

નાણાકીય સમાવેશ માટે રાષ્ટ્રીય વ્યૂહરચના

(એનએસએફઆઈ)

2025-30



© ભારતીય રિઝર્વ બેંક

સર્વાધિકાર આરક્ષિત છે. સ્ત્રોતનો સંદર્ભ આપવાની શરતે પ્રતિલિપિની પરવાનગી છે.

આ પ્રકાશન <https://www.rbi.org.in> પર ઇન્ટરનેટ દ્વારા પણ એક્સેસ કરી શકાય છે.

નાણાકીય સમાવેશ અને વિકાસ વિભાગ (નાસવિવિ), ભારતીય રિઝર્વ બેંક, મુંબઈ 400 001 દ્વારા પ્રકાશિત.

## વિષયવસ્તુ

પ્રસ્તાવના.....	i
સંક્ષેપોની યાદી.....	iii
મુખ્ય શબ્દો અને વ્યાખ્યાઓ.....	viii
કાર્યકારી સારાંશ.....	xvii

## પ્રકરણો

પ્રકરણ-1: એનએસએફઆઈ: 2019-24 એક પાછલી ઝલક.....	1
પ્રકરણ-2: ભારતમાં નાણાકીય સમાવેશની સ્થિતિ.....	5
પ્રકરણ-3: એનએસએફઆઈ: 2025-30: દ્રષ્ટિકોણ.....	23
પ્રકરણ-4: એનએસએફઆઈ: 2025-30: વ્યૂહાત્મક ઉદ્દેશ્યો અને કાર્ય બિંદુઓ.....	33
પ્રકરણ-5: દેખરેખ અને માપન પદ્ધતિ.....	68
પરિશિષ્ટ I: એનએસએફઆઈ: 2019-24 સીમાચિહ્નો અને સિદ્ધિઓ.....	76
પરિશિષ્ટ II: એનએસએફઆઈ: 2025-30- કાર્ય બિંદુઓ, હિસ્સેદારો અને સમયરેખા.....	96
સંદર્ભો.....	100



भारतीय रिज़र्व बैंक  
RESERVE BANK OF INDIA

www.rbi.org.in

गवर्नर  
GOVERNOR

## नाणाकीय समावेश माटे राष्ट्रीय व्यूहरचना (येनयेसयेइआई): 2025-30

नाणाकीय समावेश ये समान आर्थिक विकास माटेनो पाचो छे. आ माटे, भारत सरकार अने नाणाकीय क्षेत्रना नियमनकारो द्वारा समयांतरे केटलाक नीतिगत पगलां लेवामां आव्या छे. तमाम हिस्सेदारोनी क्रियाओनुं संकलन सुनिश्चित करवा माटे, जान्युआरी 2020 मां शरु करायेल नाणाकीय समावेश माटे राष्ट्रीय व्यूहरचना (येनयेसयेइआई): 2019-24 ये, देशमां आर्थिक सुभाकारी, समृद्धि अने टकाउ विकासने प्रोत्साहन आपवा माटे नाणाकीय समावेशने वेग आपवानो मार्ग पूरो पाड्यो हतो.

2. येनयेसयेइआई:2019-24ये तेना परिकल्पित समयगाणाने पार कर्यो छे अने तेना उद्देश्यो प्राप्त कर्या छे, येनयेसयेइआई:2025-30ये मेणवेला लाभोनी उपयोग करे छे अने लोकोना कल्याण माटे नाणाकीय समावेश एकोसिस्टमने वधु गाढ अने मजबूत बनाववा तरइ येक व्यूहात्मक द्रष्टिकोण अने कार्यबिंदुओ मूकवा माटे प्रयत्न करे छे.

3. येनयेसयेइआई:2025-30 दस्तावेजना प्रकाशननी मने भुशी छे, जेमां नाणाकीय समावेश पर नवेसरथी ध्यान केन्द्रित करवामां आव्युं छे, जे पांच व्यूहात्मक उद्देश्योनी आसपास इरे छे अने तेने पंच ज्योति कहेवामां आवे छे अने ते नाणाकीय समावेशना सुलभता, उपयोग अने गुणवत्ताना परिमाणोमां 47 कार्य बिंदुओना व्यापक समूह द्वारा समर्थित छे. येनयेसयेइआई 2025-30 नुं विजन आञ्जविका सक्षमकर्ताओ, नाणाकीय साक्षरता, डिजिटल जहेर माणभागत सुविधाओ अने ग्राहक सुरक्षा द्वारा योग्य रीते समर्थित, समान, जवाबदार, योग्य अने सस्ती नाणाकीय सेवाओनुं वितरण सुनिश्चित करवा माटे हिस्सेदारोना सहियारा प्रयासो साथे नाणाकीय समावेश एकोसिस्टमने

केन्द्रीय कार्यालय भवन, शाहीद 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  
Tel : +91 22 2266 0868 / 2266 1872 / 2266 2644 Fax : +91 22 2266 1784 E-mail : governor@rbi.org.in

हिंदी आसान है, इसका प्रयोग बड़ा है



મજબૂત બનાવવાનું છે. એનએસએફઆઈ:2025-30 ની સમયરેખા પણ 2030ના ટકાઉ વિકાસ માટેના UN એજન્ડા સાથે સુમેળમાં છે.

4. આ વ્યૂહરચના દસ્તાવેજ રિઝર્વ બેંક દ્વારા વિવિધ હિસ્સેદારો સાથે યોજાયેલા દેશવ્યાપી પરામર્શ, તેમજ ટેકનીકલ ગ્રુપ ઓન ફાઈનાન્સીયલ ઇન્કલુઝન એન્ડ ફાઈનાન્સીયલ લિટરસી (TGFIPL)ની આગેવાની હેઠળ, ભારત સરકારના નાણા મંત્રાલય, આર્થિક બાબતોના વિભાગ તથા નાણાકીય સેવાઓ વિભાગ, અને નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો, જેમ કે ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI), સિક્યોરિટીઝ એન્ડ એક્સચેન્જ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયા (SEBI), ઇન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરીટી ઓફ ઇન્ડિયા (IRDAI), પેન્શન ફંડ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરીટી (PFRDA), ઉપરાંત રાષ્ટ્રીય કૃષિ અને ગ્રામીણ વિકાસ બેંક (NABARD), નેશનલ સ્કીલ ડેવલપમેન્ટ કોર્પોરેશન (NSDC), અને નેશનલ સેન્ટર ફોર ફાઈનાન્સીયલ એજ્યુકેશન (NCFE)ના સહયોગી પ્રયાસોનું સર્વોત્કૃષ્ટ પરિણામ છે. રાષ્ટ્ર નિર્માણના આ મહત્વપૂર્ણ કાર્યમાં તેમના યોગદાન અને સમર્થન બદલ હું તે બધાનો આભાર માનું છું.

5. હું બધા બેંકર, સૂક્ષ્મ અને નાના ઉદ્યોગોના પ્રતિનિધિઓ, ફિનટેક ઉદ્યમીઓ, શિક્ષણવિદો, થિંક ટેન્ક અને સમુદાય સંગઠનોનો પણ આભાર માનું છું, જેમણે અમારા પ્રાદેશિક કાર્યાલયો દ્વારા આયોજિત દેશવ્યાપી હિસ્સેદારોના પરામર્શમાં ભાગ લીધો અને તેમના સૂચનો પૂરા પાડ્યા.

6. એનએસએફઆઈ: 2025-30 ની રચનાની પ્રક્રિયાનું સંકલન કરવા બદલ હું RBI ના નાણાકીય સમાવેશ અને વિકાસ વિભાગ (FIDD), RBI, કેન્દ્રીય કાર્યાલયની પ્રશંસા કરું છું. હું આશાસ્પદ છું કે આ વ્યૂહરચના તેના ઈચ્છિત ઉદ્દેશ્યો પ્રાપ્ત કરશે.

સંજય મલ્હોત્રા

ડીસેમ્બર 01, 2025

મુંબઈ

## સંક્ષેપોની યાદી

AePS	CISCE
આધાર સક્ષમ ચુકવણી સિસ્ટમ	કાઉન્સિલ ફોર ધી ઇન્ડિયન સ્કૂલ સર્ટીફિકેટ
AFA	એકઝામિનેશન
એડીશનલ ડેક્ટર ઓથેન્ટિકેશન	IC
ASBA	ધિરાણ માહિતી કંપનીઓ
અવરોધિત રકમ દ્વારા સપોર્ટેડ એપ્લિકેશન	CDD
AI	કસ્ટમર ડ્યુ ડિલિજન્સ
આર્ટિફિશિયલ ઇન્ટેલિજન્સ	DBU
AMFI	ડિજિટલ બેંકિંગ યુનિટ
ભારતમાં મ્યુચ્યુઅલ ફંડ્સનું એસોસિએશન	DPI - RBI
APY	ડિજિટલ પેમેન્ટ્સ સૂચકાંક - રિઝર્વ બેંક ઓફ
અટલ પેન્શન યોજના	ઇન્ડિયા
ATM	DPI
સ્વચાલિત ટેલર મશીન	ડિજિટલ પબ્લિક ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર્સ
BSBDA	DSS
બેઝિક બચત બેંક ડિપોઝિટ ખાતું	ડિજિટલ સિગ્નેચ સિસ્ટમ
BSDA	DBT
બેઝિક સર્વિસ ડીમેટ ખાતું	ડાયરેક્ટ બેનિફિટ ટ્રાન્સફર
BPL	E-LMS
ગરીબી રેખા નીચે	ઇ-લર્નિંગ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ
BC	ETF
કારોબાર પ્રતિનિધિ	એક્સચેન્જ ટ્રેડેડ ફંડ
CBDC	EDDPE
સેન્ટ્રલ બેંક ડિજિટલ કરન્સી	ડિજિટલ પેમેન્ટ્સ ઇકોસિસ્ટમનું વિસ્તરણ અને
CGMS	ગઠનકરણ
કેન્દ્રીય ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી	FPO
CFL	ખેડૂત ઉત્પાદક સંગઠન (ફાર્મર પ્રોડ્યુસર
નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્ર (CFL)	ઓર્ગનાઈઝેશન)
CFCFRMS	FACT
સીટીઝન ફાઈનાન્સીઅલ સાયબર ફોડ	ફાઈનાન્સીઅલ અવેરનેસ એન્ડ કન્ઝ્યુમર ટ્રેનીંગ
રિપોર્ટિંગ અને મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ	FETP
CRE	ફાઈનાન્સીઅલ એજ્યુકેશન ટ્રેનીંગ પ્રોગ્રામ
સમુદાય સંસાધન સંસ્થાઓ	

CA  
કોર્પોરેટ એજન્ટ

FLC  
નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્ર (FLC)

FSP  
નાણાકીય સેવા પ્રદાતા

FSDC-SC  
નાણાકીય સ્થિરતા અને વિકાસ પરિષદ -  
સબ કમિટી

FBC  
ફિક્સ્ડ-પોઇન્ટ કારોબાર પ્રતિનિધિ

GCC  
જનરલ ધિરાણ કાર્ડ

GIS  
ભૌગોલિક માહિતી પ્રણાલી

GPFI  
નાણાકીય સમાવેશ માટે વૈશ્વિક ભાગીદારી

ID  
ઓળખ દસ્તાવેજ

IMPS  
તાત્કાલિક ચુકવણી સેવા

IBA  
ભારતીય બેંકોનું સંગઠન

ITI  
ઔદ્યોગિક તાલીમ સંસ્થા

ICT  
માહિતી અને સંદેશાવ્યવહાર ટેકનોલોજી

IPO  
પ્રારંભિક જાહેર ઓફર

IRDAI  
ભારતીય વીમા નિયમનકારી અને વિકાસ  
સત્તામંડળ

IGMS  
સંકલિત ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી

FI  
નાણાકીય સમાવેશ

FIF  
નાણાકીય સમાવેશ ભંડોળ

FI-Index  
નાણાકીય સમાવેશ સૂચકાંક

JSS  
જન શિક્ષણ સંસ્થાન

JDD  
જન-ધન દર્શક

JLG  
સંયુક્ત જવાબદારી જૂથ

KCC  
કિસાન ધિરાણ કાર્ડ

KYC  
તમારા ગ્રાહકને જાણો (નો ચોર કસ્ટમર)

LWE  
ડાબેરી ઉગ્રવાદ

LEDP  
લાઇવલીહૂડ એન્ડ એન્ટરપ્રાઇઝ ડેવલપમેન્ટ  
પ્રોગ્રામ

MEDP  
માઇક્રો એન્ટરપ્રાઇઝ ડેવલપમેન્ટ પ્રોગ્રામ

MNREGA  
મહાત્મા ગાંધી રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ રોજગાર ગેરંટી  
કાયદો

MF-AUM  
મ્યુચ્યુઅલ ફંડ એસેટ્સ અંડર મેનેજમેન્ટ

MSME  
સૂક્ષ્મ, નાના અને મધ્યમ ઉદ્યોગો

MSSP  
મની સ્માર્ટ સ્કૂલ પ્રોગ્રામ

NABARD  
નેશનલ બેંક ફોર એગ્રીકલ્ચર એન્ડ રૂરલ  
ડેવલપમેન્ટ

IO  
આંતરિક લોકપાલ (ઇન્ટરનલ ઓમબડઝમેન)

INFE  
નાણાકીય શિક્ષણ પર આંતરરાષ્ટ્રીય નેટવર્ક

IoRS  
ઇન્ટર-ઓપરેબલ રેગ્યુલેટરી સેન્ડબોક્સ

NGO  
બિન-સરકારી સંસ્થાઓ

NIC  
નેશનલ ઇન્ફોર્મેટિક્સ સેન્ટર

NIESBUD  
નેશનલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ફોર એન્ટરપ્રેન્યોરશિપ એન્ડ સ્મોલ બિઝનેસ ડેવલપમેન્ટ

NISM  
નેશનલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ સિક્યોરિટીઝ માર્કેટ્સ

NITI આયોગ  
નેશનલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ફોર ટ્રાન્સફોર્મિંગ ઇન્ડિયા આયોગ

