

## वित्तीय समावेशन और महिला व्यवसाय प्रतनिधि

यह एडिटरियल 08/02/2023 को 'हट्टि बजिनेस लाइन' में प्रकाशित "Financial inclusion faces hurdles" लेख पर आधारित है। इसमें महिला व्यवसाय संवाददाताओं (BCs) की बढ़ती हुई संलग्नता के औचित्य के साथ ही मौजूदा परतिंत्र में इस पेशे को अव्यवहारिक बनाने से संबद्ध चुनौतियों के बारे में चर्चा की गई है।

व्यवसाय संवाददाता या व्यवसाय प्रतनिधि (Business Correspondents- BCs) किसी बैंक की वित्तीय समावेशन रणनीतिके महत्त्वपूर्ण अंग होते हैं, जहाँ ग्रामीण क्षेत्रों में 95% से अधिक बैंकिंग आउटलेट उनके द्वारा ही संचालित किये जा रहे हैं। महिला ग्राहकों के लिये विशेष रूप से प्रासंगिक व्यवसाय संवाददाता परविहन लागत, समय और संकोच संबंधी बाधाओं को कम करते हुए उनके घरों (या घरों के आस-पास) से बैंकिंग लेनदेन सुविधा को सरल बनाने में अहम योगदान कर रहे हैं।

BCs वे मध्यस्थ हैं जो वित्तीय संस्थानों (जैसे बैंक और सूक्ष्म-वित्त संगठन) की ओर से उन भूभागों में वित्तीय सेवाओं की पेशकश करते हैं जहाँ पारंपरिक शाखाएँ स्थापित करना जटिल या महंगा है। BCs बैंक सुविधाओं से वंचित आबादी के घरों तक वित्तीय सेवाएँ पहुँचाने के लिये मोबाइल प्रौद्योगिकी सहित विभिन्न वितरण चैनलों का उपयोग करते हैं।

बहुत से लोग, विशेष रूप से ग्रामीण और वंचित क्षेत्रों में, वित्तीय सेवाओं तक पहुँचने में उल्लेखनीय बाधाओं का सामना करते हैं। इस परिदृश्य में व्यवसाय प्रतनिधियों की सेवा महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाती है।

BCs सेवा के प्रसार के बावजूद महिला व्यापार प्रतनिधियों का प्रतनिधित्व नरिशाजनक रूप से कम रहा है और उपलब्ध आँकड़े बताते हैं कि वे BCs के कुल नेटवर्क के 10% से भी कम हस्सेदारी रखती हैं। वर्तमान पारस्थितिकी तंत्र में अभी भी कुछ ऐसी चुनौतियाँ मौजूद हैं जो इस पेशे को उनके लिये अव्यवहार्य बनाती हैं और वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिये इस दशा में तत्काल ध्यान देने की आवश्यकता है।

