएससीबी), लघु वित्त बैंक (एसएफबी) और भुगतान बैंक (पीबी) के 'बैंकिंग आउटलेट' का तात्पर्य है एक नियत स्थल सेवा सुपुर्दगी इकाई, जिसका संचालन बैंक के कर्मचारियों या उसके कारोबार प्रतिनिधि द्वारा किया जाता है। ऐसे आउटलेटों में जमाराशियां स्वीकार करने, चेकों के नकदीकरण/ नकद आहरण या धन उधार देने की सेवाएं सप्ताह में कम से कम पांच दिन प्रति दिन न्यूनतम 4 घंटे के लिए प्रदान की जाती हैं।
बुनियादी बचत बैंक जमा खाता [बीएसबीडीए]	बुनियादी बचत बैंक जमा (बीएसबीडी) खाता एक प्रकार का बचत खाता है जिसमें न्यूनतम शेष राशि की आवश्यकता के बिना, बुनियादी न्यूनतम सुविधाएं नि:शुल्क उपलब्ध कराई जाती हैं।
परिबद्ध तर्कसंगतता [बाउंडेड रैशनैलिटी]	परिबद्ध तर्कसंगतता हेबर्ट ए. साइमन (1957) द्वारा पेश किया गया एक शब्द है, जो यह दर्शाता है कि जीवन की वास्तविक परिस्थितियों में लिए जाने वाले निर्णयों पर परिपूर्ण तर्कसंगतता की सीमाओं के कारण व्यवहारमूलक पूर्वाग्रह का तत्व मौजूद होता है।
बंडलबद्ध उत्पाद	बंडलबद्ध उत्पादों से अभिप्रेत है ऐसे वित्तीय उत्पाद, जिन्हें एक साथ पैक करके वितरित किया जाता है, परंतु ये उत्पाद अलग-अलग भी उपलब्ध होते हैं।
कारोबार प्रतिनिधि [बीसी]	कारोबार प्रतिनिधि खुदरा एजेंट होते हैं जिन्हें बैंकों द्वारा बैंक शाखा/एटीएम के अलावा अन्य स्थानों पर बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए नियुक्त किया जाता है।
वित्तीय साक्षरता केंद्र [सीएफएल]	वित्तीय जागरूकता संदेशों का प्रचार-प्रसार करने और वित्तीय साक्षरता के स्तर को बढ़ाने के लिए गैर-सरकारी संगठनों और प्रायोजक बैंकों के सहयोग से ब्लॉक स्तर पर सीएफएल स्थापित किए जाते हैं।
केंद्रीकृत केवाईसी [सीकेवाईसी] रजिस्ट्री	केंद्रीय केवाईसी रजिस्ट्री वित्तीय क्षेत्र में ग्राहकों के केवाईसी रिकॉर्ड की एक केंद्रीकृत रिपोज़िटरी है, जिसमें समान केवाईसी मानदंड होते हैं और जिससे समूचे क्षेत्र में केवाईसी रिकॉर्ड का उपयोग आपस में किया जा सकता है। इसका उद्देश्य उस स्थिति में केवाईसी दस्तावेजों को तैयार करने के बोझ को कम करना है और हर बार सत्यापन प्रक्रिया से बचाना है जब ग्राहक किसी वित्तीय इकाई के साथ एक नए सिरे से संबंध स्थापित करता है।
नागरिक वित्तीय साइबर धोखाधड़ी रिपोर्टिंग और प्रबंध प्रणाली [सीएफसीएफआरएमएस]	नागरिक वित्तीय साइबर धोखाधड़ी रिपोर्टिंग और प्रबंध प्रणाली डिजिटल बैंकिंग / क्रेडिट / डेबिट कार्ड, भुगतान मध्यस्थों, यूपीआई आदि के उपयोग के कारण होने वाली वित्तीय साइबर धोखाधड़ी और मौद्रिक हानि की त्वरित रिपोर्टिंग के लिए विकसित की गई है। शिकायतों की सूचना हेल्पलाइन नंबर 1930 या राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल के माध्यम से दी जा सकती है।

प्रमुख शब्द और परिभाषाएं	
डार्क पैटर्न	किसी प्लैटफार्म पर यूआई/ यूएक्स (उपयोगकर्ता इंटरफेस/ उपयोगकर्ता एक्सपीरियंस) का उपयोग करते हुए की जाने वाली कवायदों या भ्रामक डिजाइन पैटर्नों को डार्क पैटर्न कहा जाता है; इन पैटर्नों का उपयोग करके उपयोगकर्ताओं को ऐसे कदम उठाए जाने हेतु गुमराह किया जाता है या ठगा जाता है जो मूलत: वे उठाना नहीं चाहते हैं; इसके कारण उपभोक्ताओं को स्वयं सोचने या निर्णय लेने या चयन करने से रोका जाता है; यह गुमराहकारी विज्ञापन या अनुचित व्यापार प्रथा या उपभोक्ताओं के अधिकारों के उल्लंघन की श्रेणी में आता है।
डी-डुप्लीकेशन	डी-डुप्लीकेशन सुव्यवस्थित करने वाली प्रक्रिया है जिसमें एक ही जानकारी के दोहराव को समाप्त करके अनावश्यक डेटा को परिमार्जित किया जाता है।
डिजिटल केवाईसी	डिजिटल केवाईसी का अर्थ है ग्राहक की लाइव फोटो और आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज या आधार रखने का प्रमाण, जहां ऑफ़लाइन सत्यापन नहीं किया जा सकता है। साथ ही, इस प्रक्रिया में विनियमित संस्थाओं के अधिकृत अधिकारियों द्वारा लाइव फोटो लिया जाना शामिल है जिसमें उस स्थान के अक्षांश और देशांतर (लैटिट्यूड और लांगिट्यूड) की स्थिति भी अंकित होती है।
डिजिटल भुगतान सूचकांक	भारतीय रिज़र्व बैंक ने देश भर में भुगतान के डिजिटलीकरण की मात्रा का पता लगाने के लिए एक सम्मिश्र डिजिटल भुगतान सूचकांक (डीपीआई) का निर्माण किया है।
डिजिटल पब्लिक इन्फ्रास्ट्रक्चर [डीपीआई]	डिजिटल सार्वजनिक अवसंरचना (डीपीआई) का अभिप्राय एक बुनियादी ढांचे-आधारित दृष्टिकोण से है। इसमें सार्वजनिक हित में निर्मित एक ऐसे पारिस्थितिकी तंत्र (जिसके अंतर्गत प्रौद्योगिकी, बाजार और गवर्नेंस शामिल हैं) के माध्यम से सामाजिक लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग किया जाता है और इसमें विनायमकीय सुरक्षा सीमाओं के भीतर प्रतिस्पर्धी निजी नवोन्मेष का लाभ उठाया जाता है।
कृषक उत्पादक संगठन [एफपीओ]	यह एक प्रकार का उत्पादक संगठन (पीओ) है जिसके सदस्य किसान हैं। पीओ किसी भी उपज के उत्पादकों के संगठन का एक सामान्य नाम है, जैसे- कृषि, कृषीतर उत्पाद, कारीगर उत्पाद, आदि।
वित्तीय समावेशन सूचकांक [एफआई-सूचकांक]	भारतीय रिज़र्व बैंक ने देश भर में वित्तीय समावेशन की मात्रा को आंकने के लिए एक सम्मिश्र वित्तीय समावेशन सूचकांक (एफआई-सूचकांक) की स्थापना की है। एफआई-सूचकांक की संकल्पना एक व्यापक सूचकांक के रूप में की गई है जिसमें सरकार और संबंधित क्षेत्रीय विनियामकों के परामर्श से बैंकिंग, निवेश, बीमा, डाक के साथ-साथ पेंशन क्षेत्र के ब्यौरे शामिल किए जाते हैं।
वित्तीय जागरूकता और ज्ञान	वित्तीय जागरूकता का तात्पर्य व्यापक संकल्पनात्मक चिंतन है। परंतु, वित्तीय ज्ञान संदर्भ और प्रक्रिया सापेक्ष है तथा यह एक व्यावहारिक क्षमता है जिसे उपयोग में लाया जा सकता है।
वित्तीय साक्षरता केंद्र [एफएलसी]	एफएलसी की स्थापना जिलों के अग्रणी बैंकों द्वारा की जाती है। एफएलसी किसानों, सूक्ष्म उद्यमियों, स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी), स्कूली बच्चों और वरिष्ठ नागरिकों के लिए वित्तीय साक्षरता शिविरों का आयोजन करते हैं।
वित्तीय आयोजना	वित्तीय आयोजना एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें जीवन के लक्ष्यों को पूरा करने के लिए किसी के वित्तीय संसाधनों का उपयोग और प्रबंधन सोच-समझकर तथा नपे-तुले तरीके से किया जाता है।
फिनटेक	यह दो अलग-अलग शब्दों, 'फाइनैन्स' (वित्त) और 'टेक्नॉलजी' (प्रौद्योगिकी) का एक भाषाई मिश्रण है। फिनटेक का उपयोग विभिन्न प्रकार के ऐसे तकनीकी नवाचारों के संग्रह को दर्शाने के लिए किया जा रहा है जिसका प्रभाव वित्तीय सेवाओं पर पड़ता है।
नियत केंद्र वाले कारोबार प्रतिनिधि [एफबीसी] आउटलेट	एफबीसी आउटलेट बैंक का एक ऐसा 'बैंकिंग आउटलेट' है जो एक निश्चित केंद्र वाली सेवा वितरण इकाई है, जिसका संचालन उसके कारोबार प्रतिनिधि (बीसी) द्वारा किया जाता है। यहां जमा स्वीकार करने, चेकों के नकदीकरण/ नकद निकासी या धन उधार देने की सेवाएं सप्ताह में कम से कम पांच दिन न्यूनतम 4 घंटे प्रति दिन प्रदान की जाती हैं।

प्रमुख शब्द और परिभाषाएं	
तत्काल भुगतान सेवा [आईएमपीएस]	आईएमपीएस एक तत्काल भुगतान सेवा है जो चौबीस घंटे उपलब्ध है। यह सेवा भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) द्वारा प्रदान की जाती है जो ग्राहकों को पूरे भारत में बैंकों और आरबीआई द्वारा अधिकृत पूर्वदत्त भुगतान लिखत (पीपीआई) के माध्यम से तुरंत धन अंतरित करने की सुविधा उपलब्ध कराती है।
निष्क्रिय बीसी	एक बीसी एजेंट को उस स्थिति में निष्क्रिय के रूप में वर्गीकृत किया जाता है जब उसने या तो कोई लेनदेन (वित्तीय / गैर-वित्तीय) नहीं किया है या 3 माह (90 दिन) की अवधि के लिए लॉग-इन नहीं किया है।
इंडिया स्टैक	इंडिया स्टैक भारत में आम तौर पर उपयोग किए जाने वाले डीपीआई के एक सेट का सामूहिक नाम है; इसमें तीन अलग-अलग स्तर शामिल हैं- विशिष्ट पहचान (आधार), मानार्थ भुगतान प्रणाली (एकीकृत भुगतान इंटरफेस, आधार भुगतान ब्रिज, आधार साधित भुगतान सेवा), और डेटा विनिमय (डिजिलॉकर और खाता एग्रीगेटर)।
भारतीय बैंक संघ [आईबीए]	आईबीए भारत में बैंकिंग पारिस्थितिकी तंत्र में बैंकों और अन्य संस्थाओं का एक संघ है।
निष्क्रिय खाते	यदि खाते में दो वर्ष से अधिक अवधि के लिए कोई 'ग्राहक द्वारा संचालित लेनदेन' नहीं हो रहा है तो उसे निष्क्रिय माना जाएगा।
अंतरपरिचालनीयता	'अंतरपरिचालनीयता' तकनीकी संगत व्यवस्था है जो एक भुगतान प्रणाली का उपयोग अन्य भुगतान प्रणालियों के संयोजन में करने में सक्षम बनाती है।
जन शिक्षण संस्थान [जेएसएस]	जन शिक्षण संस्थान (जेएसएस) भारत सरकार की एक योजना है (कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय) जिसका उद्देश्य 15-45 वर्ष के आयु वर्ग में निरक्षर, नव-साक्षर, 8वीं तक की शिक्षा प्राप्त व्यक्तियों और 12वीं कक्षा तक स्कूल छोड़ने वाले व्यक्तियों को अनौपचारिक तरीके से व्यावसायिक कौशल प्रदान करना है।
जन सुरक्षा योजनाएं	जन सुरक्षा योजनाएं भारत सरकार की सामाजिक सुरक्षा योजनाएं (बीमा और पेंशन) हैं और इसमें प्रधान मंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई), प्रधान मंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) (बीमा योजनाएं) और अटल पेंशन योजना (पेंशन योजना) की पहल शामिल हैं।
सूक्ष्म उद्यम	ऐसे उद्यमों को सूक्ष्म उद्यम के रूप में वर्गीकृत किया जाता है, जिनके मामले में संयंत्र और मशीनरी या उपकरण में निवेश ₹ 2.5 करोड़ से अधिक नहीं है और कुल कारोबार ₹ 10 करोड़ से अधिक नहीं है।
सूक्ष्म वित्त	कम आय वाले परिवारों, यानी ₹ 3 लाख तक की वार्षिक आय वाले परिवारों के व्यक्ति (व्यक्तियों) को दिए जाने वाले संपार्श्विक प्रतिभूति-मुक्त सभी ऋणों को सूक्ष्म वित्त ऋण के रूप में माना जाता है।
राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक [नाबार्ड]	नाबार्ड भारत का शीर्ष विकास बैंक है, जिसकी स्थापना सतत एवं साम्यिक कृषि और ग्रामीण विकास को बढ़ावा देने के लिए 1982 में संसद के एक अधिनियम के तहत की गई थी।
राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा केंद्र [एनसीएफई]	राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा केंद्र (एनसीएफई) भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई), भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सेबी), भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई) और पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) द्वारा प्रवर्तित धारा 8 (गैर-लाभकारी) कंपनी है।
राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल [एनसीआरपी]	गृह मंत्रालय, भारत सरकार साइबर अपराधों से निपटने के लिए 'भारतीय साइबर अपराध समन्वय केंद्र (आई4सी)' नामक एक योजना समन्वित और व्यापक तरीके से लागू कर रहा है। एनसीआरपी आई4सी के घटकों में से एक है जो सभी प्रकार के साइबर अपराधों को दर्ज करने की सुविधा प्रदान करता है

प्रमुख शब्द और परिभाषाएं	
राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली [एनपीएस]	राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली भारत सरकार द्वारा अधिसूचित एक परिभाषित अंशदायी पेंशन प्रणाली है।
राष्ट्रीय कौशल योग्यता फ्रेमवर्क [एनएसक्यूएफ]	एनएसक्यूएफ ज्ञान, कौशल और अभिक्षमता के स्तरों पर आधारित योग्यता की शृंखला उपलब्ध कराता है। इन स्तरों का निर्धारण शिक्षार्थियों के अध्ययन के परिणामों के अनुरूप किया जाता है भले ही वे औपचारिक, गैर-औपचारिक या अनौपचारिक शिक्षा के माध्यम से प्राप्त किए गए हों।
राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण [एनईएफटी]	नेशनल इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) एक राष्ट्रव्यापी केंद्रीकृत भुगतान प्रणाली है जिसका स्वामित्व भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के पास है और जिसका संचालन आरबीआई द्वारा किया जाता है।
न्यू टु क्रेडिट	पहली बार ऋण लेने वाले उधारकर्ता (न्यू टु क्रेडिट अकाउंट) (नया उधारकर्ता) का तात्पर्य उन व्यक्तियों/ संस्थाओं से है जिन्होंने पूर्व में बैंक से कोई क्रेडिट सुविधा नहीं प्राप्त की थी और जो पहली बार बैंक से क्रेडिट सुविधा प्राप्त कर रही हैं।
राष्ट्रीय उद्यमिता और लघु व्यवसाय विकास संस्थान [एनआईईएसबीयूडी]	राष्ट्रीय उद्यमिता और लघु व्यवसाय विकास संस्थान कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय का एक संगठन है, जो उद्यमिता और कौशल विकास को बढ़ावा देने के लिए प्रशिक्षण, परामर्श, अनुसंधान आदि जैसे कार्यों से संबद्ध है।
गैर-विशिष्ट बीसी आउटलेट	ऐसे आउटलेट/ केंद्र जो न केवल बीसी सेवाओं तक सीमित हैं बल्कि प्राथमिक कारोबार के अलावा मोबाइल रिचार्ज, किराना दुकान आदि जैसे ऐडऑन भी उपलब्ध कराते हैं।
एनपीएस लाइट स्वावलंबन योजना	पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) ने राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली-लाइट पेश किया है, जो आर्थिक रूप से वंचित लोगों के लिए समूह सर्विसिंग पर आधारित एक कम शुल्क मॉडल है।
राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन [एनआरएलएम]	एनआरएलएम ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा कार्यान्वित एक प्रमुख गरीबी उन्मूलन कार्यक्रम है।
राष्ट्रीय कौशल विकास निगम [एनएसडीसी]	राष्ट्रीय कौशल विकास निगम (एनएसडीसी) कंपनी अधिनियम, 1956 (अब कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 8 के अनुरूप) की धारा 25 के तहत एक गैर-लाभकारी सार्वजनिक लिमिटेड कंपनी है। यह कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय (एमएसडीई) के तहत सार्वजनिक निजी भागीदारी (पीपीपी) मॉडल के रूप में विभिन्न कौशल विकास पहलों को बढ़ाने, समर्थन और समन्वय करने के लिए संचालनरत है।
प्रधान मंत्री कौशल विकास योजना [पीएमकेवीवाई]	प्रधान मंत्री कौशल विकास योजना (पीएमकेवीवाई) देश में नि:शुल्क अल्पावधि कौशल प्रशिक्षण प्रदान करके और कौशल प्रमाणन के लिए युवाओं को मौद्रिक पुरस्कार प्रदान करके प्रोत्साहित करते हुए कौशल विकास को संवर्धित करने और बढ़ावा देने की दृष्टि से 2015 में शुरू की गई थी।
संभाव्यता युक्त ऋण योजना [पीएलपी]	पीएलपी जिले में विभिन्न क्षेत्रों के लिए ऋण की संभाव्यता का विस्तृत वैज्ञानिक मूल्यांकन प्रदान करता है। इसमें क्षेत्र विशिष्ट अवसंरचना अंतरालों और प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के अंतर्गत उपलब्ध क्षमता का दोहन करने के लिए राज्य सरकारों और वित्तीय संस्थाओं द्वारा किए जाने वाले महत्वपूर्ण मध्यक्षेपों पर प्रकाश डाला जाता है।
प्रधान मंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना [पीएमजेजेबीवाई]	पीएमजेजेबीवाई भारत सरकार द्वारा शुरू की गई एक बीमा योजना है, जो 18 से 50 वर्ष के आयु वर्ग के व्यक्तियों को जीवन बीमा कवर प्रदान करती है। यह पीएमएसबीवाई और एपीवाई के साथ सरकार की जन सुरक्षा योजना का हिस्सा है।
प्रधान मंत्री सुरक्षा बीमा योजना [पीएमएसबीवाई]	पीएमएसबीवाई भारत सरकार द्वारा शुरू की गई एक दुर्घटना बीमा योजना है, जो 18 से 70 वर्ष के आयु वर्ग के व्यक्तियों को आकस्मिक मृत्यु और विकलांगता कवर प्रदान करती है। यह पीएमजेजेबीवाई और एपीवाई के साथ सरकार की जन सुरक्षा योजना का हिस्सा है।

प्रमुख शब्द और परिभाषाएं	
रजिस्ट्रार और ट्रांसफर एजेंट [आरटीए]	रजिस्ट्रार या ट्रांसफर एजेंट ट्रस्ट या संस्था हैं जो म्यूचुअल फंड हाउस की सुविधा के लिए निवेशकों के लेनदेन के विस्तृत रिकॉर्ड को पंजीकृत और बनाए रखते हैं।
विनयामकीय परीक्षण स्थल [सैंडबॉक्स]	विनयामकीय परीक्षण स्थल (सैंडबॉक्स) पात्र संस्थाओं को नियंत्रित वातावरण में अपने अभिनव उत्पादों या सेवाओं का लाइव परीक्षण करने का अवसर प्रदान करता है। यह विनियामक, नवप्रवर्तकों, वित्तीय सेवा प्रदाताओं और अंतिम उपयोगकर्ताओं के बीच एक सहयोगात्मक व्यवस्था है।
ग्रामीण स्वरोजगार और प्रशिक्षण संस्थान [आर-सेटी]	बेरोजगारी की समस्या को कम करने के लिए ग्रामीण युवाओं के आवश्यक कौशल प्रशिक्षण और कौशल उन्नयन को सुनिश्चित करने के लिए भारत सरकार और राज्य सरकार के सक्रिय सहयोग से बैंकों द्वारा ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थानों का प्रबंधन किया जाता है।
स्व-विनियामक संगठन [एसआरओ]	स्व-विनियामक संगठन (एसआरओ) व्यवसायियों की तकनीकी विशेषज्ञता का लाभ उठाकर विनियमों की प्रभावकारिता को बढ़ाते हैं और विनियामकों के लिए फीडबैक तंत्र के रूप में कार्य करते हुए विनियामक नीतियों को तैयार करने/ ठीक करने में सहायता करते हैं।
भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक [सिडबी]	भारतीय संसद के एक अधिनियम के तहत 2 अप्रैल 1990 को स्थापित भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक (सिडबी), सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम (एमएसएमई) क्षेत्र के संवर्धन, वित्तपोषण और विकास के साथ-साथ इसी प्रकार की गतिविधियों में कार्यरत संस्थाओं के कार्यसंचालन के समन्वय के लिए प्रमुख वित्तीय संस्था के रूप में कार्य करता है।
स्किल इंडिया डिजिटल हब	स्किल इंडिया डिजिटल हब को ऑनलाइन प्लेटफॉर्म के माध्यम से भारतीय व्यक्तियों को कौशल, पुनर्कौशल और कौशल-उन्नयन करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। साथ ही, यह कर्मचारियों और नियोक्ताओं के बीच एक सेतु के रूप में कार्य करता है और शैक्षिक संस्थानों को उद्योग की मांगों के अनुसार पाठ्यक्रम बनाने/ संशोधित करने की अनुमति देता है।
स्किल इंडिया मिशन	स्किल इंडिया मिशन भारत सरकार की एक प्रमुख पहल है। कौशल भारत मिशन के अंतर्गत कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय (एमएसडीई) देश भर में प्रशिक्षण केंद्रों के माध्यम से विभिन्न कौशल विकास कार्यक्रम/ योजनाएं कार्यान्वित कर रहा है।
राज्य स्तरीय बैंकर समिति [एसएलबीसी]	राज्य स्तरीय बैंकर समिति का गठन अप्रैल 1977 में एक शीर्ष अंतर-संस्थागत मंच (जिसमें बैंक, सरकारी विभाग, विकास वित्त संस्थाएं आदि शामिल हैं) के रूप में राज्य के विकास के लिए एक समान आधार पर सभी राज्यों में पर्याप्त समन्वय तंत्र स्थापित करने के लिए किया गया था।
सतत विकास लक्ष्य [एसडीजी]	सतत विकास लक्ष्यों (एसडीजी), जो कि 17 वैश्विक लक्ष्यों का एक सेट हैं, 2015 में संयुक्त राष्ट्र द्वारा गरीबी समाप्त करने, ग्रह की रक्षा करने और यह सुनिश्चित करने के लिए एक सार्वभौमिक आह्वान के रूप में अपनाया गया था कि 2030 तक सभी लोग शांति और समृद्धि का आनंद लें।
वहनीय ऋणग्रस्तता	वहनीय ऋणग्रस्तता का प्रमुख सिद्धांत यह सुनिश्चित करना है कि बकाया ऋणों के लिए मासिक चुकौती की राशि परिवार की मासिक आय के आधे हिस्से से अधिक न हो।
टियर V और VI केंद्र	जनसंख्या (जनगणना 2011) के अनुसार केंद्रों का टियर-वार वर्गीकरण। टियर V – 5,000 से 9,999 तक की जनसंख्या वाले केंद्र। टियर VI- 5,000 से कम जनसंख्या वाले केंद्र।
उद्यम सहायता प्लेटफॉर्म	एमएसएमई मंत्रालय, भारत सरकार का उद्यम सहायता प्लेटफॉर्म उद्यम पंजीकरण संख्या और उद्यम सहायता प्रमाणपत्र के सृजन के लिए सहायता प्रक्रिया के माध्यम से अनौपचारिक सूक्ष्म उद्यमों के ऑनलाइन पंजीकरण की सुविधा प्रदान करता है।

प्रमुख शब्द और परिभाषाएं	
एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस [यूपीआई] लाइट	यूपीआई-लाइट एक भुगतान सोल्यूशन है जो तत्काल विप्रेषक बैंक की कोर बैंकिंग प्रणालियों का उपयोग किए बिना कम मूल्य के लेनदेन को साकार करने के लिए मौजूदा यूपीआई पारिस्थितिकी तंत्र प्रोटोकॉल का संचालन करता है। वर्तमान में दिन में एक बार में ₹ 1000 का लेनदेन और संचित रूप से अधिकतम कुल ₹ 10000 का लेनदेन किया जा सकता है तथा एक अवसर पर ₹ 5000 की अधिकतम शेष राशि रखी जा सकती है।
एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस [यूपीआई] लाइट एक्स	यूपीआई लाइट एक्स यूपीआई लाइट के समान है, परंतु अंतर यह है कि इससे इंटरनेट कनेक्टिविटी के बिना ऑफ़लाइन भुगतान किया जा सकता है, और इस प्रकार यह मौजूदा यूपीआई की कार्यक्षमता को बढ़ाता है। वर्तमान में दिन में ₹ 500 का लेनदेन और संचित रूप से अधिकतम कुल ₹ 4000 का लेनदेन किया जा सकता है तथा एक अवसर पर ₹ 2000 की अधिकतम शेष राशि रखी जा सकती है।
असंरचित पूरक सेवा डेटा [यूएसएसडी]	यूएसएसडी (असंरचित पूरक सेवा डेटा) एक ग्लोबल सिस्टम फॉर मोबाइल कम्युनिकेशंस (जीएसएम) प्रोटोकॉल है जिसका उपयोग टेक्स्ट मैसेज भेजने के लिए किया जाता है। भारत में, ★99# एनपीसीआई की यूएसएसडी-आधारित मोबाइल बैंकिंग सेवा है।
संघ-शासित क्षेत्र स्तरीय बैंकर समिति [यूटीएलबीसी]	एसएलबीसी की भांति संघ-शासित क्षेत्र स्तर पर एक मंच (भारत में 28 राज्य और 8 संघ-शासित क्षेत्र हैं)

कार्यकारी सारांश

वित्तीय समावेशन हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति (एनएसएफआई) 2019-2024 ने वित्तीय क्षेत्र में सभी हितधारकों के समग्र प्रयासों से राष्ट्रीय स्तर पर वित्तीय समावेशन प्रक्रिया का दायरा बढ़ाने और उसकी गति बनाए रखने में सहायता प्रदान करने के लिए भारत में वित्तीय समावेशन नीतियों का विज़न और प्रमुख उद्देश्य निर्धारित किए। इसका उद्देश्य आर्थिक खुशहाली, समृद्धि और सतत विकास को बढ़ावा देने की दृष्टि से वित्तीय साक्षरता और उपभोक्ता संरक्षण को बढ़ावा देने के साथ-साथ वित्तीय समावेशन को व्यापक, गहन और गतिशील बनाना था। एनएसएफआई: 2019-24 की पांच वर्ष की अवधि में वित्तीय समावेशन की पहुंच, उपयोग और गुणवत्ता के आयामों में व्यापक सुधार देखा गया।

2. बैंक खाता स्वामित्व की निकट परिपूर्णता, भौतिक व डिजिटल ऐक्सेस अवसंरचना के विस्तार तथा ग्राहक जागरूकता एवं संरक्षण उपायों में सुधारों के लाभों का उपयोग करते हुए और इस यात्रा में अग्रसर होते हुए एनएसएफआई:2025-30 का उद्देश्य वित्तीय समावेशन के प्रयासों को गति प्रदान करना है। इसके अंतर्गत वित्तीय साक्षरता, ग्राहक जागरूकता और ग्राहक संरक्षण के लिए उपाय करते हुए विभिन्न प्रकार की औपचारिक वित्तीय सेवाओं को सुलभ और प्रभावी रूप में उपलब्ध करवाना शामिल है। एनएसएफआई एक सहक्रिया-त्मक पारिस्थितिकीय दृष्टिकोण को अपनाने और अंतिम छोर तक पहुंच की गुणवत्ता और संगतता को सुधारने के प्रति ध्यान केंद्रित करता है तथा वित्तीय सेवाओं के प्रभावी उपयोग को कौशल व आजीविका की पहलों से जोड़ता है।

3. एनएसएफआई: 2025-30 दस्तावेज में पांच अध्याय शामिल हैं। अध्याय-I एनएसएफआई: 2019-24 का सिंहावलोकन प्रस्तुत करता है। यह एनएसएफआई: 2019-24 के तहत कार्यनीतिक स्तंभों और मील के पत्थरों पर प्रकाश डालता है और अपने मील के पत्थरों को हासिल करने की दिशा में हुई प्रगति का विस्तृत मूल्यांकन प्रदान करता है।

4. अध्याय-II में वित्तीय समावेशन के प्रमुख पहलुओं से संबंधित प्रवृत्तियों, यथा- बैंकिंग अवसंरचना, प्रति व्यक्ति बैंक खातों/ कार्डों की संख्या, बैंक जमाराशियां, क्रेडिट, और म्यूचुअल फंड - प्रबंधनाधीन आस्तियां, बीमा/ पेंशन अभिदाता और समर्थक अवसंरचना, डिजिटल लेनदेनों की मात्रा और मूल्य, वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम और सहभागी, और वित्तीय समावेशन सूचकांक को प्रस्तुत करके भारत में वित्तीय समावेशन की स्थिति का विश्लेषण किया गया है। यह विश्लेषण विभिन्न वित्तीय समावेशन मापदंडों में अच्छी प्रगति दर्शाता है। इस अध्याय में अनुभवजन्य अध्ययनों के आधार पर वित्तीय समावेशन के लिए आपूर्ति और मांग पक्ष की कतिपय बाधाओं पर भी चर्चा की गई है, ताकि एनएसएफआई: 2025-30 की सिफारिशें उपयुक्त नीतिगत समाधानों के माध्यम से ऐसी बाधाओं को दूर करने के अनुरूप तैयार की जा सकें।

5. एनएसएफआई दस्तावेज के अध्याय-III में यह रेखांकित किया गया है कि वित्तीय समावेशन का अधिदेश, वित्तीय सेवाओं का ऐक्सेस उपलब्ध कराने तक ही सीमित नहीं है, बल्कि लोगों की खुशहाली के लिए वित्तीय सेवाओं के प्रभावी उपयोग को सुनिश्चित करना है, जिससे वित्तीय सुरक्षा, वित्तीय समुत्थानशीलता और वित्तीय अनुशासन के संदर्भ में वांछनीय परिणाम प्राप्त हो सकते हैं। एनएसएफआई: 2025-30 का विज़न आजीविका सक्षमकर्ताओं, वित्तीय साक्षरता, डिजिटल सार्वजनिक अवसंरचना और ग्राहक संरक्षण द्वारा विधिवत समर्थित साम्यिक, दायित्वपूर्ण, उपयुक्त और किफायती वित्तीय सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए हितधारकों के समन्वित प्रयासों के साथ वित्तीय समावेशन पारिस्थितिकी तंत्र को मजबूत करना है। एनएसएफआई: 2025-30 की समयावधि को संयुक्त राष्ट्र के सतत विकास 2030 एजेंडा के अनुरूप निर्धारित किया गया है। 2030 के वैश्विक एजेंडा -सार्वभौमिकता का सिद्धांत: 'कोई छूट न जाए', बहु-

आयामी विकास, और एनएसएफआई के कार्यनीतिक उद्देश्य - जनसाधारण, विशेष रूप से दुर्बल व सीमांत लोगों की खुशहाली, के बीच काफी समानता है।

6. एनएसएफआई: 2025-30 का अध्याय-IV देश में वित्तीय समावेशन की स्थिति को बेहतर करने की दिशा में निम्नलिखित पांच कार्यनीतिक उद्देश्यों (पंच-ज्योति) को सामने रखता है।

I. परिवारों और सूक्ष्म उद्यमों को वित्तीय संरक्षा और वित्तीय सुरक्षा प्रदान करने के लिए साम्यिक, दायित्वपूर्ण, उपयुक्त और किफायती तरीके से विभिन्न प्रकार की वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराना और उनके उपयोग में सुधार करना।

II. महिलाओं की अगुवाई वाले वित्तीय समावेशन के लिए लैंगिक संवेदनशीलता वाला दृष्टिकोण अपनाना और परिवारों, विशेष रूप से अल्प सेवा-प्राप्त व दुर्बल वर्गों के लोगों की वित्तीय समुत्थानशीलता में सुधार के लिए विभेदित कार्यनी-तियां अपनाना।

III. आजीविका, कौशल विकास और समर्थक पारिस्थितिकी तंत्र तथा वित्तीय समावेशन के साथ उनके संबंधों का तालमेल करना।

IV. वित्तीय अनुशासन को बढ़ावा देने के लिए एक साधन के रूप में वित्तीय शिक्षा का उपयोग करना।

V. ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण उपायों की गुणवत्ता और विश्वसनीयता को मजबूत करना।

7. पंच-ज्योति के तहत कार्यनीतिक उद्देश्यों में 47 कार्रवाई बिंदुओं के माध्यम से लागू की जाने वाली संरचित सिफारिशें हैं, जिनमें निगरानी और मापन तंत्र पर अध्याय-V में उल्लिखित तीन मापन तंत्रों से संबंधित कार्रवाई बिंदु शामिल हैं। इस कार्यनीति में वित्तीय समावेशन के उपयोग और गुणवत्ता के पहलुओं को बेहतर बनाने पर अधिक ध्यान दिया गया है, वहीं अंतिम छोर तक पहुंच में सुधार किया गया है तथा निगरानी एवं मापन तंत्र में प्रभावकारिता और सटीकता को सुनिश्चित किया गया है। एनएसएफआई: 2025-30 के अंतर्गत कार्रवाई बिंदु और समय-सीमा वित्तीय क्षेत्र के विभिन्न विनियामकों (भारतीय रिज़र्व बैंक – आरबीआई, भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड – सेबी, बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण – आईआरडीए, पेंशन फंड नियामक और विकास प्राधिकरण – पीएफआरडीए), और उनके संबंधित क्षेत्राधिकारों के अंतर्गत आने वाले वित्तीय सेवा प्रदाताओं, साथ ही राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक – नाबार्ड, राष्ट्रीय कौशल विकास निगम – एनएसडीसी, और राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा केंद्र – एनसीएफई, के मध्य वितरित हैं।

