

वित्तीय सेवाओं में उपभोक्ता समावेशन

जी सुंदरम



देश में केंद्रीय बैंक के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। वह ब्याज दरों, वाणिज्यिक बैंकों द्वारा विभिन्न शुल्कों और उपभोक्ताओं के प्रति रवैयों, बड़े एवं प्रभावशाली उपभोक्ताओं के नॉन परफॉर्मिंग एसेट्स (एनपीए) के संबंध में नीतियां बनाता है। प्रत्येक राज्य में आरबीआई द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल भी इस संबंध में उपभोक्ताओं को शिकायतें सुनता और उन्हें निपटाता है।

उपभोक्ताओं के लिए प्रभावी संरक्षण कानून, प्रवर्तन संस्थानों और शिकायत संबंधी व्यवस्थाओं के लिए संयुक्त राष्ट्र के दिशानिर्देश अत्यंत उपयोगी सिद्धांत हैं। इन दिशानिर्देशों को संयुक्त राष्ट्र महासभा ने पहली बार अप्रैल 1985 के संकल्प 39/248 के रूप में मंजूर किया था। इसके बाद जुलाई, 1999 के ईकोसॉक संकल्प 1999/7 में इसे विस्तार से दिया गया और दिसंबर 2015 के संकल्प 70/186 में महासभा द्वारा इसे संशोधित और मंजूर किया गया।

2015 के संयुक्त राष्ट्र के दिशानिर्देशों में पहली बार वित्तीय सेवाओं को शामिल किया गया, जिससे निष्पक्ष व्यवहार और उचित प्रकटीकरण, उत्तरदायित्वपूर्ण ऋण, दुर्व्यवहार और धोखाधड़ी से संघर्ष करने के लिए उचित नियंत्रण और पारदर्शिता प्रदान की जा सके। दिशानिर्देशों में यह सिफारिश भी की गई कि वित्तीय समावेश, वित्तीय शिक्षा और वित्तीय सेवाओं के उपयोग में उपभोक्ताओं के

संरक्षण से संबंधित नीतियों को सशक्त और एकीकृत करने के लिए उपाय किए जाएं। विश्वव्यापी वित्तीय संकट और उपभोक्ताओं पर उसके प्रभाव के मद्देनजर ओईसीडी/जी20 द्वारा 2011 में वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण पर उच्च स्तरीय सिद्धांतों को विकसित किया गया। जैसा कि संयुक्त राष्ट्र महासभा ने स्वीकार किया, 'वित्तीय सेवाओं के लिए सुसंचालित बाजार में उपभोक्ताओं का भरोसा और विश्वास दीर्घकाल में वित्तीय स्थिरता, विकास, दक्षता और नवीनता को बढ़ावा देता है और (हाल ही में) वित्तीय संकट उपभोक्ता संरक्षण पर एक नए सिरे से ध्यान केंद्रित करता है।' संकट हो अथवा नहीं, उपभोक्ताओं को सुरक्षा प्रदान करना, सरकारों और गैर सरकारी संगठनों का प्रयास होना चाहिए। इस संबंध में उपभोक्ताओं का समावेश और सशक्तीकरण महत्वपूर्ण है।

उपभोक्ता तब सशक्त होते हैं जब वे अपने अधिकारों और दायित्वों के प्रति जागरूक होते हैं और उन्हें संरक्षित रखने में



लेखक भारत सरकार के पूर्व सचिव (उपभोक्ता मामलों से संबंधित मंत्रालय) रहे हैं। संप्रति वॉयस सोसाइटी के अध्यक्ष हैं। ईमेल: drgsundaram@yahoo.com



सक्षम होते हैं। संभवतः उपभोक्ता संरक्षण से जुड़े अधिकारियों की सबसे बड़ी प्राथमिकता उपभोक्ताओं को शिक्षित करना और बाजार में व्यवसायों एवं उपभोक्ताओं के बीच अंतर्निहित जानकारियों को संतुलित करना है।

यह कार्य कठिन नहीं है। उपभोक्ता शिक्षण के लिए कई हितधारकों, जैसे उपभोक्ता संरक्षण और शिक्षण अधिकारियों, व्यवसायों और उपभोक्ता संगठनों, शैक्षणिक समुदाय और मीडिया की भागीदारी की आवश्यकता है। इसमें हमें ई-कॉमर्स और डिजिटल क्रांति को भी सम्मिलित करना होगा।

इस संबंध में वित्तीय सेवा क्षेत्र अधिक जटिल है। उसे जागरूक करने में कई जटिलताएं हैं। उसे रोजाना ईमेल के जरिए सूचनाओं और प्रस्तावों का विस्फोट झेलना पड़ता है जिसे शायद ही वह समझता हो। भारत में 1986 से उपभोक्ता संरक्षण कानून मौजूद है। प्रश्न यह उठता है कि वित्तीय सेवाओं के लिए एक अलग उपभोक्ता कानून की आवश्यकता है अथवा नहीं। निश्चित रूप से क्षेत्रगत कानून भी मौजूद हैं। लेकिन वे एक साधारण उपभोक्ता के लिए उपयोगी हैं, इसमें संदेह है। वर्तमान उपभोक्ता संरक्षण कानून को संशोधित किया जा रहा है ताकि इसे उपभोक्ताओं के संरक्षण के लिए अधिक व्यापक बनाया जा सके। कई घटकों के साथ वित्तीय सेवा एक अत्यधिक जटिल क्षेत्र है जिसमें केवल बैंकों के नियंत्रण में ही कुल परिसंपत्ति का 64 प्रतिशत हिस्सा है। ऐसे कई