### महिला व्यापार प्रतनिधियों से संबद्ध चुनौतियाँ

- **वित्तीय समावेशन का अभाव:**
  - कई महिला व्यवसाय प्रतनिधियों (Woman Business Correspondents- WBCs) को अपनी नमिन सामाजिक-आर्थिक स्थिति और संपारश्वकिकी की कमी के कारण अपने व्यवसाय को आगे बढ़ाने के लिये वित्तीय सेवाओं तथा ऋण तक पहुँच में कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है।
- **डजिटल नरिक्षरता:**
  - WBCs की एक बड़ी संख्या डजिटल प्रौद्योगिकी से परिचित नहीं हैं और डजिटल वित्तीय सेवाओं का प्रभावी ढंग से उपयोग करने के लिये आवश्यक कौशल की कमी रखती है।
- **न्यूनतम योग्यता:**
  - न्यूनतम योग्यता एक और बाधा है जो WBCs के इस पेशे में शामिल होने को बाधित करती है (विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में)।
  - इंडियन इंस्टिट्यूट ऑफ बैंकिंग एंड फाइनेंस से RBI द्वारा नरिदष्टित वर्तमान बीसी/बजिनेस फेसलिटिटर सर्टफिकेशन के लिये परीक्षा में बैठने हेतु 10वीं पास को न्यूनतम योग्यता घोषित किया गया है।
    - कई बैंकों ने 12वीं पास को न्यूनतम योग्यता रखकर इसे और कठिन बना दिया है।
- **सामाजिक रवैया:**
  - WBCs को प्रायः ऐसे सामाजिक रवैये का सामना करना पड़ता है जो महिलाओं को उद्यमियों के बजाय गृहिणी की पारंपरिक भूमिका में देखता है और यह उनके व्यवसाय प्रसार के अवसरों को सीमित कर सकता है।
- **सरकार और वित्तीय संस्थानों से समर्थन की कमी:**
  - WBCs को प्रायः सरकार और वित्तीय संस्थानों की ओर से समर्थन की कमी का सामना करना पड़ता है, जिससे उनके लिये अपने व्यवसाय को बढ़ाने के लिये आवश्यक संसाधनों तक पहुँच बनाना कठिन हो जाता है।
- **सुरक्षा संबंधी चिंताएँ:**
  - कई WBCs ग्रामीण क्षेत्रों में कार्यरत होती हैं जहाँ हसिा और अपराध का उच्च जोखिम होता है, जो उनकी गतशीलता को सीमित कर सकता है और लेन-देन कार्य के दौरान उन्हें खतरे में डाल सकता है।

#### ■ सीमिति वत्ततीय सहायता:

- महिला BCs के समक्ष वदियमान गतशीलता एवं सुरक्षा जैसी सामाजकि-आर्थकि बाधाओं को दूर करने के लयि व्यवसाय प्रतनिधि नेटवर्क प्रबंधकों या बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली अतरिकित वत्ततीय सहायता बेहद सीमिति है।

## भारत में वत्ततीय समावेशन से संबद्ध अन्य प्रमुख चुनौतियाँ

#### ■ जागरूकता की कमी:

- ग्रामीण और दूरदराज के क्षेत्रों में कई व्यक्त और छोटे व्यवसाय उनके लयि उपलब्ध वत्ततीय सेवाओं तथा उनके लाभों से परचिति नहीं हैं।

#### ■ डिजिटल साक्षरता:

- डिजिटल वत्ततीय सेवाओं के उदय के साथ [डिजिटल साक्षरता](#) और प्रौद्योगिकि तक पहुँच की आवश्यकता है, जसिकी अभी भी भारत के कई हसिसों में कमी है।

#### ■ आधारभूत संरचना:

- सड़क, दूरसंचार नेटवर्क और बजिली आपूर्त जैसी भौतिक अवसंरचना की कमी दूरस्थ एवं ग्रामीण क्षेत्रों में वत्ततीय सेवाओं की पहुँच को बाधति करती है।

#### ■ लागत:

- दूरस्थ और ग्रामीण क्षेत्रों में वत्ततीय सेवाएँ प्रदान करने की लागत आधारभूत संरचना की कमी के कारण अधिक है, जो फरि इसे वत्ततीय संस्थानों के लयि अलाभकारी बनाती है।

#### ■ भरोसे का मुद्दा:

- बैंक सेवा से वंचति आबादी के बीच भरोसे का नरिमाण एक बड़ी चुनौती है, क्योंकि अनुभव की कमी या पछिले नकारात्मक अनुभवों के कारण कई व्यक्त औपचारकि वत्ततीय संस्थानों के प्रत अवशिवास रखते हैं।