8. सारत:, एनएसएफआई: 2025-30 पिछली कार्यनीति की अवधि में हुई उन्नति व प्रगति का लाभ उठाते हुए जनसाधारण की खुशहाली की दिशा में वित्तीय समावेशन के पारिस्थितिक तंत्र के गहनीकरण व सुदृढ़ता के लिए कार्यनीतिक विज़न व प्रगति-पथ स्थापित करने हेतु प्रयासरत है।

अध्याय - I

वित्तीय समावेशन हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति (एनएसएफआई) 2019-24: एक सिंहावलोकन

वित्तीय समावेशन हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति (एनएसएफआई) 2019-2024 ने वित्तीय समावेशन नीतियों के दृष्टिकोण और प्रमुख उद्देश्यों को निर्धारित किया ताकि वित्तीय क्षेत्र के सभी हितधारकों के प्रयासों को समेकित करते हुए राष्ट्रीय स्तर पर वित्तीय समावेशन प्रक्रिया का दायरा बढ़ाने और उसे बनाए रखने में मदद मिल सके। इस कार्यनीति ने देश में आर्थिक खुशहाली, समृद्धि और सतत विकास को बढ़ावा देने के लिए वित्तीय समावेशन में तेजी लाने का मार्ग प्रशस्त किया।

2. यह कार्यनीति भारत सरकार, वित्तीय क्षेत्र के अन्य विनियामकों अर्थात् भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सेबी), भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई), और पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) के साथ-साथ विशिष्ट संस्थाओं और बाजार के सहभागियों, राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक (नाबार्ड), भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई), वाणिज्यिक बैंकों आदि के परामर्श और सुझावों के आधार पर तैयार की गई थी।

3. इस कार्यनीति में देश की विकास संबंधी प्राथमिकताओं के मद्देनज़र, औपचारिक वित्तीय उत्पादों और सेवाओं तक पहुंच के मार्ग में आने वाली निहित बाधाओं को दूर करने का प्रयास किया गया। इसमें यह स्वीकार किया गया कि वित्तीय शिक्षा और ग्राहक संरक्षण पर ध्यान केंद्रित करते हुए सुदृढ़ वित्तीय समावेशन नीतियों द्वारा समर्थित समावेशी वित्तीय प्रणाली न केवल संवृद्धि के लिए, बल्कि गरीबों के लिए भी मददगार है। इसके अलावा, इसमें आय असमानता और गरीबी को कम करने, सामाजिक सामंजस्य और सहभाजित आर्थिक संवृद्धि को बढ़ावा देने की क्षमता है। एनएसएफआई ने रेखांकित किया कि वित्तीय वंचन समाज के वंचित और कम आय वाले वर्गों को अनौपचारिक विकल्पों के अलावा कोई विकल्प नहीं छोड़ता है, जिससे वे वित्तीय संकट, ऋण और गरीबी का शिकार हो जाते हैं, और अंततः उन्हें कई बहु-आयामी भौतिक, सामाजिक-सांस्कृतिक और मनोवैज्ञानिक बाधाओं और हानियों का सामना करना पड़ता है। अतः, इस बारे में नीति निर्माताओं द्वारा प्रभावी कार्रवाई की आवश्यकता की तरफ ध्यान इंगित किया।

4. एनएसएफआई ने व्यापक रूप से उपलब्ध अनुभवजन्य साक्ष्य के साथ सहमति व्यक्त की कि कैसे वित्तीय समावेशन का समग्र आर्थिक उत्पादन को बढ़ावा देने और राष्ट्रीय स्तर पर गरीबी एवं आय की असमानता को कम करने में गुणक प्रभाव पड़ता है। इसमें इस बात पर जोर दिया गया था कि लैंगिक समानता और आर्थिक रूप से महिलाओं के सशक्तीकरण के लिए महिलाओं का वित्तीय समावेशन विशेष महत्व रखता है। अपने वित्तीय जीवन पर अधिक नियंत्रण रखते हुए महिलाएं स्वयं और अपने परिवार को गरीबी से बाहर आने में, गरीबी के चंगुल में आने के जोखिम को कम करने में; अनौपचारिक क्षेत्र के शोषण को खत्म करने में; और परिमेय व उत्पादनकारी आर्थिक गतिविधियों में पूरी तरह से संलग्न होने की क्षमता बढ़ाने में मदद कर सकती हैं। एक समावेशी वित्तीय प्रणाली स्थिरता, विश्वसनीयता और साम्यिक विकास का समर्थन करती है, जिसे एनएसएफआई ने छह कार्यनीतिक स्तंभों (रेखाचित्र I.1) और 18 सोपानों के एक सेट के माध्यम से हासिल करने का प्रयास किया।

रेखाचित्र I.1: एनएसएफआई (2019-24) कार्यनीतिक स्तंभ

एनएसएफआई के सोपानों को हासिल करने में हुई प्रगति का आकलन

5. जनवरी 2020 में जारी की गई इस कार्यनीति का उद्देश्य वित्तीय समावेशन को व्यापक और गहन करने तथा वित्तीय साक्षरता एवं उपभोक्ता संरक्षण को बढ़ावा देने के अलावा, किफायती तरीके से औपचारिक वित्तीय सेवाओं तक पहुंच प्रदान करना था। कार्यनीति की अवधि के दौरान, एनएसएफआई ने देश में वित्तीय समावेशन को गहन करने को गति प्रदान की है। अंतिम छोर तक औपचारिक वित्तीय सेवाएं प्रदान करने पर बल देते हुए, चिह्नित 500 परिवारों के 99.9 प्रतिशत गांवों/ बस्तियों के 5 किमी के दायरे में किसी न किसी रूप में बैंकिंग सेवा प्रदान की गई है। इस अंतिम छोर तक पहुंच के लिए कारोबार प्रतिनिधि (बीसी) चैनल को सुदृढ़ करने के लिए कई उपाय किए गए हैं।

6. एक्सेस अवसंरचना की उपलब्धता के स्तर में अत्यधिक सुधार हुआ है, जिसके कारण डिजिटल वित्तीय सेवाओं को भुगतान अवसंरचना विकास निधि (पीआईडीएफ), भारत नेट परियोजना, वित्तीय क्षेत्र के विनियामकों के लिए ई-केवाईसी के प्रावधान और डिजिटल भुगतान पारिस्थितिकी तंत्र का विस्तारण और गहनीकरण (ईडीडीपीई) कार्यक्रम के माध्यम से तेजी से अपनाया गया। पांच वर्ष की अवधि में विनियामक सैंडबॉक्स के तहत कई समूहों के गठन के साथ-साथ दायित्वपूर्ण वित्तीय नवोन्मेष तथा अंतिम छोर तक पहुंच के लिए अभिनव वित्तीय समाधानों को मुख्य धारा में लाने के लिए भी प्रयास किए गए। वित्तीय साक्षरता केंद्रों (सीएफएल) के माध्यम से देश के सभी ब्लॉकों को कवर करने, राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा केंद्र (एनसीएफई) द्वारा प्रमुख क्षेत्रों के अनुरूप वित्तीय साक्षरता मॉड्यूल विकसित करने, शिकायत निवारण के लिए वेब पोर्टलों की स्थापना/सुदृढ़ीकरण तथा वित्तीय क्षेत्र के सभी विनियामकों द्वारा टोल-फ्री हेल्पलाइन नंबरों को संस्था-व्यापी बनाने सहित वित्तीय समावेशन के मांग पक्ष में कई उल्लेखनीय उपलब्धियां हासिल की गईं।

7. कार्यनीति की पांच वर्ष की अवधि के दौरान, वित्तीय समावेशन की व्याप्ति के स्तर में काफी सुधार हुआ है। गांवों में बैंकिंग आउटलेट की कुल संख्या मार्च 2019 के 5.97 लाख के स्तर से बढ़कर मार्च 2024 में 15.98 लाख हो गई[1]। इसी तरह, बुनियादी बचत बैंक जमा खातों की कुल संख्या मार्च 2019 में 57.42 करोड़ थी, जबकि यह बढ़कर मार्च 2024 में 70.59 करोड़ हो गई[2]। जहां तक कार्यनीति की अवधि के दौरान बीमा और पेंशन योजनाओं में नामांकन का मामला है प्रधान मंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई) में नामांकन मार्च 2019 के 5.34 करोड़ के स्तर में सुधार दर्ज करते हुए मार्च 2024 में 16 करोड़ पहुंच गया[3], जिसकी सम्मिश्र वार्षिक वृद्धि दर (सीएजीआर) 25 प्रतिशत रही। इसी प्रकार, प्रधान मंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) में नामांकन इस अवधि के दौरान 20 प्रतिशत की सीएजीआर दर्ज करते हुए 13.52 करोड़ से बढ़कर 33.78 करोड़ हो गया[4]। अटल पेंशन योजना (एपीवाई) के ग्राहकों की संख्या कार्यनीति की अवधि के दौरान 97 लाख से 555 लाख तक 42 प्रतिशत की सीएजीआर की दर से बढ़ी है।

8. इसके अलावा, कार्यनीति की अवधि के दौरान, रिज़र्व बैंक ने क्रमश: भुगतान के डिजिटलीकरण की व्याप्ति का पता लगाने और देश भर में वित्तीय समावेशन के स्तर का आकलन करने के लिए 2021 में दो विशिष्ट सूचकांक अर्थात डिजिटल भुगतान सूचकांक (डीपीआई) और वित्तीय समावेशन सूचकांक (एफआई-सूचकांक) की शुरुआत की। डीपीआई, जो मार्च 2019 में 153.47 था, मार्च 2024 में बढ़कर 445.50 हो गया है। एफआई-इंडेक्स 2019 के 49.9 के स्तर से बढ़कर 2024 में 64.2 हो गया है, ऐक्सेस उप-सूचकांक 2019 में दर्ज 67.5 से बढ़कर 2024 में 79.3 हो गया है, यूसेज उप-सूचकांक 2019 में 38.7 था जो कि बढ़कर 2024 में 55.5 हो गया है और गुणवत्ता उप-सूचकांक 2019 में 52.6 रहा, जबकि 2024 में बढ़कर 65.8 हो गया है।

9. एनएसएफआई के प्रत्येक कार्यनीतिक उद्देश्यों/ लक्ष्यों के संबंध में की गई प्रगति का एक संक्षिप्त सारांश अनुबंध-I में प्रस्तुत किया गया है।

[1] वित्तीय समावेशन योजना [एफआईपी] मासिक विवरणी
[2] वही
[3] https://dfs.dashboard.nic.in/
[4] वही

अध्याय -II

भारत में वित्तीय समावेशन की स्थिति

वित्तीय समावेशन: प्रगति और प्रमुख प्रवृत्तियां – 2019-24

एनएसएफआई 2019-24 की पांच वर्ष की अवधि में वित्तीय समावेशन की पहुंच, उपयोग और गुणवत्ता आयामों में बड़े पैमाने पर सुधार देखा गया। एनएसएफआई: 2025-30 के लिए आगे कदम बढ़ाते समय, एनएसएफआई: 2019-24 की अवधि के दौरान हासिल की गई प्रगति का जायजा लेना और आगे की यात्रा के लिए तत्पर रहना महत्वपूर्ण है।

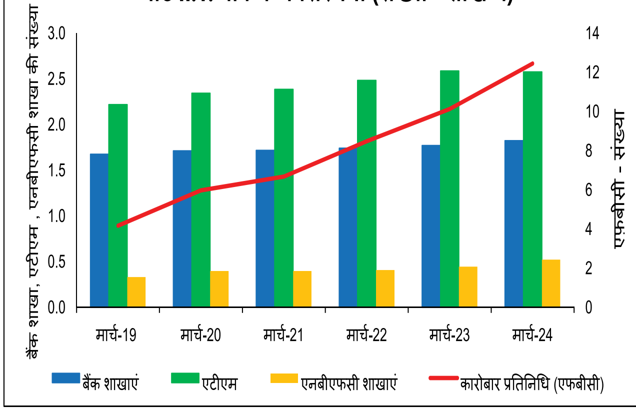
2. निम्नलिखित पैराग्राफों में वित्तीय समावेशन के प्रमुख पहलुओं से संबंधित प्रगति और प्रवृत्ति[5] प्रस्तुत की गई है, नामत:, बैंकिंग अवसंरचना, प्रति व्यक्ति बैंक खातों/कार्डों की संख्या, बैंक जमाराशियां, ऋण, और म्युचुअल-फंड-प्रबंधनाधीन आस्ति, बीमा/पेंशन अभिदाता और समर्थक अवसंरचना, डिजिटल लेनदेनों की मात्रा व मूल्य, वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम और सहभागी, तथा वित्तीय समावेशन सूचकांक।

बैंकिंग अवसंरचना

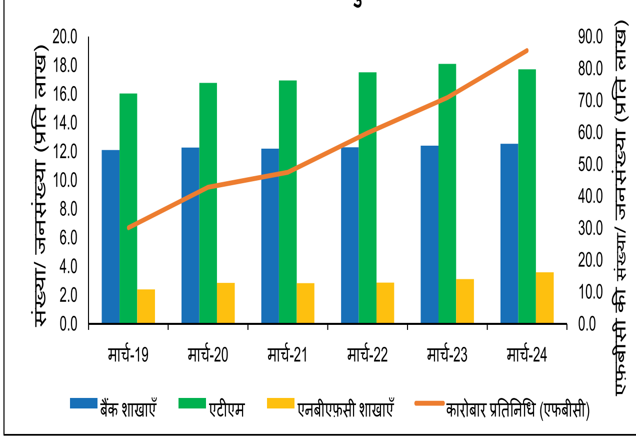
3. बैंक शाखाओं, स्वचालित टेलर मशीनों (एटीएम), एनबीएफसी शाखाओं और नियत केंद्र वाले कारोबार प्रतिनिधियों की संख्या के संदर्भ में बैंकिंग अवसंरचना को चार्ट II.1 में दर्शाया गया है। इस चार्ट में शाखाओं और एटीएमों का धीमी गति से लेकिन लगातार विस्तारण दिखाई पड़ता है, साथ ही, नियत केंद्र वाले कारोबार प्रतिनिधियों (एफबीसी) की संख्या में भी तेजी से बढ़ोतरी देखी जा सकती है। एफबीसी ने अंतिम छोर तक बैंकिंग अवसंरचना की पहुंच को साकार करने में काफी योगदान किया है।

4. जहां तक प्रति लाख जनसंख्या की तुलना में बैंकिंग अवसंरचना के संदर्भ में प्रगति का सवाल है 2019 में प्रति लाख जनसंख्या के लिए 30.1 एफबीसी थे, जो बढ़कर 85.6 प्रति लाख हो गए। बैंक शाखाओं और एटीएम की स्थिति एक स्तर पर बनी रही, जहां प्रति लाख जनसंख्या की तुलना में शाखाओं की औसत संख्या 12.5 के आसपास थी और एटीएम की औसत संख्या 17 से 18 (चार्ट II.2) के स्तर पर बरकरार रही।

चार्ट II.1: बैंकिंग अवसंरचना (संख्या - लाख में)



चार्ट II.2: प्रति लाख जनसंख्या की तुलना में बैंकिंग अवसंरचना

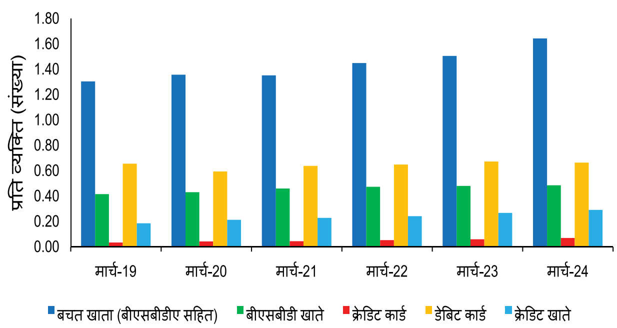


बैंकिंग अवसंरचना का उपयोग

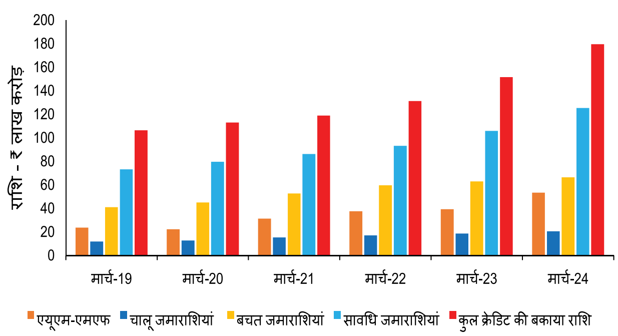
5. चार्ट II.3 प्रति व्यक्ति के बैंक खातों और कार्डों के संदर्भ में बैंकिंग अवसंरचना के उपयोग पर प्रकाश डालता है, इसके बाद चार्ट II.4 में पिछले पांच वर्ष में म्यूचुअल फंड प्रबंधनाधीन आस्तियों (एमएफ-एयूएम), बैंक जमाराशियों और क्रेडिट की प्रवृत्ति दर्शाई गई है।

[5] बैंकों और अन्य हितधारकों से एकत्र किए गए आंकड़ों एवं प्रक्षेपित जनसंख्या पर आधारित (2019-2024)।

चार्ट II.3: प्रति व्यक्ति बैंक खाते और कार्ड



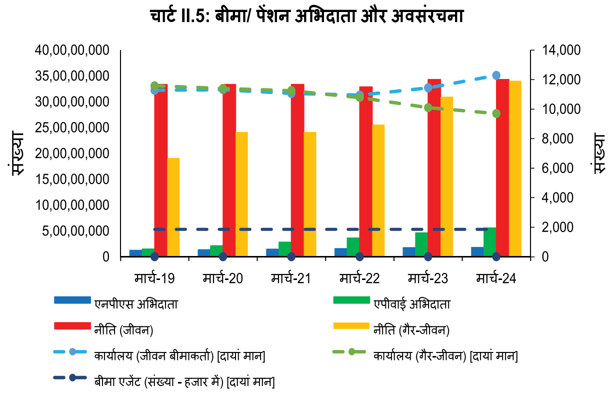
चार्ट II.4: एमएफ-एयूएम, बैंक जमाराशियों और क्रेडिट की प्रवृत्ति



6. दोनों चार्ट (II.3, II.4) वित्तीय प्रणाली के दायरे के क्रमिक विस्तार को इंगित करने वाले मापदंडों में लगातार वृद्धि दर्शाते हैं, जिनमें से कोई भी मानदंड नकारात्मक प्रवृत्ति नहीं दर्शाता है। एमएफ-एयूएम ने भी मौजूदा जमाराशियों में हुई वृद्धि के अनुरूप लगातार वृद्धि दर्ज की है।

7. उपयोग का एक अन्य महत्वपूर्ण आयाम चार्ट II.5 में परिलक्षित होता है, जो बीमा/ पेंशन (एनपीएस) अभिदाताओं और तत्संबंधी अवसंरचना (बीमा कंपनियों के कार्यालय और एजेंट) की प्रवृत्ति को दर्शाता है। सभी मानदंड वृद्धि को दर्शाते हैं (कार्यालय (गैर-जीवन) के अलावा) और अटल पेंशन योजना के ग्राहक आधार में अत्यधिक सुधार हुआ है।

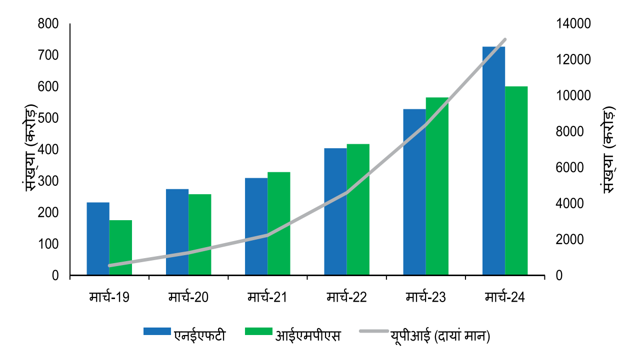
चार्ट II.5: बीमा/ पेंशन अभिदाता और अवसंरचना



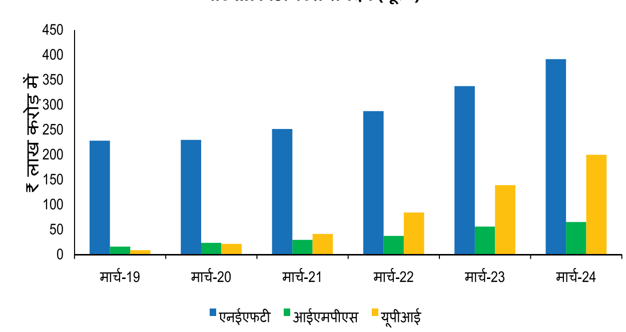
डिजिटल लेनदेन और उपयोग

8. डिजिटल सार्वजनिक अवसंरचना के सहारे, मात्रा और मूल्य दोनों के संदर्भ में डिजिटल लेनदेनों ने वित्तीय समावेशन पहलों (चार्ट II.6 और II.7) की पहुंच को गहन और व्यापक आधार प्रदान करने में महत्वपूर्ण योगदान दिया है। एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) की अगुवाई में डिजिटल लेनदेनों की मात्रा में तेजी से वृद्धि हुई है। खुदरा डिजिटल भुगतानों के बीच, राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी), तत्काल भुगतान सेवा (आईएमपीएस) और यूपीआई में समग्र रूप से पर्याप्त वृद्धि हुई है, यूपीआई ने 2023-24 में 13000 करोड़ से अधिक लेनदेन दर्ज किए हैं। हालांकि, एनईएफटी ने लेनदेनों का सर्वाधिक मूल्य दर्ज किया, जैसा कि चार्ट II.7 में दर्शाया गया है।

चार्ट II.6: डिजिटल लेनदेन (मात्रा)



चार्ट II.7: डिजिटल लेनदेन (मूल्य)

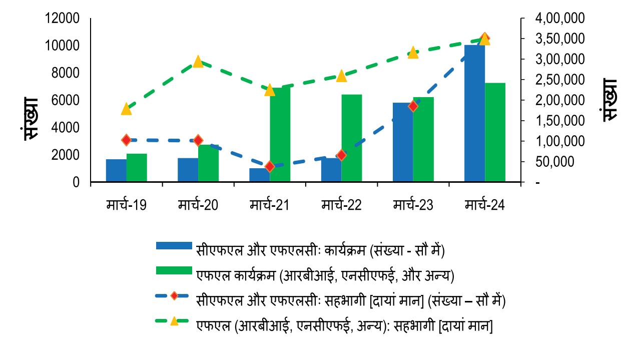


वित्तीय समावेशन की गुणवत्ता – वित्तीय साक्षरता

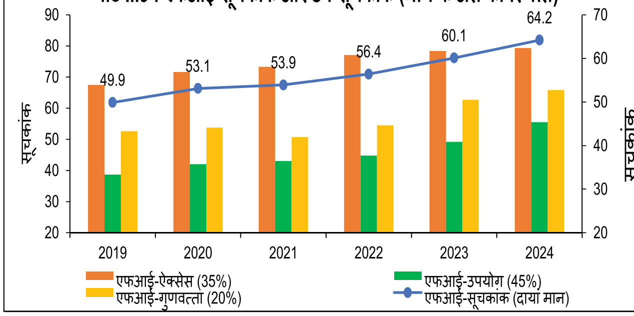
9. वित्तीय समावेशन की गुणवत्ता के प्रमुख चालक-तत्वों में से एक होने के नाते वित्तीय साक्षरता ने 2019-24 की अवधि में अत्यंत प्रगति दर्शाई है। चार्ट II.8 सेंटर्स फॉर फाइनैन्शियल लिटरसी (सीएफएल) और फाइनैन्शियल लिटरसी सेंटर्स (एफएलसी) द्वारा चलाए जा रहे वित्तीय साक्षरता कार्यक्रमों की संख्या में लगातार वृद्धि दर्शाता है (कोविड-19 की अवधि को

छोड़कर), विशेष रूप से पिछले दो वर्षों के दौरान अधिक से अधिक सीएफएल खोले जाने के कारण 3.5 करोड़ से अधिक सहभागियों को शामिल किया गया। आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा चलाए जा रहे वित्तीय साक्षरता कार्यक्रमों के अलावा, राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा केंद्र (एनसीएफई) और अन्य क्षेत्रगत विनियामकों ने भी इस संबंध में काफी योगदान दिया है।

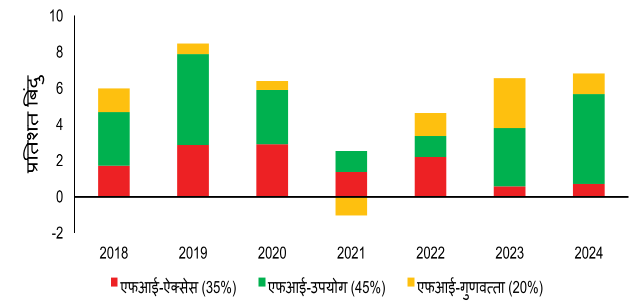
चार्ट II.8: वित्तीय साक्षरता कार्यक्रमों और सहभागियों की संख्या



चार्ट II.9 : एफआई-सूचकांक और उप-सूचकांक (मार्च के अंत की स्थिति)



चार्ट II.10 : एफआई-सूचकांक की वृद्धि दर में उप-सूचकांकों का योगदान



टिप्पणी: कोविड महामारी के दौरान एफएल गतिविधियों में कमी आने के कारण 2021 में गुणवत्ता की दृष्टि से ऋणात्मक योगदान दर्ज हुआ

समग्र प्रगति – वित्तीय समावेशन (एफआई-सूचकांक)

10. चार्ट II.9 एफआई-सूचकांक[6] और इसके उप-सूचकांकों (पहुंच, उपयोग और गुणवत्ता) की प्रवृत्ति को दर्शाता है। एफआई-इंडेक्स में उनका संबंधित योगदान चार्ट II.10 में दिखाया गया है। इस सूचकांक ने 5 वर्ष की अवधि में लगातार वृद्धि दर्ज की है और सभी उप-सूचकांकों में सुधार देखा गया। वर्ष 2024 में, सूचकांक में सर्वाधिक वृद्धि उपयोग उप-सूचकांक के कारण थी, जो वित्तीय समावेशन की गहनता को दर्शाता है। 2021 में गुणवत्ता उप-सूचकांक में गिरावट कोविड-19 महामारी के दौरान प्रमुखता से लॉकडाउन के प्रतिबंधों के चलते वित्तीय साक्षरता गतिविधियों की संख्या में कमी आने के कारण दर्ज हुई।

11. उपर्युक्त विश्लेषण ऊपर की गई चर्चा के अनुसार विभिन्न वित्तीय समावेशन मानदंडों में वृद्धि और प्रगति दर्शाता है। एनएसएफआई ने कोविड-19 महामारी की अवधि के दौरान भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाई (बॉक्स II.1)। तथापि, वित्तीय समावेशन पहलों की प्रकृति आकांक्षात्मक होने के नाते उन्हें हमेशा सुधार और प्रभावकारिता को हासिल करने के लिए प्रयास करते रहना चाहिए। इसके लिए समग्र दृष्टिकोण व परिणाम-उन्मुख दृष्टिकोण को अपनाते हुए खामियों को दूर करना और ज़मीनी स्तर पर कार्यान्वयन की स्थिति को बेहतर बनाना ज़रूरी है। तदनुसार, फीडबैक एकत्र करना, वित्तीय समावेशन के लिए मौजूदा एवं प्रारंभिक आपूर्ति व मांग पक्ष की बाधाओं का परीक्षण करना और उपयुक्त नीति समाधानों को लागू करना महत्वपूर्ण है। एनएसएफआई: 2025-30 की सिफारिशें और दृष्टिकोण, इस संरचना और दिशा के अनुरूप हैं।

[6] विकासात्मक और विनियामक नीतियों पर वक्तव्य (7 अप्रैल 2021 के पहले द्वि-मासिक मौद्रिक नीति वक्तव्य 2021-22 के तहत) के पैरा IV (8) के अनुसार, देश में वित्तीय समावेशन की व्याप्ति को मापने के लिए बैंक द्वारा वार्षिक रूप से एक वित्तीय समावेशन सूचकांक (एफएल-इंडेक्स) का निर्माण और प्रकाशन किया जाना था।

बॉक्स II.1: कोविड-19 महामारी के दौरान एफआई पारिस्थितिकी तंत्र की भूमिका

कोविड-19 महामारी ने एक अप्रत्याशित वैश्विक सामाजिक-आर्थिक संकट को पैदा किया और जीवन एवं आजीविका को नुकसान पहुंचाया और साथ ही दूरगामी प्रभाव भी छोड़ा। इसने सरकारों और नीति निर्माताओं के लिए महामारी से प्रेरित कठिनाइयों को कम करने तथा उस पर काबू पाने के लिए एक असाधारण चुनौती उत्पन्न कर दी, जिसके लिए उचित राहत, बहाली और प्रोत्साहन पैकेज लागू किए गए।

भारत सरकार, राज्य सरकारों, भारतीय रिज़र्व बैंक और अन्य संबंधित हितधारकों ने एफआई पारिस्थितिकी तंत्र की अंतिम मील तक पहुंच का लाभ उठाने के लिए कई कदम उठाए और डिजिटल लेनदेनों ने वित्तीय समावेशन के प्रयासों को विशेष रूप से डिजिटल सार्वजनिक अवसंरचना (डीपीआई)[7] के माध्यम से लागत प्रभावी और अभिनव तरीके से गति प्रदान की। कोविड-19 महामारी के प्रतिकूल प्रभाव को कम करने के लिए, भारत सरकार डीपीआई का उपयोग करके 2020-21[8] के दौरान पीएम गरीब कल्याण योजना के तहत 54 मंत्रालयों से संबंधित 319 सरकारी योजनाओं में डिजिटल रूप से ₹ 5.53 लाख करोड़ की राशि आसानी से वितरित कर सकी।

कारोबार प्रतिनिधि (बीसी) मॉडल लोगों के घर पर, खासकर देश के ग्रामीण क्षेत्रों में, इस प्रकार के लाभों को वितरित करने में एक महत्वपूर्ण जीवन रेखा के रूप में उभरा। महामारी काल के दौरान बीसी आउटलेटों के माध्यम से किए गए आईसीटी-बीसी लेनदेनों में काफी वृद्धि दर्ज हुई, 2020-21 के दौरान ₹ 2.25 लाख करोड़ राशि के 94 करोड़ से अधिक लेनदेन दर्ज हुए[9]।

आरबीआई ने डिजिटल वित्तीय सेवाओं को बढ़ावा देने की दृष्टि से बिक्री केंद्र (पीओएस) टर्मिनलों पर संपर्क रहित मोड में कार्ड लेनदेन से संबंधित प्रति लेनदेन प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक (एएफए) की सीमा बढ़ाई, साथ ही डिजिटल भुगतान के उपयोग को सक्रिय रूप से बढ़ावा दिया। इसके अलावा, छोटे उधारकर्ताओं के बीच तनाव को कम करने के लिए आरबीआई ने कई उपाय किए, जिनके अंतर्गत छह महीने (1 मार्च 2020 – 31 अगस्त 2020) की अवधि के लिए उपभोक्ता सावधि ऋण पर ऋणस्थगन, नकद ऋण/ओवरड्राफ्ट के रूप में कार्यशील पूंजी सुविधाओं पर ब्याज का स्थगन, कार्यशील पूंजी के वित्तपोषण को सरल बनाना, और व्यक्तियों, छोटे कारोबार और एमएसएमई से संबंधित तनावग्रस्त ऋणों की समस्याओं को दूर करने के लिए वित्तीय संस्थओं को सक्षम बनाना, इसके अलावा प्राथमिकता क्षेत्र ऋण में दी गई कई छूटें शामिल हैं।

चूंकि महामारी ने भौतिक साधनों के माध्यम से जनता को वित्तीय साक्षरता प्रदान करने में बाधाएं पैदा कीं, अत: बैंक के क्षेत्रीय कार्यालयों (आरओ) ने जनता के बीच वित्तीय साक्षरता को बढ़ावा देने के लिए सामुदायिक रेडियो चैनलों, स्थानीय टीवी चैनलों और स्थानीय एफएम स्टेशनों में क्षेत्रीय भाषाओं/स्थानीय बोलियों में वित्तीय शिक्षा प्रदान करने के लिए अभिनव दृष्टिकोणों को अपनाया। अपनी ओर से, सेबी ने देशभर में निवेशकों से वर्चुअल तरीके से संपर्क स्थापित किया, जिसके अंतर्गत शेयर बाज़ारों, निक्षेपागारों, और सेबी की मान्यता-प्राप्त निवेशक संघों और प्रशिक्षकों के माध्यम से निवेशक जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए गए।

वित्तीय समावेशन के लिए आपूर्ति और मांग पक्ष की बाधाएं

12. वित्तीय समावेशन पहल वित्तीय सेवाओं के आपूर्ति पक्ष से शुरू होती **है** जिसके जरिए ऐक्सेस बिंदुओ, उत्पादों आदि के माध्यमों से वित्तीय सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित की जाती है। सक्रिय ऐक्सेस बिंदुओं, भौतिक या डिजिटल इंटरफेस, उपयुक्त उत्पादों और सेवाओं आदि के रूप में वित्तीय सेवाओं के लिए आपूर्ति की पर्याप्त अवसंरचना की उपलब्धता आवश्यक है। किंतु प्रभावी वित्तीय समावेशन के लिए ऐसी स्थिति पर्याप्त नहीं है, क्योंकि वित्तीय सेवाओं की मांग भी वित्तीय समावेशन पहल की प्रभावशीलता में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। इसलिए, वित्तीय समावेशन कार्यनीतियों को तैयार करते समय वित्तीय समावेशन के आपूर्ति और मांग दोनों पहलुओं पर पर्याप्त ध्यान दिया जाना चाहिए।

13. आपूर्ति पक्ष की प्रमुख चुनौतियों में से अंतिम छोर तक वित्तीय सेवाओं की पहुंच की गुणवत्ता और प्रभावशीलता सबसे महत्वपूर्ण तत्व के रूप में बरकरार है। दूसरी ओर, वित्तीय समावेशन के उपयोग और गुणवत्ता पहलुओं के कई कारक मांग पक्ष के मुद्दों को पैदा करते हैं।

14. वित्तीय सेवाओं की मांग के लिए सर्वप्रथम सूचना विषमता,

[7] डीपीआई, जिसे आम तौर पर आवश्यक समाज-व्यापी सार्वजनिक और निजी सेवाएँ प्रदान करने के लिए प्रौद्योगिकी द्वारा समर्थित अंतर-परिवर्तनशील, खुले और समावेशी सिस्टम के रूप में देखा जाता है, इस डिजिटल परिवर्तन को समावेशी तरीके से गति देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकता है। वैचारिक रूप से, डीपीआई के अंतर्गत साधारणत: वित्तीय क्षेत्र में डिजिटल आईडी, डिजिटल भुगतान और डेटा एक्सचेंज शामिल हैं। – (जी20 जीपीएफआई विश्व बैंक 2023)। भारत के मामले में, डीपीआई ने डिजिटल वित्तीय समावेशन को आगे बढ़ाने के लिए राष्ट्रीय आईडी (आधार), त्वरित भुगतान प्रणाली (यूपीआई) और डेटा साझाकरण प्रोटोकॉल [खाता एग्रीगेटर] के अत्याधुनिक मोर्चे का उपयोग किया।