NPCI  
નેશનલ પેમેન્ટ્સ કોર્પોરેશન ઓફ ઇન્ડિયા

NPS  
નેશનલ પેન્શન સિસ્ટમ

NRLM  
નેશનલ રૂરલ લાઇવલીહૂડ મિશન

NSDC  
નેશનલ સ્કીલ ડેવલપમેન્ટ કાઉન્સિલ

NSQF  
નેશનલ સ્કીલ્સ ક્વોલિફિકેશન્સ ફ્રેમવર્ક

NSFE  
નેશનલ સ્ટ્રેટેજી ફોર ફાઇનાન્શિયલ એજ્યુકેશન

NCFE  
નેશનલ સેન્ટર ફોર ફાઇનાન્સિયલ એજ્યુકેશન

NCRP  
નેશનલ સાયબર ક્રાઇમ રિપોર્ટિંગ પોર્ટલ

NEFT  
નેશનલ ઇલેક્ટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફર

NFIR  
નેશનલ ફાઇનાન્સિયલ ઇન્ફર્મેશન રજિસ્ટ્રી

NFLAT  
નેશનલ ફાઇનાન્સિયલ સાક્ષરતા મૂલ્યાંકન પરીક્ષણ

OTP  
વન ટાઇમ પાસવર્ડ

PIDF  
પેમેન્ટ ઇન્ફાસ્ટ્રક્ચર ડેવલપમેન્ટ ફંડ

PIN  
વ્યક્તિગત ઓળખ નંબર

PSO  
પેમેન્ટ સિસ્ટમ ઓપરેટર્સ

PFRDA  
પેન્શન ફંડ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા

POP  
પોઇન્ટ ઓફ પ્રેઝન્સ

POS  
પોઇન્ટ્સ ઓફ સેલ

PLP  
સંભવિત લિંક્ડ પ્લાન

PMFBY  
પ્રધાનમંત્રી ફસલ બીમા યોજના

PMJDY  
પ્રધાનમંત્રી જન ધન યોજના

PMKVY  
પ્રધાનમંત્રી કૌશલ વિકાસ યોજના

PMSBY  
પ્રધાનમંત્રી સુરક્ષા બીમા યોજના

NSFI  
નેશનલ સ્ટ્રેટેજી ફોર ફાઇનાન્શિયલ  
ઇન્કલુઝન  
NULM  
નેશનલ અર્બન લાઇવલીહૂડ મિશન  
NBFC  
નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ  
NGO  
નોન-સરકારી સંસ્થાઓ  
NE  
ઉત્તર-પૂર્વ  
OD  
ઓવરડ્રાફ્ટ  
OECD  
આર્થિક સહકાર અને વિકાસ સંગઠન  
RBIH  
રિઝર્વ બેંક ઇનોવેશન હબ  
RBI  
ભારતીય રિઝર્વ બેંક  
RSETI  
ગ્રામીણ સ્વરોજગાર તાલીમ સંસ્થા  
SCORES  
SEBI ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી  
SEBI  
સિક્યોરિટીઝ એન્ડ એક્સચેન્જ બોર્ડ ઓફ  
ઇન્ડિયા  
SMART  
સિક્યોરિટીઝ બજાર ટ્રેનર  
SHG  
સ્વ-સહાય જૂથ  
SRO  
સ્વ-નિયમનકારી સંગઠન  
SCORM  
શેરેબલ કન્ટેન્ટ ઓબ્જેક્ટ રેફરન્સ મોડલ  
SMS

PML  
પ્રિવેન્શન ઓફ મની લોન્ડરિંગ  
PCR  
પબ્લિક ધિરાણ રજિસ્ટ્રી  
RTGS  
રીઅલ ટાઇમ ગ્રોસ સેટલમેન્ટ  
RO  
પ્રાદેશિક કાર્યાલય  
RE  
નિયંત્રિત સંસ્થાઓ  
RS  
નિયમનકારી સેન્ડબોક્સ  
TGFIPL  
નાણાકીય સમાવેશ અને નાણાકીય સાક્ષરતા પર  
ટેકનિકલ જૂથ  
UAP  
ઉદ્યમ સહાય પ્લેટફોર્મ  
P2M  
વ્યક્તિ થી વેપારી  
P2P  
વ્યક્તિ થી વ્યક્તિ  
UIDAI  
યુનિક આઇડેન્ટિફિકેશન ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા  
UN  
સંયુક્ત રાષ્ટ્રો  
USSD  
અનસ્ટ્રક્ચર્ડ સપ્લીમેન્ટરી સર્વિસ ડેટા  
V-CIP  
વિડિઓ આધારિત ગ્રાહક ઓળખ પ્રક્રિયા  
ULI  
યુનિફાઇડ લેન્ડિંગ ઇન્ટરફેસ  
UPI  
યુનિફાઇડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ  
UT  
યુનિયન ટેરિટરી

શોર્ટ મેસેજિંગ સેવા

SF/MF

નાના અને સીમાંત ખેડૂત

SIDBI

સ્મોલ ઇન્ડસ્ટ્રીઅલ ડેવલપમેન્ટ બેંક ઓફ  
ઈન્ડિયા

SRO-FT

સ્વ-નિયમનકારી સંગઠન - ફિનટેક ક્ષેત્ર

SOP

સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટીંગ પ્રોસીઝર

SLBC

રાજ્ય સ્તરીય બેંકર્સ સમિતિ

STP

સીધી પ્રક્રિયા દ્વારા

SDG

ટકાઉ વિકાસ ધ્યેય

SIP

વ્યવસ્થિત રોકાણ યોજના

UTLBC

યુનિયન ટેરિટરી લેવલ બેંકર્સ કમિટી

2FA

ટુ ફેક્ટર ઓથેન્ટિકેશન

## મુખ્ય શબ્દો અને વ્યાખ્યાઓ

આધાર સીડેડ એકાઉન્ટ	ખાતાધારકના 12-અંકના યુનિક આધાર નંબર સાથે જોડાયેલ બેંક ખાતું.
આધાર સક્ષમ પેમેન્ટ સિસ્ટમ [AePS]	AePS એ બેંક સંચાલિત મોડેલ છે જે આધાર પ્રમાણીકરણનો ઉપયોગ કરીને કોઈપણ બેંકના કારોબાર પ્રતિનિધિ દ્વારા PoS (માઈક્રો-ATM) પર ઓનલાઈન ઇન્ટરઓપરેબલ નાણાકીય સમાવેશ વ્યવહારને મંજૂરી આપે છે.
એપ્લીકેશન સર્પોર્ટેડ બાય બ્લોકડ એમાઉન્ટ (ASBA)	ASBA એ રોકાણકાર દ્વારા સ્વ-પ્રમાણિત સિન્ડિકેટ બેંક (SCSB) ને ઇશ્યુમાં સબસ્ક્રાઇબ કરવા માટે અરજીના નાણાં બેંક ખાતામાં બ્લોક કરવા માટે અધિકૃતતા ધરાવતી અરજી છે.
એસેટ અંડર મેનેજમેન્ટ	એસેટ અંડર મેનેજમેન્ટ [AUM] એ એસેટ્સના કુલ મૂલ્યનો ઉલ્લેખ કરે છે જેનું સંચાલન નાણાકીય સંસ્થા અથવા રોકાણ વ્યાવસાયિક તેના રોકાણકારો વતી કરે છે.
અટલ પેન્શન યોજના [APY]	APY એક સ્વૈચ્છિક, સમયાંતરે યોગદાન-આધારિત પેન્શન સિસ્ટમ છે, જેના હેઠળ ફાળો આપનારને કેન્દ્ર સરકાર તરફથી ચોક્કસ પેન્શન લાભો પ્રાપ્ત થશે.
બેંકિંગ આઉટલેટ્સ	ડોમેસ્ટિક શીડ્યુલ્ડ કોમર્શિયલ બેંક (DSCB), સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક (SFB) અને પેમેન્ટ બેંક (PB) માટેનું 'બેંકિંગ આઉટલેટ' એ એક ફિક્સ્ડ-પોઇન્ટ સર્વિસ ડિલિવરી યુનિટ છે, જે બેંકના સ્ટાફ અથવા તેના કારોબાર પ્રતિનિધિ દ્વારા સંચાલિત હોય છે, જ્યાં અઠવાડિયામાં ઓછામાં ઓછા પાંચ દિવસ માટે દિવસમાં ઓછામાં ઓછા 4 કલાક ડિપોઝિટ સ્વીકારવા, ચેકનું રોકડીકરણ /રોકડ ઉપાડ અથવા નાણાં ઉધાર આપવાની સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે.
બેઝિક સેવિંગ્સ બેંક ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ [BSBDA]	બેઝિક સેવિંગ્સ બેંક ડિપોઝિટ (BSBD) એકાઉન્ટ એ એક પ્રકારનું બચત ખાતું છે, જેમાં ન્યૂનતમ બેલેન્સની કોઈપણ જરૂરિયાત વિના મૂળભૂત લઘુત્તમ સુવિધાઓ મફતમાં આપવામાં આવે છે.
બાઉન્ડેડ રેશનાલિટી	બાઉન્ડેડ રેશનાલિટી (સીમિત તર્કસંગતતા) એ હર્બર્ટ એ. સિમોન (૧૯૫૭) દ્વારા રજૂ કરાયેલ શબ્દ છે, જે વાસ્તવિક જીવનની પરિસ્થિતિઓમાં સંપૂર્ણ તર્કસંગતતાની મર્યાદાઓને કારણે લેવામાં આવેલા નિર્ણયોમાં વર્તણૂકીય પૂર્વગ્રહના તત્વનો પ્રસ્તાવ મૂકે છે.
બંડલ પ્રોડક્ટ્સ	બંડલ પ્રોડક્ટ્સ નાણાકીય ઉત્પાદનોનો સંદર્ભ આપે છે, જે એકસાથે પેક/વિતરિત કરવામાં આવે છે, પરંતુ અલગથી પણ ઉપલબ્ધ હોય છે.

કારોબાર પ્રતિનિધિ [BCs]	કારોબાર પ્રતિનિધિ એ રિટેલ એજન્ટો છે, જેમને બેંક શાખા/ATM સિવાયના સ્થળોએ બેંકિંગ સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે બેંકો દ્વારા નિયુક્ત કરવામાં આવે છે.
નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્ર [CFL]	નાણાકીય જાગૃતિ સંદેશાઓ ફેલાવવા અને નાણાકીય સાક્ષરતા સ્તર વધારવા માટે NGO અને પ્રાયોજક બેંકોના સહયોગથી બ્લોક સ્ટરે CFL ની સ્થાપના કરવામાં આવે છે.
કેન્દ્રીયકૃત કેવાયસી [CKYC] રજિસ્ટ્રી	સેન્ટ્રલ કેવાયસી રજિસ્ટ્રી એ નાણાકીય ક્ષેત્રના ગ્રાહકોના કેવાયસી રેકોર્ડ્સનો એક કેન્દ્રિય ભંડાર છે, જેમાં સમાન કેવાયસી ધોરણો અને સમગ્ર ક્ષેત્રમાં કેવાયસી રેકોર્ડ્સની આંતર-ઉપયોગીતા હોય છે, જેનો ઉદ્દેશ્ય ગ્રાહક જ્યારે પણ નાણાકીય સંસ્થા સાથે નવો સંબંધ બનાવે છે ત્યારે કેવાયસી દસ્તાવેજો રજૂ કરવાનો અને તેની ચકાસણી કરાવવાનું ભારણ ઘટાડવાનો છે.
સીટીઝન ફાઈનાન્સીયલ સાયબર ફ્રોડ રિપોર્ટિંગ એન્ડ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ (CFCFRMS)	ડિજિટલ બેંકિંગ /ધિરાણ /ડેબિટ કાર્ડ, ચુકવણી મધ્યસ્થી, UPI વગેરેના ઉપયોગને કારણે થતા નાણાકીય સાયબર છેતરપિંડી અને નાણાકીય નુકસાનની ઝડપી જાણ કરવા માટે સીટીઝન ફાઈનાન્સીયલ સાયબર ફ્રોડ રિપોર્ટિંગ એન્ડ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ વિકસાવવામાં આવી છે. ફરિયાદો હેલ્પલાઇન નંબર 1930 દ્વારા અથવા રાષ્ટ્રીય સાયબર ક્રાઇમ રિપોર્ટિંગ પોર્ટલ પર નોંધાવી શકાય છે.
ડાર્ક પેટર્ન્સ	ડાર્ક પેટર્ન્સને કોઈપણ પ્લેટફોર્મ પર UI/UX (યુઝર ઇન્ટરફેસ/યુઝર અનુભવ) ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓનો ઉપયોગ કરીને કોઈપણ પ્રથાઓ અથવા ભ્રામક ડિઝાઇન પેટર્ન્સ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવ્યા છે; જે વપરાશકર્તાઓને ગેરમાર્ગે દોરવા અથવા છેતરવા માટે રચાયેલ છે, જે તેઓ મૂળ રૂપે ઇચ્છતા ન હતા અથવા કરવા માંગતા ન હતા; જે ગ્રાહક સ્વાયત્તતા, નિર્ણય લેવાની અથવા પસંદગીને ઉલટાવીને અથવા નબળી પાડીને ગેરમાર્ગે દોરતી જાહેરાત અથવા અન્યાયી વેપાર પ્રથા અથવા ગ્રાહક અધિકારોના ઉલ્લંઘન તરફ દોરી જાય છે.
ડી-ડુપ્લિકેશન	ડી-ડુપ્લિકેશન એ એક સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા છે જેમાં સમાન માહિતીની વધારાની નકલો દૂર કરીને બિનજરૂરી ડેટા ઘટાડવામાં આવે છે.
ડિજિટલ કેવાયસી	ડિજિટલ કેવાયસી એટલે ગ્રાહકનો લાઇવ ફોટો અને સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજ અથવા આધાર કાર્ડના કબજાના પુરાવા, જ્યાં ઓફલાઇન ચકાસણી કરી શકાતી નથી, તે સ્થાનના અક્ષાંશ અને રેખાંશ સાથે કે જ્યાં નિયંત્રિત સંસ્થાના અધિકૃત અધિકારી દ્વારા આવા લાઇવ ફોટો લેવામાં આવી રહ્યા છે.

ડિજિટલ પેમેન્ટ્સ સૂચકાંક	ભારતીય રિઝર્વ બેંકે દેશભરમાં ચુકવણીઓના ડિજિટાઇઝેશનના વ્યાપને જાણવા માટે એક સંયુક્ત ડિજિટલ પેમેન્ટ્સ સૂચકાંક (DPI) બનાવ્યો છે.
ડિજિટલ પબ્લિક ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર [DPI]	ડિજિટલ પબ્લિક ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર (DPI) ને ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર-આધારિત અભિગમ તરીકે વર્ણવવામાં આવે છે જે જાહેર હિતમાં બનેલ ઇકોસિસ્ટમ (ટેકનોલોજી, બજારો અને શાસનનો સમાવેશ કરે છે) દ્વારા સામાજિક લક્ષ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ કરે છે અને જે નિયમનકારી સુરક્ષારેલીગની અંદર સ્પર્ધાત્મક ખાનગી નવીનતાનો લાભ લે છે.
ખેડૂત ઉત્પાદક સંગઠન (ફાર્મર પ્રોડ્યુસર્સ ઓર્ગેનાઇઝેશન) [FPO] નાણાકીય સમાવેશ સૂચકાંક [FI-સૂચકાંક]	તે એક પ્રકારનું ઉત્પાદક સંગઠન [PO] છે જેમાં સભ્યો ખેડૂતો હોય છે. PO એ કોઈપણ ઉત્પાદનના ઉત્પાદકોના સંગઠનનું સામાન્ય નામ છે, દા.ત., કૃષિ, બિન-ખેતી ઉત્પાદનો, કારીગર ઉત્પાદનો, વગેરે. ભારતીય રિઝર્વ બેંકે દેશભરમાં નાણાકીય સમાવેશનો વ્યાપ જાણવા માટે એક સંયુક્ત નાણાકીય સમાવેશ સૂચકાંક (FI-સૂચકાંક) બનાવ્યો છે. સરકાર અને સંબંધિત ક્ષેત્રીય નિયમનકારો સાથે પરામર્શ કરીને, FI-સૂચકાંકને બેંકિંગ, રોકાણો, વીમા, પોસ્ટલ તેમજ પેન્શન ક્ષેત્રની વિગતોને સમાવિષ્ટ કરતા વ્યાપક સૂચકાંક તરીકે કલ્પના કરવામાં આવી છે.
નાણાકીય જાગૃતિ અને જ્ઞાન	નાણાકીય જાગૃતિ એ એક વ્યાપક વૈચારિક સમજણનો ઉલ્લેખ કરે છે, જોકે, નાણાકીય જ્ઞાન સંદર્ભ અને પ્રક્રિયા વિશિષ્ટ છે અને એક વ્યવહારુ ક્ષમતા છે જેનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.
નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્રો [FLCs]	એફએલસી જિલ્લાઓની લીડ બેંકો દ્વારા સ્થાપિત કરવામાં આવે છે. એફએલસી ખેડૂતો, સૂક્ષ્મ ઉદ્યોગસાહસિકો, સ્વ-સહાય જૂથો (SHGs), શાળાના બાળકો અને વરિષ્ઠ નાગરિકો માટે નાણાકીય સાક્ષરતા શિબિરોનું આયોજન કરે છે.
નાણાકીય આયોજન	નાણાકીય આયોજન એ જીવનના લક્ષ્યોને પૂર્ણ કરવા માટે વ્યક્તિના નાણાકીય સંસાધનોનો ઉપયોગ અને સંચાલન કરવા માટે સારી રીતે વિચારેલા અને વિવેકપૂર્ણ પગલાં લેવાની પ્રક્રિયા છે.
ફિનટેક	'ફાઇનાન્સ' અને 'ટેકનોલોજી' એમ બે અલગ અલગ શબ્દોનું ભાષાકીય મિશ્રણ, ફિનટેકનો ઉપયોગ નાણાકીય સેવાઓ પર અસર કરતી ટેકનોલોજીકલ નવીનતાઓની વિશાળ શ્રેણી દર્શાવવા માટે થઈ રહ્યો છે.