## वत्ततीय समावेशन को गहन करने में WBCs कैसे मदद कर सकती हैं?

- **तालमेल:** वे छोटी बचत योजनाओं एवं सामाजकि सुरक्षा प्रस्तावों को बढ़ावा देते हुए वविधि ग्राहक समूहों के साथ तालमेल बनाने और मांग-संचालति वृद्धशील राजस्व को बढ़ावा देने में सक्रम हैं।
- **पारदर्शता:** महिला एजेंटों की अधिक संख्या प्रणाली की पारदर्शता बढ़ा सकती है। महिला BC एजेंटों में नैसर्गकि रूप से अधिक धैर्य होता है और वे प्रश्नों को संबोधति करने या उत्पाद सुवधाओं की व्याख्या करने के लयि अधिक इच्छुक होती हैं।
- **अन्य महिलाओं को प्रोत्साहन:** महिला ग्राहक अपने परिवार की वत्ततीय समस्याओं और आवश्यकताओं को महिला BC एजेंटों के साथ अधिक खुले तौर पर साझा करने की प्रवृत्ति रखती हैं, जसिसे उत्पाद बकिरी की बेहतर समझ पैदा होती है।
- **नषिपादन क्षमता:** कार्य नषिपादन के मामले में महिला BC एजेंट पुरुष एजेंटों के समान या उनसे अधिक व्यवसाय लाती हैं और अधिक से अधिक वंचतों की सेवा कर सकती हैं। ग्राहकों के परपिरेक्ष्य से, वे दूरदराज के इलाकों, बुजुर्गों और आबादी के अन्य वंचति वर्गों में ग्राहक सेवा के वसितार की अधिक संभावना रखती हैं। वे कदाचारों के प्रत किम संवेदनशील होती हैं और ग्राहकों के प्रत किपटपूरण कार्य करने के लयि कम प्रवण होती हैं।

## सरकार के अन्य संबंधति कदम

#### ■ 'एक ग्राम पंचायत - एक व्यवसाय प्रतनिधि सखी':

- इसे ग्रामीण विकास मंत्रालय द्वारा वर्ष 2023-24 के अंत तक इनकी संख्या को बढ़ाने और प्रत्येक पंचायत में कम से कम एक 'व्यवसाय प्रतनिधि सखी' तैनात करने की महत्त्वाकांक्षी योजना के रूप में शुरू कयि गया था।
- अध्ययनों से संकेत मलित है कि महिला BCs उच्च लाभप्रदता, वत्ततीय उत्पादों की व्यापक क्रॉस-सेलिंग और कम संघर्षण दर (lower attrition rates) दखिती हैं।
- लॉकडाउन के दौरान व्यवसाय प्रतनिधि सखी के रूप में संलग्न की गई [स्व-सहायता समूह \(SHG\)](#) की सदस्यों ने लोगों के घरों तक प्रधानमंत्री गरीब कल्याण योजना के नकद हस्तांतरण एवं अन्य प्रत्यक्ष लाभ हस्तांतरण के साथ ही बैंक शाखाओं की ओर लाभार्थियों की दौड़ को कम करने के लयि जागरूकता के प्रसार और पहुँच को सक्रम करने में महत्त्वपूर्ण भूमिका नभाई।

#### ■ अन्य योजनाएँ:

- [प्रधानमंत्री जन धन योजना](#)
- [डिजिटल पहचान \(आधार\)](#)
- [राष्ट्रीय वत्ततीय शकिषा केंद्र \(NCFE\)](#)
- वत्ततीय साक्षरता केंद्र (CFL) परयोजना

## आगे की राह

#### ■ BCs को आकर्षति करने के लयि लैंगकि भरती रणनीति तैयार करना:

- अधिकाधिक महिला व्यवसाय प्रतनिधियों को आकर्षति करने के लयि एक लैंगकि भरती रणनीति (gendered recruitment strategy) तैयार करना (जसिमें उनके करमियों एवं कॉर्पोरेट BCs के लयि वशिषिट लक्ष्य नरिधारति करना शामिल है) और संभावति महिला उम्मीदवारों की पहचान करने के लयि कॉर्पोरेट BCs को प्रशकिषण एवं प्रोत्साहन देना उन संरचनात्मक बाधाओं को दूर करने में मदद कर सकता है जनिका सामना महिलाओं को करना पड़ता है।
- उपकरण एवं कशिया संबंधी सहायता प्रदान करना (महिलाओं के लयि अग्रमि पूंजी नविश करने की आवश्यकता के बजाय), पहले वर्ष के लयि