[8] वित्तीय समावेशन – अतीत, वर्तमान और भविष्य पर गवर्नर के भाषण के अंश - 15 जुलाई 2021

[9] https://m.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewBulletin.aspx?Id=20366 – वित्त वर्ष 2020-21

वित्तीय सेवाओं की उपलब्धता, लागत और उपयोग के बारे में उचित जानकारी की कमी, और कभी-कभी भाषा या साक्षरता बाधाओं के कारण जानकारी को जानने और समझने में असमर्थता जैसी चुनौतियां उत्पन्न होती हैं। दूसरी बात, व्यवहार संबंधी कारक, जैसे व्यक्तित्व लक्षण, अनुभवात्मक कारक, आबद्ध तर्कसंगतता और आवेगी क्रियाएं भी वित्तीय सेवाओं के उपयोग को उत्प्रेरित या कम करने में भूमिका निभाती हैं। व्यावहारिक रूप से, वित्तीय सेवाओं की अनुभूत आवश्यकता, और प्रणाली के प्रति विश्वास, वित्तीय समावेशन के मांग पक्ष के दो सबसे महत्वपूर्ण निर्धारक हैं। यदि लोग यह भरोसा करते हैं कि औपचारिक वित्तीय सेवाओं का उपयोग करना उनके लिए हितकर है, तो वे उन्हें तलाशकर उपयोग करना सुनिश्चित करेंगे, बशर्ते ऐसी सेवाएं उपयुक्त व सुविधाजनक रूप से और किफायती तरीके से मिलती हों। वित्तीय बाधाएं वित्तीय समावेशन के मांग-पक्ष के गंभीर अवरोध के रूप में सामने आती हैं, जिनके कारण या तो लोग बैंकिंग प्रणाली से दूर हो जाते हैं या उनका बहुत कम उपयोग करते हैं। ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण उपायों की प्रभावशीलता विशेष रूप से आबादी के वंचित और दुर्बल वर्गों के मामले में वित्तीय सेवाओं की मांग के लिए केंद्रीभूत तत्व बनी हुई है। इसके अलावा, पारिस्थितिकी तंत्र का अंतराल, जैसे- विभिन्न पहलों के बीच संबंध न होना या निष्प्रभावी होना, और बाजार ऐक्सेस में अंतराल होने के साथ ही, वित्तपोषण की कमी वित्तीय समावेशन के मांग पक्ष को बाधित कर सकती है।

15. अत:, वित्तीय समावेशन पहलों को सफल बनाने के लिए इसके सभी आयामों अर्थात् पहुंच, उपयोग और गुणवत्ता में विभिन्न हितधारकों के योगदान की आवश्यकता होती है। ऐक्सेस बिंदुओं की सहज उपलब्धता और विश्वसनीयता, सेवाओं की न्यूनतम लागत, उपयुक्त उत्पाद, वित्तीय साक्षरता और सूचना का उपयुक्त प्रवाह, तथा प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र के संदर्भ में वित्तीय क्षेत्र में आपूर्ति संबंधी पहलों को सुदृढ करने पर ध्यान केंद्रित करने के अलावा वित्तीय समावेशन नीतियों को प्रभावी बनाने के लिए मांग पक्ष की बाधाओं को समझकर दूर करने तथा आपूर्ति व मांग के आयामों के सक्षमकर्ताओं को सुधारने पर भी पर्याप्त रूप से ध्यान केंद्रित करना चाहिए।

16. वित्तीय समावेशन हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति (एनएसएफआई: 2019-24) ने वित्तीय समावेशन मापदंडों की निगरानी करते हुए वित्तीय समावेशन की स्थिति के आवधिक मूल्यांकन की आवश्यकता को रेखांकित किया ताकि हासिल की गई उपलब्धियों को समन्वित दृष्टिकोण अपनाते हुए समझने और समस्याओं व चुनौतियों को दूर करने हेतु नीति-निर्धारकों को आवश्यक अंतर्दृष्टि प्रदान की जा सके। एनएसएफआई ने यह भी रेखांकित किया कि वित्तीय सेवा प्रदाताओं (आपूर्ति-पक्ष डेटा) से एकत्र किए गए आंकड़ों के अलावा, समय-समय पर ग्राहकों से विचार और अंतर्दृष्टि (मांग-पक्ष अंतर्दृष्टि) प्राप्त करने की भी आवश्यकता है। तदनुसार, मांग और आपूर्ति दोनों आयामों में जमीनी स्तर के मुद्दों और बाधाओं को समझने के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा विशिष्ट अध्ययन और सर्वेक्षण किए गए। इन अध्ययनों के आधार पर, वित्तीय समावेशन के आपूर्ति और मांग पक्षों की प्रमुख बाधाओं का सारांश नीचे दिया गया है।

आपूर्ति पक्ष की बाधाएं - अंतिम छोर तक कारोबार प्रतिनिधियों का पहुंचना

17. आपूर्ति पक्ष की बाधाओं, विशेष रूप से अंतिम मील तक पहुंच के दृष्टिकोण के आकलन से पता चलता है कि अंतिम छोर तक वित्तीय सेवाएं पहुंचाने में कारोबार प्रतिनिधियों (बीसी) के कार्यों में सुधार किया जाना अपेक्षित है। बैंक द्वारा देश भर में अपने क्षेत्रीय कार्यालयों के माध्यम से जनवरी-मार्च 2024 के दौरान बीसी के परिचालनों पर एक अखिल भारतीय सर्वेक्षण कराया गया। इस सर्वेक्षण में लगभग 63% बीसी ग्रामीण क्षेत्रों में से, 23% अर्ध-शहरी क्षेत्रों में से और 14% शहरी क्षेत्रों में से शामिल थे। इस सर्वेक्षण, जिसमें 31 राज्यों/ संघ-शासित क्षेत्रों में स्थित 13274 बीसी आउटलेटों को शामिल किया गया था और आकांक्षी ज़िलों को अधिक वरीयता दी गई, से निम्नलिखित चिंताजनक क्षेत्रों का पता चला, जिन पर सुधारात्मक कार्रवाई करना ज़रूरी है।

(क) बीसी पारिस्थितिकी तंत्र में अधिक संख्या में गैर-विशिष्ट आउटलेटों का रहना अत्यंत चिंता का विषय है क्योंकि उनका प्रमुख कारोबार वित्तीय सेवाएं नहीं हैं। अत: इन आउटलेटों द्वारा उपलब्ध वित्तीय सेवाओं की उपलब्धता और गुणवत्ता मे कमी पाई गई, विशेष रूप से ऐसे क्षेत्रों में, जहां बीसी ही वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराने वाला एकमात्र या प्राथमिक माध्यम थे। बीसी एजेंटों में महिलाओं के प्रतिनिधित्व को बढ़ाने

की भी जरूरत थी।

(ख) बीसी आउटलेटों द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं में से सर्वाधिक हिस्सा विप्रेषण और नकद राशि की आवक ओर जावक का रहा। कुछ बीसी बचत, आवर्ती और सावधि जमा संबंधी सेवाएं भी प्रदान करते थे। किंतु, कुछ ही बीसी आउटलेटों में ही अन्य सेवाएं उपलब्ध कराई जा रही थीं, जैसे बीमा, माइक्रो-पेंशन, ऋण, ओवरड्राफ्ट, केसीसी, जीसीसी, आदि। अत: पूरी तरह से बीसी आउटलेटों पर निर्भर रहने वाले क्षेत्रों में सेवाओं में एकरूपता की कमी की संभावना है।

(ग) समुचित साइन बोर्ड और बैंक से संबद्धता सहित बीसी द्वारा उपलबध कराई जाने वाली सेवाओं के न्यूनतम निर्धारित सेट के अभाव के चलते बीसी द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं में मानकीकरण का अभाव था। इसके परिणामस्वरूप, ग्राहकों की प्रत्याशाओं और सेवा सुपुर्दगी का कार्यसंचालन करने में और निगरानी रखने में कठिनाई होती है।

(घ) निष्क्रिय[10] और/या बंद बीसी आउटलेटों का हिस्सा अधिक होने के कारण बीसी पारिस्थितिकी तंत्र बाधित हुआ। कई जगहों पर बीसी का फैलाव अव्यवस्थित ढंग से हुआ था, क्योंकि वे बाज़ार केंद्रों या बैंक शाखाओं के आपसपास एकत्र होना पसंद करते थे, जिसके कारण लागों को साम्यिक ऐक्सेस मिल नहीं रहा था और दूरदराज के इलाकों में आसानी से ऐक्सेस नहीं मिल रहा था।

(ङ) पर्याप्त मात्रा में और समय पर पारिश्रमिक का न मिलना; बीसी में निष्क्रियता, सेवा के प्रति उदासीनता, और कतिपय अनैतिक व्यवहार का प्रमुख कारण है। सर्वेक्षण के दौरान बीसी ने इस बात को उजागर किया कि पारिश्रमिक के नियत घटक का न होना एक बाधा है।

(च) कई बीसी आउटलेट/एजेंट एक साथ कई बैंकों के लिए काम कर रहे थे, जिससे ग्राहक सेवा के दृष्टिकोण से जवाबदेही की कमी थी। चूंकि बैंक बीसी द्वारा किए गए कारोबार के लिए जिम्मेदार हैं, अत: यह वित्तीय सेवाओं की गुणवत्ता के दृष्टिकोण से ठीक नहीं था।

(छ) सर्वेक्षण से पता चला है कि अधिकांश बीसी ने सेवाओं के लिए लगाए गए शुल्क को प्रदर्शित नहीं किया। यद्यपि बैंकों द्वारा लेनदेनों में कतिपय प्रभार अंतर्निहित किए जाते हैं, तथापि बीसी एजेंटों द्वारा प्रारंभिक अनधिकृत/ बेहिसाब प्रभार लिए जाने की आशंका थी।

(ज) सभी लेनदेन के लिए एक मानकीकृत अनिवार्य लेनदेन पुष्टिकरण एसएमएस (स्थानीय भाषा में) या ऑडियो-आधारित पुष्टि (साउंड-बॉक्स तंत्र के माध्यम से) के न होने से बीसी एजेंटों द्वारा दी गई सेवाओं के प्रति विश्वास प्रभावित हुआ।

(झ) बीसी आउटलेटों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार की आवश्यकता थी क्योंकि कई बीसी आउटलेटों ने शिकायत निवारण तंत्र, आधार शाखा, बैंकिंग ओम्बड्समैन, आदि के ब्योरे प्रदर्शित नहीं किए थे।

(ञ) अंतिम छोर तक उपलब्ध कराई गई सेवा की गुणवत्ता कनेक्टिविटी संबंधी मुद्दों, परिचालनगत कठिनाइयों, सीमित अंतर-परिचालनीयता और लेनदेन विभाजन आदि जैसी अनैतिक प्रथाओं से भी प्रभावित हुई है।

मांग पक्ष की बाधाएं और चुनौतियां

18. जनसांख्यिकीय विवरण के साथ घटक स्तर पर वित्तीय समावेशन के लिए मांग पक्ष की बाधाओं का आंकलन करने के लिए, मार्च-अप्रैल 2024 के दौरान एक अखिल भारतीय सर्वेक्षण आयोजित किया गया था। सर्वेक्षण में देश के 34 राज्यों/संघ-शासित क्षेत्रों के कुल 9,147 उत्तरदाताओं को शामिल किया गया था[11]। उत्तरदाता की औसत आयु 32 वर्ष और औसत आय ₹ 1.60 लाख के साथ, इस सर्वेक्षण ने वित्तीय समावेशन पारिस्थितिकी तंत्र का गहराई से अध्ययन करने और वित्तीय समावेशन की प्रगति के लिए मांग-पक्ष जन्य बाधाओं पर जमीनी स्तर के दृष्टिकोण का पता लगाने के लिए उचित रूप से अखिल भारतीय स्तर का प्रतिनिधिमूलक नमूने के माध्यम से अध्ययन किया। उक्त सर्वेक्षण के प्रमुख निष्कर्षों का सारांश नीचे दिया गया है।

19. बैंक खाते का ऐक्सेस और उपयोग

(क) खाता रखने वालों का स्तर लगभग सार्वभौमिक स्तर (96% उत्तरदाताओं के पास बैंक खाता था) के बराबर होने के साथ, बैंक खाते में जमाराशि का स्रोत न होना, खाता रखने/ उसका उपयोग न करने में मांग पक्ष के लिए प्रमुख बाधा थी। इससे यह पता चलता है कि नियमित रूप से आय

[10] बीसी को निष्क्रिय के रूप में उस स्थिति में परिभाषित किया जाता है जब 90 दिन की अवधि के लिए कोई वित्तीय / गैर-वित्तीय लेनदेन या लॉग-इन नहीं होता है। [संदर्भ: आईबीए का अपने सदस्य बैंकों को प्रेषित पत्र – आईबीए/पीएसबीटी/एल/2024/110 दिनांक 05/12/2024.]

[11] मणिपुर और लक्षद्वीप संघ-शासित-क्षेत्र को छोड़कर।

प्राप्ति अपेक्षाकृत निम्नतर आय समूहों से आने वाले लागों के लिए वित्तीय सेवाओं के उपयोग की दृष्टि से मांग पक्ष की प्रमुख बाधा है।

(ख) आय के अलावा, नकदी को प्राथमिकता देना, जानकारी की कमी अथवा परिवार के सदस्यों के पास खाता होना अपेक्षाकृत निम्न आय समूहों के लिए बैंक खाता रखने और उसका उपयोग करने में सामान्य बाधाओं के रूप में उभरे हैं। बीएसबीडीए के तहत शून्य शेष बैंक खाता सुविधा की तुलना में जमा बीमा के बारे में जागरूकता कम थी। निरक्षरता या औपचारिक शिक्षा की कमी और कम आय वित्तीय साक्षरता पहल के तहत जागरूकता के आशयित स्तर को हासिल करने में बाधा के रूप में उभरीं।

(ग) पुरुष उत्तरदाताओं के मामले में जमाराशि का नियमित स्रोत न होना बैंक खातों का उपयोग नहीं किए जाने का प्रमुख कारण था और यह स्थिति अर्ध-शहरी क्षेत्रों को छोड़कर अन्य क्षेत्रों में अपेक्षाकृत अधिक प्रबल थी। अर्ध-शहरी क्षेत्रों के मामले में बैंकिंग शुल्क/प्रभार प्रमुख बाधा के रूप में रिपोर्ट किए गए। ग्रामीण क्षेत्रों में धन की बचत करने के लिए बैंकों पर लोगों का विश्वास अपेक्षाकृत अधिक था। शिक्षा के स्तर ने औपचारिक वित्तीय प्रणाली के प्रति विश्वास को बढ़ाने और ग्राहक संबंध को बनाए रखने में मदद की। आम तौर पर, अल्प शिक्षित लोग बैंकिंग चैनलों के माध्यम से बचत करने में अपेक्षाकृत अक्षम या अनिच्छुक थे।

(घ) बीसी आउटलेटों का उपयोग शहरी क्षेत्रों की तुलना में ग्रामीण/अर्ध-शहरी क्षेत्रों में अधिक था, विशेषकर पुरुष उत्तरदाताओं की तुलना में महिला उत्तरदाताओं ने बीसी आउटलेटों का उपयोग अधिक किया। अध्ययन से पता चलता है कि जैसे-जैसे व्यक्ति की आय और शिक्षा का स्तर बढ़ता है, वैसे ही शाखा या बीसी के माध्यम से लेनदेन करने के बजाय डिजिटल लेनदेन को प्राथमिकता दी जाती है। तथापि, एटीएम में लेनदेन आय या शिक्षा के स्तर से प्रभावित नहीं होता है। अत:, आय और शिक्षा, ऐक्सेस केंद्रों और लेनदेन के प्रकार को चुने जाने में मांग पक्ष की दृष्टि से महत्वपूर्ण भूमिका अदा करती हैं।

(ङ) लिंग, शिक्षा और आय के स्तरों के आधार पर डिजिटल लेन-देनों को प्राथमिकता मिली। पुरुष उत्तरदाताओं और उच्च आय वर्ग के लोगों ने डिजिटल लेनदेन को अधिक प्राथमिकता दी। स्मार्टफोन होने से डिजिटल लेनदेन को अनिवार्य रूप से बढ़ावा नहीं मिलता क्योंकि कई उत्तरदाताओं ने कनेक्टिविटी के मुद्दों, जटिल इंटरफेस, भाषा की बाधा और ओटीपी / पिन के उल्लंघन की आशंकाओं आदि के कारण डिजिटल लेनदेन करने से परहेज किया।

20. ऋण सुविधाओं का ऐक्सेस और उपयोग

(क) परिवारों के मामले में तीन ऋण सुविधाओं, यथा- वैयक्तिक ऋण, शिक्षा ऋण और आवास ऋण की मांग सवार्धिक रही, फिर भी लगभग 50 प्रतिशत प्रार्थियों की ऋण संबंधी आवश्यकताएं पूरी नहीं हुई थीं। प्रक्रिया के बारे में जागरूकता की कमी, पास में बैंक शाखा की अनुपलब्धता, और संपार्श्विक प्रतिभूति की कमी को क्रमश: ऋण लेने में असमर्थता के प्रमुख कारण बताया गया। दिलचस्प बात यह है कि ऋण की उच्च्य लागत (ब्याज दर) को सबसे कम बाधा के रूप में बताया गया।

(ख) लगभग 16 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने ऋण के अनौपचारिक स्रोतों का उपयोग अधिकांशत: कम कीमत के ऋणों के लिए किया और ग्रामीण क्षेत्रों में इनका हिस्सा अधिक रहा। आम तौर पर यह संभव है कि लोगों ने आसानी, समयबद्धता और सुविधाजनक ऐक्सेस के कारण ऋण के अनौपचारिक स्रोतों पर भरोसा किया हो।

21. बीमा और पेंशन सुविधाओं की पहुंच और उपयोग

(क) आय और शिक्षा का स्तर बीमा और पेंशन सुविधाओं के बेहतर उपयोग के लिए प्रमुख कारक के रूप में उभरे (चार्ट II-11)।

(ख) जहां तक जीवन बीमा लेने का मामला है उत्तरदाता महिलाओं की हिस्सेदारी उत्तरदाता पुरुषों की हिस्सेदारी की तुलना में कम रही, जबकि गैर-जीवन बीमा लेने के मामले में महिलाओं की हिस्सेदारी अधिक रही। संभव है कि यह धीरे-धीरे आस्तियों के स्वामित्व में महिलाओं की हिस्सेदारी बढ़ने का संकेत है।

(ग) जिन उत्तरदाताओं के पास कोई बीमा/पेंशन उत्पाद नहीं था, उनमें बीमा और पेंशन उत्पादों की आवश्यकता के प्रति जागरूकता कम पाई गई। आम तौर पर, पीएमएसबीवाई,

पीएमजेजेबीवाई, पीएमएफबीवाई और एपीवाई जैसी योजनाओं के बारे में जागरूकता का स्तर 30-35% के बीच रहा। हालांकि, आम तौर पर ऐसे उत्तरदाताओं द्वारा बीमा का विकल्प चुने जाने की संभावना अधिक है जो बीमा दावे के कुछ लाभार्थियों को जानते हैं।

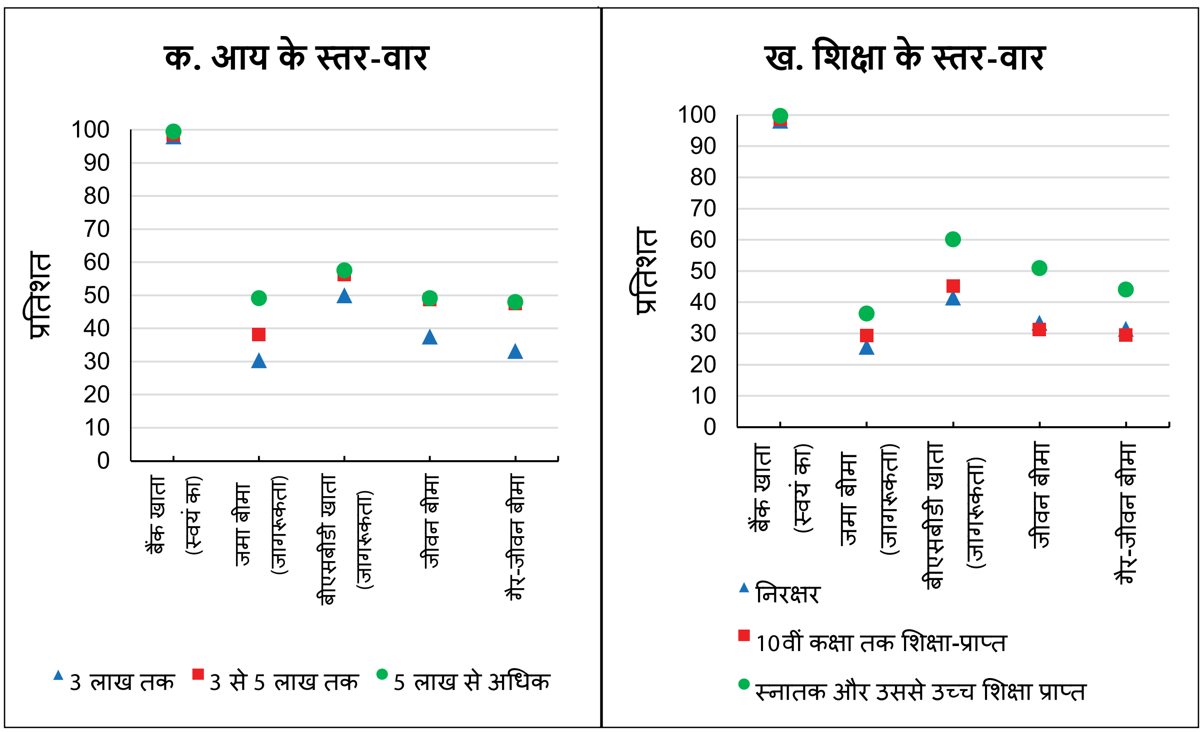
22. **वित्तीय सेवाओं की गुणवत्ता: वित्तीय साक्षरता, ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण**

(क) शाखाओं में वित्तीय लेन-देन करने के लिए लंबे समय तक प्रतीक्षा करना और ग्राहक शिकायत समाधान प्रणालियां अधिक बोझिल होने के कारण प्राथमिक दायित्व ग्राहकों पर आना, मुख्य बाधाओं के रूप में रेखांकित किए गए। बीसी केंद्र पर ग्राहक शिकायतों दर्ज़ नहीं पाई गईं, जो कि एक अनुकूल स्थिति नहीं थी।

(ख) हालांकि, उत्तरदाताओं ने बैंक सेवाओं के संबंध में अत्यधिक संतुष्टि व्यक्त की, फिर भी इसके विपरीत, बैंक स्टाफ द्वारा दिए जाने वाले ध्यान और सहानुभूति के प्रति संतुष्टि का स्तर कम रहा, तथा शिकायत प्रक्रिया के बारे में अपेक्षाकृत कम जागरूकता थी। इसका मतलब यह हो सकता है ग्राहक संतुष्टि पर समग्र फीडबैक, अंतर्निहित मापदंडों की वास्तविक स्थिति को सही ढंग से नहीं दर्शाता है।

23. एनएसएफआई: 2025-30 को पिछली कार्यनीति की अवधि में हुई उन्नति और प्रगति का लाभ प्राप्त हुआ है और यह वित्तीय समावेशन पारिस्थितिकी तंत्र को और गहन व सुदृढ बनाने के साथ-साथ मांग और आपूर्ति जन्य बाधाओं को दूर करने के लिए एक कार्यनीतिक विज़न और मार्ग तैयार करने के लिए प्रयासरत है।

चार्ट II.11: वित्तीय समावेशन पर आय और शिक्षा का प्रभाव



अध्याय - III
एनएसएफआई का विज़न (2025-30): लोगों की खुशहाली के लिए एक समावेशी वित्तीय प्रणाली

आम तौर पर वित्तीय समावेशन पहलों की शुरुआत, समाज में अब तक वंचित और उपांत लोगों को बचत, भुगतान, निवेश, क्रेडिट, विप्रेषण, बीमा, तथा पेंशन जैसी विनियमित वित्तीय सेवाएं किफायती, आसान, भरोसेमंद, और उचित तरीके से उपलब्ध कराने की दृष्टि से आपूर्तिगत पहलों के साथ की जाती है। हालांकि वित्तीय समावेशन वित्तीय क्षेत्र के दायरे में आता है, फिर भी सामाजिक-आर्थिक क्षेत्र में पड़ने वाले उसके सकारात्मक प्रभावों और सहसंबंधों का दायरा काफी बड़ा है। वित्तीय समावेशन का उल्लेख, सत्रह संयुक्त राष्ट्र सतत विकास लक्ष्यों (एसडीजी) में से आठ के लक्ष्यों में किया गया है[12], नामतः, गरीबी उन्मूलन संबंधी एसडीजी-1, भूख समाप्त करने, खाद्य सुरक्षा को हासिल करने और सतत कृषि को बढ़ावा देने संबंधी एसडीजी-2, स्वास्थ्य और कल्याण को बढ़ावा देने संबंधी एसडीजी-3, लैंगिक समानता को हासिल करने और महिलाओं के आर्थिक सशक्तिकरण संबंधी एसडीजी-5, आर्थिक संवृद्धि और नौकरियों को बढ़ावा देने संबंधी एसडीजी-8, उद्योगों, नवोन्मेष और अवसरंचना को सहायता प्रदान करने संबंधी एसडीजी-9, असमानता को कम करने संबंधी एसडीजी-10, और कार्यान्वयन के साधनों को मजबूत करने संबंधी एसडीजी17- (सारणी III.1)।

2. वित्तीय समावेशन एक आकांक्षी यात्रा होने के नाते अब तक वंचित और अल्प सेवा-प्राप्त जनसमूहों के लिए औपचारिक वित्तीय प्रणाली तक पहुंच के अवसर पैदा करने के साथ शुरू होती है, किंतु इसका अधिदेश लोगों की खुशहाली के लिए वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराने तक ही सीमित नहीं है, बल्कि उससे परे है। प्रभावी उपयोग के लिए आवश्यक है कि औपचारिक वित्तीय सेवाओं का उपयोग करने के लिए लोगों में आर्थिक सामर्थ्य हो, जो मुख्य रूप से रोजगार, आजीविका आदि के माध्यम से नियमित आय/नकदी प्रवाह प्राप्त करने में उनकी क्षमता, साथ ही, औपचारिक वित्तीय सेवाओं का उपयोग करने के लिए उन्हें कोई प्रत्यक्ष प्रोत्साहन मिलने से आता है।

3. लोगों का अटूट विश्वास, उत्पादों व सेवाओं की उपयुक्तता, सुदृढ वित्तीय साक्षरता, सक्रिय/ त्वरित शिकायत निवारण तंत्र, तथा अपनी बातें सुने जाने का सकारात्मक एहसास, जैसे वित्तीय समावेशन के कुछ गुणतामूलक पहलू उपयोग की निरंतरता और वृद्धि हासिल करने के लिए ज़रूरी हैं।

4. उपर्युक्त संदर्भ में और सतत विकास लक्ष्यों की उपलब्धि में वित्तीय समावेशन की भूमिका की दृष्टि से यह स्पष्ट है कि वित्तीय समावेशन अपने आप में केवल एक लक्ष्य नहीं है बल्कि लोगों की समग्र खुशहाली को सुनिश्चित करने के एक बड़े लक्ष्य को पाने का एक साधन है।

सारणी III.1: विशिष्ट एसडीजी और लक्ष्यों में वित्तीय समावेशन की भूमिका
एसडीजी 1: गरीबी को घटाना
वित्तीय सेवाओं और कौशल/आजीविका के अवसरों तक पहुंच की स्थिति में सुधार करके वित्तीय समावेशन आय के निर्वाह, पर्याप्तता और सुरक्षा में सुधार करने में मदद करता है, जिससे गरीबी को कम करने में मदद मिलती है।

[12] सतत विकास के 17 लक्ष्य; https://sdgs.un.org/goals

सारणी III.1: विशिष्ट एसडीजी और लक्ष्यों में वित्तीय समावेशन की भूमिका
एसडीजी 2: भूख समाप्त करना
एक समावेशी वित्तीय प्रणाली सतत और उत्पादकता वर्धक कृषि पद्धतियों को अपनाने के लिए ऋण आधारित निवेशों को प्रोत्साहित करती है, जिसके परिणामस्वरूप कृषि उपज बढ़ती है। उन्नत खाद्य सुरक्षा से भूख के मामलों को कम करने में मदद मिलती है।
एसडीजी 3: स्वास्थ्य और खुशहाली
वित्तीय समावेशन अपने बहुमुखी सामाजिक-आर्थिक आयामों से मानव विकास में सहायता करता है तथा वंचित और दुर्बल लोगों की समुत्थानशीलता को बढ़ाता है, जिससे स्वास्थ्य और खुशहाली को बढ़ावा मिलता है।
एसडीजी 5: लैंगिक समानता
लैंगिक संवेदनशील वित्तीय समावेशन नीतियां महिलाओं को सशक्त बनाकर और उनकी समग्र सामाजिक-आर्थिक स्थिति में सुधार करके लैंगिक असमानता को कम करती हैं।
एसडीजी 8: सम्मान्य नौकरी और आर्थिक विकास
वित्तीय समावेशन अपने पारिस्थितिक तंत्र वाले दृष्टिकोण से आवश्यक निधीयन व्यवस्था, राजेगार, उद्यमिता और खपत को बढ़ावा देते हुए आर्थिक संवृद्धि को सहारा देता है।
एसडीजी 9: उद्योग, नवोन्मेष और अवसंरचना
वित्तीय समावेशन नीतियां उद्योग क्षेत्र, विशेषत: सूक्ष्म और लघु उद्यमों को ऋण सहबद्धता एवं डिजिटल अवसंरचना प्रदान करते हुए इस क्षेत्र को सहायता प्रदान करती हैं।
एसडीजी 10: असमानताओं को कम करना
वित्तीय समावेशन नीतियां गरीब, वंचित और दुर्बल वर्गों के उत्थान, अंतिम छोर तक पहुंच, आदि पर पर विशेष ध्यान देते हुए असमानताओं को कम करने में मदद करती हैं।
एसडीजी 17: कार्यान्वयन के साधनों को सुदृढ़ करना
एसडीजी को हासिल करने के लिए बचत/ निवेश जुटाकर, और खपत को बढ़ावा देते हुए, तथा लोगों की समग्र खुशहाली में सुधार करके वित्तीय समावेशन कार्यान्वयन का एक प्रमुख साधन है, जिससे मोटे तौर पर विकास-संबंधी लक्ष्यों को प्राप्त करने में मदद मिलती है।

वित्तीय समावेशन की परिभाषा

5. वित्तीय समावेशन संबंधी समिति (अध्यक्ष: डॉ. सी रंगराजन, आरबीआई, 2008) ने वित्तीय समावेशन को कमज़ोर वर्गों और कम आय वाले समूहों जैसे दुर्बल वर्गों को किफायती दर पर वित्तीय सेवाओं तक पहुंच को सुनिश्चित करने तथा समय पर और पर्याप्त मात्रा में ऋण उपलब्ध कराने की प्रक्रिया के रूप में परिभाषित किया है।

6. इसके अलावा, वित्तीय समावेशन के मध्यावधि पथ संबंधी समिति (अध्यक्ष: श्री दीपक मोहंती, आरबीआई, 2015) ने वित्तीय समावेशन का निर्वचन उन मूलभूत वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के बास्केट तक पहुंच के रूप में निर्धारित किया है जिसमें बचत, विप्रेषण, ऋण, लघु और सीमांत किसानों तथा कम आय वाले परिवारों के लिए उचित लागत पर सरकारी

सहायता प्राप्त बीमा और पेंशन उत्पाद शामिल हो एवं इसमें सामाजिक नकदी अंतरण के माध्यम से पर्याप्त संरक्षण के साथ लघु और सीमांत उद्यमों के लिए औपचारिक वित्त की पहुंच बढ़ाई जाए जिसमें लागत कम करने और सेवा डिलीवरी में सुधार करने के लिए प्रौद्योगिकी पर अधिक जोर दिया जाए।

7. एनएसएफआई (2019-24) का उद्देश्य आर्थिक खुशहाली, समृद्धि और सतत विकास को बढ़ावा देने की दृष्टि से वित्तीय साक्षरता और उपभोक्ता संरक्षण को बढ़ावा देने के साथ-साथ वित्तीय समावेशन को व्यापक, गहन करना और गति प्रदान करना है।

8. इस यात्रा को जारी रखते हुए और पिछले दशक के दौरान बैंक खाता स्वामित्व के निकट परिपूर्णता, भौतिक और डिजिटल ऐक्सेस अवसंरचना का बृहत स्तर पर विस्तार होने, तथा ग्राहक जागरूकता व संरक्षण उपायों में सुधार होने पर प्राप्त पर्याप्त लाभों का उपयोग होने के मद्देनज़र यह ज़रूरी है कि एक सहक्रियात्मक दृष्टिकोण अपनाते हुए वित्तीय समावेशन के प्रति ध्यान-संकेंद्रण के स्तर को बढ़ाया जाए। इससे यह सुनिश्चित होगा कि लोगों की खुशहाली के लिए वास्तविक समावेशी वित्तीय प्रणाली के विकास हेतु हितधारकों की सहभागिता समेकित व निर्बाध रूप से हो ताकि औपचारिक वित्तीय प्रणाली तक पहुंच का लाभ उठाने के लिए लोगों को मिलने वाले अवसरों में असमानता को कम किया जा सके और अंतिम छोर तक पहुंच की गुणवत्ता और निरंतरता के स्तर में भी सुधार किया जा सके।

9. आजीविका सहायता, बाजार सहबद्धता, वित्तीय शिक्षा और ग्राहक संरक्षण पहलों से सुसाधित वित्तीय समावेशन नीतियां लोगों की आर्थिक खुशहाली को बेहतर बनाने में क्षमतावर्धक की भूमिका निभाती हैं। समग्र रूप से देखें तो वित्तीय समावेशन - वित्तीय संरक्षा, वित्तीय सुरक्षा, वित्तीय समुत्थानशीलता और वित्तीय अनुशासन के चतुर्भुज के रूप में वांछनीय परिणाम दिला सकता है, जिससे लोगों की समग्र खुशहाली में योगदान हो सके।

10. अत:, एनएसएफआई: 2025-30 के तहत किए जाने वाले वित्तीय समावेशन के उद्देश्य और आशयित परिणाम नीचे प्रस्तुत किए गए हैं। रेखाचित्र III.1 में वित्तीय समावेशन के घटकों और परिणामों की आरेखीय प्रस्तुति दी गई है।

वित्तीय समावेशन का उद्देश्य प्रभावी वित्तीय साक्षरता, उपभोक्ता जागरूकता और ग्राहक संरक्षण उपाय करने के साथ ही सभी सामाजिक-आर्थिक और भौगोलिक स्तरों पर विभिन्न औपचारिक वित्तीय सेवाओं, नामत: बचत, भुगतान, विप्रेषण, क्रेडिट, निवेश, बीमा, और पेंशन, की साम्यिक, दायित्वपूर्ण, सतत और किफायती उपलब्धता सुनिश्चित करना है।