ફિક્સ પોઈન્ટ કારોબાર પ્રતિનિધિ [FBC] આઉટલેટ	એફબીસી આઉટલેટ એ બેંકનું 'બેંકિંગ આઉટલેટ' છે જે એક ફિક્સ-પોઈન્ટ સર્વિસ ડિલિવરી યુનિટ છે, જે તેના કારોબાર પ્રતિનિધિ [BC] દ્વારા સંચાલિત છે જ્યાં અઠવાડિયાના ઓછામાં ઓછા પાંચ દિવસ માટે દરરોજ ઓછામાં ઓછા 4 કલાક માટે ડિપોઝિટ સ્વીકારવા, ચેકનું રોકડીકરણ /રોકડ ઉપાડ અથવા નાણાં ઉધાર આપવાની સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે.
ઇમિજિયેટ પેમેન્ટ સર્વિસ [IMPS]	આઇએમપીએસ એ એક રીઅલ ટાઇમ પેમેન્ટ સર્વિસ છે, જે ચોવીસ કલાક ઉપલબ્ધ છે. આ સેવા નેશનલ પેમેન્ટ્સ કોર્પોરેશન ઓફ ઇન્ડિયા (NPCI) દ્વારા ઓફર કરવામાં આવે છે, જે ગ્રાહકોને સમગ્ર ભારતમાં બેંકો અને આરબીઆઈ અધિકૃત પ્રીપેઈડ પેમેન્ટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ ઇશ્યુઅર્સ (PPI) દ્વારા તાત્કાલિક નાણાં ટ્રાન્સફર કરવા સશક્ત બનાવે છે.
નિષ્ક્રિય BCs	જો BC એજન્ટે 3 મહિના [90 દિવસ] માટે કોઈ વ્યવહાર [નાણાકીય /બિન-નાણાકીય] કર્યો ન હોય અથવા લોગ-ઇન ન કર્યું હોય તો તેને નિષ્ક્રિય તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે.
ઇન્ડિયા સ્ટેક	ઇન્ડિયા સ્ટેક એ ભારતમાં સામાન્ય રીતે ઉપયોગમાં લેવાતા DPIsના સમૂહનું સામૂહિક નામ છે; તેમાં ત્રણ અલગ અલગ સ્તરો હોય છે - અનન્ય ઓળખ (આધાર), પૂરક યુકવણી સિસ્ટમ્સ (યુનિફાઇડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ, આધાર પેમેન્ટ્સ બ્રિજ, આધાર સક્ષમ યુકવણી સેવા), અને ડેટા એક્સચેન્જ (ડિજિટાઇઝેશન અને એકાઉન્ટ એગ્રીગેટર).
ઇન્ડિયન બેંક્સ એસોસિએશન [IBA] નિષ્ક્રિય ખાતા	આઇબીએ એ ભારતમાં બેંકિંગ ઇકોસિસ્ટમમાં બેંકો અને અન્ય સંસ્થાઓનું સંગઠન છે. જો ખાતામાં બે વર્ષથી વધુ સમય માટે કોઈ 'ગ્રાહક પ્રેરિત વ્યવહારો' ન હોય તો તેવા બચત/ચાલુ ખાતાને નિષ્ક્રિય ગણવામાં આવશે.
ઇન્ટરઓપરેબલ	ઇન્ટરઓપરેબિલિટી એ તકનીકી સુસંગતતા છે જે યુકવણી સિસ્ટમનો ઉપયોગ અન્ય યુકવણી સિસ્ટમો સાથે જોડાણમાં કરવા સક્ષમ બનાવે છે.
જન શિક્ષણ સંસ્થાન [JSS]	જન શિક્ષણ સંસ્થાન (JSS) એ ભારત સરકારની [કૌશલ્ય વિકાસ અને ઉદ્યોગસાહસિકતા મંત્રાલય] યોજના છે જેનો ઉદ્દેશ્ય બિન-સાક્ષર, નવ-સાક્ષર, 8મા ધોરણ સુધીના પ્રાથમિક શિક્ષણ ધરાવતા વ્યક્તિઓ અને 15-45 વર્ષની વય જૂથમાં 12મા ધોરણ સુધી શાળા છોડી દેનારાઓને બિન-ઔપચારિક રીતે વ્યાવસાયિક કૌશલ્ય પ્રદાન કરવાનો છે.
જન સુરક્ષા યોજનાઓ	જન સુરક્ષા યોજનાઓ ભારત સરકારની સામાજિક સુરક્ષા યોજનાઓ [વીમા અને પેન્શન] છે અને તેમાં પ્રધાનમંત્રી જીવન જ્યોતિ વીમા

સૂક્ષ્મ સાહસો (માઈક્રો એન્ટરપ્રાઈઝ)	યોજના [PMJJBY], પ્રધાનમંત્રી સુરક્ષા વીમા યોજના [PMSBY] [વીમા યોજનાઓ] અને અટલ પેન્શન યોજના [પેન્શન યોજના] જેવી પહેલોનો સમાવેશ થાય છે.
સૂક્ષ્મ ધિરાણ (માઈક્રો ફાઈનાન્સ)	એક સાહસને સૂક્ષ્મ સાહસ તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે, જ્યાં પ્લાન્ટ અને મશીનરી અથવા સાધનોમાં રોકાણ ₹2.5 કરોડથી વધુ ન હોય અને ટર્નઓવર ₹10 કરોડથી વધુ ન હોય.
રાષ્ટ્રીય કૃષિ અને ગ્રામીણ વિકાસ બેંક [નાબાર્ડ]	ઓછી આવક ધરાવતા પરિવારો, એટલે કે ₹૩ લાખ સુધીની વાર્ષિક આવક ધરાવતા પરિવારોના, વ્યક્તિઓને આપવામાં આવતી બધી જામીનગીરી-મુક્ત ધિરાણ, સૂક્ષ્મ ધિરાણ ધિરાણ તરીકે ગણવામાં આવે છે.
નેશનલ સેન્ટર ફોર ફાઇનાન્શિયલ એજ્યુકેશન [NCFE]	નાબાર્ડ ભારતની સર્વોચ્ચ વિકાસ બેંક છે, જેની સ્થાપના 1982 માં સંસદના કાયદા હેઠળ ટકાઉ અને સમાન કૃષિ અને ગ્રામીણ વિકાસને પ્રોત્સાહન આપવા માટે કરવામાં આવી હતી.
નેશનલ સાયબર ક્રાઇમ રિપોર્ટિંગ પોર્ટલ (NCRP)	નેશનલ સેન્ટર ફોર ફાઇનાન્શિયલ એજ્યુકેશન (NCFE) એ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI), સિક્યોરિટીઝ એન્ડ એક્સચેન્જ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયા (SEBI), ઇન્શ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા (IRDAI) અને પેન્શન ફંડ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી (PFRDA) દ્વારા શરૂ કરાયેલી સેક્શન 8 (નોટ ફોર પ્રોફિટ) કંપની છે.
રાષ્ટ્રીય પેન્શન સિસ્ટમ [NPS]	ભારત સરકારનું ગૃહ મંત્રાલય સાયબર ગુનાઓનો સંકલિત અને વ્યાપક રીતે સામનો કરવા માટે 'ઇન્ડિયન સાયબર ક્રાઇમ કોઓર્ડિનેશન સેન્ટર (I4C)' નામની યોજના અમલમાં મૂકી રહ્યું છે. NCRP એ I4C ના ઘટકોમાંનો એક છે જે તમામ પ્રકારના સાયબર ગુનાઓની નોંધણીની સુવિધા આપે છે.
રાષ્ટ્રીય કૌશલ્ય લાયકાત માળખું [NSQF]	રાષ્ટ્રીય પેન્શન સિસ્ટમ એ ભારત સરકાર દ્વારા સૂચિત એક વ્યાખ્યાયિત ફાળો આપતી પેન્શન સિસ્ટમ છે. NSQF જ્ઞાન, કુશળતા અને અભિરુચિના સ્તરોની શ્રેણી અનુસાર લાયકાતનું આયોજન કરે છે. આ સ્તરો શીખવાના પરિણામોના સંદર્ભમાં વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે જે શીખનાર પાસે હોવા જોઈએ, પછી ભલે તે ઔપચારિક, બિન-ઔપચારિક કે અનૌપચારિક શિક્ષણ દ્વારા પ્રાપ્ત થયા હોય.

નેશનલ ઇલેક્ટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફર [NEFT]	નેશનલ ઇલેક્ટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફર (NEFT) એ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI)ની માલિકીની અને તેના દ્વારા સંચાલિત રાષ્ટ્રવ્યાપી કેન્દ્રીયકૃત ચૂકવણી પ્રણાલી છે.
ન્યુ ટુ કેડીટ	ધિરાણ માટે નવું એકાઉન્ટ એટલે એવી વ્યક્તિઓ/એકમો જેમને ભૂતકાળમાં બેંક તરફથી કોઈ ધિરાણ સુવિધા મળી નહોતી અને જેમને પહેલી વાર બેંક તરફથી ધિરાણ સુવિધા મળી છે.
નેશનલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ફોર એન્ટરપ્રેન્યોરશિપ એન્ડ સ્મોલ બિઝનેસ ડેવલપમેન્ટ [NIESBUD]	નેશનલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ફોર એન્ટરપ્રેન્યોરશિપ એન્ડ સ્મોલ બિઝનેસ ડેવલપમેન્ટ એ કૌશલ્ય વિકાસ અને ઉદ્યોગસાહસિકતા મંત્રાલયની એક સંસ્થા છે, જે ઉદ્યોગસાહસિકતા અને કૌશલ્ય વિકાસને પ્રોત્સાહન આપવા માટે તાલીમ, સલાહ, સંશોધન વગેરેમાં રોકાયેલી છે.
બિન-સમર્પિત BC આઉટલેટ્સ	આઉટલેટ્સ/પોઇન્ટ્સ જે ફક્ત BC સેવાઓ માટે જ નથી પરંતુ મોબાઇલ રિચાર્જ, કિરાણા દુકાનો વગેરે જેવા પ્રાથમિક વ્યવસાયમાં વધારાની BC સંબંધિત સેવાઓ ધરાવે છે.
NPS લાઇટ સ્વાવલંબન યોજના	પેન્શન ફંડ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી (PFRDA) એ રાષ્ટ્રીય પેન્શન સિસ્ટમ-લાઇટ (NPS-લાઇટ) શરૂ કરી છે, જે આર્થિક રીતે વંચિત લોકો માટે જૂથ સેવા પર આધારિત ઓછા ચાર્જ વાળું મોડલ છે.
નેશનલ રૂરલ લાઇવલી હૂડ મિશન [NRLM]	NRLM એ ભારત સરકારના ગ્રામીણ વિકાસ મંત્રાલય દ્વારા અમલમાં મૂકાયેલ એક મુખ્ય ગરીબી નિવારણ કાર્યક્રમ છે.
નેશનલ સ્કિલ ડેવલપમેન્ટ કોર્પોરેશન [NSDC]	રાષ્ટ્રીય કૌશલ્ય વિકાસ નિગમ (NSDC) એ કંપની અધિનિયમ, 1956 ની કલમ 25 (હવે કંપની અધિનિયમ, 2013 ની કલમ 8 ને અનુરૂપ) હેઠળ એક બિન-લાભકારી જાહેર લીમીટેડ કંપની છે, જે કૌશલ્ય વિકાસ અને ઉદ્યોગસાહસિકતા મંત્રાલય (MSDE) હેઠળ વિવિધ કૌશલ્ય પહેલોને વધારવા, સમર્થન આપવા અને સંકલન કરવા માટે જાહેર ખાનગી ભાગીદારી (PPP) મોડલ તરીકે કાર્ય કરે છે.
પ્રધાનમંત્રી કૌશલ વિકાસ યોજના [PMKVY]	પ્રધાનમંત્રી કૌશલ વિકાસ યોજના (PMKVY) 2015 માં દેશમાં મફત ટૂંકા ગાળાની કૌશલ્ય તાલીમ આપીને અને યુવાનોને કૌશલ્ય પ્રમાણપત્ર માટે નાણાકીય પુરસ્કારો આપીને કૌશલ્ય વિકાસને ઉત્તેજન આપવા અને પ્રોત્સાહન આપવા માટે શરૂ કરવામાં આવી હતી.
પોટેન્શિયલ લિંક્ડ પ્લાન [PLP]	PLP જિલ્લામાં વિવિધ ક્ષેત્રો માટે ધિરાણ સંભવિતતાનું વિગતવાર વૈજ્ઞાનિક મૂલ્યાંકન પૂરું પાડે છે. તે ક્ષેત્ર-વિશિષ્ટ માળખાગત ખામીઓ અને રાજ્ય સરકારો અને નાણાકીય સંસ્થાઓ દ્વારા અગ્રીમતા ક્ષેત્ર હેઠળ