अन्य औपचारिक और अनौपचारिक घटक हैं जैसे सीए, एजेंट, दलाल, सलाहकार, बिचौलिये आदि। इसीलिए जमा धन सहित उपभोक्ताओंकी सभी परिसंपत्तियों को संरक्षित रखने के लिए उपयुक्त नियंत्रण और बीमा व्यवस्थाएं होनी चाहिए। यहां उपभोक्ता संरक्षण के लिए संयुक्त राष्ट्र दिशानिर्देश अत्यंत महत्वपूर्ण हो जाते हैं।

देश के केंद्रीय बैंक के रूप में भारतीय रिजर्व बैंक एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। वह ब्याज दरों, वाणिज्यिक बैंकों द्वारा विभिन्न शुल्कों और उपभोक्ताओं के प्रति रवैयों, बड़े एवं प्रभावशाली उपभोक्ताओं के नॉन परफॉर्मिंग एसेट्स (एनपीए) के संबंध में नीतियां बनाता है। प्रत्येक राज्य में आरबीआई द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल भी इस संबंध

वित्तीय सेवा एक अत्यधिक जटिल क्षेत्र है जिसमें केवल बैंकों के नियंत्रण में ही कुल परिसंपत्ति का 64 प्रतिशत हिस्सा है। ऐसे कई अन्य औपचारिक और अनौपचारिक घटक हैं जैसे सीए, एजेंट, दलाल, सलाहकार, बिचौलिये आदि। इसीलिए जमा धन सहित उपभोक्ताओंकी सभी परिसंपत्तियों को संरक्षित रखने के लिए उपयुक्त नियंत्रण और बीमा व्यवस्थाएं होनी चाहिए। यहां उपभोक्ता संरक्षण के लिए संयुक्त राष्ट्र दिशानिर्देश अत्यंत महत्वपूर्ण हो जाते हैं।

में उपभोक्ताओं को शिकायतें सुनता और उन्हें निपटाता है।

वित्तीय सेवाएं वित्त उद्योग द्वारा प्रदान की जाने वाली आर्थिक सेवाएं हैं जिनमें बैंकों, आरबीआई, क्रेडिट कार्ड कंपनियों, बीमा कंपनियों, उपभोक्ता वित्त कंपनियों, स्टॉक ब्रोकरेज, निवेश फंड, म्यूचुअल फंड जैसे धन प्रबंधन व्यवसायों की एक विस्तृत शृंखला शामिल है। वास्तव में, *वॉयस सोसाइटी* ने क्रेडिट कार्ड सहित 150 वित्तीय उत्पादों का तुलनात्मक अध्ययन किया है।

बीमा नियामक प्राधिकरण, भारतीय प्रतिभूति एवं विनियम बोर्ड (सेबी), कमोडिटी के मामले में फॉरवर्ड मार्केट कमीशन, म्यूचुअल फंड, जिस पर कई उपभोक्ता निर्भर हैं, उपभोक्ता वित्त कंपनियां, निवेश निधि आदि के साथ एक विशाल क्षेत्र है। यह ऐसा बाजार है जिसमें उपभोक्ता गुम हो गया है।

यहां समावेश का स्तर अलग-अलग है, खास तौर से भारत जैसे विशाल देश के ग्रामीण क्षेत्रों में, जहां साक्षरता का स्तर भी भिन्न भिन्न है। केरल जैसे राज्य में खासकर महिलाओं में उच्च साक्षरता होने के कारण अनेक वस्तुएं सरल हो सकती हैं। देश के कुछ अन्य हिस्सों में लोग एक बैंक खाते के बारे में भी नहीं जानते। हाल ही में प्रधानमंत्री जन धन योजना के चलते 3500 लाख लाभार्थियों का वित्तीय समावेश किया गया। उनके बैंक खाते खुले। इसके बाद वे बिना किसी बिचौलिये के, सरकारी लाभ को प्रत्यक्ष लाभ अंतरण के जरिए हासिल कर पाएंगे। बिचौलियों के बिना, झंझट रहित मुक्त अंतरण से उन्हें राष्ट्रीय विकास में सम्मिलित होने की अनुभूति प्राप्त हो रही है।

हाल तक युवाओं की पहली पसंद आईटी क्षेत्र था, अब वे वित्तीय सेवाओं की तरफ रुख कर रहे हैं। आज का वित्तीय सेवा उद्योग अपने कई उत्पादों और सेवाओं के साथ व्यक्तियों और निगमों के धन का प्रबंधन कर रहा है।

वित्तीय सेवाएं गरीबी से निजात पाने और बेहतर जीवन का मार्ग प्रशस्त करती हैं। दूसरी ओर धनी वर्ग के लिए यह संपत्ति को द्विगुणित करने का अवसर प्रदान करती हैं। किंतु मेरे विचार से, यह उपभोक्ता संरक्षण और शिकायतों के त्वरित निवारण पर निर्भर करता है। □