वित्तीय समावेशन, जैसा कि ऊपर बताया गया है, सभी हितधारकों की भागीदारी से व्यक्तियों (परिवारों) तथा सूक्ष्म उद्यमों की वित्तीय संरक्षा, वित्तीय सुरक्षा, वित्तीय समुत्थानशीलता और वित्तीय अनुशासन के स्तर में सुधार करता है।

11. उपर्युक्त परिभाषा में वित्तीय सेवाओं के संग्रह तक पहुंच के संबंध में प्रयुक्त शब्दों का अर्थ सामान्यरूप से निम्नानुसार होगा –

(क) **साम्यिक -** ऐक्सेस अवसंरचना संपूर्ण भौगोलिक क्षेत्रों में यथोचित व समान तरीके से उपलब्ध होनी चाहिए।

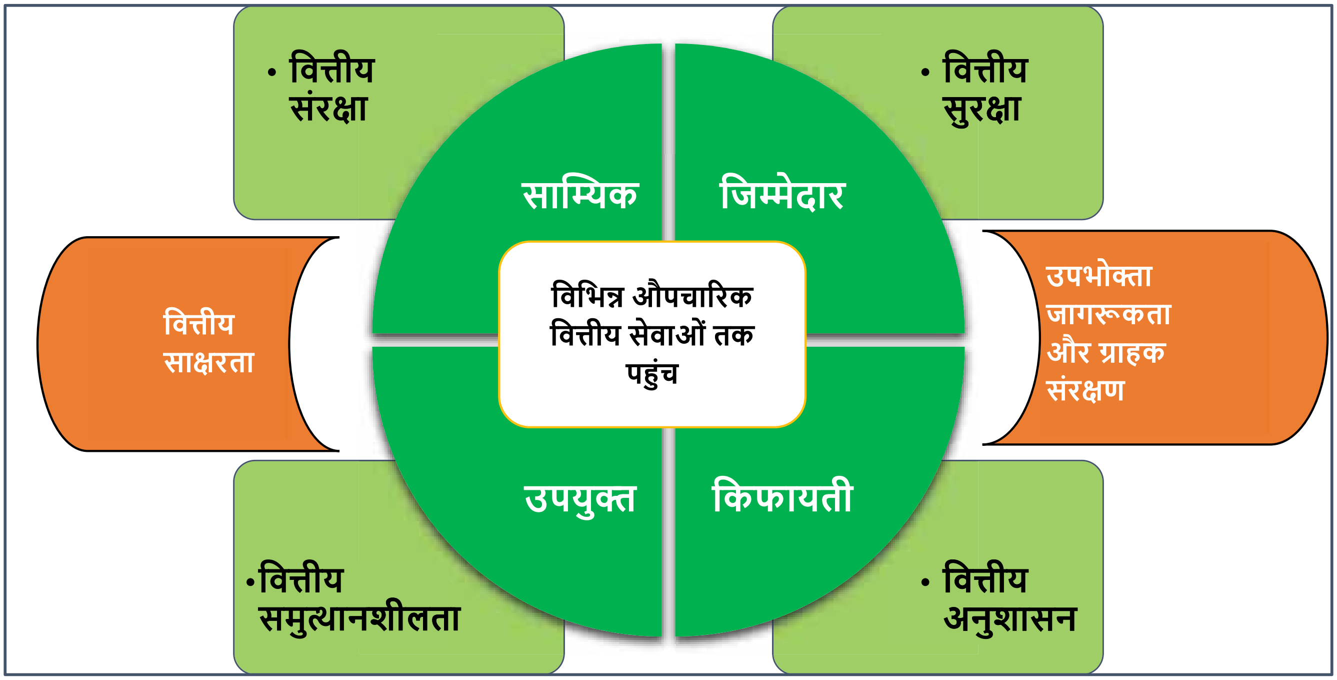
(ख) **जिम्मेदार -** वित्तीय सेवा प्रदाताओं को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनके उत्पाद / सेवाएं ग्राहकों की स्वतंत्र पसंद, हितों और उत्पाद के उपयुक्तता संबंधी अधिकार में हेरफेर नहीं करती हैं या बाधा नहीं डालती हैं, और साथ ही, उनके उत्पादों/ सेवाओं के कारण ग्राहकों को किन्हीं आर्थिक, व्यवहारमूलक और सामाजिक दुष्परिणामों का सामना नहीं करना पड़ता है।

(ग) **उपयुक्त -** वित्तीय उत्पाद और सेवाएं ग्राहकों की जरूरतों और उनकी वित्तीय परिस्थितियों तथा समझ के अनुरूप उपयुक्त होनी चाहिए। विभेदित/ आवश्यकता-अनुरूप सेवाएं उपलब्ध होनी चाहिए ताकि लोग उनमें से अपने लिए सबसे अच्छी सेवा चुन सकें।

(घ) **किफायती -** बुनियादी न्यूनतम वित्तीय सेवाएं (मूल लेनदेन खाता, बुनियादी बचत और निवेश खाता, छोटे मूल्य के विप्रेषण, छोटे मूल्य के डिजिटल भुगतान, आदि) नि:शुल्क उपलब्ध कराई जानी चाहिए। सेवाओं की सीमान्त लागत को ध्यान में रखते हुए अन्य सेवाओं के मूल्य निर्धारण में मूल्य-वहनीयता का अनिवार्य तत्व होना चाहिए।

12. वित्तीय समावेशन के परिणामों के रूप में स्थित वित्तीय

रेखाचित्र III.1: वित्तीय समावेशन: घटक और परिणाम



संरक्षा, सुरक्षा, समुत्थानशीलता, और अनुशासन का चतुर्भुज विशिष्ट ऐंकरों (समर्थक बिंदु) पर निर्भर करता है जिसे सारणी III.1 में प्रस्तुत किया गया है।

एफआई पारिस्थितिकी तंत्र

13. जैसा कि पहले ही चर्चा की जा चुकी है, वित्तीय समावेशन की पहलों और परिणामों को प्रभावी बनाने के लिए हितधारकों की एकीकृत और सहक्रियात्मक भागीदारी सुनिश्चित करने के लिए वित्तीय समावेशन के लिए पारिस्थितिकी तंत्र का दृष्टिकोण अपनाना आवश्यक है। अत: साझा लक्ष्यों को निर्बाध रूप से हासिल करने के लिए, वित्तीय समावेशन (एफआई) पारिस्थितिकी तंत्र की स्पष्ट जानकारी और परिभाषा सहायक हो सकती हैं।

14. एफआई पारिस्थितिक तंत्र से अभिप्रेत है वित्तीय समावेशन की पहलों से जुड़े कार्य करने वाले स्टेकहोल्डरों का एक सामंजस्यपूर्ण नेटवर्क और वित्तीय, सुरक्षा, समुत्थानशील, और अनुशासन के चार तत्वों के रूप में लोगों की खुशहाली को साकार करने वाला उसका परिणाम। इस पारिस्थितिकी तंत्र, जिसके अंतर्गत बैंक/ नाबार्ड, सिडबी आदि जैसी वित्तीय संस्थाएं, केंद्र सरकार, राज्य सरकारें, वित्तीय क्षेत्र के विनियामक, एसआरओ/ आईबीए, निजी भागीदारों, नामत: फिनटेक कंपनियों, विचारक मंडलों, अकादमिक समूह, सामुदायिक संगठनों, वित्तीय साक्षरता केंद्रों और एनसीएफई, आजीविका के अवसर-प्रदाताओं, और कौशल विकास संस्थाओं जैसे हितधारक शामिल हैं[13], का सुचारु व सहक्रियात्मक कार्यसंचालन वित्तीय समावेशन नीतियों में प्रभावशीलता व परिणाम-उन्मुखता की दृष्टि से अनिवार्य तत्व है (रेखाचित्र III.2)।

[13] आजीविका अवसर प्रदाता वे इकाइयां/ संस्थाएं हैं जो अकुशल, अर्ध-कुशल और कुशल श्रमिकों को मजदूरी सहित रोजगार और स्वरोजगार के लिए सहायता प्रदान करती हैं। उदाहरण के लिए, सेवा एग्रीगेटर, एनआरएलएम, एनयूएलएम, आदि।

सारणी III.1 : वित्तीय संरक्षा, सुरक्षा, समुत्थानशीलता और अनुशासन तथा उनके ऐंकरों का चतुर्भुज

<table>
<tr><th>आयाम</th><th>ऐंकर (समर्थक बिंदु)</th><th>ऐंकरों का व्याख्यात्मक विवरण</th></tr>
<tr><td>वित्तीय संरक्षा –
''दिन-प्रतिदिन के लेनदेन को सुचारु रूप से प्रबंधित करना''</td><td rowspan="2">उपयुक्त ऐक्सेस।
आजीविका सहायता।
ग्राहक संरक्षण।</td><td>- उचित, उपयुक्त और किफायती वित्तीय उत्पाद और सेवाएं।
- त्वरित, सरल और प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र।
- मजदूरी या गैर-मजदूरी आजीविका के माध्यम से आय का नियमित व निरंतर प्रवाह।
- जीवन-निवर्हन की बुनियादी आवश्यकताओं को पूरा करना (परिवार के स्तर पर दैनंदिन जीवन-निर्वहन संबंधी न्यूनतम बुनियादी आवश्यकताएं - भोजन, आवास, शिक्षा, यात्रा, आदि)।</td></tr>
<tr><td>वित्तीय सुरक्षा –
''किसी भी आकस्मिक स्थिति को संभालने की क्षमता''</td><td>- नियमित बचत – चलनिधि (कम से कम दो महीने के औसत पारिवारिक खर्चों के लिए) और दीर्घकालिक (भौतिक/ वित्तीय आस्तियों के रूप में)।
- किसी पेंशन योजना का निरंतर अभिदान (सेवानिवृत्ति पेंशन/ अटल पेंशन योजना/ अन्य सामाजिक सुरक्षा पेंशन) की निरंतर सदस्यता।
- प्रभावी प्रत्याशित ग्राहक सुरक्षा उपाय और जमा बीमा।</td></tr>
<tr><td>वित्तीय समुत्थानशीलता -
''वित्तीय कठिनाइयों से उभरने की क्षमता''</td><td>बीमा कवरेज।
क्रेडिट सुविधाएं।</td><td>- स्वीकार्य/ वहनीय लागत में ऐसा बीमा कवरेज जिसकी वैधता अवधि समाप्त नहीं हुई हो - जीवन का कवरेज, स्वास्थ्य कवरेज, आस्ति कवरेज (वाहन/ संपत्ति/ मशीनें, आदि)।
- वित्तीय झटके/ अचानक पैदा होने वाली कठिन परिस्थिति, जैसे- मृत्यु/ आजीविका/ आस्तियों को होने वाली हानि, से निपटने के लिए उचित आपातकालीन क्रेडिट, जिसके कारण दैनिक जीवन में अत्यधिक बोझ या हानि न हो।</td></tr>
<tr><td>वित्तीय अनुशासन –
''एक स्थिर वित्तीय भविष्य के प्रति मनोवृत्ति और व्यवहार''</td><td>वित्तीय शिक्षा।
अनुभवात्मक अधिगम।</td><td>- वित्तीय जागरूकता और विश्वास।
- विविध निवेश - विभिन्न बैंकों/ विभिन्न श्रेणी की आस्तियों में बचत/ निवेश का विभाजन।
- वहनीय ऋणग्रस्तता - बकाया ऋणों की मासिक चुकौती की राशि परिवार की मासिक आय के आधे हिस्से से अधिक न हो।
- यथार्थ-उन्मुख लक्ष्य निर्धारण और योजना बनाना - अपने साधनों की सीमाओं के भीतर वित्तीय लक्ष्य तय करना, और भविष्य के खर्चों/ जीवन में घटने वाली घटनाओं (बच्चों की शिक्षा/ विवाह, सेवानिवृत्ति, आदि) की योजना बनाना।</td></tr>
</table>

रेखाचित्र III.2: वित्तीय समावेशन (एफआई) पारिस्थितिकी तंत्र

एनएसएफआई का विज़न (2025-30)

15. उपर्युक्त चर्चाओं के अनुसरण में एनएसएफआई का विज़न निम्नानुसार है –

> **जनसाधारण की खुशहाली के लिए हितधारकों के सहक्रियात्मक प्रयासों के साथ वित्तीय समावेशन पारिस्थितिकी तंत्र को सुदृढ़ बनाना तथा इसके साथ ही, आजीविका, प्रभावी वित्तीय साक्षरता, डिजिटल सार्वजनिक अवसंरचना, और मज़बूत ग्राहक संरक्षण व्यवस्था द्वारा साम्यिक, जिम्मेदार, समुचित व किफायती वित्तीय सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करना।**

16. 2025-30 की अवधि से संबंधित वित्तीय समावेशन हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति (एनएसएफआई: 2025-30) के वर्तमान संस्करण को हितधारकों के साथ परामर्श करके मूर्त रूप दिया गया है। इस कार्यनीति में एनएसएफआई 2019-24 की उपलब्धियों को ध्यान में रखते हुए वित्तीय समावेशन संबंधी पहलों को और गहन, सतत और सहक्रियात्मक बनाने के प्रति ध्यान केंद्रित किया गया है।

अध्याय – IV
एनएसएफआई (2025-30): कार्यनीतिक उद्देश्य और कार्रवाई बिंदु

जैसा कि अध्याय III में चर्चा की गई है, वित्तीय समावेशन राष्ट्रीय कार्यनीति (एनएसएफआई) का उद्देश्य एफआई पारिस्थितिकी तंत्र के हितधारकों के एकीकृत, निर्बाध और सहक्रियात्मक कार्यसंचालन को हासिल करना है, जिससे डिजिटल सार्वजनिक अवसंरचना, प्रभावी वित्तीय साक्षरता, मजबूत उपभोक्ता जागरूकता और संरक्षण उपाय के समर्थन से कौशल/ आजीविका के अवसरों के साथ-साथ साम्यिक, जिम्मेदार और किफायती वित्तीय सेवाओं की उपलब्धता और उपयोग के माध्यम से वित्तीय समावेशन नीतियों की प्रभावशीलता को बढ़ाया जा सके।

2. एनएसएफआई: 2025-30 की समयावधि को, सितंबर 2015 में आयोजित संयुक्त राष्ट्र महासभा शिखर सम्मेलन में 193 सदस्य देशों द्वारा सतत विकास के लिए पारित 2030 एजेंडा, जो 01 जनवरी 2016 को लागू हुआ था, के साथ संरेखित किया गया है। सार्वभौमिकता का सिद्धांत: 'कोई छूट न जाएं' और 2030 के लिए सर्व-आयामी विकास का वैश्विक एजेंडा, जनसाधारण की खुशहाली को सुनिश्चित करने की दृष्टि से परिणाम-उन्मुख वित्तीय समावेशन लक्ष्यों के साथ पूरी तरह से मेल खाता है।

3. चूंकि सतत विकास लक्ष्यों की वैश्विक उपलब्धि में भारत का योगदान महत्वपूर्ण है, अत: इस कार्यनीति का उद्देश्य राष्ट्रीय प्राथमिकताओं को पूरा करना और रूपांतरकारी एजेंडे के एक भाग के रूप में लक्ष्यों की प्राप्ति में सहायता करना है। इसमें इस बात को स्वीकार किया गया है कि मात्र आर्थिक विकास पर ध्यान केंद्रित करना अब पर्याप्त नहीं है, बल्कि ऐसे समाजों, जहां न्याय और समानता को महत्व दिया जाता हो, को साकार करने तथा एक सुरक्षित एवं अधिक समृद्ध विश्व पर ध्यान केंद्रित करना ज़रूरी है। जैसा कि अध्याय- III में चर्चा की गई है, एनएसएफआई का पारिस्थितिकी तंत्र वाला दृष्टिकोण, एसडीजी के सिद्धांतों, जिनके अंतर्गत 'किसी को पीछे न छोड़ें' वाले विकास-उन्मुख एजेंडा को हासिल करने के लिए सभी हितधारकों के समन्वित प्रयास तथा हर समय सभी लोगों, खास तौर पर दुर्बल व सीमांत लोगों की सहभागिता के लिए आग्रह करना शामिल है, के साथ अच्छी तरह से मेल खाता है।

एनएसएफआई के कार्यनीतिक उद्देश्य: 'पंच ज्योति'[14] के माध्यम से वित्तीय समावेशन की स्थिति को उन्नत बनाना

4. जैसा कि अध्याय-III में चर्चा की गई है, लोगों की खुशहाली के प्रति वित्तीय संरक्षा, सुरक्षा, समुत्थानशीलता और अनुशासन का एक चतुर्भुज वित्तीय समावेशन के परिणाम के रूप में प्रस्थापित किया गया है। एनएसएफआई: 2025-30 में, 2019-24 के दौरान आई बाधाओं से सीखते हुए और उस दौरान प्राप्त लाभों का उपयोग करते हुए निम्नलिखित पांच कार्यनीतिक व सहक्रियात्मक उद्देश्य (पंच ज्योति) निर्धारित किए गए हैं, जो देश में वित्तीय समावेशन की स्थिति में सुधार करने में मदद करेंगे।

I. साम्यिक, जिम्मेदार (दायित्वपूर्ण), उपयुक्त और किफायती तरीके से विभिन्न वित्तीय सेवाओं की उपलब्धता और उपयोग के स्तर में सुधार करना ताकि परिवारों और सूक्ष्म उद्यमों को वित्तीय संरक्षा और वित्तीय सुरक्षा प्रदान की जा सके।

II. महिलाओं की अगुवाई वाले वित्तीय समावेशन के लिए लैंगिक समानता के दृष्टिकोण को अपनाना और परिवारों, विशेष रूप से अल्प सेवा-प्राप्त और दुर्बल वर्गों की वित्तीय समुत्थानशीलता को बढ़ाने के लिए विभेदित कार्यनीतियां।

III. आजीविका, कौशल विकास और समर्थनकारी पारिस्थितिकी तंत्र के बीच सामंजस्य स्थापित करना तथा वित्तीय समावेशन के साथ इसे संरेखित करना।

IV. वित्तीय अनुशासन को बढ़ावा देने के एक उपकरण के रूप में वित्तीय शिक्षा का उपयोग करना।

V. ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण उपायों की गुणवत्ता और विश्वसनीयता को मजबूत करना।

[14] पंच ज्योति का उद्देश्य देश में वित्तीय समावेशन के स्तर को उन्नत बनाना है। इसकी तुलना पांच अलग-अलग बत्तियों (मुख) वाले दीप से की गई है, और ये बत्तियां एक साथ जलकर प्रकाश का एकल स्रोत बनती हैं।

5. उपर्युक्त कार्यनीतिक उद्देश्यों और संबंधित कार्रवाई बिंदुओं की संबद्धता के मार्ग में आने वाली बाधाओं और चुनौतियों के बारे में अध्याय-II में की गई चर्चाओं तथा हितधारक-वार कार्रवाई बिंदु भी इस अध्याय के अंत में सारणी IV.1 और IV.2 में प्रस्तुत किए गए हैं। कार्रवाई बिंदुओं का एफआई-आयामवार वितरण मैट्रिक्स सारणी IV.3 में प्रस्तुत किया गया है। सिफारिशों और कार्रवाई बिंदुओं के संदर्भ में कार्यनीतिक उद्देश्यों का विस्तृत विवरण निम्नानुसार है।

I. साम्यिक, दायित्वपूर्ण, उपयुक्त और किफायती तरीके से विभिन्न वित्तीय सेवाओं की उपलब्धता और उपयोग के स्तर में सुधार करना ताकि परिवारों और सूक्ष्म उद्यमों को वित्तीय संरक्षा और सुरक्षा प्रदान की जा सके।

एनएसएफआई: 2019-24 के तहत, औपचारिक वित्तीय सेवाओं के अंतिम छोर तक वितरण पर जोर देने के साथ, पहचान किए गए 1.21 लाख गांवों में से 99.9 प्रतिशत से अधिक गांवों अथवा 500 परिवारों वाली बस्ती के 5 किमी की परिधि में में किसी न किसी रूप में बैंकिंग पहुंच को साकार करने में महत्वपूर्ण प्रगति हुई है। इसके अलावा, अंतिम छोर तक पहुंच के लिए कारोबार प्रतिनिधि (बीसी) चैनल को सुदृढ़ करने के लिए कई उपाय किए गए। तथापि, आपूर्ति पक्ष के मूल्यांकन से पता चला कि कतिपय क्षेत्रों में कम जनसंख्या के घनत्व, भौगोलिक दूरी, वित्तीय सेवा प्रदाताओं के लिए अपेक्षाकृत कम आर्थिक संभाव्यता, और आर्थिक व्यवहार्यता के अभाव तथा अवसंरचनात्मक अड़चनों (कनेक्टिविटी, बिजली, सड़कें आदि) के कारण अंतिम छोर तक उपलब्ध सेवाओं की गुणवत्ता, निरंतरता और व्यापकता का स्तर बराबर नहीं हो सका, अत: इसमें सुधार करना ज़रूरी है।

डिजिटल सार्वजनिक अवसंरचना (डीपीआई) पर परिचालनरत डिजिटल वित्तीय सेवाओं ने खाता स्वामित्व, सामाजिक लाभांतरण, त्वरित और कुशल विप्रेषण/ भुगतान और क्रेडिट तक पहुंच से लेकर वित्तीय समावेशन संबंधी पहलों को बड़े पैमाने पर सहायता प्रदान की है। प्रौद्योगिकी द्वारा समर्थित अंतर-परिचालनशील, ओपन और समावेशी प्रणाली के रूप में डीपीआई जनसाधारण की खुशहाली के लिए आवश्यक सार्वजनिक और निजी सेवाएं प्रदान करने का कार्य करती है। डिजिटल आईडी, अंतर-परिचालनशील भुगतान, डिजिटल क्रेडेंशियल लेजर और खाता एकत्रीकरण ढांचे को एक-साथ मिलाकर बना इंडिया स्टैक इस दृष्टिकोण का उदाहरण प्रस्तुत करता है। इससे प्राप्त लाभ का उपयोग करते हुए विभिन्न प्रकार की वित्तीय सेवाएं निष्पादित करने के लिए डिजिटल फूटप्रिंट का दायरा बढ़ाने की गुंजाइश है।

सिफारिश:

यह सिफारिश की जाती है कि कारोबार प्रतिनिधियों के नेटवर्क को सुदृढ बनाते हुए तथा अंतिम छोर पर सुरक्षित और किफायती डिजिटल वित्तीय सेवाओं की सुपुर्दगी करते हुए अंतिम छोर के ऐक्सेस के साम्य, पहुंच, संगतता, और गुणवत्ता के स्तर में सुधार किया जाए।

कार्रवाई बिंदु:

1. अंतिम छोर के ऐक्सेस के साम्य, पहुंच, संगतता और गुणवत्ता के स्तर में सुधार

अंतिम छोर तक वित्तीय सेवाओं के ऐक्सेस के साम्य, पहुंच, संगतता और गुणवत्ता के स्तर में बड़े पैमाने पर सुधार लाने के लिए, प्रत्येक राजस्व केंद्र[15] में कम से कम एक बैंकिंग आउटलेट - शाखा/ डिजिटल बैंकिंग इकाई (डीबीयू)/ नियत केंद्र वाले कारोबार प्रतिनिधि आउटलेट (एफबीसी)[16] की उपलब्धता सुनिश्चित करने की आवश्यकता है, ताकि वित्तीय सेवाएं देश के कोने-कोने तक उचित और समान रूप से उपलब्ध की जा सकें। ऐसे आउटलेटों, जो पर्याप्त रूप से बैंकों के नियंत्रणाधीन और निगरानी में हैं, से अपेक्षित है कि

[15] राजस्व केंद्र से अभिप्रेत है संबंधित राज्य सरकार द्वारा वर्गीकृत व अंकित राजस्व इकाई (न कि कोई स्थान-विशेष), अर्थात एक राजस्व गांव/ शहर/ कस्बा/ नगरपालिका/ नगर निगम, आदि, जैसा मामला हो। जनसंख्या के आकार के आधार पर राजस्व केंद्रों को ग्रामीण, अर्ध-शहरी, शहरी, या महानगरीय के रूप में निम्नानुसार वर्गीकृत किया जाता है:
i. ग्रामीण: जनसंख्या 10,000 से कम।
ii. अर्ध-शहरी: 10,000 और उससे अधिक, किंतु 1 लाख से कम।
iii. शहरी: 1 लाख और उससे अधिक, किंतु 10 लाख से कम।
iv. महानगर: 10 लाख और उससे अधिक।
स्रोत: जनगणना केंद्रों की पहचान से संबंधित दिशानिर्देश -
https://www.rbi.org.in/scripts/bs_viewcontent.aspx?Id=2035#:~:text=Census%202011%20in%20proforma%20I,which%20the%20branch%20is%20situated

[16] सप्ताह में कम से कम पांच दिन प्रति दिन कम से कम 4 घंटे काम करना।

वे न्यूनतम मानक वित्तीय सेवाओं के सेट को उपलब्ध कराएं, यथा- जमाराशि, आहरण, विप्रेषण, खाता खोलना और सेवा प्रदान करना, जन सुरक्षा योजनाएं, ऋण उपलब्धता/ आवेदन, पेंशन योजना आदि। यह 'सार्वभौमिक पहुंच' की दिशा में हो रहे कार्यकलापों के लिए बृहत स्तरीय मूल्यवर्धन होगा, जिसके अंतर्गत लक्ष्यित गांवों में से 99.9 प्रतिशत गांवों/ पहाड़ी क्षेत्रों में 500 परिवार के समूह को 5 कि.मी. की परिधि में किसी न किसी रूप में बैंकिंग सेवाओं का ऐक्सेस उपलब्ध कराया गया है।

एसएलबीसी/ यूटीएलबीसी को चरणबद्ध तरीके से बैंकों के लिए कार्य-योजना बनानी चाहिए और लक्ष्य आबंटित करने चाहिए ताकि इस कार्यनीति की अवधि के दौरान समुचित मध्यावधिक लक्ष्यों को हासिल करते हुए निर्धारित पड़ावों को पार किया जा सके।

2. पहाड़ी और ग्रामीण क्षेत्रों के बीसी एजेंटों के लिए प्रोत्साहन तंत्र

पूर्वोत्तर (एनई)/ पहाड़ी राज्यों और ग्रामीण क्षेत्रों में पर्याप्त संख्या में बैंक शाखाएं[17] न होने के कारण बैंकिंग सेवाएं ज्यादातर बीसी आउटलेटों पर निर्भर हैं। इसके अतिरिक्त, पहाड़ी क्षेत्रों की स्थलाकृतिक स्थितियों के कारण नियत केंद्र बीसी का फैलाव, विशेष रूप से पूर्वोत्तर क्षेत्र में केवल 165 एफबीसी प्रति हजार वर्ग कि.मी. है, जबकि राष्ट्रीय स्तर पर इसका फैलाव 379 एफबीसी प्रति हजार वर्ग कि.मी. है[18]। विषम जनसंख्या घनत्व और ऐक्सेस बिंदुओं की अपर्याप्त उपलब्धता भी बीसी केंद्रों में कम संख्या में होने वाले लेनदेनों में परिलक्षित होती है। चूंकि बीसी का पारिश्रमिक, लेनदेनों की मात्रा पर निर्भर है, अत: कम आबादी और कठिन भू-भाग के कारण ऐसे क्षेत्रों में बीसी के कारोबार की व्यवहार्यता प्रभावित होती है, जिससे उनकी अक्रियता बढ़ती है और वित्तीय समा-वेशन के परिणाम प्रभावित होते हैं।

तदनुसार, पहाड़ी और ग्रामीण क्षेत्रों में अंतिम छोर तक ऐक्सेस की उपलब्धता और निरंतरता में सुधार करने के लिए, वित्तीय समावेशन निधि (एफआईएफ) के तहत पूर्वोत्तर राज्यों और अन्य पहाड़ी राज्यों/ संघ-शासित क्षेत्रों (हिमाचल प्रदेश, जम्मू और कश्मीर, लद्दाख और उत्तराखंड) के टियर V और टियर VI केंद्रों में कार्यरत कारोबार प्रतिनिधियों को दिए जाने वाले प्रोत्साहन संबंधी मौजूदा योजना को टीयर VI केंद्रों में संचालनरत सभी नियत केंद्र वाले कारोबार प्रतिनिधियों[19] के लिए नपे-तुले तरीके से विस्तारित किया जा सकता है।

3. बीसी के पारिश्रमिक ढांचे को मजबूत करना।

अंतिम छोर तक वित्तीय सेवाओं के वितरण में गुणवत्ता और निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए, बीसी एजेंटों के लिए उचित और युक्तियुक्त पारिश्रमिक संरचना आवश्यक है। विनियामकीय निर्देशों के होते हुए भी, प्रचलित विविध प्रथाओं को ध्यान में रखते हुए, बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं से संबंधित बीसी एजेंटों की उचित पारिश्रमिक संरचना भारतीय बैंक संघ (आईबीए) के तत्वावधान में तैयार की जा सकती है।

4. सेवाओं के दायरे को बढ़ाना और बीसी परिचालनों के निर्वाह में सुधार करना

(क) एफबीसी[20] द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं के दायरे को बढ़ाने और उन्हे जारी रखने के हेतु उनकी कमाई की क्षमता में सुधार करने के लिए, वित्तीय सेवा प्रदाताओं को अच्छी तरह काम करने वाले कारोबार प्रतिनिधियों के माध्यम से अतिरिक्त/ मूल्यवर्धित सेवाएं प्रदान करने पर विचार करना चाहिए, जो कि विनियामकीय मानदंडों को पूरा करने के साथ-साथ वस्तुनिष्ठ और पारदर्शी कार्यनिष्पादन मापदंडों के आधार पर हों।

(ख) अच्छी तरह काम करने वाले एफबीसी के नेटवर्क का उपयोग अतिरिक्त मूलभूत वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए किया जा सकता है, जैसे - बुनियादी म्यूचुअल फंड, पेंशन और बीमा उत्पाद तथा तत्संबंधी सेवाएं, जो कि अपेक्षित मानदंडों व विनियामकीय मापदंडों को पूरा करने के अधीन हों।

5. बीसी रजिस्ट्री का सुदृढ़ीकरण

मौजूदा बीसी रजिस्ट्री पोर्टल, जिसका रखरखाव आईबीए द्वारा

[17] अखिल भारतीय आधार पर प्रति हजार वर्ग किलोमीटर पर बैंक शाखाओं की संख्या 51 है, लेकिन ग्रामीण क्षेत्रों के लिए यह केवल 18 है। पहाड़ी क्षेत्रों के लिए, प्रति हजार वर्ग किमी क्षेत्र में 30 बैंक शाखाएं हैं। [स्रोत – डीबीआईई (24 मार्च) / जनगणना 2011 का डेटा]
[18] मार्च 2024 की स्थिति के अनुसार
[19] सप्ताह में कम से कम पांच दिन और प्रति दिन कम से कम 4 घंटे काम करना।
[20] वही

किया जाता है, बीसी के संचालन की निगरानी तथा उनकी गुणवत्ता और अंतिम छोर तक पहुंच सुनिश्चित करने के उद्देश्य से एक गतिशील और व्यापक डेटासेट उपलब्ध कराता है। आईबीए को इस रजिस्ट्री पोर्टल की अतिरिक्त कार्यक्षमताओं को और मजबूत एवं विकसित करना चाहिए ताकि डेटा के आवधिक अद्यतनीकरण, अवस्थिति मैपिंग, डी-डुप्लीकेशन, प्रमाणन स्थिति आदि में सुधार हो सके। इससे पोर्टल की कार्यक्षमता और प्रभावशीलता में वृद्धि होगी।

6. डिजिटल वित्तीय सेवाओं का विस्तार

(क) डिजिटल भुगतान में एक बिलियन उपयोगकर्ताओं की संख्या हासिल करना

यूपीआई ने दिसंबर 2024[21] के दौरान लगभग 16.7 बिलियन लेनदेन दर्ज किए। जून 2024[22] में यूपीआई के 424 मिलियन विशिष्ट उपयोगकर्ता थे। इस पृष्ठभूमि में यह वांछनीय है कि यूपीआई की अगुवाई में डिजिटल भुगतानों की परिधि में अधिक से अधिक आबादी को शामिल किया जाए। अत: दिसंबर 2029 तक डिजिटल भुगतान पारिस्थितिकी तंत्र में एक बिलियन उपयोगकर्ताओं की संख्या का लक्ष्य हासिल करने में ऐसे भुगतान माध्यमों का दायरा बढ़ने से और गति मिल सकती है।

(ख) डिजिटल भुगतान पारिस्थितिकी तंत्र का विस्तारण और गहनीकरण (ईडीडीपीई)

डिजिटल भुगतान पारिस्थितिकी तंत्र का विस्तारण और गहनीकरण (ईडीडीपीई) कार्यक्रम प्रगति पर है, जिसका उद्देश्य चिह्नित जिलों में प्रत्येक पात्र व्यक्ति को डिजिटल भुगतान की कम से कम एक पद्धति अर्थात् डेबिट/ रुपे कार्ड, नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, यूपीआई, यूएसएसडी, एईपीएस आदि प्रदान करनी है। इस कार्य में हुई प्रगति को ध्यान में रखते हुए, ईडीडीपीई को निम्नलिखित पड़ाव पार करने का लक्ष्य हासिल करना चाहिए – (i) मार्च 2026 तक 80% जिलों में 100% कवरेज, और (ii) मार्च 2027 तक सभी चिह्नित जिलों में 100% कवरेज।

(ग) लक्ष्यित ऋण प्रवाह को सुगम बनाने और ऐक्सेस के विस्तार के लिए अनुकूलनशील सीबीडीसी

केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा (सीबीडीसी) को अनुकूलनशील बनाने से इसके अंतिम उपयोग को जोड़ने में मदद मिल सकती है। उदाहरण के लिए, सीबीडीसी का उपयोग करने वाले बैंकों के लिए कृषि ऋणों के मामले में इस प्रकार प्रोग्राम बनाया जा सकता है कि उनका उपयोग केवल इनपुट स्टोर आउटलेटों में सुनिश्चित किया जाए। इसी प्रकार, एमएसएमई आदि के लिए यह अनुकूलनशील होने से निधियों के विपथन के मुद्दे को दूर किया जा सकता है और इष्टतम उपयोग सुनिश्चित किया जा सकता है। इससे अंतिम उपयोग सुनिश्चित करने में मदद मिल सकती है जिसकी वजह से दुनिया भर में बैंकों को लगातार जूझना पड़ता है।

तदनुसार, उधारकर्ता के विभिन्न वर्गों के लिए प्रोग्राम-योग्य सीबीडीसी की प्रायोगिक परियोजना चलाकर काश्तकार किसानों, सूक्ष्म उद्यमों, आदि जैसे अल्प सेवा-प्राप्त क्षेत्रों को ऋण प्रवाह की सुविधा उपलब्ध कराने में प्रोग्राम-योग्य सीबीडीसी का लाभ उठाया जा सकता है। सीमित या बिना कनेक्टिविटी वाले क्षेत्रों में व्यक्तियों को सीबीडीसी का ऐक्सेस उपलबध कराने के लिए ऑफलाइन रूप में इसे लागू करने की संभावनाओं का पता लगाया जा सकता है।

(घ) एकीकृत ऋण इंटरफेस (यूएलआई)