પ્રધાનમંત્રી જીવન જ્યોતિ વીમા યોજના [PMJJBY]	ઉપલબ્ધ સંભવિતતાનો ઉપયોગ કરવા માટે કરવામાં આવનારા મહત્વપૂર્ણ હસ્તક્ષેપોને પ્રકાશિત કરે છે. PMJJBY એ ભારત સરકાર દ્વારા શરૂ કરાયેલ એક વીમા યોજના છે, જે 18 થી 50 વર્ષની વય જૂથના વ્યક્તિઓને જીવન વીમા કવર પ્રદાન કરે છે. તે PMSBY અને APY સાથે સરકારની જન સુરક્ષા યોજનાનો એક ભાગ છે.
પ્રધાનમંત્રી સુરક્ષા વીમા યોજના [PMSBY]	PMSBY એ ભારત સરકાર દ્વારા શરૂ કરાયેલ એક અકસ્માત વીમા યોજના છે, જે 18 થી 70 વર્ષની વય જૂથના વ્યક્તિઓને આકસ્મિક મૃત્યુ અને અપંગતા કવર પ્રદાન કરે છે. તે PMJJBY અને APY સાથે સરકારની જન સુરક્ષા યોજનાનો એક ભાગ છે.
રજિસ્ટ્રાર અને ટ્રાન્સફર એજન્ટ્સ [RTA]	રજિસ્ટ્રાર અથવા ટ્રાન્સફર એજન્ટ્સ એ ટ્રસ્ટ અથવા સંસ્થાઓ છે જે મ્યુચ્યુઅલ ફંડ હાઉસની સુવિધા માટે રોકાણકારોના વ્યવહારોના વિગતવાર રેકોર્ડની નોંધ કરે છે અને જાળવી રાખે છે.
રેગ્યુલેટરી સેન્ડબોક્સ	રેગ્યુલેટરી સેન્ડબોક્સ લાયક સંસ્થાઓને નિયંત્રિત વાતાવરણમાં તેમના નવીન ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓનું જીવંત પરીક્ષણ કરવાની તક પૂરી પાડે છે. આ નિયમનકાર, નવપ્રવર્તકો, નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓ અને અંતિમ વપરાશકર્તાઓ વચ્ચેનો સહયોગ છે.
ગ્રામીણ સ્વરોજગાર અને તાલીમ સંસ્થા [R-SETIs]	ગ્રામીણ સ્વરોજગાર તાલીમ સંસ્થાઓનું સંચાલન બેંકો દ્વારા કરવામાં આવે છે જેમાં ભારત સરકાર અને રાજ્ય સરકાર સક્રિય સહયોગથી બેરોજગારીની સમસ્યાને ઘટાડવા માટે ગ્રામીણ યુવાનોને જરૂરી કૌશલ્ય તાલીમ અને કૌશલ્ય ઉન્નયન સુનિશ્ચિત કરે છે.
સ્મોલ ઇન્ડસ્ટ્રીઝ ડેવલપમેન્ટ બેંક [SIDBI]	ભારતીય સંસદના એક અધિનિયમ હેઠળ 2 એપ્રિલ 1990 ના રોજ સ્થાપિત ભારતીય લઘુ ઉદ્યોગ વિકાસ બેંક (SIDBI) સૂક્ષ્મ, લઘુ અને મધ્યમ ઉદ્યોગ (MSME) ક્ષેત્રના પ્રમોશન, ધિરાણ અને વિકાસ માટે તેમજ સમાન પ્રવૃત્તિઓમાં રોકાયેલા સંસ્થાઓના કાર્યોના સંકલન માટે મુખ્ય નાણાકીય સંસ્થા તરીકે કાર્ય કરે છે.
સ્કીલ ડિજિટલ ઇન્ડિયા હબ	સ્કીલ ઇન્ડિયા ડિજિટલ હબ ઓનલાઇન પ્લેટફોર્મ દ્વારા ભારતીય વ્યક્તિઓને કૌશલ્ય, પુનઃકૌશલ્ય અને કૌશલ્યવર્ધન માટે રચાયેલ છે અને કર્મચારીઓ અને નોકરીદાતાઓ વચ્ચે સેતુ તરીકે કાર્ય કરે છે અને શૈક્ષણિક સંસ્થાઓને ઉદ્યોગની માંગ અનુસાર અભ્યાસક્રમ ઘડવા /સંશોધિત કરવાની મંજૂરી આપે છે.
સ્કીલ ઇન્ડિયા મિશન	સ્કીલ ઇન્ડિયા મિશન એ ભારત સરકારની એક મુખ્ય પહેલ છે. સ્કીલ ઇન્ડિયા મિશન હેઠળ, કૌશલ્ય વિકાસ અને ઉદ્યોગસાહસિકતા મંત્રાલય

રાજ્ય સ્તરીય બેકર્સ  
સમિતિ [SLBC]

(MSDE) દેશભરમાં તાલીમ કેન્દ્રો દ્વારા વિવિધ કૌશલ્ય વિકાસ કાર્યક્રમો/યોજનાઓ લાગુ કરી રહ્યું છે.

રાજ્ય સ્તરીય બેકર્સ સમિતિની રચના એપ્રિલ 1977 માં એક સર્વોચ્ચ આંતર-સંસ્થાકીય મંચ [જેમાં બેંકો, સરકારી વિભાગો, વિકાસ નાણાકીય સંસ્થાઓ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે] તરીકે કરવામાં આવી હતી, જેથી રાજ્યના વિકાસ માટે એકસમાન ધોરણે તમામ રાજ્યોમાં પર્યાપ્ત સંકલન તંત્ર ઊભું કરી શકાય.

ટકાઉ વિકાસ લક્ષ્યો  
[SDG]

સસ્ટેનેબલ ડેવલપમેન્ટ ગોલ્સ (SDGs), 17 વૈશ્વિક લક્ષ્યોનો સમૂહ, 2015 માં સંયુક્ત રાષ્ટ્ર દ્વારા ગરીબીનો અંત લાવવા, ગ્રહ (પ્લેનેટ)નું રક્ષણ કરવા અને 2030 સુધીમાં બધા લોકો શાંતિ અને સમૃદ્ધિનો આનંદ માણે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે એક સાર્વત્રિક આહવાન તરીકે અપનાવવામાં આવ્યા હતા.

સસ્ટેનેબલ ઇનડેવેલપમેન્ટ

ટકાઉ દેવાદારી માટે એક મહત્વપૂર્ણ માપદંડ એ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે કે બાકી ધિરાણ માટે માસિક પુનઃચૂકવણીની રકમ ધરની માસિક આવકના અડધાથી વધુ ન હોવી જોઈએ.

ટાયર V અને VI કેન્દ્રો

વસ્તી અનુસાર કેન્દ્રોનું સ્તરવાર વર્ગીકરણ [વસ્તી ગણતરી 2011].

ટાયર V - 5,000 થી 9,999 ની વસ્તીવાળા કેન્દ્રો.

ટાયર VI - 5000 થી ઓછી વસ્તીવાળા કેન્દ્રો.

ઉદ્યમ સહાય પ્લેટફોર્મ

ભારત સરકારના MSME મંત્રાલયનું ઉદ્યમ સહાય પ્લેટફોર્મ **ઉદ્યમ** નોંધણી નંબર અને ઉદ્યમ સહાય પ્રમાણપત્ર બનાવવા માટે સહાય પ્રક્રિયા દ્વારા અનૌપચારિક સૂક્ષ્મ સાહસોની ઓનલાઇન નોંધણીની સુવિધા આપે છે.

યુનિફાઇડ પેમેન્ટ

ઇન્ટરફેસ [UPI] લાઇટ

UPI LITE એ એક ચૂકવણી સોલ્યુશન છે જે પ્રેષક બેંકની કોર બેંકિંગ સિસ્ટમનો રીઅલ-ટાઇમમાં ઉપયોગ કર્યા વિના ઓછા મૂલ્યના વ્યવહારોને સક્ષમ કરવા માટે હાલના UPI ઇકોસિસ્ટમ પ્રોટોકોલ પર ચાલે છે. તે હાલમાં પ્રતિ ટ્રાન્ઝેક્શન મર્યાદા ₹ 1000, પ્રતિ દિવસ સંચિત ઉપયોગ ₹ 10000 અને એક સમયે મહત્તમ બેલેન્સ ₹ 5000 સાથે કાર્ય કરે છે.

યુનિફાઇડ પેમેન્ટ

ઇન્ટરફેસ [UPI] લાઇટ X

UPI LITE X એ UPI LITE જેવું જ છે, સિવાય કે તે ઇન્ટરનેટ કનેક્ટિવિટી વિના ઓફલાઇન ચૂકવણીઓને મંજૂરી આપે છે, જે હાલની UPI LITE કાર્યક્ષમતાઓને વધારે છે. તે હાલમાં પ્રતિ ટ્રાન્ઝેક્શન મર્યાદા ₹ 500, પ્રતિ દિવસ વધુમાં વધુ ઉપયોગ ₹ 4000 અને એક સમયે મહત્તમ બેલેન્સ ₹ 2000 સાથે કાર્ય કરે છે.

અનસ્ટ્રક્ચર્ડ સપ્લીમેન્ટરી  
સર્વિસ ડેટા [USSD]

USSD (અનસ્ટ્રક્ચર્ડ સપ્લીમેન્ટરી સર્વિસ ડેટા) એ ગ્લોબલ સિસ્ટમ ફોર મોબાઇલ કોમ્યુનિકેશન્સ (GSM) પ્રોટોકોલ છે, જેનો ઉપયોગ ટેક્સ્ટ સંદેશા મોકલવા માટે થાય છે. ભારતમાં, \*99# એ NPCI ની USSD-આધારિત મોબાઇલ બેંકિંગ સેવા છે.

યુનિયન ટેરિટરી લેવલ  
બેંકર્સ કમિટી [UTLBC]

SLBC ની જેમ, કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ સ્તર પર એક ફોરમ [ભારતમાં 28 રાજ્યો અને 8 કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશો છે.]

## કાર્યકારી સારાંશ

નાણાકીય સમાવેશ માટેની રાષ્ટ્રીય વ્યૂહરચના (એનએસએફઆઈ) 2019-2024 માં ભારતમાં નાણાકીય સમાવેશ નીતિઓના વિઝન અને મુખ્ય ઉદ્દેશ્યો રજૂ કરવામાં આવ્યા હતા જેથી નાણાકીય ક્ષેત્રના તમામ હિસ્સેદારોને સંડોવતા વ્યાપક પગલાં દ્વારા રાષ્ટ્રીય સ્તરે નાણાકીય સમાવેશ પ્રક્રિયાને વિસ્તૃત અને ટકાવી રાખવામાં મદદ મળે. તેનો ઉદ્દેશ્ય આર્થિક સુખાકારી, સમૃદ્ધિ અને ટકાઉ વિકાસને પ્રોત્સાહન આપવાના હેતુથી નાણાકીય સાક્ષરતા અને ગ્રાહક સુરક્ષાને પ્રોત્સાહન આપવાની સાથે નાણાકીય સમાવેશને વિસ્તૃત, ઊંડું અને વેગ આપવાનો હતો. એનએસએફઆઈ ના પાંચ વર્ષના સમયગાળા: 2019-24 માં નાણાકીય સમાવેશની પહોંચ, ઉપયોગ અને ગુણવત્તાના પરિમાણોમાં નોંધપાત્ર સુધારો જોવા મળ્યો.

2. બેંક ખાતાની માલિકીમાં થયેલા ફાયદાઓને સંતૃપ્તિની નજીક લાવીને, ભૌતિક અને ડિજિટલ એક્સેસ માળખામાં વિસ્તરણ કરવા અને ગ્રાહક જાગૃતિ અને સુરક્ષા પગલાંમાં સુધારાઓ માટે સફર ચાલુ રાખીને, NSFI: 2025-30 નાણાકીય સમાવેશના પ્રયાસોને ઔપચારિક નાણાકીય સેવાઓના સમૂહ સુધી સરળ અને અસરકારક પહોંચ તરફ વધારવાની કલ્પના કરે છે, જેમાં નાણાકીય સાક્ષરતા, ગ્રાહક જાગૃતિ અને ગ્રાહક સુરક્ષાનો સમાવેશ થાય છે. તે સહસંબંધી ઇકોસિસ્ટમ અભિગમ અપનાવવા અને છેલ્લા માઇલ એક્સેસની ગુણવત્તા અને સુસંગતતા સુધારવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવા અને કૌશલ્ય અને આજીવિકા પહેલ સાથે જોડાણ દ્વારા નાણાકીય સેવાઓનો અસરકારક ઉપયોગ કરવા પર ભાર મૂકે છે.

3. NSFI: 2025-30 દસ્તાવેજમાં પાંચ પ્રકરણો છે. પ્રકરણ-1 NSFI: 2019-24 નું પાછલું અવલોકન પૂરું પાડે છે. તે NSFI: 2019-24 હેઠળના વ્યૂહાત્મક સ્તંભો અને સીમાચિહ્નો પર પ્રકાશ પાડે છે અને તેના સીમાચિહ્નો પ્રાપ્ત કરવામાં પ્રગતિનું વિગતવાર મૂલ્યાંકન આપે છે.

4. પ્રકરણ-II નાણાકીય સમાવેશના મુખ્ય પરિમાણો, જેમ કે બેંકિંગ માળખાગત સુવિધા, માથાદીઠ બેંક ખાતાઓ /કાર્ડની સંખ્યા, બેંક થાપણો, ધિરાણ અને મ્યુચ્યુઅલ-ફંડ - સંચાલન હેઠળની સંપત્તિ,

વીમા /પેન્શન ફાળો આપનારા અને સહાયક માળખાગત સુવિધા, ડિજિટલ વ્યવહારોનું પ્રમાણ અને મૂલ્ય, નાણાકીય સાક્ષરતા કાર્યક્રમો અને નાણાકીય સમાવેશ સૂચકાંક સંબંધિત વલણો રજૂ કરીને ભારતમાં નાણાકીય સમાવેશની સ્થિતિનું વિશ્લેષણ કરે છે. આ વિશ્લેષણ વિવિધ નાણાકીય સમાવેશ પરિમાણોમાં સારી પ્રગતિ દર્શાવે છે. આ પ્રકરણ અનુભવપૂર્ણ અભ્યાસોના આધારે નાણાકીય સમાવેશમાં ચોક્કસ પુરવઠા અને માંગ બાજુના અવરોધોની પણ ચર્ચા કરે છે, જેથી NSFI: 2025-30ની ભલામણો, યોગ્ય નીતિગત ઉકેલો દ્વારા આવા અવરોધોને દૂર કરવા માટે સંરેખિત થાય.

5. એનએસએફઆઈ દસ્તાવેજનું પ્રકરણ-III એ વાત પર ભાર મૂકે છે કે નાણાકીય સમાવેશનો આદેશ નાણાકીય સેવાઓની પહોંચથી આગળ વધીને લોકોના કલ્યાણ માટે નાણાકીય સેવાઓનો અસરકારક ઉપયોગ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે, જે નાણાકીય સલામતી, નાણાકીય સુરક્ષા, નાણાકીય સ્થિતિસ્થાપકતા અને નાણાકીય શિસ્તના સંદર્ભમાં ઇચ્છનીય પરિણામો તરફ દોરી શકે છે. એનએસએફઆઈ: 2025-30 નું દ્રષ્ટિબિંદુ આજીવિકા સક્ષમકર્તાઓ, નાણાકીય સાક્ષરતા, ડિજિટલ જાહેર માળખાગત સુવિધાઓ અને ગ્રાહક સુરક્ષા દ્વારા યોગ્ય રીતે સમર્થિત સમાન, જવાબદાર, યોગ્ય અને સસ્તી નાણાકીય સેવાઓનું વિતરણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે હિસ્સેદારોના સહિયારા પ્રયાસો સાથે નાણાકીય સમાવેશ ઇકોસિસ્ટમને મજબૂત બનાવવાનું છે. એનએસએફઆઈ: 2025-30 ની સમયરેખા 2030 ના ટકાઉ વિકાસ માટેના યુએન એજન્ડા સાથે સુમેળમાં છે. સર્વવ્યાપકતાનો સિદ્ધાંત: 'કોઈને પાછળ ન છોડો' અને 2030 માટે વૈશ્વિક એજન્ડા તરીકે સર્વ-પરિમાણીય વિકાસ, એનએસએફઆઈના વ્યૂહાત્મક ઉદ્દેશ્યો સાથે સારી રીતે સુસંગત છે જે લોકો, ખાસ કરીને નબળા અને હાંસિયામાં ધકેલાઈ ગયેલા લોકોની સુખાકારી સુનિશ્ચિત કરવાનો ઈરાદો ધરાવે છે.

6. એનએસએફઆઈ ના પ્રકરણ-IV: 2025-30 માં દેશમાં નાણાકીય સમાવેશની સ્થિતિને સુધારવા માટે નીચેના પાંચ વ્યૂહાત્મક ઉદ્દેશ્યો (પંચ-જ્યોતિ) ને આગળ ધપાવવામાં આવ્યા છે.