प्रारंभिक वित्तीय सहायता देने जैसा प्रोत्साहन, गतिशीलता के मुद्दों को हल करना, कार्यक्रम के लचीले समय की पेशकश करना तथा महिला BCs एवं उनके परिवारों को सुरक्षा प्रदान करना (जैसे स्वास्थ्य बीमा प्रदान करना) आदि अनुकूल कार्रवाईयाँ महिला व्यवसाय प्रतिनिधियों के लिये प्रवेश बाधाओं को कम कर सकती है, जिससे वे इस व्यवसाय को चुनने के लिये प्रेरित होंगी।

- इसके साथ ही, प्रशिक्षण, सलाह, निरंतर समर्थन सुनिश्चित करने (समर्पित अधिकारियों के माध्यम से) और महिला एजेंट समुदायों का निर्माण करने के माध्यम से महिला BCs के लिये एक सहायक वातावरण का सृजन करना उन्हें दीर्घकालिक रूप से फलने-फूलने में मदद करेगा।

#### ■ डिजिटल अवसंरचना का वसितार:

- भारत सरकार और वित्तीय संस्थान दूरस्थ एवं अवकिसति क्षेत्रों तक पहुँच के लिये ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी एवं मोबाइल फोन जैसे डिजिटल बुनियादी ढाँचे के वसितार पर ध्यान केंद्रित कर सकते हैं।
- इससे लोग अपने घरों से सरलतापूर्वक वित्तीय सेवाओं का उपयोग कर सकेंगे।

#### ■ डिजिटल साक्षरता को बढ़ावा देना:

- आबादी के बीच डिजिटल साक्षरता को बढ़ावा देने की भी ज़रूरत है, विशेष रूप से उन लोगों के बीच जो कम पढ़े-लिखे हैं और ग्रामीण क्षेत्रों में रहते हैं।
  - इसे वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम और जागरूकता अभियान जैसे विभिन्न पहलों के माध्यम से हासिल किया जा सकता है।

#### ■ वहनीय वित्तीय उत्पादों का प्रावधान:

- वित्तीय संस्थान वहनीय या कफायती वित्तीय उत्पाद प्रदान कर सकते हैं जो नमिन आय समूहों की विशिष्ट आवश्यकताओं (जैसे लघु ऋण, माइक्रो-इंश्योरेंस और नमिन न्यूनतम शेष राशि वाले बचत खाते) की पूर्ति करें।

#### ■ सार्वजनिक और नजीक क्षेत्रों के बीच सहयोग:

- वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिये सार्वजनिक एवं नजीक क्षेत्रों के लिये एक साझा लक्ष्य की दृष्टि में सहयोग करना और मलिकर कार्य करना महत्वपूर्ण है। इस क्रम में सरकार एक अनुकूल नियामक वातावरण का निर्माण कर सकती है, जबकि वित्तीय संस्थान आवश्यक वित्तीय सेवाएँ प्रदान कर सकते हैं।

#### ■ महिला वित्तीय सशक्तीकरण पर ध्यान देना:

- महिलाएँ प्रायः पारंपरिक बैंकिंग प्रणाली से बाहर छूट जाती हैं और वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिये उन्हें विशेष रूप से लक्षित करने की आवश्यकता है।
- महिलाओं को वित्तीय सेवाओं तक पहुँच प्रदान करने, श्रम बल में उनकी भागीदारी को बढ़ावा देने और लैंगिक बाधाओं को दूर करने से उनके वित्तीय सशक्तीकरण को साकार किया जा सकता है।

अभ्यास प्रश्न: भारत में वित्तीय समावेशन को गहन करने में महिला व्यवसाय प्रतिनिधि किस प्रकार मदद कर सकती हैं? टपिणी कीजिये।

## UPSC सविलि सेवा परीक्षा, वगित वर्ष के प्रश्न

**[?/?/?/?/?]:**

Q. बैंक खाते से वंचित लोगों को संस्थागत वित्त के दायरे में लाने के लिये प्रधानमंत्री जन धन योजना (PMJDY) आवश्यक है। क्या आप भारतीय समाज के गरीब वर्ग के वित्तीय समावेशन के लिये इससे सहमत हैं? अपने मत की पुष्टि के लिये उचित तर्क दीजिये। (2016)