डिजिटलीकरण में तेजी से हो रही प्रगति के संदर्भ में भारत ने डिजिटल सार्वजनिक अवसंरचना (डीपीआई) को अपनाया है, जिसने डिजिटल पहचान, भुगतान और अन्य वित्तीय व गैर-वित्तीय सेवाओं में सभी नागरिकों के लिए सुविधा, पारदर्शिता और उन्नत कार्यदक्षता को साकार किया है। जबकि डिजिटल ऋण सुपुर्दगी के लिए उधारदाताओं के लिए ज़रूरी वित्तीय और गैर-वित्तीय डेटा के स्रोत भिन्न-भिन्न हो सकते हैं और अक्सर ये स्रोत विभिन्न संस्थाओं में अलग-अलग होते हैं, अत: उधारदाताओं को अपने ऋण की हामीदारी के एक अंग के रूप में इन डेटा स्रोतों को आपस में जोड़ने की आवश्यकता पड़ती है, जो कि अत्यंत पेचीदा और खर्चीला कार्य है।

डीपीआई के रूप में एकीकृत ऋण इंटरफेस (यूएलआई) की अवधारणा इस प्रकार की गई है कि यह अधिक से अधिक

[21] भुगतान प्रणाली संकेतक - दिसंबर 2024, https://www.rbi.org.in/Scripts/PSIUserView.aspx?Id=43
[22] मुद्रा और वित्त पर रिपोर्ट 2023-24 (पृष्ठ 9) - जून 2024 की स्थिति से संबंधित आंकड़े

उधारदाताओं और डेटा सेवा प्रदाताओं को शामिल करने के साथ-साथ, उधार देने की विभिन्न प्रक्रियाओं के संबंध में प्रायोगिक परियोजनाएं चलाकर उधारदाताओं को अपेक्षित डिजिटल सूचना को सुचारु रूप से उपलब्ध कराते हुए निर्बाध ऋण सुपुर्दगी को साकार करे।

(ङ) **सभी बैंकों और बीमा कंपनियों को जनसुरक्षा पोर्टल से जोड़ना और अटल पेंशन योजना (एपीवाई) के फैलाव में सुधार करना**

जनसुरक्षा पोर्टल भारत सरकार द्वारा शुरू की गई सामाजिक सुरक्षा बीमा योजनाओं तक पहुंच प्रदान करता है। यह प्रधान मंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) और प्रधान मंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई) के तहत नामांकन और दावों का एक सर्वांगीण पोर्टल है।

तदनुसार, सभी बैंकों और बीमा कंपनियों को जनसुरक्षा पोर्टल से जोड़ा जाना चाहिए ताकि ग्राहकों का पंजीकरण, पॉलिसी प्रमाण पत्र जारी करने और दावों के प्रसंस्करण के लिए सुगम डिजिटल अनुभव प्रदान किया जा सके। इस पोर्टल के माध्यम से लेनदेन की बेहतर कार्यदक्षता और पारदर्शिता इन योजनाओं के प्रति विश्वास बढ़ाएगी और व्यवस्थित तरीके से कवरेज के स्तर को बढ़ाने में मदद करेगी। इसके अलावा, क्षेत्र से संबंधित विनियामक और वित्तीय सेवा प्रदाताओं को अपने वितरण नेटवर्क को मजबूत करके और जागरूकता पैदा करके एपीवाई के कवरेज में सुधार के लिए ठोस प्रयास करने चाहिए।

(च) **सरल डिजिटल इंटरफेस और एआई का उपयोग**

पेचीदा और अस्पष्ट डिजिटल इंटरफेस के साथ-साथ भाषा संबंधी बाधाएं होने पर ग्राहक उचित विकल्प का चयन नहीं कर पाते हैं और इसका उपयोग करने में रुचि नहीं दिखा पाते हैं। तदनुसार, वित्तीय सेवा प्रदाताओं के लिए ज़रूरी है कि वे इसके उपयोग को आसान बनाने के लिए डिजिटल चैनलों के इंटरफेस को बेहतर और सरल बनाएं तथा स्थानीय भाषाओं में डिजिटल लेनदेन इंटरफेस प्रदान करके भाषा-जन्य बाधाओं को दूर करें।

इसके लिए, उपयोगकर्ताओं और वित्तीय सेवा प्रदाताओं के बीच भाषिणी जैसे एआई साधित भाषा अनुवाद प्लेटफ़ार्म के प्रति जागरूकता पैदा की जाए ताकि उसे वित्तीय सेवाओं के साथ जोड़ा जा सके।

7. सूक्ष्म उद्यमों पर ध्यान केंद्रित किया जाना

पहली बार ऋण लेने वाले (न्यु-टु-क्रेडिट) सूक्ष्म उद्यमों, विशेष रूप से उद्यम सहायता प्लेटफॉर्म के माध्यम से शामिल किए गए उद्यमों को पर्याप्त वित्तीय रिकॉर्ड/ पूर्ववृत्त न होने के कारण ऋण लेने में उनकी कठिनाइयों को कम करने के लिए वित्तीय सेवा प्रदाताओं द्वारा अभिनव समाधानकारी पहलें अपनाते हुए समर्थन प्रदान करना चाहिए जैसे डिजिटल ऋण प्लेटफ़ार्म, सरलीकृत आवेदन प्रक्रियाएं, स्वचालित कारोबार योजना जेनरेशन, ऋण मूल्यांकन के वैकल्पिक डेटा और आवश्यकतानुसार निर्धारित चुकौती की समय-सारणी।

8. स्व-विनियामकीय संगठनों की भूमिका

फिनटेक क्षेत्र, सूक्ष्मवित्त क्षेत्र और अन्य कार्यक्षेत्रों में स्व-विनियामकीय संगठन (एसआरओ), सदस्यों के लिए आचार संहिता में उपयुक्त प्रावधानों को शामिल करके दायित्वपूर्ण, उपयुक्त और किफायती वित्तीय उत्पाद/ सेवाएं उपलब्ध कराने और अपनी सदस्य संस्थाओं द्वारा वित्तीय समावेशन नीतियों को अपनाने को बढ़ावा देने का प्रयास कर सकते हैं।

II. महिलाओं की अगुवाई वाले वित्तीय समावेशन के लिए लैंगिक समानता वाले दृष्टिकोण, और विशेषतया अल्प सेवा-प्राप्त और कमज़ोर वर्गों के परिवारों की वित्तीय समुत्थानशीलता में सुधार के लिए विभेदित कार्यनीतियों को अपनाना।

पिछले कई वर्षों में, भारत में सरकार और वित्तीय सेवा प्रदाताओं ने महिलाओं के वित्तीय समावेशन को बढ़ाने के अवसर पैदा करने में काफी प्रगति हासिल की है। महिलाओं की अगुवाई वाले वित्तीय समावेशन और विस्तार पहलों का लाभ उठाने के लिए एफआई पारिस्थितिकी तंत्र में महिला एजेंसी को बढ़ाने और बढ़ावा देने के लिए लिंग संवेदनशील दृष्टिकोण को अपनाने की आवश्यकता है।

वित्तीय सेवाओं के उपयोग के मांग पक्ष की बाधाओं में से एक बाधा इस तथ्य से उत्पन्न होती है कि विभिन्न भौगोलिक/ जनसांख्यिकीय/ आर्थिक स्तर के लोगों की वित्तीय सेवाओं के उपयोग की दृष्टि से आवश्यकताओं और जानकारी का स्तर अलग-अलग होता है। अत: वित्तीय समावेशन नीतियां उस स्थिति में प्रभावी हो सकती हैं, जब वे नीतियां अंतिम

उपयोगकर्ताओं की जरूरतों और प्राथमिकताओं के अनुसार वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को आवश्यकता-अनुरूप वितरित करने के लिए विभेदित दृष्टिकोण को सुसाध्य बनाती हों।

सिफारिश:

यह सिफारिश की जाती है कि महिलाओं की अगुवाई में वित्तीय समावेशन और विस्तार पहलों को सुदृढ़ करने और बेहतर परिणाम हासिल करने के लिए के लिए लिंग संवेदी दृष्टिकोण अपनाया जाए। साथ ही अल्प सेवा-प्राप्त और कमजोर वर्गों को वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के प्रति विभेदित दृष्टिकोण अपनाया जाए।

कार्रवाई बिंदु:

1. महिला कारोबार प्रतिनिधियों की हिस्सेदारी बढ़ाना

वित्तीय सेवाओं के उपयोगकर्ताओं के रूप में महिलाओं की भागीदारी को बढ़ाने तक ही सीमित नहीं रहते हुए, अपितु कारोबार प्रतिनिधि एजेंटों के रूप में उनकी संख्या में बढ़ोतरी करते हुए वित्तीय सेवाओं के सुलभकर्ताओं का रूप धारण करने के लिए महिलाओं को बढ़ावा देने और प्रोत्साहित करने की आवश्यकता है।

इसका लक्ष्य मध्यावधि में महिला कारोबार प्रतिनिधियों की कम से कम 30% हिस्सेदारी सुनिश्चित करनी होगी, जो वर्तमान में लगभग 15%[23] है। दिसंबर 2028 तक कारोबार प्रतिनिधियों के रूप में महिलाओं को तैनात करने के लक्ष्य को चरणबद्ध रूप से हासिल करने के लिए एसएलबीसी/ यूटीएलबीसी को सदस्य बैंकों के लिए स्वैच्छिक कार्रवाई योजना निर्धारित करनी चाहिए।

2. सेवाओं के ध्यान-केंद्रण के लिए अल्प सेवा-प्राप्त/ कमज़ोर वर्गों की पहचान

जहां तक अल्प सेवा-प्राप्त और कमज़ोर वर्गों को उपयुक्त और समय पर वित्तीय सेवाएं प्रदान करने का मामला है, ऐसे ग्राहकों के साथ किस प्रकार व्यवहार किया जाए, इसके संबंध में एक उपयुक्त संकेतक/ ढांचा विकसित करना ज़रूरी है ताकि उसका अनुसरण किया जा सके। तदनुसार, वित्तीय क्षेत्र के विनियामकों द्वारा वर्गात्मक और परिस्थिति-जन्य कारकों दोनों के आधार पर एक पहचान ढांचा तैयार किया जा सकता है[24]।

3. कमज़ोर वर्गों के लिए विभेदित उत्पाद और वितरण चैनल

(क) वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए किफायती सार्वभौमिक वित्तीय उत्पाद और सेवाएं प्रस्तुत करने के दृष्टिकोण से परे उत्पाद की उपयुक्तता और वैयक्तिक उपयुक्तता, विशेष रूप से अल्प सेवा-प्राप्त और कमज़ोर वर्गों के प्रति ध्यान केंद्रित करने की आवश्यकता है। तदनुसार, वित्तीय सेवा प्रदाताओं को ऐसे वर्गों की अपेक्षाओं की पूर्ति करने के लिए उपयुक्त उत्पादों का संग्रह विकसित करना चाहिए (जैसा कि मूलभूत एमएफ उत्पाद, आपदा बीमा, आदि)। वित्तीय क्षेत्र के विनियामकों को, ऐसे उत्पाद विकसित किए जाने के संबंध में समुचित रूप से अधिदेश तय करना चाहिए।

(ख) जनसाधारण की वित्तीय सुरक्षा और वित्तीय समुत्थानशीलता को मजबूत करने के लिए, निवेश, पेंशन और बीमा क्षेत्रों में उपयुक्त बंडलबद्ध उत्पादों को विकसित किया जा सकता है (उदाहरण के लिए, जीवन, स्वास्थ्य, दुर्घटना और संपत्ति कवर प्रदान करने वाला एकल बीमा उत्पाद)।

(ग) लोगों की वित्तीय समुत्थानशीलता को मजबूत करने की दृष्टि से, विशेष रूप से कम कीमत के ऋणों के लिए आसान दस्तावेज़ीकरण प्रक्रिया और त्वरित संवितरण वाले उपयुक्त और उचित क्रेडिट उत्पादों की शुरुआत की जानी चाहिए ताकि लोगों को ऋण की अपनी छोटी-छोटी और अत्यावश्यक अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए वित्त के अनौपचारिक स्रोतों/ अनधिकृत डिजिटल उधारदाताओं, आदि से संपर्क करने से रोका जा सके।

(घ) उचित रूप से और आसानी से आपकातकालीन ऋण उपलब्ध कराने के संस्थागत माध्यमों को और अधिक सुदृढ करने के लिए ऐसे सभी आधार-संबद्ध बीएसबीडी खातों (ताकि

[23] 22 अप्रैल, 2025 की स्थिति - आईबीए बीसी रजिस्ट्री पोर्टल

[24] उदाहरण के लिए, कतिपय आयु वर्ग के लोग (युवा वयस्क और अति वरिष्ठ नागरिक), अल्प शिक्षित लोग, दिव्यांगजन, व्यावसायिक प्रवासी आदि जैसे वर्गात्मक कारकों और प्राकृतिक/ शारीरिक आपदाओं के कारण जीवन, आजीविका और संपत्ति की हानि, अति-ऋणग्रस्तता, आदि जैसी परिस्थिति का सामना कर रहे लोग, आदि जैसे परिस्थिति-जन्य कारकों का चयन किया जा सकता है। इन कारकों का उपयोग करते हुए ऐसे सामान्य सिद्धांत/ मापदंड विकसित किए जा सकते हैं जिनका पालन करते हुए सभी सेवा प्रदाता ऑनबोर्डिंग, लेनदेन और वित्तीय सेवाओं की सुपुर्दगी आसानी से कर सकें।

डुप्लिकेशन से बचाया जा सके), जिनके खोले जाने के बाद कम-से-कम छह माह की अवधि के लिए नियमित परिचालन होता हो, में वाजिब दर पर ब्याज प्रभारित करके ओवरड्राफ्ट सुविधा[25] डिफॉल्ट उत्पाद विशेषता के रूप में उपलब्ध कराई जा सकती है।

III. आजीविका, कौशल विकास और समर्थनकारी पारिस्थितिक तंत्र में सामंजस्य स्थापित करना और वित्तीय समावेशन के साथ उनका जुड़ाव।

जीवन निर्वाह की मूलभूत आवश्यकताओं को पूरा करने और बचत करने की क्षमता बढ़ाने की दृष्टि से आय की निरंतरता, नियमितता और पर्याप्तता प्रभावी वित्तीय समावेशन के मांग-पक्ष के महत्वपूर्ण तत्वों में से एक है। यह सार्थक रोजगार, उद्यमिता के प्रयासों, बाजार संबद्धता आदि पर परस्पर निर्भर करता है, जिसके लिए आजीविका और कौशल विकास के अवसर अत्यंत महत्वपूर्ण हैं।

आजीविका पारिस्थितिकी तंत्र के लिए कौशल के स्तर को बनाए रखने और गहन बनाने के लिए वित्तीय समावेशन पारिस्थितिकी तंत्र में पूर्ववर्ती व परवर्ती संबद्धता की आवश्यकता होती है, तथा परिणामों में सुधार करने के लिए समेकित प्रयासों की ज़रूरत पड़ती है। वित्तीय समावेशन की पहलों से जुड़े कार्यकलापों की प्रकृति इस प्रकार है कि उसके लिए विभिन्न हितधारकों के बीच जुड़ाव और सहक्रिया की आवश्यकता है ताकि सतत रोजगार, बाज़ार सहबद्धता, समुचित निधीयन, जागरूकता और समर्थन को साकार किया जा सके।

सिफारिश:

यह सिफारिश की जाती है कि क्रेडिट/ बाज़ार संबद्धता में रहने वाले अंतराल को दूर करने और जनसांख्यिकीय/ भौगोलिक असमानताओं को कम करने के लिए कौशल विकास और आजीविका पारिस्थितिक तंत्र के बीच सामंजस्य स्थापित करने और अभिसरण करने के लिए स्किल इंडिया डिजिटल हब और स्थानीय सामुदायिक संगठनों का उपयोग किया जाए। इससे रोज़गार और उद्यमिता के अवसर बढ़ाए जा सकते हैं, जिसके परिणामस्वरूप वित्तीय सेवाओं के प्रभावी ऐक्सेस और उपयोग को मूर्त रूप दिया जा सकता है।

कार्रवाई बिंदु:

1. कौशल प्रशिक्षण के लिए सामग्री का विकास और सुपुर्दगी

(क) एनएसडीसी, अंतिम छोर तक सहभागिता के लिए कौशल विकास पारिस्थितिकी तंत्र को उत्प्रेरित करने के अपने अधिदेश के साथ और कौशल भारत मिशन के कार्यनीतिक कार्यान्वयन व ज्ञान के भागीदार होने के नाते कौशल एवं आजीविका पारिस्थितिकी तंत्र में विषय-वस्तु विकसित करने तथा कौशल प्रशिक्षण की व्यवस्था करने के लिए नोडल एजेंसी के रूप में कार्य कर सकता है। कौशल विकास कार्यक्रमों में शामिल वित्तीय साक्षरता पर नई विषय-वस्तु का विकास और/ या अद्यतन करने का कार्य एनसीएफई के परामर्श से किया जा सकता है।

(ख) एनएसडीसी सभी कौशल प्रशिक्षण संस्थानों द्वारा राष्ट्रीय कौशल योग्यता फ्रेमवर्क (एनएसक्यूएफ) को अपनाने की प्रक्रिया को आगे बढ़ा सकता है ताकि व्यक्तियों को रोजगार-योग्य बनने संबंधी अपेक्षित क्षमता अर्जित करने में समर्थ बनाया जा सके। कौशल प्रशिक्षण पाठ्यक्रम को स्किल इंडिया डिजिटल हब पर सभी अनुसूचित भाषाओं में उपलब्ध कराया जाना चाहिए और इसका ऐक्सेस सभी को आसानी से मिलना चाहिए।

(ग) एनएसडीसी स्किल इंडिया डिजिटल हब पर ऑनबोर्डिंग और डेटा शेयरिंग के माध्यम से सभी कौशल प्रशिक्षण संस्थाओं (आरएसईटीआई, जेएसएस, पीएमकेवीवाई, एनआईएसईबीयूडी, स्किल इंडिया सेंटर, आईटीआई, कौशल और व्यावसायिक कॉलेज आदि) के संसाधनों को सहक्रियात्मक बनाने के प्रयासों की अगुवाई कर सकता है। एसडीजी-2030 (एसडीजी-5) के तहत राष्ट्रीय लक्ष्य को प्राप्त करने में मदद करने के लिए सभी कौशल विकास और आजीविका संस्थानों द्वारा एक लिंग-संवेदनशील दृष्टिकोण अपनाया जा सकता है।

2. डेटा शेयरिंग और रिपोर्टिंग

एनएसडीसी विभिन्न कौशल विकास/ प्रशिक्षण संस्थाओं द्वारा चलाए जाने वाले कौशल प्रशिक्षण कार्यक्रमों की संख्या और प्रकारों पर समय-समय पर रिपोर्ट एकत्र करने तथा प्रकाशित करने और उनके भुगतान के संबंध में स्किल इंडिया डिजिटल हब का लाभ उठा सकता है। एनआरएलएम और एनयूएलएम जैसे अन्य सरकारी कार्यक्रमों के तहत कौशल और व्यवस्थापन की पहलों, जिनके अंतर्गत एसएचजी सदस्यों के लिए वित्तीय

[25] उदाहरण के लिए, पीएमजेडीवाई खाताधारकों के लिए ₹ 10,000 तक की ओवरड्राफ्ट (ओडी) सुविधा उपलब्ध है। (https://www.pmjdy.gov.in/scheme)

साक्षरता केंद्रित प्रशिक्षण शामिल है, को यथासमय डेटाबेस में एकीकृत किया जा सकता है, ताकि कौशल विकास और आजीविका पारिस्थितिकी तंत्र पर संपूर्ण अखिल भारतीय डेटा तैयार हो सके।

3. कौशल विकास प्रशिक्षण-प्राप्त व्यक्तियों को निधीयन और वित्तीय सहायता

(क) वित्तीय क्षेत्र की सहभागी संस्थाओं को शामिल करते हुए एनएसडीसी, भारत सरकार तथा राज्य सरकारों की कौशल ऋण योजनाओं से संबंधित सूचना व्यापक रूप से उपलब्ध कराई जा सकती है ताकि व्यक्तियों को वित्तीय सहायता प्रदान करते हुए उपयुक्त कौशल प्रशिक्षण के लिए नामांकन करा लेने के लिए प्रोत्साहित किया जा सके।

(ख) संबंधित राज्य/ संघ-शासित क्षेत्रों के अंतर्गत प्रत्येक जिले की क्षमता संबद्ध ऋण योजना (पीएलपी) में मान्यता प्राप्त कौशल प्रशिक्षण संस्थाओं (आर-एसईटीआई, पीएमकेवीवाई, जेएसएस आदि) द्वारा प्रशिक्षित व्यक्तियों के लिए उपयुक्त आबंटन होना चाहिए ताकि बैंकों द्वारा ऐसे व्यक्तियों को ऋण सहायता दी जा सके। प्रशिक्षित उम्मीदवारों को, वित्तीय संस्थाओं से ऋण सुविधाओं की प्राप्ति के लिए संपर्क करने के संबंध में आवश्यक सहायता दी जानी चाहिए।

4. स्थानीय सामुदायिक संगठनों का लाभ उठाना

सामुदायिक संसाधन संस्थाओं (सीआरई) के रूप में सामाजिक अवसंरचना के विश्वसनीय तथा सहायक मध्यवर्ती स्तर के माध्यम से विभिन्न हितधारकों द्वारा किए गए प्रयासों को सहक्रियात्मक बनाते हुए संरचित तंत्र के जरिए स्थानीय समुदायों को सामाजिक मध्यस्थता (इंटरमीडिएशन) के लिए शामिल करना। सीआरई का तात्पर्य स्थानीय स्तर पर स्थापित सामुदायिक संगठनों, जैसे सहकारी समितियों, ट्रस्ट/ समितियों और गैर सरकारी संगठनों (एनजीओ) से हैं, जो जीविकोपार्जन के लिए कौशल विकास के पारिस्थितिकी तंत्र के भीतर सामाजिक मध्यस्थता प्रदान करेंगे।

सीआरई का उद्देश्य समुदाय-उन्मुख मध्यस्थता और स्थानीय स्तर पर समर्थन प्रदान करके वित्तीय समावेशन के पारिस्थितिकी तंत्र में समन्वय स्थापित करना है, जिससे कौशल विकास/ जीविकोपार्जन, बाजार संपर्क और बैंक ऋण तक पहुंच सुगम हो सके। यह एक विश्वसनीय-सहायता प्राप्त मध्यवर्ती स्तर के रूप में सामाजिक बुनियादी ढांचा तैयार करेगा, जो निम्नलिखित कार्यों को पूरा करेगा।

(क) प्रशिक्षण अंतराल का आकलन – सामुदायिक संसाधन संस्थाएं (सीआरई) सर्वेक्षण या सहभागिता आधारित पहचान प्रक्रिया के माध्यम से बेरोजगार, अल्प रोजगार-प्राप्त, स्कूल छोड़ने वाले और कौशल प्रशिक्षण की आवश्यकता वाले अन्य व्यक्तियों से संबंधित डेटा एकत्रित करेंगी।

(ख) कौशल प्रशिक्षण संस्थाओं के साथ समन्वय – सामुदायिक संसाधन संस्थाएं (सीआरई) को कौशल प्रशिक्षण एजेंसियों, संभावित नियोक्ताओं और बैंकों के साथ उपयुक्त रूप से संबंध स्थापित करना होगा।

(ग) सीआरई को स्थान-विशेष की प्रशिक्षण संबंधी आवश्यकताओं से कौशल विकास संस्थाओं को अवगत कराने की व्यवस्था करनी चाहिए।

(घ) प्रशिक्षण पूरा होने के बाद प्रशिक्षित व्यक्तियों को सहायता प्रदान करना और रोजगार/ उद्यमिता और निधीयन के लिए समर्थन प्रदान करना।

सीआरई स्थानीय स्तर पर स्थापित होने के कारण व्यक्तियों को संगठित करने और स्थानीय समुदायों का विश्वास जीतने की क्षमता रखती हैं। समुदाय के साथ जुड़कर, सीआरई कौशल विकास केंद्रों, बैंकों और आजीविका प्रदाताओं/ नियोक्ताओं के साथ-साथ आकांक्षियों के बीच एक पुल के रूप में कार्य करेंगी, जिससे वित्तीय समावेशन पारिस्थितिकी तंत्र में संस्था-व्यक्ति के सर्वांगीण जुड़ाव को साकार करते हुए वित्तीय समावेशन में सूचना विषमता में कमी आएगी।

इस अवधारणा की व्यावहारिकता का मूल्यांकन करने के लिए सीआरई के परिचालन के संबंध में एक लघु स्तरीय प्रायोगिक परियोजना की जा सकती है। प्रायोगिक चरण के निष्कर्षों और मूल्यांकन के आधार पर इसे लागू करने की दिशा में आगे कार्रवाई करने पर निर्णय लिया जा सकता है।

IV. वित्तीय अनुशासन को बढ़ावा देने के लिए वित्तीय शिक्षण को एक साधन के रूप में उपयोग हेतु बढ़ावा देना

वित्तीय अनुशासन लोगों के खुशहाली का एक अभिन्न अंग है जो उनके वित्तीय व्यवहार से व्यक्त होता है, जैसे ज्ञान और जागरूकता, निर्णय लेना, चयन और दृष्टिकोण, निर्भरता, प्रभाव, आदि। कुछ हद तक, वित्तीय अनुशासन व्यक्तियों की अपनी स्वाभाविक समझ पर निर्भर करता है, हालांकि, काफी हद तक वित्तीय अनुशासन एक सीखा हुआ व्यवहार होता है जिन्हें कुछ मानदंडों से पहचाना जा सकता है, जैसे क) वित्तीय ज्ञान, ख) वहनीय ऋणग्रस्तता, ग) यथार्थवादी लक्ष्य निर्धारण,

घ) वित्तीय योजना, और ङ) बचत/निवेश का विविधीकरण। तदनुसार, इन मानदंडों को प्राप्त करने हेतु वित्तीय शिक्षण का लाभ उठाया जा सकता है।

सिफारिश:

वित्तीय अनुशासन को अनिवार्यत: एक सीखा हुआ व्यवहार मानते हुए, वित्तीय शिक्षण/साक्षरता तंत्र का उपयोग सामान्य रूप से जागरूकता पैदा करने से आगे बढ़कर परिवारों के बीच वित्तीय अनुशासन में सुधार लाने के लिए किया जाए। तदनुसार, वित्तीय शिक्षण/साक्षरता पहल में निम्नलिखित तीन आयामों पर अतिरिक्त लक्ष्यित ध्यान केंद्रित किया जाए।

क) वित्तीय सेवाओं के अधिक और सुरक्षित उपयोग को प्रभावी बनाने के लिए व्यापक सिद्धान्त संबंधी जागरूकता से परे जाकर, उपयुक्त रूप से विभेदित विषय-वस्तु और विभेदित वितरण मॉडल के साथ विषयपरक और प्रक्रिया-उन्मुख वित्तीय ज्ञान[26] प्रदान करना।

ख) वहनीय ऋणग्रस्तता को बढ़ावा देना तथा अति-ऋणग्रस्तता से बचाव करना, जिसमें ऋण चुकाने के लिए नए उधार लेने तथा कर्ज़ अदायगी का आय के आधे[27] से अधिक होने संबंधी जोखिमों पर ध्यान केंद्रित किया जाएगा।

ग) बचत/निवेश के विविधीकरण की आवश्यकता के अलावा, परिवारों की खुशहाली के लिए यथार्थवादी वित्तीय लक्ष्य निर्धारण और वित्तीय योजना के महत्व को प्रोत्साहित करना और उस पर ज़ोर देना।

कार्रवाई बिंदु:

1. **वित्तीय साक्षरता की पहलों को बनाए रखना और उनका गहनीकरण**

सेंटर्स ऑफ फाइनैन्शियल लिटरसी (सीएफएल) और फाइनैन्शियल लिटरसी सेंटर्स (एफएलसी) जैसे प्रसार माध्यमों की निरंतर नीति समीक्षा के माध्यम से वित्तीय साक्षरता के प्रयासों को बनाए रखना, साथ ही क्षमता निर्माण, विषय-वस्तु के अद्यतन आदि में प्रयासों को बढ़ावा देना।

2. **लक्षित वित्तीय साक्षरता पहल**

(क) लक्षित वर्गों से क्रियात्मक सहलग्नता वाली संस्थाओं को शामिल करते हुए विभेदित विषय-वस्तु और लक्षित प्रसारण माध्यम वित्तीय साक्षरता के प्रसार को और अधिक सार्थक बना सकते हैं और वित्तीय साक्षरता विस्तार पहलों की गुणवत्ता और प्रभावशीलता को और बढ़ा सकते हैं। तदनुसार, राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा केंद्र (एनसीएफई) छात्रों, बुजुर्गों, प्रवासियों, दिव्यांगजनों और अन्य इस प्रकार के समूहों की आवश्यकताओं को निरंतर पूरा करने हेतु लक्ष्यित वित्तीय साक्षरता विषय-वस्तु के लिए एक उपयुक्त वितरण मॉडल की संकल्पना और क्रियान्वयन करे।

(ख) मौजूदा सीएफएल तंत्र के अतिरिक्त, वित्तीय साक्षरता की प्रासंगिक और ध्यानपूर्वक चुनी हुई विषय-वस्तुओं के प्रसार के लिए चुनिंदा स्कूलों, कॉलेजों, किसान-उत्पादक संगठनों (एफपीओ), सामुदायिक संगठनों आदि में वित्तीय साक्षरता इकाइयां स्थापित की जाएं।

3. **डिजिटल साक्षरता में सुधार**

वित्तीय सेवाओं के अधिक से अधिक उपयोग में विस्तार के लिए लोगों के डिजिटल कौशल को उन्नत करने की आवश्यकता है, क्योंकि डिजिटल उपकरणों और एप्लिकेशनों के साथ अनुभव और सहजता की कमी लोगों को धोखाधड़ी का शिकार बना सकती है और डिजिटल वित्तीय समावेशन की प्रगति में बाधा डाल सकती है। तदनुसार, एनसीएफई और वित्तीय सेवा प्रदाता डिजिटल साक्षरता बढ़ाने के लिए केंद्रित और अभिनव अभियान चला सकते हैं ताकि लोग धोखाधड़ी के प्रयासों की पहचान कर सकें, साथ ही लोगों की डिजिटल लेनदेन की सुरक्षा से संबंधित चिंताओं को दूर किया जा सके।

4. **उभरती प्रासंगिकता वाले क्षेत्रों पर विषय-वस्तु का विकास और प्रसार**

एनसीएफई, सेंटर फॉर फाइनैन्शियल लिटरसी (सीएफएल), फाइनैन्शियल लिटरसी सेंटर (एफएलसी) और अन्य चैनलों के माध्यम से प्रसार के लिए निम्नलिखित पहलुओं पर उपयुक्त विषय-वस्तु विकसित कर सकता है –

(क) परिवारों में वहनीय स्तर पर ऋणग्रस्तता को बनाए रखने और अति-ऋणग्रस्तता से बचाव करने को बढ़ावा देना।

[26] जागरूकता का तात्पर्य एक व्यापक वैचारिक समझ से है, जबकि ज्ञान संदर्भ और प्रक्रिया विशेष तथा व्यावहारिक क्षमता है, जिसका उपयोग किया जा सकता है।
[27] पैरा 5.2 (घरेलू ऋण चुकौती दायित्वों की सीमा) - मास्टर निदेश - भारतीय रिज़र्व बैंक (सूक्ष्मवित्त ऋणों के लिए विनियामकीय ढांचा) निदेश, 2022

(ख) यथार्थवादी वित्तीय लक्ष्य निर्धारण, वित्तीय नियोजन की आवश्यकता और बचत/निवेश के विविधीकरण के बारे में समझ विकसित करना।

5. **वित्तीय साक्षरता की स्थिति का आवधिक आंकलन**

(क) एनसीएफई वित्तीय साक्षरता और वित्तीय समावेशन की स्थिति का आंकलन करने के लिए आवधिक सर्वेक्षण (निर्दिष्ट क्षेत्रों को कवर करने वाले सीमित सर्वेक्षणों सहित) आयोजित कर सकता है।

(ख) सर्वेक्षण के निष्कर्षों के माध्यम से कमियों के आंकलन के आधार पर, एनसीएफई विशिष्ट क्षेत्रों/समूहों के लिए जागरूकता पहल की अवधारणा और कार्यान्वयन कर सकता है।

6. **सामान्य बैंकिंग और वित्त-संबंधित पहलुओं पर एआई और एमएल-आधारित सार्वजनिक पूछ-ताछ प्रणाली विकसित करना**

ग्राहकों को अफवाहों का शिकार होने से बचाने के लिए वित्तीय सेवाओं/उत्पादों से संबंधित त्वरित, सही और प्रमाणित जानकारी तक पहुंच की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, यह सिफारिश की जाती है कि वित्तीय सेवा प्रदाता –

(क) अपनी वेबसाइटों और सोशल मीडिया एक्सटेंशन के माध्यम से संदेहों को स्पष्ट करने और जानकारी प्राप्त करने के लिए विधिवत प्रमाणित सार्वजनिक पूछ-ताछ प्रणाली उपलब्ध कराएं।

(ख) उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निवारण उपायों पर रुचिकर विषयवस्तुओं के प्रभावी प्रसार के लिए उपयुक्त सोशल मीडिया अभियान चलाएं।

V. ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण उपायों की गुणवत्ता और विश्वसनीयता को मजबूत करना।

उपभोक्ता संरक्षण वित्तीय समावेशन की गुणवत्ता के मूल तत्वों में से एक है, जो वित्तीय सेवाओं के उपयोगकर्ताओं में भरोसा और आत्मविश्वास पैदा करता है। वित्तीय सेवाओं के उपयोगकर्ताओं को उनके अधिकारों और हितों की सुरक्षा के लिए पर्याप्त सुरक्षा उपाय उपलब्ध कराने हेतु सुदृढ़ उपभोक्ता संरक्षण उपायों की आवश्यकता है। इसलिए, ग्राहक संरक्षण ढांचे को सुदृढ़ करने के लिए विशिष्ट उपायों की आवश्यकता है।

सिफारिश:

विभिन्न वर्गों की लागत-प्रभावी ढंग से ज़रूरतें पूरी करने के लिए, बैंकों ने वित्तीय सेवाओं/उत्पादों को तैयार करने और वितरित करने के लिए डिजिटल/फिनटेक प्लेटफ़ॉर्म का लाभ उठाया है। वित्तीय सेवाओं के विस्तार को आसान, विश्वसनीय, भरोसेमंद और प्रभावी ग्राहक सुरक्षा एवं शिकायत निवारण उपायों द्वारा समर्थित होना चाहिए, क्योंकि ग्राहक सुरक्षा की प्रभावशीलता वित्तीय सेवाओं की माँग का मूल आधार है।

कार्रवाई बिंदु:

1.शिकायत निवारण तंत्र में सुधार - निवारण तंत्र में ग्राहकों के अधिक बोझ को कम करना