- I. પરિવારો અને સૂક્ષ્મ સાહસો માટે નાણાકીય સલામતી અને નાણાકીય સુરક્ષા પ્રાપ્ત કરવા માટે સમાન, જવાબદાર, યોગ્ય અને સસ્તી નાણાકીય સેવાઓના ગુલદસ્તાની ઉપલબ્ધતા અને ઉપયોગને સુધારવો.
  - II. મહિલા-આગેવાની હેઠળના નાણાકીય સમાવેશ માટે લિંગ-સંવેદનશીલ અભિગમ અપનાવવો અને પરિવારોની નાણાકીય સ્થિતિસ્થાપકતા સુધારવા માટે વિભિન્ન વ્યૂહરચનાઓ અપનાવવી, ખાસ કરીને વંચિત અને નબળા વર્ગો માટે.
  - III. આજીવિકા, કૌશલ્ય વિકાસ અને સહાયક ઇકોસિસ્ટમ અને નાણાકીય સમાવેશ સાથે તેના જોડાણોનો સમન્વય.
  - IV. નાણાકીય શિસ્તને પ્રોત્સાહન આપવા માટે એક સાધન તરીકે નાણાકીય શિક્ષણનો ઉપયોગ કરવો.
  - V. ગ્રાહક સુરક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ પગલાંની ગુણવત્તા અને વિશ્વસનીયતાને મજબૂત બનાવવી.
7. પંચ-જ્યોતિ હેઠળના વ્યૂહાત્મક ઉદ્દેશ્યોમાં 47 કાર્ય બિંદુઓ દ્વારા અમલમાં મૂકવા માટે માળખાગત ભલામણો છે, જેમાં મોનિટરિંગ અને મેઝરમેન્ટ મિકેનિઝમ પર પ્રકરણ-V માં દર્શાવેલ ત્રણ માપન સંબંધિત કાર્ય બિંદુઓ સામેલ છે. ભલામણોનું ધ્યાન નાણાકીય સમાવેશના ઉપયોગ અને ગુણવત્તા પરિમાણોને વધારવા પર છે, જ્યારે છેલ્લા માઇલ એક્સેસમાં સુધારો કરવો અને દેખરેખ અને માપન મિકેનિઝમમાં અસરકારકતા અને કણીકતા સુનિશ્ચિત કરવી છે. એનએસએફઆઈ: 2025-30 હેઠળના કાર્ય બિંદુઓ અને સમયરેખા નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો (રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા - RBI, સિક્યોરિટીઝ એન્ડ એક્સચેન્જ બોર્ડ ઓફ ઈન્ડિયા - SEBI, વીમા નિયમનકારી અને વિકાસ સત્તામંડળ ઓફ ઈન્ડિયા - IRDAI, અને, પેન્શન ફંડ નિયમનકારી અને વિકાસ સત્તામંડળ - PFDR), અને તેમના સંબંધિત અધિકારક્ષેત્ર હેઠળના નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓ, નેશનલ બેંક ફોર

એગ્રીકલ્ચર એન્ડ રૂરલ ડેવલપમેન્ટ - NABARD, નેશનલ સ્કીલ ડેવલપમેન્ટ કોર્પોરેશન - NSDC,  
અને નેશનલ સેન્ટર ફોર ડાઇનામિક્સ ઓફ એજ્યુકેશન - NCFE સાથે વહેંચવામાં આવ્યા છે.

8. સારાંશમાં, એનએસએફઆઈ: 2025-30 અગાઉની વ્યૂહરચનાના સમયગાળા દરમિયાન થયેલા  
લાભો અને પ્રગતિનો લાભ લે છે અને લોકોના કલ્યાણ માટે નાણાકીય સમાવેશ ઇકોસિસ્ટમને વધુ  
ગહન અને મજબૂત બનાવવા માટે એક વ્યૂહાત્મક દ્રષ્ટિકોણ અને માર્ગ રજૂ કરવાનો પ્રયાસ કરે છે.

## પ્રકરણ-1

### નાણાકીય સમાવેશ માટે રાષ્ટ્રીય વ્યૂહરચના (એનએસએફઆઈ):2019-24 એક પાછલી ઝલક

નાણાકીય સમાવેશ માટેની રાષ્ટ્રીય વ્યૂહરચના (એનએસએફઆઈ) 2019-2024 એ ભારતમાં નાણાકીય સમાવેશ નીતિઓના દ્રષ્ટિબિંદુ અને મુખ્ય ઉદ્દેશ્યો રજૂ કર્યા છે, જેથી નાણાકીય ક્ષેત્રના તમામ હિસ્સેદારોને સંડોવતા વ્યાપક પગલાં દ્વારા રાષ્ટ્રીય સ્તરે નાણાકીય સમાવેશ પ્રક્રિયાને વિસ્તૃત કરવામાં અને ટકાવી રાખવામાં મદદ મળે. આ વ્યૂહરચનાએ દેશમાં આર્થિક સુખાકારી, સમૃદ્ધિ અને ટકાઉ વિકાસને પ્રોત્સાહન આપવા માટે નાણાકીય સમાવેશને વેગ આપવાનો માર્ગ પૂરો પાડ્યો.

2. આ વ્યૂહરચના ભારત સરકાર, અન્ય નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો, જેમ કે સિક્યોરિટીઝ એન્ડ એક્સચેન્જ બોર્ડ ઓફ ઈન્ડિયા (SEBI), ઈન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા (IRDAI), અને પેન્શન ફંડ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા (PFRDA) તેમજ વિશિષ્ટ સંસ્થાઓ અને બજાર સહભાગીઓ, જેમ કે નેશનલ બેંક ફોર એગ્રીકલ્ચર એન્ડ રૂરલ ડેવલપમેન્ટ (NABARD), નેશનલ પેમેન્ટ્સ કોર્પોરેશન ઓફ ઈન્ડિયા (NPCI), કોમર્શિયલ બેંકો વગેરેના પરામર્શ અને સૂચનોના આધારે તૈયાર કરવામાં આવી હતી.

3. દેશની વિકાસ પ્રાથમિકતાઓને ધ્યાનમાં રાખીને, આ વ્યૂહરચના ઔપચારિક નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓની પહોંચમાં રહેલા સહજ અવરોધોને દૂર કરવાનો પ્રયાસ કરે છે. તે સ્વીકારે છે કે નાણાકીય શિક્ષણ અને ગ્રાહક સુરક્ષા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરતી મજબૂત નાણાકીય સમાવેશ નીતિઓ દ્વારા સમર્થિત સમાવિષ્ટ નાણાકીય વ્યવસ્થા માત્ર વિકાસ તરફ જ નહીં પણ ગરીબ તરફ પણ છે. વધુમાં, તેનામાં આવકની અસમાનતા અને ગરીબી ઘટાડવા, સામાજિક એકતા અને સહિયારા આર્થિક વિકાસને પ્રોત્સાહન આપવાની ક્ષમતા છે. એનએસએફઆઈએ ભાર મૂક્યો હતો કે નાણાકીય નિષેધ સમાજના વંચિત અને ઓછી આવક ધરાવતા વર્ગો પાસે અનૌપચારિક વિકલ્પો સિવાય અન્ય કોઈ પસંદગી છોડતો નથી, જે તેમને નાણાકીય આપત્તિ, દેવા અને ગરીબી માટે સંવેદનશીલ બનાવે

છે, અને અંતે કેટલાક બહુ-પરિમાણીય શારીરિક, સામાજિક-સાંસ્કૃતિક અને માનસિક અવરોધો અને વંચિતતાઓ તરફ દોરી જાય છે. તેથી, અસરકારક કાર્યવાહી માટે નીતિ નિર્માતાઓ તરફથી ધ્યાન આકર્ષિત કરવાની જરૂર છે.

4. એનએસએફઆઈએ વ્યાપકપણે ઉપલબ્ધ અનુભવપૂર્ણ પુરાવાઓ સાથે સંમતિ દર્શાવી હતી કે નાણાકીય સમાવેશ કેવી રીતે એકંદર આર્થિક ઉત્પાદન વધારવા અને રાષ્ટ્રીય સ્તરે ગરીબી અને આવક અસમાનતા ઘટાડવામાં ગુણક અસર કરે છે. તેમણે ભાર મૂક્યો હતો કે મહિલાઓનો નાણાકીય સમાવેશ ખાસ કરીને લિંગ સમાનતા અને મહિલાઓના આર્થિક સશક્તિકરણ માટે મહત્વપૂર્ણ છે. તેમના નાણાકીય જીવન પર વધુ નિયંત્રણ સાથે, મહિલાઓ પોતાને અને તેમના પરિવારોને ગરીબીમાંથી બહાર આવવા, ગરીબીમાં પડવાનું જોખમ ઘટાડવામાં મદદ કરી શકે છે; અનૌપચારિક ક્ષેત્રમાંથી તેમના શોષણને દૂર કરી શકે છે; અને માપી શકાય તેવી અને ઉત્પાદક આર્થિક પ્રવૃત્તિઓમાં સંપૂર્ણપણે જોડાવવાની તેમની ક્ષમતામાં વધારો કરી શકે છે. એક સમાવેશી નાણાકીય વ્યવસ્થા સ્થિરતા, અખંડિતતા અને સમાન વૃદ્ધિને સમર્થન આપે છે, જે એનએસએફઆઈ છ વ્યૂહાત્મક સ્તંભો (આકૃતિ 1.1) અને 18 સીમાચિહ્નોના સમૂહ દ્વારા પ્રાપ્ત કરવાનો ઇરાદો ધરાવે છે.

### આકૃતિ 1.1: એનએસએફઆઈ (2019-24) વ્યૂહાત્મક સ્તંભો

નાણાકીય સેવાઓની સાર્વત્રિક એક્સેસ
નાણાકીય સેવાઓનો મળભૂત ગલદસ્તો પરો પાડવો
આજીવિકા અને કૌશલ્ય વિકાસની સુલભતા
નાણાકીય સાક્ષરતા અને શિક્ષણ
ગ્રાહક સુરક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ
અસરકારક સંકલન

### એનએસએફઆઈ સીમાચિહ્નોની સિદ્ધિમાં પ્રગતિનું મૂલ્યાંકન

5. જાન્યુઆરી 2020 માં પ્રકાશિત, આ વ્યૂહરચનાનો ઉદ્દેશ્ય ઔપચારિક નાણાકીય સેવાઓની સુલભતા સસ્તી રીતે પૂરી પાડવાનો હતો, ઉપરાંત નાણાકીય સમાવેશને વિસ્તૃત અને ઊંડો

બનાવવાનો અને નાણાકીય સાક્ષરતા અને ગ્રાહક સુરક્ષાને પ્રોત્સાહન આપવાનો હતો. વ્યૂહરચના દરમિયાન, એનએસએફઆઈએ દેશમાં નાણાકીય સમાવેશને ઊંડો બનાવવા માટે ઉત્પ્રેરક ભૂમિકા ભજવી છે. ઔપચારિક નાણાકીય સેવાઓના છેલ્લા માઇલ વિતરણ પર ભાર મૂકવા સાથે, 500 ઘરો ધરાવતા ઓળખાયેલા ગામો/વસ્તીઓના 99.9 ટકાના 5 કિમીના ત્રિજ્યામાં કેટલાક પ્રકારનું બેંકિંગ એક્સેસ પૂરું પાડવામાં આવ્યું છે અને છેવાડાની પહોંચ માટે કારોબાર પ્રતિનિધિ (BC) ચેનલને મજબૂત બનાવવા માટે ઘણા પગલાં લેવામાં આવ્યા છે.

6. સ્વીકૃતિ માળખાગત સુવિધાઓની ઉપલબ્ધતામાં નોંધપાત્ર સુધારો થયો છે, જેના કારણે પેમેન્ટ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ડેવલપમેન્ટ ફંડ (PIDF), ભારત નેટ પ્રોજેક્ટની સ્થાપના, નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારોમાં e-KYC ની જોગવાઈ અને એક્સપાન્ડિંગ એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ડિજિટલ પેમેન્ટ ઇકોસિસ્ટમ (EDDPE) પ્રોજેક્ટના વિસ્તરણ દ્વારા ડિજિટલ નાણાકીય સેવાઓનો ઝડપી સ્વીકાર થયો છે. પાંચ વર્ષના સમયગાળામાં નિયમનકારી સેન્ડબોક્સ હેઠળ શરૂ કરાયેલા અનેક સમૂહો સાથે અને છેલ્લા માઇલ સુધી પહોંચવા માટે નવીન નાણાકીય ઉકેલોને મુખ્ય પ્રવાહમાં લાવવા દ્વારા જવાબદાર નાણાકીય નવીનતાને મજબૂત બનાવવાના પ્રયાસો પણ જોવા મળ્યા છે. નાણાકીય સમાવેશની માંગ બાજુએ ઘણી સીમાચિહ્નરૂપ સિદ્ધિઓ પ્રાપ્ત થઈ છે, જેમાં નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્ર (CFL), નેશનલ સેન્ટર ફોર ફાઈનાન્સીયલ એજ્યુકેશન (NCFE) દ્વારા મુખ્ય વિભાગો માટે અનુરૂપ નાણાકીય સાક્ષરતા મોડ્યુલોનો વિકાસ, ફરિયાદ નિવારણ માટે વેબ પોર્ટલની સ્થાપના/મજબૂતીકરણ અને તમામ નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો દ્વારા ટોલ-ફ્રી હેલ્પલાઇન નંબરોનું સંસ્થાકીયકરણ મારફત દેશના તમામ બ્લોક્સને આવરી લેવામાં આવ્યા છે.

7. વ્યૂહરચનાના પાંચ વર્ષના સમયગાળા દરમિયાન, નાણાકીય સમાવેશના પ્રમાણમાં નોંધપાત્ર સુધારો થયો છે. ગામડાઓમાં બેંકિંગ આઉટલેટ્સની કુલ સંખ્યા માર્ચ 2019 માં 5.97 લાખથી વધીને માર્ચ 2024<sup>1</sup> માં 15.98 લાખ થઈ છે. તેવી જ રીતે, મૂળભૂત બચત બેંક થાપણ ખાતાઓની કુલ સંખ્યા માર્ચ 2019 માં 57.42 કરોડથી વધીને માર્ચ 2024<sup>2</sup> માં 70.59 કરોડ થઈ છે. વ્યૂહરચના સમયગાળા

દરમિયાન વીમા અને પેન્શન યોજનાઓના કિસ્સામાં નોંધણીમાં પણ સુધારો જોવા મળ્યો છે, જેમાં પ્રધાનમંત્રી જીવન જ્યોતિ વીમા યોજના (PMJJBY) માં નોંધણી માર્ચ 2019 માં 5.34 કરોડથી વધીને માર્ચ 2024<sup>3</sup> માં 16 કરોડ થઈ છે, જેનો CAGR 25 ટકા છે. તેવી જ રીતે, પ્રધાનમંત્રી સુરક્ષા વીમા યોજના (PMSBY) માં નોંધણી આ સમયગાળા<sup>4</sup> દરમિયાન 13.52 કરોડથી વધીને 33.78 કરોડ થઈ છે, જેનો CAGR 20 ટકા છે. વ્યૂહરચનાના સમયગાળા દરમિયાન અટલ પેન્શન યોજના (APY)માં ફાળો આપનારાઓની કુલ સંખ્યા 97 લાખથી, 42 ટકાના CAGR થી વધીને, 555 લાખ થઈ.