(क) **सरल समाधान**

औपचारिक वित्तीय सेवाओं की मांग को मजबूत करने और प्रणाली में लोगों का विश्वास बढ़ाने के लिए, वित्तीय सेवा प्रदाताओं के स्तर पर शिकायत निवारण प्रक्रियाओं को सरल बनाने की आवश्यकता है ताकि ग्राहकों के लगने वाले समय और संसाधनों को कम किया जा सके। मौजूदा शिकायत निवारण पोर्टल और हेल्पलाइन नंबरों के अतिरिक्त, सरल समाधान अपनाए जाएँ, जिसके तहत पीड़ित ग्राहक को केवल एक मिस्ड कॉल सेवा नंबर डायल करना होगा, और उसे लंबी और कतारबद्ध प्रक्रिया से गुजरने की आवश्यकता नहीं होगी। ऐसी मिस्ड कॉल होने पर सेवा प्रदाता द्वारा निर्दिष्ट नंबर से कॉल बैक किया जाए, ताकि शिकायत दर्ज की जा सके और उसकी पावती ली जा सके तथा समयबद्ध तरीके से एसएमएस के माध्यम से प्रगति को अद्यतन किया जा सके। सरल ऐप/समाधान भी विकसित किए जा सकते हैं, जो वित्तीय सेवा प्रदाताओं द्वारा समाधान के लिए क्षेत्रीय भाषाओं में शिकायत दर्ज करने में सहायता करें।

(ख) साइबर धोखाधड़ी की शिकायतों का समाधान करने के लिए नागरिक वित्तीय साइबर धोखाधड़ी रिपोर्टिंग और प्रबंध प्रणाली (सीएफसीएफआरएमएस) का प्रभावी उपयोग

वित्तीय धोखाधड़ी के बढ़ते खतरे से निपटने के लिए, नागरिक वित्तीय साइबर धोखाधड़ी रिपोर्टिंग और प्रबंधन प्रणाली (सीएफसीएफआरएमएस) के रूप में एक साझा एकीकृत मंच बनाया गया है, जहां सभी संबंधित हितधारक, अर्थात् कानून प्रवर्तन एजेंसियां, बैंक, वित्तीय सेवा प्रदाता, आदि मिलकर काम करते हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि निर्दोष नागरिकों से धोखाधड़ी करने वालों तक धन के प्रवाह को रोकने के लिए त्वरित और प्रणाली-आधारित प्रभावी कार्रवाई की जाए। सीएफसीएफआरएमएस हेल्पलाइन नंबर 1930 या राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल (एनसीआरपी) के माध्यम से शिकायतें प्राप्त करता है।

बैंकों को एक निर्दिष्ट तंत्र स्थापित करना चाहिए जो लगभग वास्तविक समय में उपलब्ध हो, ताकि उन निधियों

के प्रवाह को रोका/अवरुद्ध किया जा सके जिनके विरुद्ध सीएफसीएफआरएमएस में शिकायत दर्ज की गई हो।

(ग) बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक शिकायत निवारण नीति

वित्तीय क्षेत्र के विनियामक यह सुनिश्चित करें कि सभी वित्तीय सेवा प्रदाताओं के पास एक अच्छी तरह से लिखित तथा बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक शिकायत निवारण नीति हो, जिसका व्यापक प्रचार किया जाए तथा उनकी संबंधित वेबसाइटों पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाए और सभी ग्राहक इंटरफेस बिंदुओं/मीडिया पर शिकायत दर्ज करने के लिए एक सीधा लिंक उपलब्ध कराया जाए। ऐसी जानकारी स्थानीय भाषाओं में भी उपलब्ध कराई जाएँ, तथा समाधान की समयसीमा और गुणवत्ता की निगरानी संबंधित वित्तीय सेवा प्रदाताओं के शीर्ष प्रबंधन द्वारा की जाए।

2. ग्राहक सुरक्षा उपायों को मजबूत करना

(क) भुगतान संबंधी धोखाधड़ी को कम करने के लिए डिजिटल भुगतान इंटेलिजेंस प्लेटफॉर्म

डिजिटल सेवाओं में विश्वास बनाए रखने के लिए धोखाधड़ी की घटनाओं को न्यूनतम करना आवश्यक है। चूँकि कई धोखाधड़ियां अनजान पीड़ितों को भुगतान करने या क्रेडेंशियल साझा करने के लिए प्रभावित करके की जाती हैं, इसलिए ग्राहकों को ऐसी धोखाधड़ी से बचाने के लिए निरंतर उपायों के अलावा, भुगतान प्रणालियों में नेटवर्क-स्तरीय खुफिया जानकारी और रीयल-टाइम डेटा साझा करने की भी आवश्यकता है। तदनुसार, इस उद्देश्य के लिए डिज़ाइन किए गए एक विशेष प्लेटफ़ॉर्म के माध्यम से भुगतान धोखाधड़ी के जोखिमों को कम करने के लिए उन्नत प्रौद्योगिकियों का उपयोग किया जाए, इसे दिसंबर 2026 तक चालू किया जा सकता है।

(ख) डार्क पैटर्न से सुरक्षा

ग्राहकों को डार्क पैटर्न से बचाने के उद्देश्य से, जो ग्राहकों की पसंद और स्वायत्तता को प्रभावित या बाधित करते हैं जिससे ग्राहकों का नुकसान होता है, विनियामक वित्तीय सेवा प्रदाताओं को अपने आचरण और संचालन में डार्क पैटर्न का सहारा न लेने के लिए दिशानिर्देश जारी किया जाए।

(ग) प्रौद्योगिकीय नवाचारों के अनुरूप सुरक्षा व्यवस्था

तकनीकी नवोन्मेष, वित्तीय सेवाओं तक पहुंच और उपयोग को सुविधाजनक बनाने के साथ-साथ डेटा उल्लंघन, हेरा-फेरी, धोखाधड़ी और अनुचित व्यवहार जैसे ग्राहक संरक्षण के मुद्दों को भी सामने लाते हैं, जिनके लिए उपयुक्त सुरक्षा उपायों की आवश्यकता होती है।

विनियामक, ग्राहक संरक्षण को बढ़ावा देने के लिए पर्यवेक्षी प्रक्रियाओं का उपयोग करें, ताकि वित्तीय क्षेत्र में ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार सुनिश्चित किया जा सके, तथा इसके लिए वे उभरते वित्तीय परिदृश्य के अनुरूप, लक्षित पर्यवेक्षी पद्धतियों को अपनाएं, साथ ही ग्राहक संरक्षण के लिए विनियामक रूपरेखा का पालन न करने की स्थिति में सख्त पर्यवेक्षी कार्रवाई भी की जाए।

(घ) बैंकों द्वारा पूर्व-सूचित आधिकारिक फ़ोन नंबरों का उपयोग

धोखेबाजों द्वारा इस्तेमाल किए जाने वाले सामान्य तरीकों में से एक है, बैंक कर्मचारियों का रूप धारण करके फोन कॉल/ई-मेल/एसएमएस के माध्यम से अनजान ग्राहकों को निशाना बनाना। ग्राहकों में इस बात का अंतर समझ पाने की क्षमता न होना ग्राहक संरक्षण के लिए गंभीर जोखिम है कि उसे किया गया कॉल/उसे प्राप्त एसएमएस बैंक के वास्तविक स्टाफ द्वारा किया गया है/भेजा गया है या धोखाधड़ी की मंशा से बैंक स्टाफ बनकर किसी और व्यक्ति द्वारा किया गया है/भेजा गया है।

इसलिए, ऐसी व्यवस्था स्थापित की जानी चाहिए जिसमें वित्तीय सेवा प्रदाताओं को विशिष्ट फोन नंबर/ईमेल आईडी निर्दिष्ट करने की आवश्यकता हो, जिनसे ग्राहकों/संभावित ग्राहकों से संपर्क किया जा सके। इस तरह के विवरण उनके सभी व्यावसायिक चैनलों पर प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाने चाहिए और ग्राहकों को भी सूचित किया जाना चाहिए। किसी अन्य फ़ोन/मोबाइल नंबर/ई-मेल का उपयोग प्रतिबंधित होना चाहिए।

(ङ) नियमित ग्राहक जागरूकता अभियान चलाना

वित्तीय क्षेत्र के विनियामक वित्तीय सेवा प्रदाताओं द्वारा उपयुक्त विषयों पर ग्राहकों के लिए नियमित जागरूकता अभियान चलाने का निर्देश दें।

'पंच ज्योति' के अंतर्गत विभिन्न बाधाओं और चुनौतियों का समाधान करने तथा कार्यनीतिक उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए सिफारिशें और कार्रवाई बिंदु वित्तीय समावेशन के प्रति एक समग्र और सहक्रियात्मक दृष्टिकोण प्रस्तुत करते हैं। सारणी IV.1 चुनौतियों/बाधाओं, उनके समाधान के लिए सिफारिशों/कार्रवाई बिंदुओं का एक स्नैपशॉट प्रदान करती है और कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार हितधारकों की भी पहचान करती है।

सारणी IV.1: वित्तीय समावेशन के लिए चुनौतियाँ/बाधाएँ, कार्यनीतिक उद्देश्य/ कार्रवाई बिंदु, और कार्यान्वयनकर्ता हितधारक

वित्तीय समावेशन में पहचानी गई चुनौतियाँ/ बाधाएँ (संदर्भ: अध्याय-II)	कार्यनीतिक उद्देश्यों के माध्यम से चुनौतियों/बाधाओं का समाधान (पंच ज्योति) (संदर्भ: अध्याय- IV)		एफआई के आयाम	कार्यान्वयनकर्ता हितधारक (★अपने-अपने अधिकार क्षेत्र के अंतर्गत आने वाले एफएसपी सहित))						
	कार्यनीतिक उद्देश्य (पंच ज्योति)	कार्रवाई बिंदु		★आरबीआई	★आईआरडीएआई	★पीएफआरडीए	★सेबी	नाबार्ड	एनएसडीसी	एनसीएफई
वित्तीय सेवाओं तक पहुंच की गुणवत्ता और निरंतरता में कमी तथा बुनियादी वित्तीय सेवाओं की पूर्ण शृंखला की उपलब्धता की आवश्यकता।	परिवारों और सूक्ष्म उद्यमों के लिए वित्तीय रक्षा और वित्तीय सुरक्षा प्राप्त करने हेतु न्यायसंगत, उत्तरदायी, उपयुक्त और किफायती विभिन्न प्रकार की वित्तीय सेवाओं की उपलब्धता और उपयोग में सुधार करना। **(13 कार्रवाई बिंदु)**	अंतिम छोर तक पहुँच की समता, पहुँच, निरंतरता और गुणवत्ता में सुधार।	पहुँच	✓						
		पहाड़ी और ग्रामीण क्षेत्रों के बीसी एजेंटों के लिए प्रोत्साहन तंत्र।	पहुँच	✓				✓		
बी.सी. एजेंटों को समय पर एवं उचित पारिश्रमिक का अभाव।		बीसी के पारिश्रमिक ढांचे को मजबूत करना।	पहुँच	✓						
कुछ क्षेत्रों में लेनदेन की कम मात्रा के कारण बीसी आउटलेट्स की व्यावसायिक व्यवहार्यता में कठिनाइयां।		सेवाओं के दायरे का विस्तार करना तथा बीसी परिचालनों की निरंतरता में सुधार करना।	पहुँच	✓	✓	✓	✓			
बी.सी. एजेंटों के संचालन में कमी और अपर्याप्त निगरानी।		बीसी रजिस्ट्री को सुदृढ़ बनाना।	पहुँच	✓						
डिजिटल वित्तीय सेवाओं के और अधिक विस्तारण एवं गहनीकरण की आवश्यकता।		डिजिटल भुगतान में एक अरब उपयोगकर्ताओं तक पहुँचना।	प्रयोग	✓						
डिजिटल वित्तीय सेवाओं के और अधिक विस्तारण एवं गहनीकरण की आवश्यकता।		डिजिटल भुगतान पारिस्थितिकी तंत्र का विस्तारण और गहनीकरण (ईडीडीपीई)।	प्रयोग	✓						
डिजिटल चैनलों का उपयोग कर लक्ष्यित ऋण प्रवाह की आवश्यकता।		लक्ष्यित ऋण प्रवाह को सुगम बनाने और पहुंच का विस्तार करने के लिए प्रोग्रामेबल सीबीडीसी।	प्रयोग	✓						
		डीपीआई के रूप में एकीकृत ऋण इंटरफ़ेस (यूएलआई)।	प्रयोग	✓						
परिवार के स्तर पर वित्तीय समुत्थानशीलता में सुधार की आवश्यकता।		सभी बैंकों और बीमा कंपनियों को जनसुरक्षा पोर्टल से जोड़ना और एपीवाई का कवरेज बढ़ाना।	प्रयोग	✓	✓	✓		✓		

जटिल इंटरफेस और भाषाई बाधाओं के कारण वित्तीय सेवाओं का कम उपयोग।	परिवारों और सूक्ष्म उद्यमों के लिए वित्तीय रक्षा और वित्तीय सुरक्षा प्राप्त करने हेतु न्यायसंगत, उत्तरदायी, उपयुक्त और किफायती विभिन्न प्रकार की वित्तीय सेवाओं की उपलब्धता और उपयोग में सुधार करना। **(13 कार्रवाई बिंदु)**	सरल डिजिटल इंटरफेस।	प्रयोग	✓	✓	✓	✓			
सूक्ष्म उद्यमों के लिए ऋण की कमी।		सूक्ष्म उद्यमों पर विशेष ध्यान देना।	प्रयोग	✓						
आचार संहिता और सर्वश्रेष्ठ प्रथाओं को अपनाने को प्रोत्साहित करना।		स्व-विनियामक संगठनों के माध्यम से जिम्मेदार नवोन्मेष को बढ़ावा देना।	गुणवत्ता	✓	✓	✓	✓			
बी.सी. एजेंट के रूप में महिलाओं का अपर्याप्त प्रतिनिधित्व।	महिलाओं के नेतृत्व वाले वित्तीय समावेशन के लिए लिंग-संवेदनशील दृष्टिकोण अपनाना और परिवारों, विशेष रूप से वंचित और कमजोर वर्गों के लिए वित्तीय समुत्थानशीलता बढ़ाने हेतु अलग-अलग कार्यनीतियाँ अपनाना। **(6 कार्रवाई बिंदु)**	महिला कारोबार प्रतिनिधियों की हिस्सेदारी बढ़ाना।	पहुंच	✓						
कमजोर/अल्प सेवा-प्राप्त वर्गों के लिए केन्द्रित एवं उपयुक्त सेवाओं का अभाव।		केंद्रित सेवाओं के लिए कमजोर और अल्प सेवा-प्राप्त वर्गों की पहचान।	प्रयोग	✓	✓	✓	✓			
		कमजोर और अल्प सेवा-प्राप्त वर्गों के लिए उपयुक्त उत्पादों और वितरण चैनल की पहचान करना।	प्रयोग	✓	✓	✓	✓			
परिवार के स्तर पर अप्रभावी वित्तीय समुत्थानशीलता।		निवेश, पेंशन और बीमा क्षेत्र में उपयुक्त उत्पादों के समूह का विकास।	प्रयोग		✓	✓	✓			
		आसान दस्तावेज़ीकरण प्रक्रिया और त्वरित संवितरण के साथ उपयुक्त और निष्पक्ष ऋण उत्पाद।	प्रयोग	✓						
		आपातकालीन ऋण - बीएसबीडीए में ओवरड्राफ्ट।	प्रयोग	✓						
सूचना विषमता के अलावा नियमित एवं सतत आय/आजीविका का अभाव तथा वित्तीय समावेशन पारिस्थितिकी तंत्र में अप्रभावी सहबद्धता।	आजीविका, कौशल विकास और सहायता पारिस्थितिकी तंत्र का समन्वयन और वित्तीय समावेशन के साथ उसका संबंध। **(7 कार्रवाई बिंदु)**	कौशल प्रशिक्षण के लिए विषय-वस्तु का विकास और वितरण।	प्रयोग						✓	✓
		सभी कौशल संस्थानों द्वारा एनएसक्यूएफ को अपनाना तथा सभी भाषाओं में पाठ्यक्रम विषय-वस्तु की उपलब्धता।	प्रयोग						✓	
		लिंग संवेदनशील दृष्टिकोण पर ध्यान केंद्रित करते हुए सभी कौशल संस्थानों के संसाधनों को समन्वित करना।	प्रयोग						✓	
		आयोजित कौशल प्रशिक्षण की संख्या और प्रकार पर डेटा साझा करना और रिपोर्टिंग करना।	प्रयोग						✓	

सचूना विषमता के अलावा नियमित एवं सतत आय/ आजीवि का का अभाव तथा वित्तीय समावेशन पारिस्थिति की तंत्र में अप्रभावी सहबद्धता।	आजीविका, कौशल विकास और सहायता पारिस्थितिकी तंत्र का समन्वयन और वित्तीय समावेशन के साथ उसका संबंध। (7 **कार्रवाई बिंदु**)	एनएसडीसी, भारत सरकार और राज्य सरकार की कौशल ऋण योजनाओं पर सूचना का प्रसार।	प्रयोग	✓					✓	
कौशल प्रशिक्षित व्यक्तियों के लिए पर्याप्त ऋण लिंकेज का अभाव।		प्रत्येक जिले की क्षमता संबद्ध योजना के माध्यम से कौशल प्रशिक्षित व्यक्तियों को वित्त निधीकरण और वित्तीय सहायता।	प्रयोग	✓				✓		
वित्तीय समावेशन में संस्थागत प्रयासों में सहायता के लिए पर्याप्त सामुदायिक भागीदारी का अभाव।		स्थानीय सामुदायिक संगठनों का लाभ उठाना।	प्रयोग	✓				✓		
सूचना विषमता, भाषाई और/या साक्षरता बाधाएं, और वित्तीय और डिजिटल जागरूकता का निम्न स्तर।	वित्तीय अनुशासन को बढ़ावा देने के लिए वित्तीय शिक्षण को एक उपकरण के रूप में उपयोग करना। (**10 कार्रवाई बिंदु**)	वित्तीय साक्षरता पहल को कायम रखना और गहरा करना।	गुणवत्ता	✓	✓	✓	✓	✓		✓
		विभेदित विषय-वस्तु और केंद्रित वितरण चैनल।	गुणवत्ता							✓
		लक्ष्यित वित्तीय साक्षरता इकाइयों की स्थापना।	गुणवत्ता	✓				✓		
		डिजिटल साक्षरता में सुधार।	गुणवत्ता							✓
		विषय-वस्तु का विकास और प्रसार – वहनीय ऋणग्रस्तता।	गुणवत्ता							✓
वित्तीय समुत्थानशीलता के लिए उभरते जोखिमों पर ध्यान देने की आवश्यकता।		विषय-वस्तु का विकास एवं प्रसार - यथार्थवादी लक्ष्य निर्धारण, वित्तीय योजना, आदि।	गुणवत्ता							✓
केंद्रित वित्तीय साक्षरता अभियान और उसके मूल्यांकन की आवश्यकता।		वित्तीय साक्षरता की स्थिति का आवधिक मूल्यांकन।	गुणवत्ता							✓
		विशिष्ट क्षेत्रों/समूहों के लिए जागरूकता पहल पर ध्यान केंद्रित करना।	गुणवत्ता							✓
ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण उपायों के लिए प्रामाणिक जानकारी की आसान उपलब्धता और जागरूकता अभियान की आवश्यकता।		सामान्य बैंकिंग और वित्त-संबंधित पहलुओं पर एआई और एमएल-आधारित सार्वजनिक क्वेरी सिस्टम विकसित करना।	गुणवत्ता	✓	✓	✓	✓			
		उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निवारण उपायों पर उपयुक्त सोशल मीडिया अभियान चलाना।	गुणवत्ता	✓	✓	✓	✓			

सरल एवं कुशल शिकायत निवारण तंत्र की आवश्यकता।	ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण उपायों की गुणवत्ता और विश्वसनीयता को मजबूत करना। **(8 कार्रवाई बिंदु)**	सरल और कम बोझिल समाधान।	गुणवत्ता	✓	✓	✓	✓			
		बैंकों द्वारा पूर्व-सूचित आधिकारिक फ़ोन नंबरों का उपयोग।	गुणवत्ता	✓	✓	✓	✓			
साइबर/भुगतान धोखाधड़ी से बचाव और रोकथाम के लिए प्रभावी उपायों की आवश्यकता।		नागरिक वित्तीय साइबर धोखाधड़ी रिपोर्टिंग और प्रबंध प्रणाली पर बैंकों को सुव्यवस्थित करना और शामिल करना।	गुणवत्ता	✓						
		बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक शिकायत निवारण नीति।	गुणवत्ता	✓	✓	✓	✓			
		डिजिटल भुगतान इंटेलिजेंस प्लेटफॉर्म।	गुणवत्ता	✓						
वित्तीय सेवा प्रदाताओं द्वारा जिम्मेदारीपूर्ण व्यवहार की आवश्यकता।		डार्क पैटर्न से सुरक्षा।	गुणवत्ता	✓	✓	✓	✓			
तकनीकी नवोन्मेष को बढ़ावा देते हुए ग्राहक सुरक्षा पर ध्यान केन्द्रित करने की आवश्यकता।		तकनीकी नवोन्मेष के विरुद्ध सुरक्षा।	गुणवत्ता	✓	✓	✓	✓			
ग्राहक जागरूकता के सृजन की आवश्यकता।		नियमित ग्राहक जागरूकता अभियान चलाना।	गुणवत्ता	✓	✓	✓	✓			
मापन और निगरानी तंत्र की प्रभावशीलता में सुधार।	एफआई क्षेत्र में प्रगति का आकलन करने के लिए निगरानी और मापन तंत्र। **(3 कार्रवाई बिंदु)**	वित्तीय क्षेत्र के विनियामकों द्वारा डेटा संग्रहण और प्रसार।		✓	✓	✓	✓			
		व्यापक एवं पृथक एफआई-सूचकांक का विकास।		✓	✓	✓	✓			
		अध्ययन/सर्वेक्षण का संचालन।		✓	✓	✓	✓			

सारणी IV.2 कार्रवाई बिंदुओं का हितधारक-वार वितरण मैट्रिक्स

क्रमांक	अध्याय/ कार्यनीतिक उद्देश्य	कार्रवाई बिंदुओं की संख्या	प्रत्येक हितधारक के लिए कार्रवाई बिंदुओं की संख्या						
			आरबीआई	आईआरडीएआई	पीएफआरडीए	सेबी	नाबार्ड	एनएसडीसी	एनसीएफई
1	IV.1	13	13	4	4	3	2	-	-
2	IV.2	6	5	3	3	3	-	-	-
3	IV.3	7	3	-	-	-	2	5	1
4	IV.4	10	4	3	3	3	2	-	7
5	IV.5	8	8	6	6	6	-	-	-
6	V	3	3	3	3	3	-	-	-
कुल		**47**	**36 (77%)**	**19 (40%)**	**19 (40%)**	**18 (38%)**	**6 (13%)**	**5 (11%)**	**8 (17%)**

सारणी IV.3 - कार्रवाई बिंदुओं का एफ़आई-आयामवार वितरण मैट्रिक्स

एफ़आई – आयाम	**कार्रवाई बिंदुओं की संख्या**
पहुँच	6 (13%)
उपयोग	19 (40%)
गुणवत्ता	19 (40%)
निगरानी और माप	3 (7%)
कुल	**47 (100%)**

अध्याय -V
निगरानी और मापन तंत्र

एनएसएफआई सार्वभौमिक वित्तीय समावेशन प्राप्त करने की दिशा में एक पारिस्थितिकी-तंत्र के दृष्टिकोण की परिकल्पना करता है। विभिन्न क्षेत्रों को शामिल करते हुए, जहां हितधारकों की ओर से विशिष्ट कार्रवाई की आवश्यकता है, लक्ष्यों का एक सेट भी निर्धारित किया गया है। आवधिक मूल्यांकन और मापन इस कार्यनीति का अभिन्न अंग हैं क्योंकि वे इसके दायरे में उठाए गए उपायों के प्रभाव को मापने के लिए आवश्यक साक्ष्य प्रदान करते हैं। इसके लिए उपयुक्त संकेतकों की पहचान करना आवश्यक है, ताकि इच्छित दिशा में प्रगति का आकलन किया जा सके, तथा फोकस वाले क्षेत्रों और नीति निर्माण के प्रभाव की पहचान की जा सके, जैसा कि कहावत है - 'यदि आप इसे माप सकते हैं, तो आप इसे सुधार सकते हैं।'

2. वित्तीय समावेशन से संबंधित संकेतकों को आम तौर पर 'पहुंच', 'उपयोग' और 'गुणवत्ता' के अंतर्गत वर्गीकृत किया जाता है, ताकि भौगोलिक आधार पर और जनसांख्यिकी (लिंग, आयु, आय आदि) के आधार पर विस्तृत मूल्यांकन किया जा सके। हालाँकि आपूर्ति पक्ष का आकलन विनियामक रिटर्न और अन्य आसानी से उपलब्ध डेटा बिंदुओं के माध्यम से किया जा सकता है, मांग पक्ष के आकलन के लिए जमीनी स्तर पर वित्तीय समावेशन की गुणवत्ता के बारे में जानकारी प्राप्त करने और वित्तीय समावेशन को आगे बढ़ाने हेतु सक्षमकर्ताओं की पहचान करने के लिए अध्ययन/सर्वेक्षण आयोजित करना आवश्यक है।

3. इस प्रकार, यह सिफारिश की जाती है कि वित्तीय समावेशन की स्थिति को मापा जाए और उसकी निगरानी की जाए ताकि वित्तीय समावेशन के आपूर्ति पक्ष (वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के प्रकार, और वितरण चैनल) और वित्तीय समावेशन के मांग पक्ष (वित्तीय सेवाओं के उपयोग को प्रभावित करने वाले कारक) दोनों को कवर किया जा सके।

आपूर्ति पक्ष का मापन:

4. यद्यपि अधिक विस्तृत और सूक्ष्म मूल्यांकन के लिए बैंकिंग आउटलेट, एटीएम, बुनियादी बचत बैंक जमा खाते, ऋण, डिजिटल भुगतान, म्यूचुअल फंड, बीमा और पेंशन उत्पादों में निवेश, जागरूकता पहल आदि से संबंधित पारंपरिक डेटा सेट की हमेशा आवश्यकता होगी, लेकिन भौगोलिक, लिंग, आयु आदि आधारित डिसअग्रीगेटेड डेटा भी महत्वपूर्ण हैं। इसके अतिरिक्त, समावेशन की गुणवत्ता का मूल्यांकन करने तथा वित्तीय पहुंच में आने वाली बाधाओं को समझने के लिए, पहली बार ऋण लेने वाले (न्यु-टु-क्रेडिट) प्रवेशकों, अंतिम छोर पर वित्तीय सेवाओं तक पहुंचने की लागत, निष्क्रिय खाते, निष्क्रिय कारोबार प्रतिनिधियों आदि के आंकड़े महत्वपूर्ण हो जाते हैं।

5. उपर्युक्त के आधार पर, आगे चलकर सभी वित्तीय क्षेत्र के विनियामकों द्वारा डेटा संग्रहण और प्रसार के लिए निम्नलिखित दृष्टिकोण अपनाया जाए।

(क) डेटा संग्रहण प्रयासों से वित्तीय समावेशन पारिस्थितिकी-तंत्र में औपचारिक वित्तीय संस्थाओं की समग्र कवरेज सुनिश्चित हो।

(ख) लिंग और आयु के आधार पर आंकड़ों को जिला स्तर पर एकत्रित किया जाना चाहिए, ताकि वित्तीय उत्पादों और सेवाओं तक पहुंच और उपयोग में भौगोलिक, लिंग और आयु-संबंधी आयामों का आंकलन करने में सुविधा हो और विभिन्न वर्गों की जानकारी प्राप्त हो सके। बैंकिंग क्षेत्र से संबंधित डेटा बिंदुओं की एक सांकेतिक सूची इस अध्याय के परिशिष्ट में दी गई है। इसे सार्वजनिक डोमेन में उपलब्ध कराया जा सकता है।

(ग) वित्तीय सेवा प्रदाताओं द्वारा एकत्रित ग्राहक आंकड़ों में आय स्तर, शिक्षा, व्यवसाय, उद्देश्य आदि जैसी व्यापक श्रेणियां शामिल होनी चाहिए, ताकि उसका विश्लेषण किया जा सके और नीतिगत उपायों को बेहतर ढंग से निर्धारित किया जा सके।

(घ) चुनिंदा शब्दावली, जैसे कमजोर उपभोक्ता, प्रवासी, आदि के लिए व्यापक रूप से स्वीकार्य और सुसंगत डेटा की परिभाषा विकसित की जानी चाहिए, जिसका उपयोग वित्तीय क्षेत्र में उपयुक्त इंटरवेंशन के लिए किया जा सके।

ङ) वर्तमान एफआई-सूचकांक देश के स्तर पर वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में हुई प्रगति को दर्शाता है। क्षेत्रीय स्तर पर वित्तीय समावेशन की सीमा का आकलन करने के उद्देश्य से, राज्य/ केंद्र शासित प्रदेश के स्तर को वरीयता देते हुए, अलग-अलग एफआई सूचकांक विकसित करने की आवश्यकता है। शुरुआत के तौर पर, एनएसएफआई: 2025-30 की अवधि के दौरान, व्यापक कवरेज और राज्य/ केंद्र शासित प्रदेश के स्तर पर अलग – अलग एफआई-सूचकांक की एक नई शृंखला का निर्माण और प्रकाशन किया जा सकता है।

मांग पक्ष का मापन - अध्ययन/सर्वेक्षण का संचालन

6. आपूर्ति पक्ष के डेटा संग्रहण के साथ-साथ, वित्तीय सेवाओं तक पहुंच और उपयोग में आने वाली बाधाओं तथा समावेशन की गुणवत्ता, विशेषकर दूर-दराज़ के इलाकों में, के बारे में विवरण एकत्र करने के लिए मांग पक्ष का मापन आवश्यक है। यह कार्य मांग पक्ष सर्वेक्षणों/फोकस समूह अध्ययनों के माध्यम से किया जा सकता है, जिससे वित्तीय समावेशन के प्रेरकों का पता चल सकता है तथा सामाजिक-आर्थिक कारकों, उत्पादों और सेवाओं की उपयुक्तता, घरेलू स्तर पर ऋण संबंधी कमजोरियों, वित्तीय साक्षरता और क्षमता के स्तर, शिकायत निवारण की स्थिति आदि के रूप में बाधाओं की पहचान करने में मदद मिल सकती है।

7. यकीनन, यदि अंतिम उपयोगकर्ता के परिप्रेक्ष्य पर ध्यान केंद्रित किया जाए, तो मांग पक्ष के मापन में कई पहलुओं पर प्रकाश डालने की क्षमता है, जैसे आवश्यकता और मांग का सरेखण, दूर-दराज़ के इलाकों में वित्तीय सेवाएं प्रदान करने में आईं बाधाएं, क्षेत्रीय अपर्याप्तताएं, उभरती प्राथमिकताएं आदि।

8. यह अनुशंसित किया जाता है कि वित्तीय क्षेत्र के विनियामकों द्वारा वित्तीय समावेशन की स्थिति का आकलन करने के लिए नियमित अध्ययन/सर्वेक्षण आयोजित करने की व्यवस्था स्थापित की जाए।

आगे की राह

9. वित्तीय शिक्षण, ग्राहक संरक्षण, कौशल विकास, आजीविका सहायता, उद्यमशीलता और बाजार सहबद्धता और बहु-हित-धारक दृष्टिकोण के साथ एकीकृत वित्तीय समावेशन नीतियां, वांछित परिणामों को ला सकती हैं, जो वित्तीय सुरक्षा, वित्तीय समुत्थानशीलता और वित्तीय अनुशासन की बेहतर स्थिति में लोगों की खुशहाली में परिलक्षित होती हैं। इसलिए, वित्तीय समावेशन के लिए समग्र और सहक्रियात्मक राह अपनाना ही आगे का रास्ता है।

परिशिष्ट: बैंकिंग क्षेत्र से संबंधित जिलावार आंकड़े:

क्र.सं.	संकेतक/डेटा बिंदु	पृथक्करण
पहुँच		
1	बैंक के अपने कर्मचारियों द्वारा संचालित बैंकिंग आउटलेट्स की संख्या	समूहवार जनसंख्या
2	बीसी द्वारा संचालित बैंकिंग आउटलेट्स की संख्या [फिक्स्ड पॉइंट बीसी आउटलेट [एफबीसी]]	समूहवार जनसंख्या
3	डिजिटल बैंकिंग इकाइयों (डीबीयू) की संख्या	समूहवार जनसंख्या
4	एफबीसी के अलावा अन्य बीसी आउटलेट्स की संख्या	समूहवार जनसंख्या
5	एटीएम की संख्या	समूहवार जनसंख्या
6	निष्क्रिय एफबीसी की संख्या	समूहवार जनसंख्या
7	एफबीसी के अलावा निष्क्रिय बीसी आउटलेटों की संख्या	समूहवार जनसंख्या
उपयोग – बचत		
8	बचत खातों की संख्या	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
9	बचत खातों में बकाया राशि	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
10	बीएसबीडी खातों की संख्या	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
11	बीएसबीडी खातों में बकाया राशि	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
12	बीएसबीडी खातों में से पीएमजेडीवाई खातों की संख्या	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
13	बीएसबीडी खातों में से, पीएमजेडीवाई खातों में बकाया शेष	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
14	बीएसबीडी खातों में से, बीएसबीडी लघु खातों की संख्या	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
15	बीएसबीडी खातों में से, बीएसबीडी- लघु खातों में बकाया शेष	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
16	डॉरमेंट/निष्क्रिय बीएसबीडी खातों की संख्या	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
17	डॉरमेंट/निष्क्रिय बीएसबीडी खातों में बकाया शेष	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
18	डॉरमेंट/निष्क्रिय पीएमजेडीवाई खातों की संख्या	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
19	डॉरमेंट/निष्क्रिय पीएमजेडीवाई खातों में बकाया शेष	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
20	ओवरड्राफ्ट (ओडी) सुविधा का लाभ उठाने वाले बीएसबीडी खातों की संख्या	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
21	ओडी सुविधा का लाभ उठाने वाले बीएसबीडी खातों में बकाया शेष	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
22	ओवरड्राफ्ट (ओडी) सुविधा का लाभ उठाने वाले पीएमजेडीवाई खातों की संख्या	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
23	ओवरड्राफ्ट सुविधा का लाभ उठाने वाले पीएमजेडीवाई खातों में बकाया शेष	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
24	बीएसबीडी खातों की संख्या जिनमें मूल्यवर्धित सेवाएं (चेक बुक, मोबाइल बैंकिंग, एसएमएस, इंटरनेट बैंकिंग आदि) प्रदान की जाती हैं	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
उपयोग - उद्यमशीलता ऋण		
25	सूक्ष्म उद्यमों के ऋण खातों की संख्या	लिंग और जनसंख्या समूहवार
26	सूक्ष्म उद्यमों के ऋण में बकाया राशि	लिंग और जनसंख्या समूहवार

क्र.सं.	संकेतक/डेटा बिंदु	पृथक्करण
27	सूक्ष्म उद्यमों को ऋण - तिमाही के दौरान संवितरण	लिंग और जनसंख्या समूहवार
28	व्यक्ति [उद्यमी जो एमएसएमई के रूप में वर्गीकृत नहीं हैं] के ऋण खातों की संख्या	लिंग और जनसंख्या समूहवार
29	व्यक्ति [एमएसएमई के रूप में वर्गीकृत नहीं किए गए उद्यमी] के ऋण खातों में बकाया राशि	लिंग और जनसंख्या समूहवार
30	व्यक्ति [एमएसएमई के रूप में वर्गीकृत नहीं किए गए उद्यमी] को ऋण - तिमाही के दौरान संवितरण	लिंग और जनसंख्या समूहवार
उपयोग - कृषि ऋण		
31	एसएफ/एमएफ को ऋण खातों की संख्या	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
32	एसएफ/एमएफ को ऋण में बकाया राशि	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
33	एसएफ/एमएफ को ऋण – तिमाही के दौरान संवितरण	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
34	केसीसी खातों की संख्या	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
35	केसीसी खातों में बकाया राशि	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
36	केसीसी ऋण - तिमाही के दौरान संवितरण	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
उपयोग – न्यू टु क्रेडिट		
37	पहली बार ऋण लेने वालों (न्यु-टु-क्रेडिट) के खातों की संख्या [व्यक्तिगत]	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
38	पहली बार ऋण लेने वालों के खातों की स्वीकृत ऋण राशि [व्यक्तिगत]	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
39	पहली बार ऋण लेने वालों के खातों की संख्या- सूक्ष्म उद्यम [एमएसएमई]	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
40	पहली बार ऋण लेने वालों के खातों की स्वीकृत ऋण राशि - सूक्ष्म उद्यम [एमएसएमई]	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
41	पहली बार ऋण लेने वालों के खातों की संख्या - सूक्ष्म उद्यम [एमएसएमई]	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
42	पहली बार ऋण लेने वालों के खातों की स्वीकृत ऋण राशि - सूक्ष्म उद्यम [एमएसएमई]	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
43	पहली बार ऋण लेने वालों के खातों की संख्या - [एमएसएमई]	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
44	पहली बार ऋण लेने वालों के खातों की स्वीकृत ऋण राशि - [एमएसएमई]	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
उपयोग - माइक्रो क्रेडिट		
45	स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी) के बचत बैंक खातों की संख्या	जनसंख्या समूहवार
46	एसएचजी के बचत बैंक खाते में बकाया राशि	जनसंख्या समूहवार
47	बकाया ऋण वाले ऋण सहलग्न एसएचजी की संख्या	जनसंख्या समूहवार
48	ऋण सहलग्न एसएचजी खातों में बकाया राशि	जनसंख्या समूहवार
49	एसएचजी को ऋण - तिमाही के दौरान संवितरण	जनसंख्या समूहवार
50	जेएलजी के ऋण खातों की संख्या	जनसंख्या समूहवार
51	जेएलजी की बकाया राशि	जनसंख्या समूहवार
52	जेएलजी को ऋण - तिमाही के दौरान संवितरण	जनसंख्या समूहवार
कारोबार प्रतिनिधि/अंतिम छोर तक सेवाएं प्रदान करने संबंधी संकेतक		
53	बीसी एजेंटों की संख्या	लिंग और जनसंख्या समूहवार

क्र.सं.	संकेतक/डेटा बिंदु	पृथक्करण
54	कुल कारोबार प्रतिनिधियों में से, कम से कम नकद प्राप्ति, नकद निकासी, धन प्रेषण और बचत खाता खोलने की सुविधा प्रदान करने वाले कारोबार प्रतिनिधि (जनसंख्या समूहवार)	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
55	बीसी एजेंटों को दिया गया कमीशन	राशि [शून्य, 10 हजार से कम; 10 हजार से 20 हजार और 20 हजार और उससे अधिक], लिंग और जनसंख्या समूहवार
डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं के संकेतक		
56	वरिष्ठ नागरिक खाताधारकों की संख्या	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
57	ऐसे वरिष्ठ नागरिक खाताधारकों की संख्या जिनमें डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जा रही हैं	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
58	दिव्यांगजन खाता धारकों की संख्या	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
59	ऐसे दिव्यांग खाताधारकों की संख्या जिनमें डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जा रही हैं	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार
कारोबार प्रतिनिधि/ अंतिम छोर तक सेवाएं प्रदान करने के ज़रिए लेनदेनों संबंधी संकेतक		
60	आईसीटी-बीसी लेनदेन के माध्यम से धन-प्रेषण (संख्या)	लिंग और जनसंख्या समूहवार
61	आईसीटी-बीसी लेनदेन के माध्यम से धन-प्रेषण (राशि)	लिंग और जनसंख्या समूहवार
62	आईसीटी-बीसी लेनदेन के माध्यम से जमा (संख्या)	लिंग और जनसंख्या समूहवार
63	आईसीटी-बीसी लेनदेन के माध्यम से जमा (राशि)	लिंग और जनसंख्या समूहवार
64	आईसीटी-बीसी लेनदेन के माध्यम से निकासी (संख्या)	लिंग और जनसंख्या समूहवार
65	आईसीटी-बीसी लेनदेन के माध्यम से निकासी (राशि)	लिंग और जनसंख्या समूहवार
66	गैर-वित्तीय लेनदेन (संख्या)	लिंग और जनसंख्या समूहवार
67	अन्य एफआई उत्पाद - बीसी के माध्यम से सूक्ष्म बीमा, पेंशन, आदि (संख्या)	लिंग और जनसंख्या समूहवार
68	बीसी के माध्यम से किए गए लेनदेन के लिए ग्राहकों से वसूले गए शुल्क	लिंग और जनसंख्या समूहवार
डिजिटल एक्सेस माध्यमों का उपयोग		
69	रिपोर्टिंग तिमाही के दौरान आरटीजीएस/एनईएफ़टी/आईएमपीएस/यूपीआई/ अन्य डिजिटल माध्यमों का उपयोग करने वाले खातों की संख्या	लिंग, आयु और जनसंख्या समूहवार

अनुबंध-I (अध्याय I) - एनएसएफ़आई: 2019-24 लक्ष्य और उपलब्धियां

एनएसएफ़आई (2019-24) - कार्यनीतिक स्तंभ, मील के पत्थर और उपलब्धियाँ

कार्यनीतिक स्तंभ – I: वित्तीय सेवाओं तक सार्वभौमिक पहुँच

प्रत्येक गांव को 5 किलोमीटर के दायरे में एक औपचारिक वित्तीय सेवा प्रदाता तक पहुंच उपलब्ध होगी। ग्राहकों को एक आसान और परेशानी मुक्त डिजिटल प्रक्रिया के माध्यम से शामिल किया जाए और प्रक्रियाओं को कम कागजी तंत्र की ओर उन्मुख किया जाना चाहिए।

लक्ष्य –

• अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों/भुगतान बैंकों/लघु वित्त बैंकों के बैंकिंग आउटलेट्स की पहुंच बढ़ाना, ताकि मार्च 2020 तक प्रत्येक गांव के 5 किलोमीटर के दायरे में / पहाड़ी इलाकों में 500 घरों की बस्ती में बैंकिंग पहुंच उपलब्ध कराई जा सके।

• मार्च 2022 तक कम नकदी वाले समाज की ओर बढ़ने के लिए आवश्यक बुनियादी ढांचे का निर्माण करने हेतु सभी टियर-II से टियर VI केंद्रों में डिजिटल वित्तीय सेवाओं के विभिन्न तरीकों के लिए पारिस्थितिकी-तंत्र को मजबूत करना।

• वित्तीय सेवा प्रदाताओं को मोबाइल ऐप सहित आभासी तरीकों के माध्यम से पहुंच को मजबूत करने के लिए नवीन दृष्टिकोण अपनाने हेतु प्रोत्साहित करने के लिए फिन-टेक क्षेत्र में विकास का लाभ उठाना है, ताकि मार्च 2024 तक प्रत्येक वयस्क को मोबाइल डिवाइस के माध्यम से वित्तीय सेवा प्रदाता तक पहुंच प्राप्त हो सके।

• मार्च 2024 तक ग्राहकों को शामिल करने के लिए तेजी से डिजिटल और सहमति-आधारित संरचना की ओर बढ़ना।

उपलब्धियां –

1. इस लक्ष्य के अनुसार, 5 किलोमीटर / 500 परिवारों वाली प्रत्येक बस्ती के दायरे में बैंकिंग पहुंच उपलब्ध कराने के लिए 1.21 लाख गांवों की पहचान की गई। इस संबंध में, 99.9 प्रतिशत से अधिक गांवों को किसी न किसी रूप में बैंकिंग सुविधा उपलब्ध करा दी गई है।

2. नवीनतम तकनीक का लाभ उठाकर ग्राहकों को डिजिटल रूप से शामिल करने में सुविधा के लिए, आरबीआई ने ग्राहक ऑन-बोर्डिंग हेतु वीडियो आधारित ग्राहक पहचान प्रक्रिया (वी-सीआईपी) शुरू करने के लिए 25 फरवरी 2016 के केवाईसी पर मास्टर निदेश को 9 जनवरी 2020 को संशोधित किया। यह एक वैकल्पिक, सहमति-आधारित ग्राहक ऑन-बोर्डिंग प्रक्रिया है, जिसमें कुछ जोखिम कम करने के उपाय शामिल हैं और इसे मोबाइल फोन आदि जैसे डिजिटल उपकरणों का उपयोग करके क्रियान्वित किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त, पीएमएल नियमों में 19 अगस्त 2020 के संशोधन में दिए गए 'डिजिटल केवाईसी' और 'समतुल्य ई-दस्तावेज' को भी ग्राहकों की डिजिटल ऑन-बोर्डिंग के लिए केवाईसी पर मास्टर निदेश में शामिल किया गया है।

3. ग्राहक की समुचित सावधानी (सीडीडी) हेतु वी-सीआईपी का और अधिक लाभ उठाने के लिए, आरबीआई ने 10 मई 2021 को केवाईसी पर मास्टर निदेश में बदलाव के माध्यम से, प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ताओं और बेनीफिशियल ओनर ऑफ लीगल एंटीटीज़ सहित सभी श्रेणियों के ग्राहकों को शामिल करने के लिए वीडियो आधारित ग्राहक पहचान प्रक्रिया (वी-सीआईपी) के दायरे का विस्तार किया है। ऐसा यूआईडीएआई की आधार संख्या और केंद्रीकृत केवाईसी रजिस्ट्री के केवाईसी पहचानकर्ता का लाभ उठाकर किया गया है। इसके अतिरिक्त, वी-सीआईपी का उपयोग करके आवधिक अद्यतन भी सक्षम किया गया है।

4. नवीन समाधानों को बढ़ावा देने के लिए रेगुलेटरी सैंडबॉक्स तंत्र को संस्थागत रूप दिया गया है और अब तक पांच समूहों की मेजबानी की गई है, जिसमें ऑन-टैप एप्लिकेशन की उपलब्धता के साथ संबंधित क्षेत्रों में विभिन्न उत्पादों का परीक्षण किया जा रहा है। इसके अलावा, वित्तीय उत्पादों/सेवा प्रदाताओं के नवो-

न्मेष को सुविधाजनक बनाने के लिए, जिनके व्यवसाय मॉडल/गतिविधियां/विशेषताएं एक से अधिक वित्तीय क्षेत्र विनियामकों के अधिकार क्षेत्र में आती हैं, अंत:प्रचालनीय रेगुलेटरी सैंडबॉक्स (आईओआरएस) के लिए एक मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) लागू की गई है।

5. एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई): आरबीआई ने क्रेडिट कार्ड को यूपीआई से जोड़ने की सुविधा प्रदान की है, जिससे क्यूआर कोड रखने वाले छोटे व्यापारियों को भी क्रेडिट भुगतान का लाभ मिल सकेगा। यूपीआई लाइट एक ऑन-डिवाइस वॉलेट है, जो यूपीआई पिन की आवश्यकता के बिना 1,000 रुपये तक की भुगतान सुविधा प्रदान करता है, वॉलेट की सीमा 5,000 रुपये है। यूपीआई लाइट से भुगतान जारीकर्ता बैंक पर बोझ नहीं डालता, जिससे सीबीएस पर भार कम होता है और लेनदेन की सफलता दर बढ़ जाती है। यूपीआई लाइट के विस्तार के रूप में, यूपीआई लाइट एक्स (ऑफलाइन भुगतान) का सितंबर 2023 में शुभारंभ किया गया है। 500 रुपये तक के यूपीआई भुगतान (पी2पी और पी2एम) मोबाइल नेटवर्क की आवश्यकता के बिना किए जा सकते हैं।

6. जनवरी 2022 में भुगतान और निपटान प्रणाली विभाग, आरबीआई द्वारा ऑफलाइन मोड में छोटे मूल्य के डिजिटल भुगतान की सुविधा के लिए एक रूपरेखा बनाई गई थी।

7. सितंबर 2023 में संवादात्मक भुगतान शुरू किया गया, जिससे उपयोगकर्ता सुरक्षित वातावरण में लेनदेन शुरू करने और पूरा करने के लिए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) संचालित प्रणाली के साथ बातचीत में शामिल होते हैं। इससे भुगतान और बैंकिंग में ग्राफिकल यूजर इंटरफेस से आवाज द्वारा संचालित संवादात्मक उपयोगकर्ता भुगतान की ओर बदलाव आने की उम्मीद है। चूंकि भुगतान की सुविधा भारतीय क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है, इससे अपनी मातृभाषा में बात करने वाले लोगों के लिए भुगतान सुलभ होगा। इससे वरिष्ठ नागरिकों, दिव्यांगजनों और नए उपयोगकर्ताओं को डिजिटल भुगतान में शामिल करने में भी मदद मिलेगी।

8. रिज़र्व बैंक ने सम्पूर्ण वित्तीय क्षेत्र में नवोन्मेष को बढ़ावा देने के लिए रिज़र्व बैंक इनोवेशन हब (आरबीआईएच) की स्थापना की है, जिसका उद्देश्य प्रौद्योगिकी का लाभ उठाकर ऐसा वातावरण तैयार करना है जो नवोन्मेष को सुगम बनाएगा और उसे बढ़ावा देगा।

9. फिनटेक अपनाने और नवोन्मेष को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य से, आईआरडीएआई ने रेगुलेटरी सैंडबॉक्स को अधिसूचित किया है जिसके तहत 300 से अधिक प्रस्तावों की जांच की गई है और उचित अनुमोदन दिए गए हैं। ग्राहकों को शामिल करना (ऑन-बोर्डिंग), पॉलिसी संबंधी सेवा और दावा निपटान में फिनटेक के उपयोग से संबंधित प्रस्ताव थे।

10. आईआरडीएआई ने सभी हितधारकों को डिजिटल आधारित ग्राहक ऑन-बोर्डिंग, पॉलिसी संबंधी सेवा कार्य और पॉलिसीधारक शिक्षा के प्रगतिशील कार्यान्वयन के अनुदेश दिए हैं। अधिकांश बीमा कंपनियों ने ग्राहकों से जुड़ने के लिए ग्राहक पोर्टल, मोबाइल ऐप, व्हाट्सएप, वेब-आधारित टूल आदि जैसे विभिन्न नवीन समाधान विकसित किए हैं। लगभग 60% बीमा कम्पनियों ने बीमा बिक्री के साथ-साथ सेवाओं तक पहुंच प्रदान करने के लिए मोबाइल ऐप लॉन्च किए हैं। आईआरडीएआई शेष बीमा कम्पनियों के साथ भी संपर्क में है और उन्हें विश्वास है कि समय-सीमा के भीतर मोबाइल डिवाइस के माध्यम से सभी वयस्कों तक पहुंच उपलब्ध करा दी जाएगी।

11. बीमा कंपनियों को ऐसे उत्पाद डिजाइन करने की अनुमति दी गई है, जो व्यक्तिगत शुद्ध जोखिम उत्पाद (प्योर रिस्क प्रोडक्ट), ग्रुप टर्म, ग्रुप क्रेडिट लाइफ और सूक्ष्म बीमा (माइक्रो इंश्योरेंस) उत्पादों के संबंध में न्यूनतम एक महीने की पॉलिसी अवधि के अधीन, विभिन्न प्रकार की पॉलिसी अवधि प्रदान करते हैं।

12. आईआरडीएआई ने बीमाकर्ताओं के लिए ग्रामीण और सामाजिक क्षेत्र के दायित्वों से संबंधित अपने नियमों में संशोधन किया है। बीमा समावेशन को मापने के तरीके में संशोधित विनियमन एक महत्वपूर्ण परिवर्तन दर्शाते हैं। साधारण बीमा के लिए, सकल प्रत्यक्ष (ग्रौस डाइरेक्ट) प्रीमियम से ध्यान हटाकर ग्राम पंचायत स्तर पर जारी पॉलिसियों की संख्या पर केन्द्रित किया गया है, जिसमें मोटर वाहन, आवास और दुकानों को कवर करने पर जोर दिया गया है। जीवन और स्वास्थ्य बीमा के लिए, जारी की गई पॉलिसियों की संख्या के बजाय, किसी ग्राम पंचायत में

जीवन बीमा या स्वास्थ्य और निजी दुर्घटना बीमा के अंतर्गत कवर किए गए जीवन की संख्या को गिना जाता है।

13. सामाजिक क्षेत्र का दायरा बढ़ाकर कार्डधारकों (जैसे बीपीएल कार्डधारक, ई-श्रम कार्डधारक, मनरेगा कार्डधारक, डीबीटी लाभार्थी, जन-धन खाताधारक आदि) और विभिन्न बीमा योजना के लाभार्थियों को इसमें शामिल किया गया है। जीवन की अधिक कवरेज को सक्षम करने के लिए, सामाजिक क्षेत्र दायित्व के रूप में निर्धारित जीवन का अनुपात सभी जीवन, साधारण और स्टैंडअलोन स्वास्थ्य बीमा कंपनियों के लिए कवर किए गए सभी जीवन के 0.5-5 प्रतिशत से बढ़ाकर 10 प्रतिशत कर दिया गया है। इस बदलाव से सामाजिक क्षेत्र के बीमा का दायरा काफी बढ़ गया है, जिससे अधिकाधिक लोगों को इसके संरक्षण में लाया जा रहा है।

14. पॉलिसीधारकों/संभावितों को विभिन्न वितरण चैनलों के माध्यम से बीमा के लिए व्यापक विकल्प और पहुंच प्रदान करने तथा अंतिम छोर तक बीमा की पहुंच को सुगम बनाने के लिए, कॉर्पोरेट एजेंटों (सीए) और बीमा विपणन फर्मों (आईएमएफ) के लिए समझौतों (टाई अप) की अधिकतम संख्या बढ़ा दी गई है। एक सीए 9 बीमा कंपनियों (पहले 3 बीमा कंपनियां) के साथ समझौता कर सकता है और आईएमएफ़ जीवन, साधारण और स्वास्थ्य के प्रत्येक व्यवसाय क्षेत्र में उनके बीमा उत्पादों के वितरण के लिए 6 बीमा कंपनियों (पहले 2 बीमा कंपनियां) के साथ समझौता कर सकता है। आईएमएफ के कार्यक्षेत्र का विस्तार कर उसे उन सभी राज्यों में शामिल कर दिया गया है जहां वे पंजीकृत हैं।

15. पीएफआरडीए ने दोहरे प्रमाणीकरण और वीडियो केवाईसी के माध्यम से राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (एनपीएस) के अंतर्गत ग्राहकों को जोड़ने के लिए पॉइंट्स ऑफ प्रेजेंस (पीओपी) को सक्षम बनाया है। इसके अलावा, पीएफआरडीए ने न केवल ऑनबोर्डिंग के लिए, बल्कि सेवा और निकासी के लिए भी ऑफलाइन/ऑनलाइन आधार का उपयोग करके डिजिटल सहमति-आधारित संरचना में बड़ी प्रगति की है।

16. एनपीएस, एनपीएस-लाइट-स्वावलंबन योजना और अटल पेंशन योजना (एपीवाई) से संबंधित सेवा के लिए पीएफआरडीए द्वारा मोबाइल एप्लिकेशन विकसित किए गए हैं।

17. वित्तीय सेवाओं तक सार्वभौमिक पहुंच को सुगम बनाने तथा फिन-टेक क्षेत्र में विकास का लाभ उठाने के लिए, सेबी ने विभिन्न उपाय किए हैं, जैसे:

18. सेबी ने विभिन्न वित्तीय साधनों के लेनदेन की संपूर्ण प्रक्रिया को स्वचालित करने के लिए स्ट्रेट थ्रू प्रोसेसिंग (एसटीपी) की शुरुआत की। शेयर दलालों आदि जैसे बाजार सहभागियों ने भी निवेशकों के लिए ट्रेडिंग तंत्र को सुगम बनाने हेतु मोबाइल ऐप शुरू किए।

19. निवेशकों को ई-केवाईसी का उपयोग करके अपने ट्रेडिंग और डीमैट खाते तथा म्यूचुअल फंड फोलियो ऑनलाइन खोलने में सक्षम बनाया गया तथा वे इन खातों का उपयोग ट्रेडिंग उद्देश्यों के लिए कर सकते हैं। इसके अलावा, सेबी ने खुदरा निवेशकों को बेसिक सर्विसेज डीमैट अकाउंट (बीएसडीए) की सुविधा भी प्रदान की है, जहां 10 लाख रुपये तक की होल्डिंग वैल्यू वाले निवेशकों को शून्य/न्यूनतम वार्षिक रखरखाव शुल्क का भुगतान करने की आवश्यकता है।

20. म्यूचुअल फंड की पहुंच व्यापक जनसंख्या तक बढ़ाने के लिए, म्यूचुअल फंड की योजना में निवेश हेतु न्यूनतम राशि 500 रुपये रखी गई है। इसके अलावा, सेबी ने माइक्रो-एसआईपी की अवधारणा भी शुरू की है, जहां कोई व्यक्ति 100 रुपये प्रति माह का न्यूनतम निवेश करके एसआईपी मोड के माध्यम से म्यूचुअल फंड में निवेश कर सकता है। मार्च 2024 तक 17.78 करोड़ म्यूचुअल फंड फोलियो थे।

21. निवेशकों के लिए प्राथमिक बाजार तक पहुंच को सुगम बनाने के लिए आईपीओ निवेश की व्यवस्था को डिजिटल बनाया गया है। निवेशक एएसबीए और यूपीआई के माध्यम से अपने बैंकिंग खाते का उपयोग करके आईपीओ में बोली लगा सकते हैं। इसके अलावा, ऑफ़र दस्तावेज़ आईपीओ लॉन्च करने वाली कंपनी की वेबसाइट, स्टॉक एक्सचेंज और सेबी जैसे ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म पर भी उपलब्ध कराए जाते हैं, ताकि वे निवेशकों के संदर्भ के लिए आसानी से उपलब्ध हों।

22. प्रतिभूति बाजारों में ऑनलाइन प्लेटफॉर्म उपलब्ध हैं ताकि म्यूचुअल फंड निवेशक/धारक अपना केवाईसी पंजीकृत कर सकें,

म्यूचुअल फंड की इकाइयों में निवेश/रिडीम कर सकें और ईमेल आईडी/बैंक खाता/संपर्क नंबर आदि में बदलाव जैसे गैर-वित्तीय लेनदेन कर सकें। इसके अतिरिक्त, यूनिटधारकों के हितों की रक्षा के लिए, सेबी ने म्यूचुअल फंड यूनिटों की खरीद/मोचन/नामांकन के लिए ऑनलाइन लेनदेन हेतु दोहरे प्रमाणीकरण (2एफ़ए) की शुरुआत की है।

23. म्यूचुअल फंड योजनाओं में 'रिस्क-ओ-मीटर' की शुरुआत की गई, जो म्यूचुअल फंड यूनिटधारकों को फंड के जोखिम को निवेशक के जोखिम प्रोफाइल के साथ संरेखित करने में सक्षम बनाता है।

कार्यनीतिक स्तंभ – II: विभिन्न प्रकार की बुनियादी वित्तीय सेवाएं प्रदान करना

प्रत्येक इच्छुक और पात्र वयस्क को वित्तीय सेवाओं का एक बुनियादी समूह प्रदान किया जाना चाहिए, जिसमें एक बुनियादी बचत बैंक जमा खाता, ऋण, एक सूक्ष्म जीवन और गैर-जीवन बीमा उत्पाद, एक पेंशन उत्पाद और एक उपयुक्त निवेश उत्पाद शामिल हैं।

लक्ष्य -

• प्रत्येक इच्छुक और पात्र वयस्क, जो पीएमजेडीवाई के अंतर्गत दर्ज है (हाल ही में रोजगार प्राप्त करने वाले युवाओं सहित) को मार्च 2020 तक बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई, पीएमएसबीवाई, आदि), पेंशन योजना (एनपीएस, एपीवाई, आदि) के अंतर्गत दर्ज किया जाए।

• मार्च 2020 तक सभी कारोबार प्रतिनिधियों की क्षमता निर्माण या तो सीधे मूल संस्था द्वारा या मान्यता प्राप्त संस्थानों के माध्यम से किया जाएगा।

• मार्च 2022 तक सार्वजनिक ऋण रजिस्ट्री (पीसीआर) को पूरी तरह से चालू कर दिया जाए ताकि अधिकृत वित्तीय संस्थाएं सभी नागरिकों के ऋण प्रस्तावों का आकलन करने के लिए इसका लाभ उठा सकें।

उपलब्धियां –

1. प्रधान मंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना [पीएमजेजेबीवाई]: मार्च 2024 तक, 16 करोड़ लाभार्थियों को पीएमजेजेबीवाई के तहत दर्ज किया गया है।

2. प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना [पीएमएसबीवाई]: मार्च 2024 तक, पीएमएसबीवाई के तहत 33.78 करोड़ लाभार्थियों को दर्ज किया गया है।

3. अटल पेंशन योजना [एपीवाई]: मार्च 2024 तक, 5.55 करोड़ ग्राहक एपीवाई के तहत दर्ज थे।

4. सरकार ने अपने केंद्रीय बजट 2023-24 में वित्तीय और सहायक सूचनाओं के केंद्रीय भंडार के रूप में कार्य करने के लिए एक अलग राष्ट्रीय वित्तीय सूचना रजिस्ट्री (एनएफआईआर) स्थापित करने की घोषणा की है।

5. प्रशिक्षकों को प्रशिक्षित करने का कार्यक्रम, जिसका उद्देश्य ग्रामीण शाखा प्रबंधकों के माध्यम से कारोबार प्रतिनिधियों [बीसी] को जागरूक बनाना था, बीसी एजेंटों की क्षमता निर्माण में सहायक था। 51000 से अधिक बैंक अधिकारियों को प्रशिक्षित किया गया, जिन्होंने 27 लाख से अधिक कारोबार प्रतिनिधियों को जागरूक किया। इस कार्यक्रम के फलस्वरूप बैंकों द्वारा नियमित आधार पर बीसी एजेंटों की सहायता की जाने लगी।

कार्यनीतिक स्तंभ – III: आजीविका और कौशल विकास तक पहुंच

वित्तीय प्रणाली में नए प्रवेशकर्ता, यदि पात्र हैं और किसी आजीविका/कौशल विकास कार्यक्रम में भाग लेने के इच्छुक हैं, तो उन्हें चल रहे सरकारी आजीविका कार्यक्रमों के बारे में प्रासंगिक जानकारी दी जाएं, जिससे उन्हें अपने कौशल को बढ़ाने और सार्थक आर्थिक गतिविधि में संलग्न होने और आय के सृजन में सुधार करने में मदद मिलेगी।

लक्ष्य –

• आरएसईटीआई, एनआरएलएम, एनयूएलएम, पीएमकेवीवाई के माध्यम से चल रहे कौशल विकास और आजीविका सृजन कार्यक्रमों से संबंधित सभी प्रासंगिक विवरण नए प्रवेशकों को खाता खोलने के समय उपलब्ध कराए जाएं। ऐसे खाताधारकों, जिनमें बेरोजगार युवा और महिलाएं शामिल हैं और जो कौशल विकास के लिए इच्छुक हैं और आजीविका कार्यक्रम का हिस्सा

बनना चाहते हैं, के विवरण का मार्च 2020 तक संबंधित कौशल विकास केंद्रों/ आजीविका मिशन के साथ आदान-प्रदान किया जाए।

• नए वित्तीय रूप से शामिल स्वयं सहायता समूहों/सूक्ष्म उद्यमियों के लिए सहायता के महत्व को ध्यान में रखते हुए, वित्तीय साक्षरता, प्रबंधकीय कौशल, ऋण और बाजार संबंधों पर उनकी जागरूकता बढ़ाने के लिए नागरिक समाज/बैंकों/गैर सरकारी संगठनों के प्रयासों के संमिलन को सुनिश्चित करने वाले एक केंद्रित दृष्टिकोण के लिए एक रूपरेखा को राष्ट्रीय कौशल विकास मिशन द्वारा मार्च 2022 तक विकसित करने की आवश्यकता है।

उपलब्धियां –

1. एसएलबीसी/यूटीएलबीसी में विभिन्न कौशल विकास और आजीविका सृजन कार्यक्रमों के अंतर्गत लाभार्थियों को जागरूक करने पर विचार-विमर्श किया जाता है।

2. वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान, विभिन्न कौशल विकास कार्यक्रमों के माध्यम से 18.42 लाख से अधिक लाभार्थियों को जागरूक किया गया है, जिनमें से लगभग 49.02% (9.03 लाख) लाभार्थी बैंक से जुड़े या ऋण से जुड़े हैं। कुल लाभार्थियों में से लगभग 90% महिलाएं थीं।

3. इसके अलावा, बैंकों को सूचित किया गया कि वे संबंधित एसएलबीसी/यूटीएलबीसी वेबसाइट से प्रासंगिक जानकारी/ विवरण प्राप्त करके 'बैंक में नए ' ग्राहकों को कौशल विकास से संबंधित प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने के लिए एक तंत्र को संस्थागत बनाएं। अधिकांश बैंकों ने इस संबंध में कार्रवाई की पुष्टि की है।

4. नाबार्ड स्वयं सहायता समूहों के संवर्धन, पोषण और बैंकों के साथ ऋण संपर्क के लिए अनुदान सहायता प्रदान करता है। इसके अलावा, नाबार्ड स्वयं सहायता समूहों को लक्ष्यित करते हुए सूक्ष्म उद्यम विकास कार्यक्रम (एमईडीपी) और आजीविका एवं उद्यम विकास कार्यक्रम (एलईडीपी) के माध्यम से आजीविका हस्तक्षेप का संचालन कर रहा है।

5. एनआरएलएम के माध्यम से कार्यान्वित कार्यक्रमों में वित्तीय साक्षरता के लिए एक समर्पित क्षेत्र स्तरीय संरचना बनाई गई है।

6. सिडबी अपने अधिदेश के अंतर्गत समग्र रूप से एमएसएमई क्षेत्र के संवर्धन और विकास के लिए निर्देशित अनेक योजनाओं और कार्यक्रमों के कार्यान्वयन में सक्रिय रूप से संलग्न रहा है।

कार्यनीतिक स्तंभ IV: वित्तीय साक्षरता और शिक्षा

उत्पाद और उसकी प्रक्रियाओं को समझने के लिए विशिष्ट लक्ष्यित वर्गों (जैसे बच्चे, किशोर, महिलाएं, नए कर्मचारी/उद्यमी, किसी पारिवार का सदस्य, सेवानिवृत्त होने वाले, सेवानिवृत्त आदि) के लिए आसानी से समझ में आने वाले वित्तीय साक्षरता मॉड्यूल ऑडियो-वीडियो/पुस्तिकाओं के रूप में उपलब्ध कराए जाएंगे। यह भी उम्मीद है कि ये मॉड्यूल नए प्रवेशकों के लिए मददगार साबित होंगे।

लक्ष्य –

• राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा केंद्र (एनसीएफई) के माध्यम से वित्तीय साक्षरता मॉड्यूल विकसित करना, जिसमें ऑडियो-वीडियो विषय-वस्तु/पुस्तिकाओं आदि के रूप में वित्तीय सेवाओं को शामिल किया गया हो। ये मॉड्यूल मार्च 2021 तक विशिष्ट लक्ष्यित वर्गों (जैसे बच्चे, किशोर, महिलाएं, नए कर्मचारी/उद्यमी, वरिष्ठ नागरिक आदि) पर केंद्रित हो।

• अवधारणा साक्षरता के साथ-साथ प्रक्रिया साक्षरता पर ध्यान केंद्रित करें, जो ग्राहकों को न केवल यह समझने में सक्षम बनाए कि उत्पाद क्या है, बल्कि उन्हें कार्यनीति अवधि (2019-2024) के दौरान प्रौद्योगिकी आधारित डिजिटल कियोस्क, मोबाइल ऐप आदि का उपयोग करके उत्पाद का उपयोग करने में भी मदद करे।

• मार्च 2024 तक देश के प्रत्येक ब्लॉक में वित्तीय साक्षरता केंद्रों (सीएफएल) की पहुंच का विस्तार करना।

उपलब्धियां –

1. राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा केंद्र (एनसीएफई) ने एनसीएफई वेबसाइट पर होस्ट किए गए ऑडियो वीडियो प्रारूप में सभी चार क्षेत्रों के विनियामकों को कवर करते हुए एक व्यापक पाठ्यक्रम विषय-वस्तु विकसित की है और यह 'शेयरेबल कोंटेंट ऑब्जेक्ट रिफ्रेन्स मॉडल' [एससीओआरएम] के अनुरूप है। विषय-वस्तु में चार खंड (बैंकिंग, प्रतिभूति बाजार, बीमा और पेंशन उत्पाद) हैं, जिन्हें

वित्तीय साक्षरता पर ओईसीडी/आईएनएफई कोर दक्षता फ्रेमवर्क की समग्र संरचना के अनुसार 20 मॉड्यूल (धन और लेनदेन, वित्तीय अभिलेख और अनुबंध, आय और व्यय का प्रबंधन, दीर्घकालिक योजना, वित्तीय सुरक्षा नेट और बीमा, घोटाले और धोखाधड़ी आदि) में विभाजित किया गया है, जिनमें से प्रत्येक की अवधि 15-20 मिनट है। विभिन्न मॉड्यूल विभिन्न लक्ष्यित समूहों जैसे उद्यमी/एमएसएमई, वरिष्ठ नागरिक, महिलाएं, किशोर, बच्चे आदि की जरूरतों को पूरा करते हैं।

2. संशोधित वित्तीय शिक्षण हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति (2020-2025) एक व्यापक पांच-वर्षीय कार्य योजना लेकर आई है, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ प्रक्रिया साक्षरता और डिजिटल साक्षरता को भी शामिल किया गया है।

3. वित्तीय साक्षरता के प्रसार के अपने प्रयास में आरबीआई ने अपनी वेबसाइट पर वित्तीय साक्षरता विषय-वस्तु को विभिन्न भाषाओं में अपडेट किया है, जिसमें वित्तीय शिक्षण वेबपेज, अर्थात् 'आरबीआई कहता है' और सोशल मीडिया चैनल शामिल हैं। इसके अलावा, फेम (वित्तीय जागरूकता संदेश) पुस्तिका जिसमें बीस संस्थान/उत्पाद निष्पक्ष वित्तीय जागरूकता संदेश शामिल हैं, वित्तीय दक्षताएं, बुनियादी बैंकिंग, डिजिटल वित्तीय साक्षरता और उपभोक्ता संरक्षण के चार विषयों पर प्रासंगिक संदेशों का प्रचार करते हुए बैंक की वेबसाइट पर डाल दिया गया है।