8. વધુમાં, વ્યૂહરચનાના સમયગાળા દરમિયાન, રિઝર્વ બેંકે 2021 માં બે વિશિષ્ટ સૂચકાંકો જેમ કે ડિજિટલ પેમેન્ટ્સ સૂચકાંક (DPI) અને ફાઇનાન્શિયલ ઇન્ક્લુઝન સૂચકાંક (FI-સૂચકાંક) શરૂ કર્યા, જેથી અનુક્રમે ચૂકવણીના ડિજિટલાઇઝેશનનો વ્યાપ જાણી શકાય અને સમગ્ર દેશમાં નાણાકીય સમાવેશના સ્તરનું મૂલ્યાંકન કરી શકાય. માર્ચ 2019માં 153.47 પર રહેલો DPI માર્ચ 2024માં વધીને 445.50 થયો છે. FI-સૂચકાંક 2019માં 49.9 થી સુધરીને 2024માં 64.2 થયો છે, જેમાં એક્સેસ સબ-સૂચકાંક 2019માં 67.5 થી સુધરીને 2024માં 79.3 થયો છે, વપરાશ સબ-સૂચકાંક 2019માં 38.7 થી સુધરીને 2024માં 55.5 થયો છે અને ગુણવત્તા સબ-સૂચકાંક 2019માં 52.6 થી સુધરીને 2024માં 65.8 થયો છે.

9. દરેક એનએસએફઆઈ વ્યૂહાત્મક ઉદ્દેશ્યો/સીમાચિત્તો સંદર્ભે થયેલી પ્રગતિનો સંક્ષિપ્ત સારાંશ પરિશિષ્ટ-1 માં રજૂ કરવામાં આવ્યો છે.

---

1 ફાઇનાન્સિયલ ઇન્ક્લુઝન પ્લાન (FIP) માસિક રીટર્ન

2 ibid

3 <https://dfs.dashboard.nic.in>

4 ibid

## પ્રકરણ—II

### ભારતમાં નાણાકીય સમાવેશની સ્થિતિ

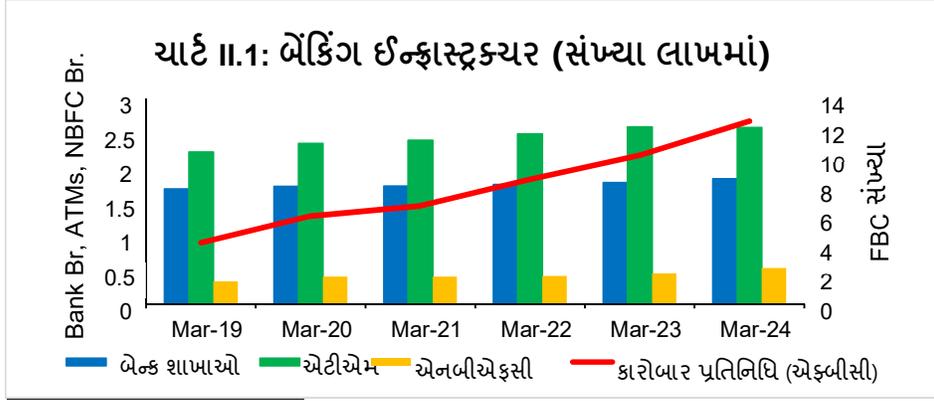
#### નાણાકીય સમાવેશ: પ્રગતિ અને મુખ્ય વલણો -2019-24

એનએસએફઆઈના પાંચ વર્ષના સમયગાળા: 2019-24માં નાણાકીય સમાવેશના સુલભતા, ઉપયોગ અને ગુણવત્તાના પરિમાણોમાં નોંધપાત્ર સુધારો જોવા મળ્યો છે. એનએસએફઆઈ: 2025-30 તરફ આગળ વધતી વખતે, એનએસએફઆઈ: 2019-24 ના સમયગાળા દરમિયાન પ્રાપ્ત થયેલી પ્રગતિનો અંદાજ લગાવવો અને આગળની સફરની રાહ જોવી મહત્વપૂર્ણ છે.

2. નીચેના ફકરા નાણાકીય સમાવેશના મુખ્ય પાસાઓ, જેમ કે બેંકિંગ ઈન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર, માથાદીઠ બેંક ખાતાઓ /કાર્ડની સંખ્યા, બેંક ડિપોઝિટ, ધિરાણ અને મ્યુચ્યુઅલ-ફંડ- વ્યવસ્થાપન હેઠળની સંપત્તિ, વીમા/પેન્શન ફાળો આપનારાઓ અને સહાયક ઈન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર, ડિજિટલ વ્યવહારોનું પ્રમાણ અને મૂલ્ય, નાણાકીય સાક્ષરતા કાર્યક્રમો અને સહભાગીઓ, અને નાણાકીય સમાવેશ સૂચકાંક, સંબંધિત પ્રગતિ અને વલણો<sup>5</sup> રજૂ કરે છે.

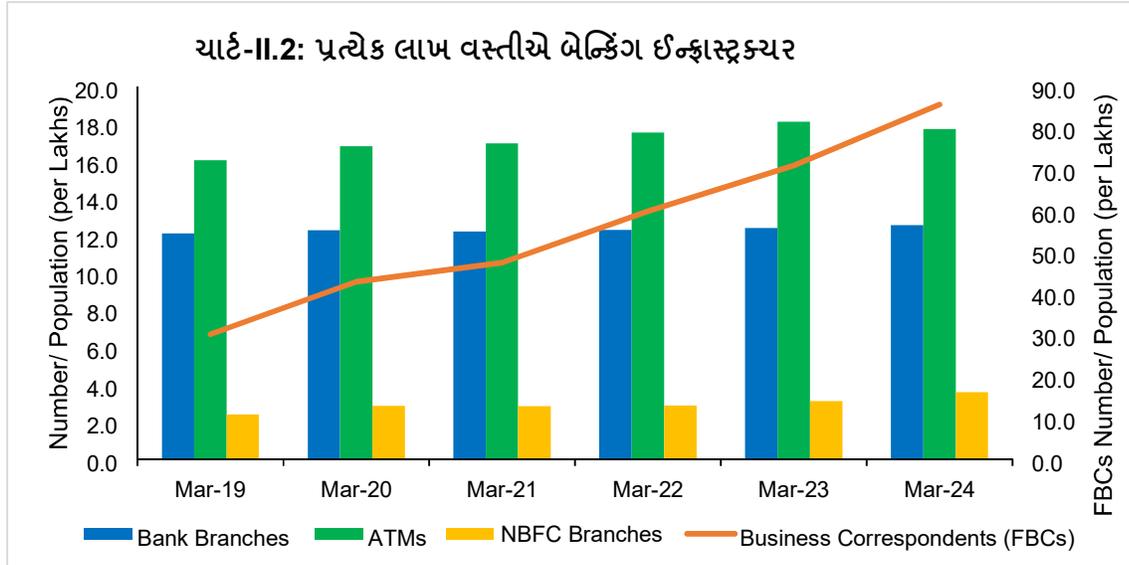
#### બેંકિંગ ઈન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર

3. બેંક શાખાઓની સંખ્યા, ઓટોમેટેડ ટેલર મશીનો (ATM), એનબીએફસી શાખાઓ અને ફિક્સ-પોઈન્ટ કારોબાર પ્રતિનિધિની સંખ્યાના સંદર્ભમાં બેંકિંગ ઈન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ચાર્ટ II.1 માં દર્શાવવામાં આવ્યું છે. ચાર્ટ શાખાઓ અને ATM માં મધ્યમ પરંતુ સતત વિસ્તરણ દર્શાવે છે, સાથે ફિક્સ-પોઈન્ટ કારોબાર પ્રતિનિધિ (FBCs) ની સંખ્યામાં ઝડપી વધારો પણ દર્શાવે છે. FBCs એ બેંકિંગ ઈન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચરની છેલ્લા માઈલ સુધી પહોંચ માટે નોંધપાત્ર ટેકો પૂરો પાડ્યો છે.



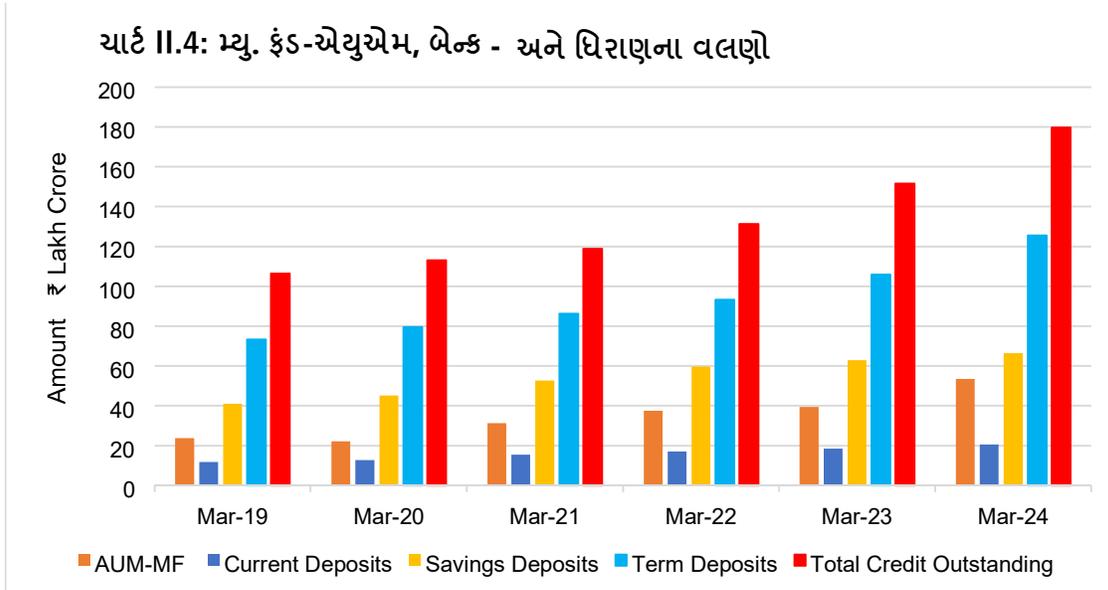
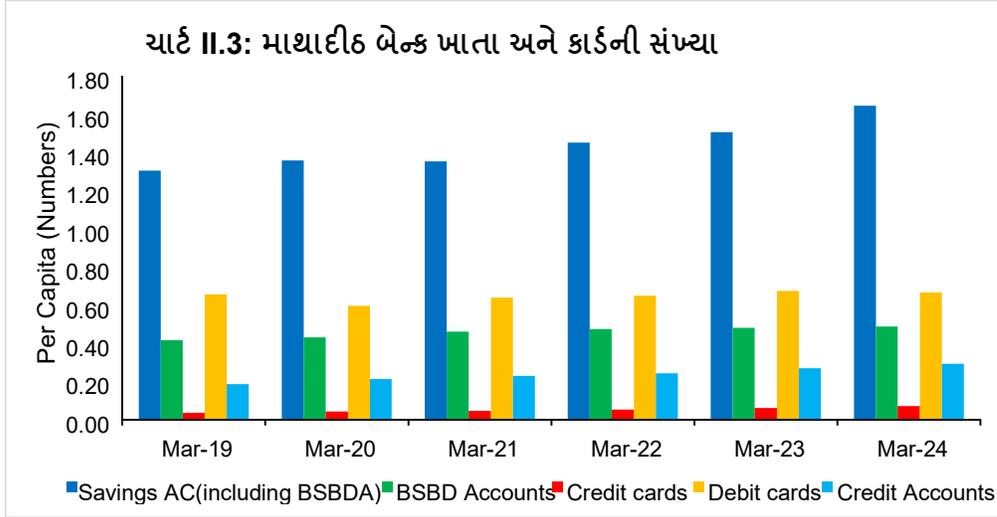
<sup>5</sup> બેંકો અને અન્ય હિસ્સેદારો પાસેથી પ્રાપ્ત કરેલ ડેટા (2019-2024) અને પ્રોજેક્ટેડ વસ્તી

4. પ્રતિ લાખ વસ્તી દીઠ બેંકિંગ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચરની દ્રષ્ટિએ, પ્રગતિ પ્રતિ લાખ વસ્તી 85.6 FBC દર્શાવે છે, જે 2019 માં પ્રતિ લાખ વસ્તી 30.1 FBC થી વધુ છે. બેંક શાખાઓ અને ATM ની સ્થિતિ પ્રતિ લાખ વસ્તી દીઠ શાખાઓની સરેરાશ સંખ્યા 12.5 ની આસપાસ અને પ્રતિ લાખ વસ્તી દીઠ ATM ની સરેરાશ સંખ્યા 17 થી 18 ની આસપાસ રહે છે (ચાર્ટ II.2).



## બેંકિંગ ઈન્ફાસ્ટ્રક્ચરનો ઉપયોગ

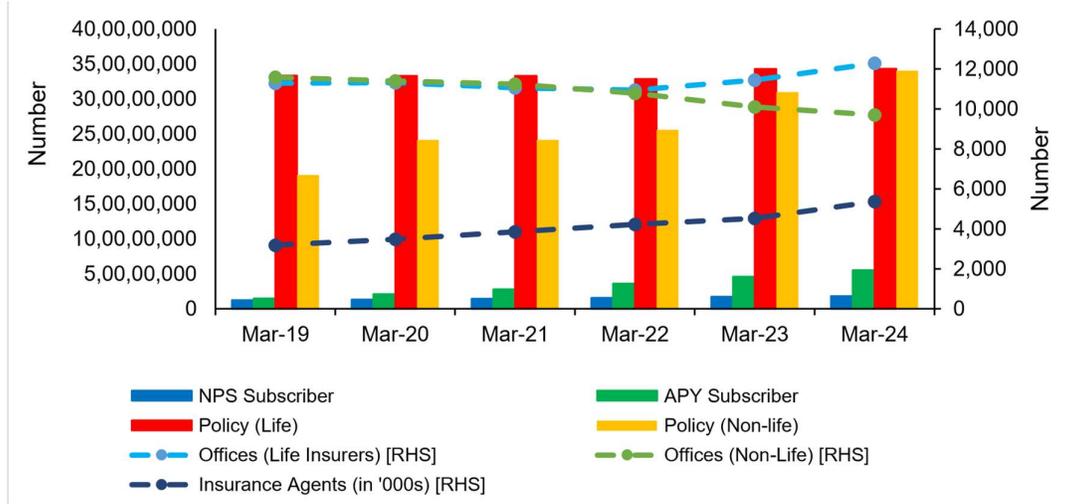
5. ચાર્ટ II.3, છેલ્લા પાંચ વર્ષમાં બેંક ખાતાઓ અને કાર્ડ્સની માથાદીઠ સંખ્યાના સંદર્ભમાં બેંકિંગ ઈન્ફાસ્ટ્રક્ચરના ઉપયોગ પર પ્રકાશ પાડે છે, ત્યારબાદ ચાર્ટ II.4 માં મ્યુચ્યુઅલ ફંડ એસેટ્સ અંડર મેનેજમેન્ટ (MF-AUM), બેંક ડિપોઝિટ અને ધિરાણનો ટ્રેન્ડ દર્શાવે છે.



6. બંને ચાર્ટ (II.3, II.4) નાણાકીય વ્યવસ્થાના પગલાની છાપના ક્રમશઃ વિસ્તરણને સૂચવતા પરિમાણોમાં સતત વૃદ્ધિ દર્શાવે છે, જેમાં કોઈપણ પરિમાણો કોઈ નકારાત્મક વલણ દર્શાવતા નથી. MF-AUM એ પણ ચાલુ થાપણોમાં વધારા સાથે સતત વૃદ્ધિ દર્શાવી છે.

7. વપરાશનો બીજો મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ ચાર્ટ 11.5 માં પ્રતિબિંબિત થાય છે, જે વીમા/પેન્શન (NPS) માં ફાળો આપનારાઓ અને તેને અનુરૂપ માળખાગત સુવિધાઓ (વીમા કંપનીઓના કાર્યાલયો અને એજન્ટો) ના વલણને દર્શાવે છે. કાર્યાલય (નોન-લાઇફ) સિવાયના બધા પરિમાણો વૃદ્ધિ દર્શાવે છે અને અટલ પેન્શન યોજનાના ફાળો આપનારાઓના બેઝમાં નોંધપાત્ર સુધારો થયો છે.