4. एनसीएफई अपने वित्तीय शिक्षण के कार्यक्रमों, अर्थात् वित्तीय शिक्षण प्रशिक्षण कार्यक्रम (एफइटीपी), वित्तीय जागरूकता और उपभोक्ता प्रशिक्षण (एफएसीटी) और वयस्कों के लिये वित्तीय शिक्षण कार्यक्रम (एफइपीए) को ऑनलाइन और ऑफलाइन दोनों मोड में संचालित कर रहा है। इसके अलावा, एनसीएफई का मनी स्मार्ट स्कूल प्रोग्राम (एमएसएसपी) कक्षा VI से X तक के स्कूली छात्रों को अपना वित्तीय ज्ञान बढ़ाने के लिए प्रोत्साहित करता है। ओईसीडी की सिफारिश के अनुरूप, एनसीएफई द्वारा आयोजित राष्ट्रीय वित्तीय साक्षरता मूल्यांकन परीक्षा (एनएफएलएटी) कक्षा VI से XII तक के स्कूली छात्रों को उनके जीवन के प्रत्येक चरण में सूचित और प्रभावी वित्तीय निर्णय लेने के लिए आवश्यक बुनियादी वित्तीय कौशल प्राप्त करने हेतु प्रोत्साहित करती है।

5. एनसीएफई ने एक ई-लर्निंग प्लेटफॉर्म (ई-एलएमएस) विकसित किया है, जिसमें वित्तीय साक्षरता पर इंटरैक्टिव ऑडियो-विजुअल मॉड्यूल उपलब्ध हैं। एनसीएफई ने वित्तीय शिक्षण पर उपभोक्ताओं के प्रश्नों का उत्तर देने के लिए अपनी आधिकारिक वेबसाइट पर एक आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस आधारित चैटबॉट भी स्थापित किया है। इनके अलावा, एनसीएफई ने सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों (एमएसएमई) के लिए वित्तीय शिक्षण पुस्तिका के साथ-साथ वित्तीय शिक्षण के विषयों पर 15 ग्राफिक उपन्यास/कॉमिक पुस्तकें भी विकसित की हैं।

6. एनसीएफई विभिन्न सोशल मीडिया पर अपनी वित्तीय शिक्षण की गतिविधियों को भी बढ़ावा देता है और इसकी स्थापना के बाद से इसकी कुल पहुंच 21 मिलियन से अधिक है। एनसीएफई ने वित्तीय जागरूकता पर संदेश प्रसारित करने के लिए भारत के 5 राज्यों में 102 विभिन्न स्थानों पर 71 बड़े प्रारूप वाले डिजिटल साइनेज सिस्टम (डीएसएस) और 31 इंटरैक्टिव टच स्क्रीन कियोस्क का नेटवर्क स्थापित किया है।

7. काउंसिल फॉर द इंडियन स्कूल सर्टिफिकेट एग्जामिनेशन्स (सीआईएससीई) ने छठी से दसवीं कक्षा के लिए अपने स्कूल पाठ्यक्रम में वित्तीय शिक्षण को शामिल किया है।

8. सेबी द्वारा विभिन्न लक्ष्यित समूहों के लिए अंग्रेजी, हिंदी और अन्य क्षेत्रीय भाषाओं में एक सामान्य वित्तीय शिक्षण पुस्तिका विकसित की गई है। इस पुस्तिका में प्रतिभूति बाजार, बैंकिंग, बीमा और पेंशन क्षेत्र, सरकारी योजनाओं, निवेश के लिए क्या करें और क्या न करें आदि से संबंधित विभिन्न बुनियादी अवधारणाओं को शामिल किया गया है। यह सेबी निवेशक वेबसाइट पर डिजिटल प्रारूप में उपलब्ध है। सेबी द्वारा अंग्रेजी, हिंदी और अन्य 11 क्षेत्रीय भाषाओं में एक प्रतिभूति बाजार पुस्तिका भी विकसित की गई है। यह पुस्तिका निवेश की मूल बातें, खाता खोलने की प्रक्रिया, बाजारों में निवेश की प्रक्रिया, म्यूचुअल फंड और ईटीएफ तथा प्रतिभूति बाजारों में शिकायत निवारण से संबंधित बुनियादी अवधारणाओं को कवर करती है, इस प्रकार यह प्रक्रिया साक्षरता पर ध्यान केंद्रित करती है। यह सेबी निवेशक वेबसाइट पर डिजिटल प्रारूप में उपलब्ध है।

9. सेबी ने निवेशक शिक्षण की गतिविधियों को बढ़ाने और विभिन्न क्षेत्रों के प्रशिक्षकों को शामिल करके प्रतिभूति बाजार के

बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए प्रतिभूति बाजार प्रशिक्षकों (स्मार्ट) का एक नेटवर्क स्थापित किया है। 'स्मार्ट' प्रतिभूति बाजार में मौजूदा और संभावित निवेशकों के लिए निवेशक जागरूकता कार्यक्रम आयोजित करते है, जिसमें प्रतिभूति बाजार के विभिन्न पहलुओं को शामिल किया जाता है, जैसे प्रतिभूति बाजार का परिचय, केवाईसी, आईपीओ, म्यूचुअल फंड, शिकायत निवारण तंत्र, आदि।

10. सेबी निवेशक के लिए अलग से एक वेबसाइट - www.sebi.investor.gov.in में, स्टॉक एक्सचेंजों, डिपॉजिटरीज एंड एसोसिएशन ऑफ म्यूचुअल फंड्स ऑफ इंडिया द्वारा निवेशक शिक्षण और जागरूकता पर बनाए गए वीडियो के प्रारूप में डिजिटल विषय-वस्तु का संग्रह प्रस्तुत करती है। इसी प्रकार, निवेशक शिक्षण अध्ययन मॉड्यूल को सेबी निवेशक वेबसाइट पर तैयार और होस्ट किया गया है।

11. सेबी इन्वेस्टर वेबसाइट पर फाइनेंशियल कैलकुलेटर, फाइनेंशियल हेल्थ चेक और स्पॉट आ स्कैम जैसे उपकरण भी उपलब्ध हैं, जो निवेशकों की भलाई के लिए और संभावित निवेश घोटालों से बचने के लिए विकसित किए गए हैं।

12. सेबी द्वारा निवेशक जागरूकता पर विकसित एक मोबाइल ऐप (साथी) हिंदी और अंग्रेजी में तथा आईओएस और एंड्रॉइड दोनों प्लेटफार्मों पर उपलब्ध कराया गया है, जिसमें प्रतिभूति बाजार, केवाईसी, निवेशक शिकायत निवारण तंत्र आदि के बुनियादी पहलुओं को शामिल किया गया है। ऐप में निवेशकों को उनकी व्यक्तिगत वित्तीय योजना बनाने में सहायता के लिए डिज़ाइन किए गए वीडियो की एक शृंखला भी शामिल है।

13. सेबी ने पारदर्शिता को बढ़ावा देने और निवेशकों के बीच जागरूकता पैदा करने के लिए निवेशक चार्टर जारी किया है। इसमें उन्हें प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं, निवेशक शिकायत निवारण तंत्र जैसी विभिन्न सेवाओं से संबंधित समय-सीमा, उनके अधिकार और जिम्मेदारियां तथा प्रतिभूति बाजार में निवेश के लिए क्या करें और क्या न करें आदि को शामिल किया गया है।

14. निवेशक जागरूकता और शिक्षण के लिए डिजिटल रणनीति के एक भाग के रूप में, सेबी ने एक्सचेंजों, डिपॉजिटरी और एएमएफआई जैसे प्रतिभूति बाजार पारिस्थितिकी-तंत्र के हितधारकों के साथ मिलकर सोशल मीडिया के माध्यम से डिजिटल विषय-वस्तु का निर्माण और प्रसार किया है। यह सामग्री वीडियो, शॉर्ट्स, रील्स, इन्फोग्राफिक्स, क्विज़, पॉडकास्ट, क्रॉसवर्ड, न्यूज़लेटर्स आदि के रूप में है, जो सेबी की महत्वपूर्ण निवेशक अनुकूल पहलों, निवेश के लिए क्या करें और क्या न करें और प्रतिभूति बाजार के बारे में सामान्य जागरूकता पर आधारित है। एमआईआई द्वारा निवेशक जागरूकता और शिक्षण पर संदेश परिचालित करने के लिए व्हाट्सएप का भी उपयोग किया जाता है।

15. सेबी ने नेशनल इंस्टीट्यूट ऑफ सेक्यूरिटीज़ मार्केट्स (एनआईएसएम) के सहयोग से एक नि:शुल्क, स्वैच्छिक ऑनलाइन सेबी-निवेशक प्रमाणन परीक्षा शुरू की है, ताकि निवेशकों को भारतीय प्रतिभूति बाजारों में निवेश के बारे में व्यापक ज्ञान प्राप्त करने में मदद मिल सके।

16. पेंशन तथा बचत एवं निवेश से संबंधित अन्य अवधारणाओं के बारे में जागरूकता पैदा करने की पहल के रूप में पीएफआरडीए की वेबसाइट पर 'पेंशन संचय' शुरू किया गया है। आम जनता में जागरूकता पैदा करने के लिए पीएफआरडीए द्वारा मीडिया अभियान और प्रिंट विज्ञापन भी शुरू किए गए हैं।

17. आईआरडीएआई उपभोक्ता शिक्षण वेबसाइट www.policyholder.gov.in का रखरखाव करता है जो जनता को बीमा के बारे में आसानी से समझने योग्य जानकारी प्रदान करती है।

18. बीमा के माध्यम से वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए, आईआरडीएआई ने बीमा कंपनियों को बीमा साक्षरता और कवरेज के प्रसार के लिए जिलों को अपनाने हेतु प्रोत्साहित किया है। ये अभियान नीति आयोग द्वारा पहचाने गए आकांक्षी जिलों को लक्ष्यित करते हैं।

19. आईआरडीएआई भी इलेक्ट्रॉनिक, प्रिंट, डिजिटल और सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म का उपयोग करके बहुआयामी दृष्टिकोण के माध्यम से विभिन्न बीमा जागरूकता अभियान चलाता है।

20. उपभोक्ता वेबसाइट (आईआरडीएआई) पर जीवन, साधारण और स्वास्थ्य बीमा के बारे में जानकारी उपलब्ध है, जिसमें उत्पाद का उपयोग करने के तरीके से संबंधित निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर दिया गया है: क) आप और आपकी बीमा पॉलिसी ख) क्या करें और क्या न करें ग) सामान्य सूचनाएँ। इसके अतिरिक्त,

सभी बीमा कंपनियों द्वारा उत्पादों के बिक्री साहित्य में यह अवश्य बताया जाता है कि उत्पाद किस प्रकार काम करता है।

21. 31 मार्च 2024 तक 7225 ब्लॉकों में कुल 2414 वित्तीय साक्षरता केंद्र (सीएफएल) स्थापित किए जा चुके हैं।

कार्यनीतिक स्तंभ – V: शिकायत निवारण और ग्राहक संरक्षण

ग्राहकों को उनकी शिकायतों के समाधान के लिए उपलब्ध उपायों के बारे में अवगत कराया जाएगा।

ग्राहक के बायोमेट्रिक और जनसांख्यिकीय डेटा के भंडारण और साझाकरण के संबंध में, ग्राहक के गोपनीयता के अधिकार की रक्षा के लिए पर्याप्त सुरक्षा उपाय सुनिश्चित किए जाने की आवश्यकता है।

लक्ष्य –

• मार्च 2020 तक प्रभावशीलता और समय पर प्रतिक्रिया के लिए वित्तीय सेवा प्रदाताओं के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करना।

• मार्च 2021 तक एक मजबूत ग्राहक शिकायत पोर्टल/मोबाइल ऐप विकसित करना जो सभी हितधारकों द्वारा सामूहिक रूप से वित्तीय क्षेत्र से संबंधित शिकायतों को दर्ज करने, ट्रैक करने और निवारण की स्थिति के लिए एक सामान्य इंटरफेस के रूप में कार्य करेगा।

• ग्राहकों की शिकायतों से संबंधित प्रश्नों का उत्तर प्रदान करने हेतु मार्च 2022 तक बैंकिंग, प्रतिभूति, बीमा और पेंशन, इन सभी क्षेत्रों के लिए एक ही टोल-फ्री हेल्पलाइन चालू करना।

• मार्च 2022 तक ग्राहक शिकायत निवारण के लिए अंतर-विनियामक समन्वय की सुविधा के लिए एक पोर्टल विकसित करना।

उपलब्धियां –

1. आंतरिक ओम्बड्समैन (आईओ) योजना आरबीआई की विनियमित संस्थाओं अर्थात बैंकों, एनबीएफसी, भुगतान प्रणाली परिचालकों (पीएसओ) और साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) के लिए लागू है, जैसा कि दिनांक 29 दिसंबर 2023 के मास्टर निदेश - भारतीय रिज़र्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक ओम्बड्समैन) निदेश, 2023 में निर्दिष्ट है।

2. एकीकृत ओम्बड्समैन योजना नवंबर 2021 में आरबीआई द्वारा शुरू की गई थी, जो आरबीआई की मौजूदा तीन ओम्बड्समैन योजनाओं को एकीकृत करती है, अर्थात् (i) बैंकिंग ओम्बड्समैन योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए ओम्बड्समैन योजना, 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए ओम्बड्समैन योजना, 2019

3. पीएफआरडीए की केंद्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीजीएमएस) लागू है, जिसमें समय-सीमा के भीतर शिकायत का समाधान न होने पर एस्केलेशन मैट्रिक्स का प्रावधान है।

4. सेबी शिकायत निवारण प्रणाली ('स्कोर्स' - www.scores.sebi.gov.in), एक वेब और मोबाइल आधारित पोर्टल/ऐप शिकायत दर्ज करने के लिए उपलब्ध है।

5. भारतीय प्रतिभूति बाजार में बाजार सहभागियों के साथ विवादों को सुलझाने के लिए, एक प्रतिभूति बाजार ऑनलाइन विवाद समाधान पोर्टल शुरू किया गया है, जो भारतीय प्रतिभूति बाजार में उत्पन्न होने वाले विवादों के समाधान के लिए ऑनलाइन समझौता और ऑनलाइन मध्यस्थता का उपयोग करता है।

6. बीमा कम्पनियों के विरुद्ध पॉलिसी धारकों द्वारा की गई शिकायतों के पंजीकरण की सुविधा के लिए आईआरडीएआई द्वारा वर्ष 2010 में एकीकृत शिकायत प्रबंधन प्रणाली (आईजीएमएस) शुरू की गई थी।

7. सभी क्षेत्र के विनियामकों अर्थात आरबीआई (14448), सेबी (1800-266-7575/1800-22-7575), आईआरडीएआई (155255) और पीएफआरडीए (1800-110-708/069) ने प्रश्नों और शिकायतों के समाधान के लिए अलग-अलग टोल-फ्री नंबर जारी किए हैं। इसका विवरण एनसीएफई की वेबसाइट पर प्रकाशित किया गया है तथा उपभोक्ताओं के प्रश्नों का उत्तर देने के लिए चैटबॉट सुविधा में भी उपलब्ध है।

8. सचेत पोर्टल पर सभी क्षेत्रीय विनियामकों के शिकायत पोर्टलों के लिंक उपलब्ध हैं तथा इन्हें पोर्टल पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया गया है। इसके अलावा, सचेत पोर्टल 13 विभिन्न भाषाओं में उपलब्ध है और इसमें अंतर-विनियामक समन्वय के लिए एक

व्यवस्था है। विवरण एनसीएफई वेबसाइट पर भी उपलब्ध।

कार्यनीतिक स्तंभ – VI: प्रभावी समन्वय

यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहक सतत् रूप से सेवाओं का उपयोग करने में सक्षम हों, प्रमुख हितधारकों अर्थात सरकार, विनियामकों, वित्तीय सेवा प्रदाताओं, दूरसंचार सेवा नियामकों, कौशल प्रशिक्षण संस्थानों आदि के बीच केंद्रित और निरंतर समन्वय की आवश्यकता है। अंतिम छोर तक सेवा पहुंचाने की गुणवत्ता में सुधार, अर्थात कारोबार प्रतिनिधियों की क्षमता का निर्माण, डिजिटल वित्त की संस्कृति को गहरा करने के लिए गांव स्तर पर भुगतान प्रणाली पारिस्थितिकी तंत्र बनाना, जिससे उपयोग और वितरण में आसानी हो, पर ध्यान केंद्रित करके पिछले प्रयासों से प्राप्त लाभों को समेकित करने पर ध्यान केंद्रित किया जाएगा।

लक्ष्य –

• सरकार/विनियामकों/वित्तीय सेवा प्रदाताओं/नागरिक समाज आदि के बीच कार्रवाई के संमिलन को सुनिश्चित करने के लिए जमीनी स्तर पर प्रत्येक हितधारक की जिम्मेदारियों/अपेक्षाओं को स्पष्ट रूप से व्यक्त किया जाए। 2019 में अग्रणी बैंक योजना के 50 वर्ष पूरे होने के साथ, एसएलबीसी एनएसएफआई अवधि (2019-24) के दौरान प्राप्त किए जाने वाले विज़न, कार्य योजनाओं और लक्ष्यों की समीक्षा और कार्यान्वयन करें।

• भू-स्थानिक (जियो-स्पेशियल) सूचना प्रौद्योगिकी में प्रगति के साथ, वित्तीय समावेशन के अंतर्गत प्रगति की निगरानी के लिए उक्त तकनीक का लाभ उठाते हुए एक मज़बूत निगरानी ढाँचा विकसित किया जा सकता है, जिसमें आकांक्षी ज़िलों, पूर्वोत्तर क्षेत्र और वामपंथी उग्रवाद प्रभावित ज़िलों पर विशेष ज़ोर दिया जाएगा। मार्च 2022 तक एक निगरानी ढाँचा और एक जीआईएस डैशबोर्ड विकसित किया जाएगा।

उपलब्धियां –

1. एसएलबीसी/यूटीएलबीसी, आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालयों के साथ समन्वय में आजीविका और कौशल विकास और सामाजिक सुरक्षा योजना (पीएमजेजेबीवाई, पीएमएसबीवाई, एपीवाई) तक पहुंच के तहत हुई प्रगति की निगरानी और समीक्षा करते हैं।

2. भारत सरकार ने राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र (एनआईसी) द्वारा विकसित एक भौगोलिक सूचना प्रणाली (जीआईएस) आधारित ऐप, जन-धन दर्शक (जेडीडी) ऐप लॉन्च किया है। यह ऐप सभी बसे हुए गाँवों के 5 किलोमीटर के दायरे में बैंकिंग केंद्रों की उपलब्धता प्रदर्शित करता है। जेडीडी ऐप पर बैंकों द्वारा अपडेट की गई जानकारी के आधार पर बैंकिंग सेवाओं से वंचित गाँवों की नियमित निगरानी की जाती है, और एसएलबीसी बैंकिंग सेवाओं से वंचित स्थानों की पहचान करने और ऐसे सभी स्थानों पर बैंकिंग सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करने में रचनात्मक भूमिका निभाती हैं।

3. इसके अलावा, वित्तीय समावेशन की प्रगति की निगरानी के लिए, आरबीआई ने एक समग्र वित्तीय समावेशन (एफआई) सूचकांक तैयार किया है, जो देश में वित्तीय समावेशन की सीमा को समग्र रूप से मापता है। एफआई सूचकांक एक व्यापक सूचकांक है जिसमें वित्तीय समावेशन के तीन आयामों (पहुँच, उपयोग और गुणवत्ता) के लिए उप-सूचकांक शामिल हैं, जिनमें बैंकिंग, बीमा, पेंशन, निवेश और डाक जैसे सभी वित्तीय क्षेत्रों के मानदंड शामिल हैं।

4. 2021 से हर साल एफआई सूचकांक प्रकाशित किया जा रहा है, जो प्रगति की जानकारी प्रदान करता है और एफआई क्षेत्र में कमियों की पहचान करने में मदद करता है, जिन्हें संबंधित हितधारकों द्वारा दूर किया जा सके। एफएसडीसी-एससी के तहत वित्तीय समावेशन और वित्तीय साक्षरता तकनीकी समूह (टीजी-एफआईएफएल) की बैठकों में एफआई सूचकांक के तहत हुई प्रगति की समीक्षा भी एक नियमित एजेंडा आइटम है।

अनुबंध-II – कार्रवाई बिंदु, हितधारक और समय-सीमा

क्रमांक	संदर्भ	कार्रवाई बिंदु	एंकर हितधारक	समय-सीमा
क्रम संख्या 1-44 पर कार्रवाई बिंदु अध्याय-IV के अनुसार हैं				
कार्यनीतिक उद्देश्य I – परिवारों और सूक्ष्म उद्यमों हेतु वित्तीय रक्षा और वित्तीय सुरक्षा प्राप्त करने के लिए न्यायसंगत, उत्तरदायी और किफ़ायती वित्तीय सेवाओं की उपलब्धता और उपयोग में सुधार करना।				
1.	I.1	अंतिम छोर तक पहुंच की समता, पहुंच, स्थिरता और गुणवत्ता में सुधार	एसएलबीसी/यूटीएलबीसी	दिसम्बर 2030
2.	I.2	पहाड़ी और ग्रामीण क्षेत्रों के बीसी एजेंटों के लिए प्रोत्साहन तंत्र	आरबीआई, नाबार्ड	सतत्
3.	I.3	बीसी के पारिश्रमिक ढांचे को मजबूत करना।	आईबीए, आरबीआई	दिसम्बर 2026
4.	I.4	सेवाओं के दायरे का विस्तार करना और बीसी परिचालनों की निरंतरता में सुधार करना	एफएसपी, आईआरडीएआई, पीएफआरडीए, आरबीआई, सेबी	सतत्
5.	I.5	बीसी रजिस्ट्री को सुदृढ़ बनाना	आईबीए, आरबीआई	सतत्
6.	I.6(क)	डिजिटल भुगतान में एक अरब उपयोगकर्ताओं तक पहुँचना	आरबीआई	दिसम्बर 2029
7.	I.6(ख)	डिजिटल भुगतान पारिस्थितिकी तंत्र का विस्तारण और गहनीकरण (ईडीडीपीई)	एसएलबीसी/यूटीएलबीसी	मार्च 2027
8.	I.6(ग)	लक्ष्यित ऋण प्रवाह को सुगम बनाने और पहुंच का विस्तार करने के लिए प्रोग्रामेबल सीबीडीसी	आरबीआई	सतत्
9.	I.6(घ)	डीपीआई के रूप में यूनिफ़ाइड लेंडिंग इंटरफ़ेस (यूएलआई)	आरबीआई	सतत्
10.	I.6(ङ)	सभी बैंकों और बीमा कंपनियों को जनसुरक्षा पोर्टल पर लाना और एपीवाई के कवरेज में सुधार करना	एफएसपी, नाबार्ड, आईआरडीएआई, पीएफआरडीए	सतत्
11.	I.6(च)	सरल डिजिटल इंटरफेस	एफएसपी, वित्तीय क्षेत्र के विनियामक	सतत्
12.	I.7	सूक्ष्म उद्यमों पर विशेष ध्यान दिया जाना।	एफएसपी, आरबीआई	सतत्
13.	I.8	स्व-विनियामक संगठनों के माध्यम से जिम्मेदारी पूर्वक नवोन्मेष को बढ़ावा देना	एसआरओ, वित्तीय क्षेत्र के विनियामक	सतत्
कार्यनीतिक उद्देश्य II - महिलाओं के नेतृत्व वाले वित्तीय समावेशन के लिए लिंग-संवेदनशील दृष्टिकोण अपनाना और परिवारों, विशेष रूप से अल्प सेवा-प्राप्त और दुर्बल वर्गों की वित्तीय समुत्थानशीलता में सुधार के लिए विभेदित कार्यनीतियाँ अपनाना।				
14.	II.1	महिला कारोबार प्रतिनिधियों की हिस्सेदारी बढ़ाना।	एसएलबीसी/यूटीएलबीसी	दिसम्बर 2028
15.	II.2	केंद्रित सेवाओं के लिए कमजोर और अल्प सेवा-प्राप्त वर्गों की पहचान	वित्तीय क्षेत्र के विनियामक	दिसम्बर 2026
16.	II.3(क)	कमजोर और अल्प सेवा-प्राप्त वर्गों के लिए अलग से उपयुक्त उत्पादों और वितरण चैनल की पहचान करना	वित्तीय क्षेत्र के विनियामक	सतत्

क्रमांक	संदर्भ	कार्रवाई बिंदु	एंकर हितधारक	समय-सीमा
17.	II.3(ख)	निवेश, पेंशन और बीमा क्षेत्र में उपयुक्त बंडलबद्ध उत्पादों का विकास	सेबी, आईआरडीएआई, पीएफआरडीए	सतत्
18.	II.3(ग)	आसान दस्तावेज़ीकरण प्रक्रिया और त्वरित संवितरण के साथ उपयुक्त और निष्पक्ष ऋण उत्पाद	एफएसपी, आरबीआई	सतत्
19.	II.3(घ)	आपातकालीन ऋण - बीएसबीडीए में ओवरड्राफ्ट	एफएसपी, आरबीआई	दिसम्बर 2028
कार्यनीतिक उद्देश्य III - आजीविका, कौशल विकास और समर्थनकारी पारिस्थितिकी-तंत्र का समन्वयन और वित्तीय समावेशन के साथ इसका संबंध				
20.	III.1(क)	कौशल प्रशिक्षण के लिए विषय-वस्तु का विकास और वितरण	एनएसडीसी, एनसीएफई	सतत्
21.	III.1(ख)	सभी कौशल संस्थानों द्वारा एनएसक्यूएफ को अपनाना और सभी भाषाओं में पाठ्यक्रम विषय-वस्तु की उपलब्धता	एनएसडीसी	सतत्
22.	III.1(ग)	लिंग संवेदनशील दृष्टिकोण पर ध्यान केंद्रित करते हुए सभी कौशल संस्थानों के संसाधनों का समन्वय करना	एनएसडीसी	सतत्
23.	III.2	आयोजित कौशल प्रशिक्षण की संख्या और प्रकार पर डेटा साझा करना और रिपोर्टिंग करना	एनएसडीसी	सतत्
24.	III.3 (क)	एनएसडीसी, भारत सरकार और राज्य सरकार की कौशल ऋण योजनाओं पर सूचना का प्रसार।	एनएसडीसी, एफएसपी	सतत्
25.	III.3 (ख)	प्रत्येक जिले की क्षमता संबद्ध योजना के माध्यम से कौशल प्रशिक्षित व्यक्तियों को वित्त पोषण और वित्तीय सहायता।	एसएलबीसी/यूटीएलबीसी, नाबार्ड, एफएसपी	सतत्
26.	III.4	स्थानीय सामुदायिक संगठनों का लाभ उठाना	नाबार्ड, आरबीआई	सतत्
कार्यनीतिक उद्देश्य IV - वित्तीय अनुशासन को बढ़ावा देने के लिए वित्तीय शिक्षण को एक उपकरण के रूप में प्रयोग करना।				
27.	IV.1	वित्तीय साक्षरता पहलों को बनाये रखना और गहरा करना।	एनसीएफई, नाबार्ड, एफएसपी, वित्तीय क्षेत्र के विनियामक	सतत्
28.	IV.2 (क)	विभेदित विषय-वस्तु और केंद्रित वितरण चैनल	एनसीएफई	सतत्
29.	IV.2 (ख)	लक्ष्यित वित्तीय साक्षरता इकाइयों की स्थापना।	आरबीआई, नाबार्ड	सतत्
30.	IV.3	डिजिटल साक्षरता में सुधार	एनसीएफई	सतत्
31.	IV.4 (क)	सामग्री विकासित करना और उसका प्रचार-प्रसार – वहनीय ऋणग्रस्तता	एनसीएफई	सतत्
32.	IV.4 (ख)	सामग्री विकसित करना एवं उसका प्रचार-प्रसार - यथार्थवादी लक्ष्य निर्धारण, वित्तीय योजना, आदि।	एनसीएफई	सतत्
33.	IV.5(क)	वित्तीय साक्षरता की स्थिति का आवधिक मूल्यांकन।	एनसीएफई	दिसम्बर 2027
34.	IV.5(ख)	विशिष्ट क्षेत्रों/समूहों के लिए केंद्रित जागरूकता पहलें।	एनसीएफई	सतत्

क्रमांक	संदर्भ	कार्रवाई बिंदु	एंकर हितधारक	समय-सीमा
35.	IV.6 (क)	सामान्य बैंकिंग और वित्त-संबंधित पहलुओं पर एआई और एमएल-आधारित सार्वजनिक क्वेरी सिस्टम विकसित करना।	एफएसपी, वित्तीय क्षेत्र के विनियामक	सतत्
36.	IV.6 (ख)	उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निवारण उपायों पर उपयुक्त सोशल मीडिया अभियान चलाना।	एफएसपी, वित्तीय क्षेत्र के विनियामक	सतत्
कार्यनीतिक उद्देश्य V - ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण उपायों की गुणवत्ता और विश्वसनीयता को मजबूत करना।				
37.	V.1(क)	सरल और कम बोझिल समाधान	एफएसपी	सतत्
38.	V.1(ख)	नागरिक वित्तीय साइबर धोखाधड़ी रिपोर्टिंग और प्रबंधन प्रणाली पर बैंकों को सुव्यवस्थित करना और शामिल करना	एफएसपी	सतत्
39.	V.1(ग)	बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक शिकायत निवारण नीति	एफएसपी	सतत्
40.	V.2(क)	डिजिटल पेमेंट इंटेलिजेंस प्लेटफॉर्म	आरबीआई	दिसम्बर 2026
41.	V.2(ख)	डार्क पैटर्न से सुरक्षा	वित्तीय क्षेत्र के विनियामक	सतत्
42.	V.2(ग)	तकनीकी नवोन्मेषों के विरुद्ध सुरक्षा	वित्तीय क्षेत्र के विनियामक	सतत्
43.	V.2(घ)	बैंकों द्वारा पूर्व-सूचित आधिकारिक फ़ोन नंबरों का उपयोग	एफएसपी	सतत्
44.	V.2(ङ)	नियमित ग्राहक जागरूकता अभियान चलाना	वित्तीय क्षेत्र के विनियामक, एफएसपी	सतत्
एफआई क्षेत्र में प्रगति का आकलन करने के लिए निगरानी और माप तंत्र।				
45.	अध्याय-5	वित्तीय क्षेत्र के विनियामकों द्वारा डेटा संग्रहण और प्रसार।	वित्तीय क्षेत्र के विनियामक	सतत्
46.	अध्याय -5	व्यापक एवं पृथक एफआई-सूचकांक का विकास।	वित्तीय क्षेत्र के विनियामक	जून 2026
47.	अध्याय -5	अध्ययन/सर्वेक्षण का संचालन	वित्तीय क्षेत्र के विनियामक	सतत्

संदर्भ

- www.uidai.gov.in
- www.npci.org.in
- www.sebi.gov.in
- https://investor.sebi.gov.in/.
- https://jansuraksha.gov.in
- RBI guidelines on 'Rationalisation of Branch Authorisation Policy- Revision of Guidelines' dated May 18, 2017
- RBI guidelines on 'Financial Inclusion- Access to Banking Services – Basic Savings Bank Deposit Account (BSBDA)' dated June 10, 2019
- IRDAI discussion Paper on Tying/Bundling in Insurance - https://intranet.irdai.gov.in/web/guest/document-detail?documentId=369570
- https: // www. rbi. org. in / Financial Education / FLCs_CFLs_Details.aspx
- https://www.cersai.org.in/
- https://i4c.mha.gov.in/ncrp.aspx
- https://doca.gov.in/DarkPatternsBusterHackathon/about-us.php
- Master Direction - Know Your Customer (KYC) Direction, 2016
- https://www.rbi.org.in/scripts/FS_PressRelease.aspx?prid=50901&fn=9
- Report of India's G20 Task Force on Digital Public Infrastructure - https://dea.gov.in/sites/default/files/Report%20of%20Indias%20G20%20Task%20Force%20On%20Digital%20Public%20Infrastructure.pdf
- https: // www.nabard.org / demo /auth / writereaddata / File / FARMER %20PRODUCER%20ORGANISATIONS.pdf
- https://www.rbi.org.in/scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=52068
- https: // www. rbi. org. in / Financial Education / FLCs_CFLs_Details.aspx
- https://www.rbi.org.in/FinancialEducation/content/I%20Can%20Do_RBI.pdf
- https://fintech.rbi.org.in/
- https://www.npci.org.in/what-we-do/imps/faqs
- IBA instructions No. IBA/PSBT/L/2024/110 dated December 5, 2024
- https://www.iba.org.in/
- RBI guidelines - DOR.SOG (LEG).REC/64/09.08.024/2023-24 dated January 1, 2024, on Inoperative Accounts /Unclaimed Deposits in Banks- Revised Instructions
- https://www.rbi.org.in/commonman/english/scripts/FAQs.aspx?Id=2812
- https://jss.gov.in/
- RBI Master Direction FIDD. MSME & NFS. 12 / 06.02.31 / 2017-18 dated July 24, 2017 (last updated on July 23, 2025) on Lending to Micro, Small & Medium Enterprises (MSME) Sector
- RBI Master Direction DoR. FIN. REC. 95 / 03.10.038 / 2021-22 dated March 14, 2022 (last updated on October 10, 2024) on Regulatory Framework for Microfinance Loans
- https://www.nabard.org/
- https://ncfe.org.in/
- https://cybercrime.gov.in/
- https://www.pfrda.org.in/
- Gazette Notification dated December 27, 2013 - https://egazette.gov.in/
- https://www.rbi.org.in/commonman/English/scripts/FAQs.aspx?Id=274
- https://www.niesbud.nic.in/
- https://npscra.nsdl.co.in/
- https://nrlm.gov.in/
- https://nsdcindia.org/
- https://www.msde.gov.in/
- https://www.nabard.org/
- https://jansuraksha.in/pmjjbyScheme
- https://fintech.rbi.org.in/FT_RegSandbox
- https://nirdpr.org.in/rseti/aboutus.aspx

संदर्भ

- Omnibus Framework for recognising Self-Regulatory Organisations (SROs) for Regulated Entities (REs) of the Reserve Bank of India – dated March 21, 2024
- https://www.sidbi.in/
- https://www.skillindiadigital.gov.in/
- RBI Master Circular on lead Bank Scheme - FIDD.CO.LBS.BC. No.03/02.01.001/2025-26 dated April 1, 2025
- https://www.undp.org/sustainable-development-goals
- RBI Master Direction DoR. FIN. REC. 95 / 03.10.038 / 2021-22 dated March 14, 2022 (last updated on October 10, 2024) on Regulatory Framework for Microfinance Loans
- RBI guidelines on Section 23 of the Banking Regulation Act, 1949 - Master Circular on Branch Authorisation - Census data 2011- DBR.No. BAPD.BC.12/22.01.001/2016-17 dated September 1, 2016
- https://udyamassist.gov.in/