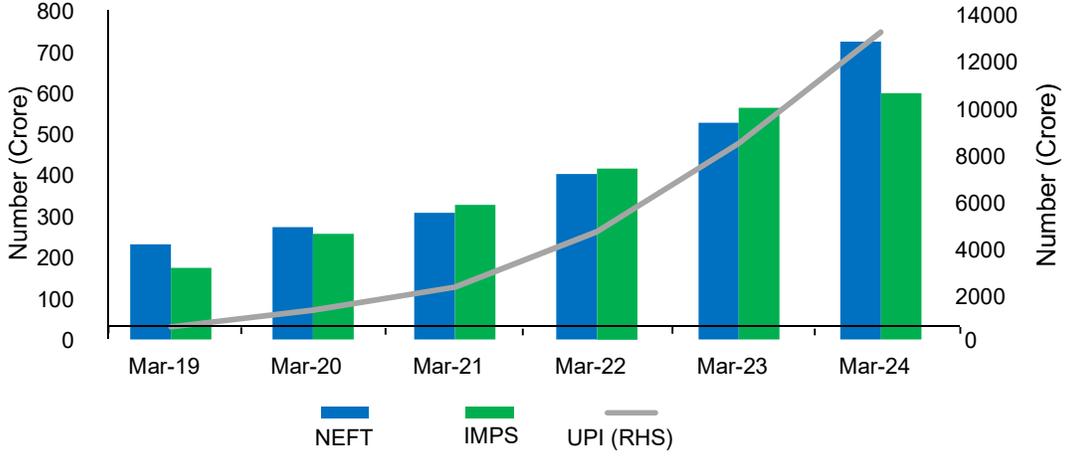
ચાર્ટ 11.5: વીમા/પેન્શન સબસ્ક્રાઇબર્સ અને ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર



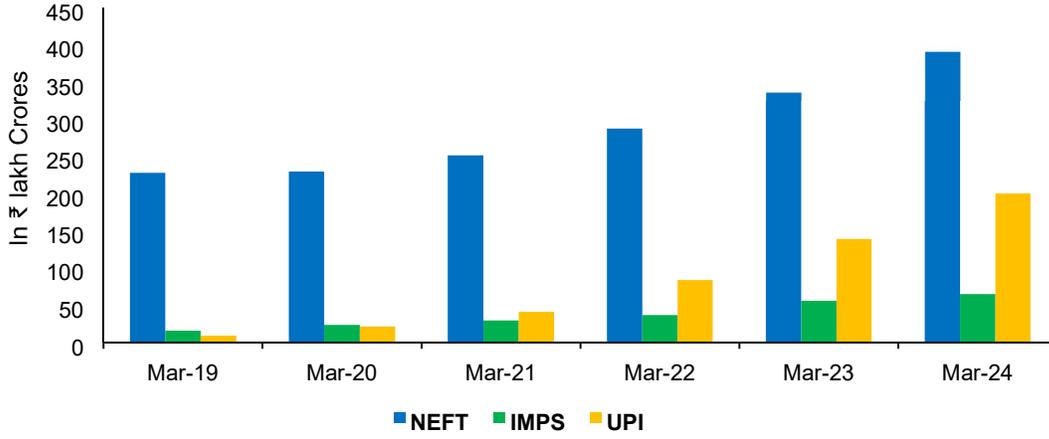
### ડિજિટલ વ્યવહારો અને ઉપયોગો

8. ડિજિટલ પબ્લિક ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચરના મુખ્ય આધાર પર, વોલ્યુમ અને મૂલ્ય બંને દ્રષ્ટિએ ડિજિટલ વ્યવહારોએ નાણાકીય સમાવેશ પહેલ (ચાર્ટ્સ 11.6 અને 11.7) ની પહોંચના ઊંડાણ અને વ્યાપક આધારમાં નોંધપાત્ર ફાળો આપ્યો છે. યુનિફાઇડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ (UPI) ના નેતૃત્વ હેઠળ ડિજિટલ વ્યવહારોના જથ્થામાં નોંધપાત્ર વધારો થયો છે. રિટેલ ડિજિટલ ચૂકવણીઓમાં, નેશનલ ઇલેક્ટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફર (NEFT), તાત્કાલિક ચૂકવણી સેવા (IMPS) અને UPI માં નોંધપાત્ર વૃદ્ધિ થઈ છે, જેમાં UPI 2023-24 માં 13,000 કરોડથી વધુ વ્યવહારોને સ્પર્શી ગયું છે. જોકે, ચાર્ટ 11.7 માં બતાવ્યા પ્રમાણે NEFT માં વ્યવહારોનું મૂલ્ય ઘણું વધારે હતું.

ચાર્ટ II.6: ડિજિટલ ટ્રાન્ઝેક્શન (વોલ્યુમ)



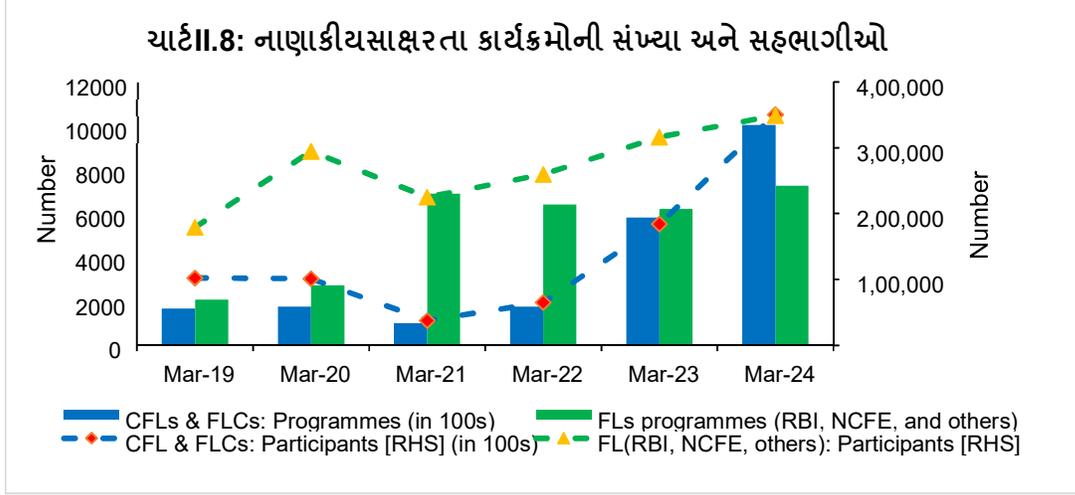
ચાર્ટ II.7: ડિજિટલ ટ્રાન્ઝેક્શન (મૂલ્ય)



### નાણાકીય સમાવેશની ગુણવત્તા - નાણાકીય સાક્ષરતા

9. નાણાકીય સમાવેશની ગુણવત્તાના મુખ્ય સક્ષમકર્તાઓમાંનું એક નાણાકીય સાક્ષરતા હોવાથી 2019-24ના સમયગાળા દરમિયાન જબરદસ્ત પ્રગતિ જોવા મળી છે. ચાર્ટ II.8 દર્શાવે છે કે (કોવિડ-19ના સમયગાળા સિવાય) નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્ર (CFLs) અને નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્ર (FLCs) દ્વારા ચલાવવામાં આવતા નાણાકીય સાક્ષરતા કાર્યક્રમોની સંખ્યામાં સતત વધારો થયો છે, ખાસ કરીને છેલ્લા બે વર્ષ દરમિયાન CFLs ના પ્રારંભમાં ઝડપી વિસ્તરણ સાથે 3.5 કરોડથી વધુ સહભાગીઓ સુધી પહોંચ્યા છે. RBI પ્રાદેશિક કચેરીઓ દ્વારા ચલાવવામાં આવતા નાણાકીય સાક્ષરતા

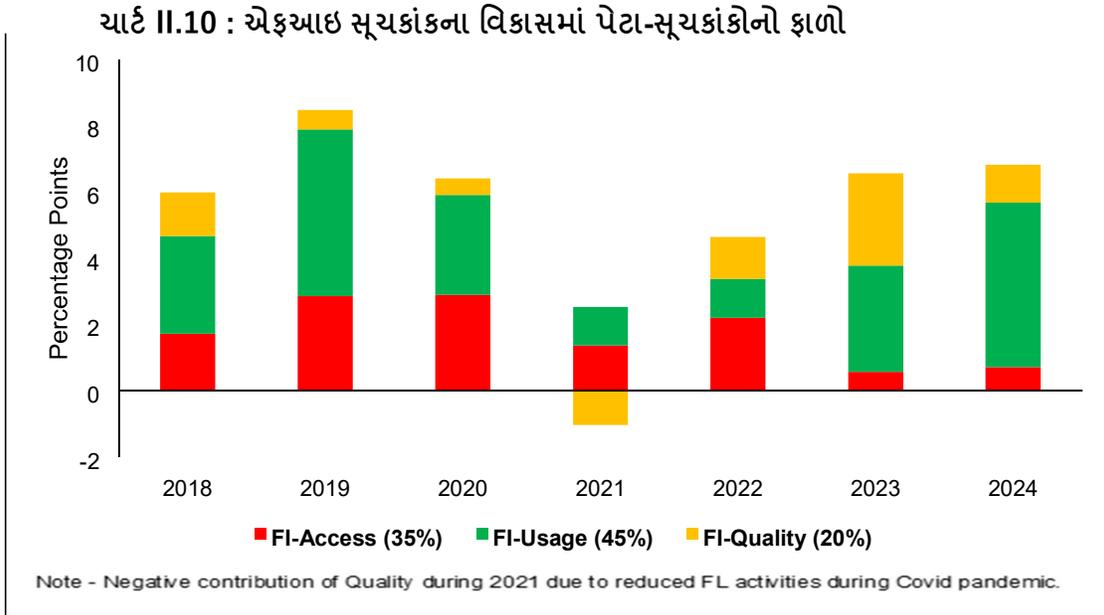
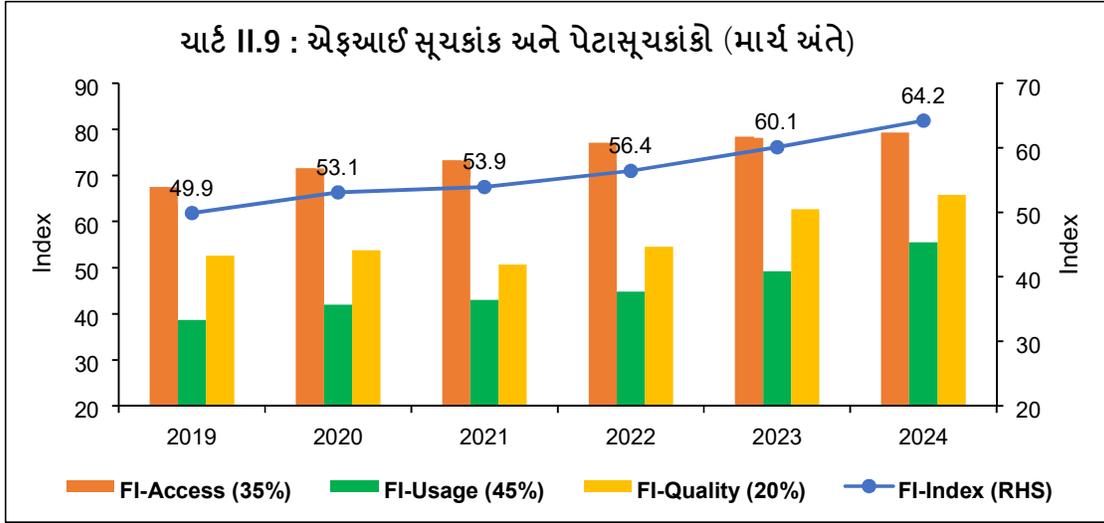
કાર્યક્રમો ઉપરાંત, નેશનલ સેન્ટર ફોર ફાઇનાન્સિયલ એજ્યુકેશન (NCFE) અને અન્ય ક્ષેત્રીય નિયમનકારોએ પણ આ સંદર્ભમાં નોંધપાત્ર ભૂમિકા ભજવી છે.



### એકંદર પ્રગતિ - નાણાકીય સમાવેશ (એફઆઈ-સૂચકાંક)

10. ચાર્ટ 11.9 એફઆઈ-સૂચકાંક<sup>6</sup> અને તેના પેટા-સૂચકાંક (એક્સેસ, ઉપયોગ અને ગુણવત્તા) ના વલણને દર્શાવે છે. એફઆઈ-સૂચકાંકમાં તેમનું યોગદાન ચાર્ટ 11.10 માં દર્શાવવામાં આવ્યું છે. આ સૂચકાંક 5 વર્ષના સમયગાળા દરમિયાન સતત વૃદ્ધિ દર્શાવે છે, જેમાં તમામ પેટા-સૂચકાંકમાં સુધારો જોવા મળ્યો છે. વર્ષ 2024 માં, સૂચકાંકમાં મુખ્ય વૃદ્ધિ વપરાશ પેટા-સૂચકાંકને કારણે થઈ હતી, જે નાણાકીય સમાવેશમાં ઊંડાણ દર્શાવે છે. 2021 માં ગુણવત્તા પેટા-સૂચકાંકમાં ઘટાડો કોવિડ-19 રોગચાળા દરમિયાન લોકડાઉનને કારણે લાગુ કરાયેલા પ્રતિબંધોને કારણે નાણાકીય સાક્ષરતા પ્રવૃત્તિઓની સંખ્યામાં ઘટાડો થવાને કારણે થયો હતો.

<sup>6</sup> વિકાસલક્ષી અને નિયમનકારી નીતિઓ પરના નિવેદનના ફકરા IV (8) મુજબ (7 એપ્રિલ, 2021 ના રોજ 2021-22 માટે પ્રથમ દ્વિમાસિક નાણાકીય નીતિ નિવેદન હેઠળ), દેશમાં નાણાકીય રોકાણનો વ્યાપ માપવા માટે બેંક દ્વારા વાર્ષિક ધોરણે નાણાકીય સમાવેશ સૂચકાંક (એફઆઈ-સૂચકાંક) તૈયાર કરવાનો અને પ્રકાશિત કરવાનો હતો.



11. ઉપરોક્ત વિશ્લેષણ ઉપર ચર્ચા કરાયેલા વિવિધ નાણાકીય સમાવેશ પરિમાણોમાં નોંધપાત્ર વૃદ્ધિ અને પ્રગતિ દર્શાવે છે. એનએસએફઆઈએ COVID-19 રોગચાળાના સમયગાળા દરમિયાન પણ મુખ્ય ભૂમિકા ભજવી હતી (બોક્સ II.1). જોકે, નાણાકીય સમાવેશ પહેલો મહત્વાકાંક્ષી હોવાથી, તેમણે હંમેશા ખામીઓ ઘટાડીને અને સર્વાંગી અભિગમ અને પરિણામલક્ષી અભિગમ સાથે જમીન સ્તરના અમલીકરણમાં સુધારો કરીને સુધારા અને અસરકારકતા માટે પ્રયત્નશીલ રહેવું જોઈએ. તે મુજબ, પ્રતિસાદ એકત્રિત કરવો, નાણાકીય સમાવેશમાં હાલના અને પ્રારંભિક પુરવઠા અને માંગ બાજુના

અવરોધોની તપાસ કરવી અને યોગ્ય નીતિ ઉકેલોનો અમલ કરવો મહત્વપૂર્ણ છે. એનએસએફઆઈ:  
2025-30 ની ભલામણો અને અભિગમ આ ઇમારત અને દિશા સાથે સુસંગત છે.

### **બોક્સ II.1: કોવિડ-19 રોગચાળા દરમિયાન એફઆઈ ઇકોસિસ્ટમની ભૂમિકા**

કોવિડ-19 મહામારીએ અણધારી વૈશ્વિક સામાજિક-આર્થિક કટોકટી ઊભી કરી અને નોંધપાત્ર નુકસાન સાથે જાનહાનિ અને આજીવિકાનું નુકસાન કર્યું. આનાથી સરકારો અને નીતિ ઘડવૈયાઓ માટે રોગચાળાથી થતી મુશ્કેલીઓને ન્યૂનતમ કરવા અને શોષવા માટે યોગ્ય રાહત, પુનઃસ્થાપન અને પ્રોત્સાહન પેકેજ લાગુ કરવાનો અસાધારણ પડકાર ઊભો થયો.

ભારત સરકાર, રાજ્ય સરકારો, ભારતીય રિઝર્વ બેંક અને અન્ય સંબંધિત હિસ્સેદારોએ નાણાકીય સમાવેશના પ્રયાસોને આગળ વધારવા અને ગાઢ બનાવવા માટે એફઆઈ ઇકોસિસ્ટમ અને ડિજિટલ વ્યવહારોના છેલ્લા માઇલ સુધી પહોંચ માટે અનેક પગલાં લીધાં, ખાસ કરીને ડિજિટલ પબ્લિક ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર્સ (DPI)<sup>7</sup> દ્વારા ખર્ચ-અસરકારક અને નવીન રીતે. કોવિડ-19 રોગચાળાની પ્રતિકૂળ અસરને ઘટાડવા માટે, ભારત સરકાર DPI નો ઉપયોગ કરીને, પીએમ ગરીબ કલ્યાણ યોજના હેઠળ, 2020-21<sup>8</sup> દરમિયાન 54 મંત્રાલયોમાં ફેલાયેલી 319 સરકારી યોજનાઓમાં ડિજિટલ રીતે ₹5.53 લાખ કરોડની રકમ સરળતાથી પહોંચાડવામાં સક્ષમ હતી.

ખાસ કરીને દેશના ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં, લોકોના ઘરઆંગણે આવા લાભો પહોંચાડવામાં કારોબાર પ્રતિનિધિ (BC) મોડલ એક મહત્વપૂર્ણ જીવનરેખા તરીકે ઉભરી આવ્યું હતું. રોગચાળા દરમિયાન, BC આઉટલેટ્સ દ્વારા માર્ગદર્શિત ICT-BC વ્યવહારોમાં નોંધપાત્ર વધારો થયો હતો, જે 2020-21<sup>9</sup> દરમિયાન ₹2.25 લાખ કરોડના 94 કરોડથી વધુ વ્યવહારોને વટાવી ગયો હતો.

ડિજિટલ નાણાકીય સેવાઓને ટેકો આપવા માટે આરબીઆઈએ પોઈન્ટ્સ ઓફ સેલ (PoS) ટર્મિનલ્સ પર કોન્ટેક્ટલેસ મોડમાં કાર્ડ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે પ્રતિ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે વધારાના ફેક્ટર ઓફ ઓથેન્ટિકેશન (AFA)ની મર્યાદામાં વધારો કર્યો હતો, સાથે સાથે ડિજિટલ ચુકવણીના ઉપયોગને સક્રિયપણે પ્રોત્સાહન આપ્યું. વધુમાં, નાના દેવાદારોમાં તણાવ ઓછો કરવા માટે, આરબીઆઈએ પગલાં લીધાં છે, જેમ કે પ્રાથમિકતા ક્ષેત્રના ધિરાણમાં કેટલીક છૂટછાટો ઉપરાંત, છ મહિના (1 માર્ચ, 2020 - 31 ઓગસ્ટ, 2020)ના

સમયગાળા માટે ગ્રાહક ટર્મ ધિરાણ પર મોરેટોરિયમ મંજૂર કરવું, કેશ ધિરાણ / ઓવરડ્રાફ્ટના રૂપમાં કાર્યકારી મૂડી સુવિધાઓ પર વ્યાજ મુલતવી રાખવું, કાર્યકારી મૂડી ધિરાણમાં સરળતા, અને વ્યક્તિઓ, નાના વ્યવસાયો અને MSME ની તણાવપૂર્ણ ધિરાણનું નિરાકરણ કરવા માટે નાણાકીય સંસ્થાઓને સુવિધા આપવી.

મહામારીએ ભૌતિક માધ્યમો દ્વારા જનતા સુધી નાણાકીય સાક્ષરતા પહોંચાડવામાં અવરોધો ઉભા કર્યા હોવાથી, બેંકના પ્રાદેશિક કાર્યાલયો (ROs)એ પ્રાદેશિક ભાષાઓ/સ્થાનિક બોલીઓમાં નાણાકીય શિક્ષણ આપવા માટે અને લોકોમાં નાણાકીય સાક્ષરતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે નવીન અભિગમો શોધ્યા, જેમ કે ક્રોમ્યુનિટી રેડિયો ચેનલો, સ્થાનિક ટીવી ચેનલો અને સ્થાનિક એફએમ સ્ટેશનો. સેબીએ તેના તરફથી, એક્સચેન્જો, ડિપોઝિટરીઝ અને સેબી માન્ય રોકાણકાર સંગઠનો અને ટ્રેનર્સ દ્વારા આયોજિત એક લાખ થી વધુ સહભાગીતાઓને આવરી લેતાં, રોકાણકાર જાગૃતિ કાર્યક્રમો દ્વારા દેશભરના રોકાણકારો સુધી પહોંચવા માટે વર્ચ્યુઅલ મોડ અપનાવ્યો.

<sup>7</sup>DPI, જેને સામાન્ય રીતે આંતર-સંચાલનક્ષમ, ખુલ્લી અને સમાવિષ્ટ સિસ્ટમ તરીકે સમજવામાં આવે છે જે સમાજ-વ્યાપી જાહેર અને ખાનગી સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે ટેકનોલોજી દ્વારા સમર્થિત છે, તે આ ડિજિટલ પરિવર્તનને સમાવિષ્ટ રીતે વેગ આપવામાં મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવી શકે છે. સૈદ્ધાંતિક રીતે, DPIs, સામાન્ય રીતે, નાણાકીય ક્ષેત્રમાં ડિજિટલ ID, ડિજિટલ ચૂકવણીઓ અને ડેટા એક્સચેન્જનો સમાવેશ કરે છે. – (G20 GPMI વર્લ્ડ બેંક 2023). ભારતના કિસ્સામાં, DPI એ ડિજિટલ નાણાકીય સમાવેશને આગળ વધારવા માટે રાષ્ટ્રીય ID (આધાર), ઝડપી ચૂકવણી પ્રણાલી (UPI) અને ડેટા શેરિંગ પ્રોટોકોલ [એકાઉન્ટ એગ્રીગેટર્સ] ના અત્યાધુનિક સ્તરનો ઉપયોગ કર્યો.

<sup>8</sup> 15 જુલાઈ, 2021 ના રોજ નાણાકીય સમાવેશ - ભૂતકાળ, વર્તમાન અને ભવિષ્ય પર ગવર્નરના ભાષણના અંશો.

<sup>9</sup> [https://m.rbi.org.in/Scripts/BS\\_ViewBulletin.aspx?Id=20366](https://m.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewBulletin.aspx?Id=20366) - નાણાકીય વર્ષ 2020-21.

## નાણાકીય સમાવેશમાં પુરવઠા અને માંગ બાજુના અવરોધો

12. નાણાકીય સમાવેશની પહેલ નાણાકીય સેવાઓના પુરવઠા બાજુથી શરૂ થાય છે જેમાં એક્સેસ પોઇન્ટ, ઉત્પાદનો વગેરેના સંદર્ભમાં નાણાકીય સેવાઓની ઉપલબ્ધતા સુનિશ્ચિત કરવામાં આવે છે. સારી રીતે કાર્યરત એક્સેસ પોઇન્ટ, ભૌતિક અથવા ડિજિટલ ઇન્ટરફેસ, યોગ્ય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વગેરેના સંદર્ભમાં નાણાકીય સેવાઓ માટે પૂરતા પુરવઠા માળખાની ઉપલબ્ધતા જરૂરી છે, જોકે અસરકારક નાણાકીય સમાવેશ માટે તે પૂરતી શરત નથી, કારણ કે નાણાકીય સેવાઓની માંગ પણ નાણાકીય સમાવેશની પહેલની અસરકારકતામાં મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે. તેથી, નાણાકીય

સમાવેશની વ્યૂહરચનાઓ ઘડતી વખતે, નાણાકીય સમાવેશના પુરવઠા અને માંગ બંને પાસાઓ પર પૂરતું ધ્યાન આપવું જોઈએ.

13. પુરવઠા બાજુના મુખ્ય પડકારોમાં, નાણાકીય સેવાઓ સુધી છેલ્લા માઇલની પહોંચની ગુણવત્તા અને અસરકારકતા સૌથી મહત્વપૂર્ણ તત્વ રહે છે. બીજી બાજુ, માંગ બાજુના મુદ્દાઓ નાણાકીય સમાવેશના ઉપયોગ અને ગુણવત્તા પરિમાણમાં ઘણા પરિબળો દ્વારા નિર્ધારિત છે.

14. નાણાકીય સેવાઓની માંગ સામેના પડકારોનો પહેલો સમૂહ માહિતીની અસમપ્રમાણતા, નાણાકીય સેવાઓની ઉપલબ્ધતા, કિંમત અને ઉપયોગ વિશે યોગ્ય જ્ઞાનનો અભાવ, અને ક્યારેક ભાષા અથવા સાક્ષરતાના અવરોધોને કારણે માહિતીને સમજવા અને આકલન કરવામાં અસમર્થતાથી ઉદ્ભવે છે. બીજું, વર્તણૂકીય પરિબળો, જેવા કે વ્યક્તિત્વના લક્ષણો, અનુભવાત્મક પરિબળો, મર્યાદિત તર્કસંગતતા અને આવેગજન્ય ક્રિયાઓ પણ નાણાકીય સેવાઓના ઉપયોગને ઉત્પ્રેરિત કરવામાં અથવા ઘટાડવામાં ભૂમિકા ભજવે છે. વર્તણૂકીય રીતે, નાણાકીય સેવાઓની અનુભવાયેલ જરૂરિયાત અને પ્રણાલીમાં વિશ્વાસ એ નાણાકીય સમાવેશની માંગ બાજુના બે સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિર્ણાયક પરિબળો છે. જો લોકો વિશ્વાસ કરે છે કે ઔપચારિક નાણાકીય સેવાઓનો ઉપયોગ કરવો તેમના ફાયદામાં છે, તો તેઓ એક્સેસ શોધશે અને ઉપયોગ સુનિશ્ચિત કરશે, જો સેવાઓ યોગ્ય અને સુવિધાજનક રીતે સસ્તી કિંમતે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે. નાણાકીય સમાવેશમાં માંગ-બાજુનો બીજો મહત્વપૂર્ણ અવરોધ નાણાકીય મર્યાદાઓના ક્ષેત્રમાં આવે છે, જે કાં તો લોકોને બેંકિંગ પ્રણાલીથી દૂર લઈ જાય છે અથવા તેમનો ઉપયોગ ખૂબ ઓછો રહે છે. ગ્રાહક સુરક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ પગલાંની અસરકારકતા નાણાકીય સેવાઓની માંગના મૂળમાં રહે છે, ખાસ કરીને વસ્તીના વંચિત અને નિર્બળ વર્ગો માટે. વધુમાં, ઇકોસિસ્ટમના અંતર, એટલે કે વિવિધ પહેલ વચ્ચેના બિનકાર્યક્ષમ અથવા તૂટેલા જોડાણો, અને ભંડોળની મર્યાદાઓ સાથે બજાર પ્રવેશમાં અંતર, નાણાકીય સમાવેશની માંગ બાજુને નબળી બનાવી શકે છે.

15. તેથી, નાણાકીય સમાવેશ પહેલમાં સફળતા માટે તેના તમામ પરિમાણોમાં, જેમ કે એક્સેસ, ઉપયોગ અને ગુણવત્તામાં બહુ-હિતધારકોના યોગદાનની જરૂર છે. અસરકારક બનવા માટે, નાણાકીય સમાવેશ નીતિઓએ એક્સેસ પોઇન્ટની સરળ અને વિશ્વસનીય ઉપલબ્ધતા, સેવાઓની લઘુત્તમ કિંમત, યોગ્ય ઉત્પાદનો, નાણાકીય સાક્ષરતા અને માહિતીનો યોગ્ય પ્રવાહ અને અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિના સંદર્ભમાં નાણાકીય ક્ષેત્રમાં પુરવઠા પહેલને મજબૂત બનાવવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવા ઉપરાંત, માંગ બાજુના અવરોધોને સમજવા અને ઘટાડવા પર અને પુરવઠા અને માંગ બંને પરિમાણોમાં સક્ષમકર્તાઓને સુધારવા પર પણ પૂરતું ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું જોઈએ.

16. નાણાકીય સમાવેશ માટેની રાષ્ટ્રીય વ્યૂહરચના (એનએસએફઆઈ: 2019-24) એ નાણાકીય સમાવેશ પરિમાણોના નિરીક્ષણ દ્વારા નાણાકીય સમાવેશની સ્થિતિનું સમયાંતરે મૂલ્યાંકન કરવાની જરૂરિયાત પર ભાર મૂક્યો હતો જેથી નીતિ નિર્માતાઓ અને હિતધારકોને પ્રાપ્ત સિદ્ધિઓને સમજવા અને સંકલિત અભિગમ દ્વારા મુદ્દાઓ અને પડકારોનો સામનો કરવા માટે જરૂરી આંતરદૃષ્ટિ પ્રદાન કરી શકાય. એનએસએફઆઈએ એ પણ ભાર મૂક્યો હતો કે નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓ (પુરવઠા-બાજુનો ડેટા) પાસેથી એકત્રિત કરવામાં આવેલા ડેટા ઉપરાંત, સમયાંતરે ગ્રાહકો પાસેથી મંતવ્યો અને આંતરદૃષ્ટિ (માંગ-બાજુનો ડેટા) મેળવવાની પણ જરૂર છે. તે મુજબ, માંગ અને પુરવઠા બંને પરિમાણોમાં જમીન સ્તરના મુદ્દાઓ અને અવરોધોને સમજવા માટે રિઝર્વ બેંક દ્વારા ચોક્કસ અભ્યાસ અને સર્વેક્ષણો હાથ ધરવામાં આવ્યા હતા. અભ્યાસોના આધારે, નાણાકીય સમાવેશમાં મુખ્ય પુરવઠા અને માંગ બાજુના અવરોધોનો સારાંશ નીચે મુજબ છે.

**પુરવઠા બાજુના અવરોધો - કારોબાર પ્રતિનિધિ દ્વારા છેવાડાના વિસ્તાર સુધી પહોંચ**

17. પુરવઠા બાજુના અવરોધોનું મૂલ્યાંકન, ખાસ કરીને છેવાડાના વિસ્તાર સુધી પહોંચના દૃષ્ટિકોણથી, દર્શાવે છે કે કારોબાર પ્રતિનિધિ (BC) દ્વારા હાથ ધરવામાં આવતી નાણાકીય સેવાઓની છેલ્લા માઇલ સુધી પહોંચમાં સુધારાની જરૂર છે. બેંક દ્વારા જાન્યુઆરી-માર્ચ 2024 દરમિયાન

દેશભરમાં તેના પ્રાદેશિક કાર્યાલયો દ્વારા BC ની કામગીરી પર એક અખિલ ભારતીય સર્વેક્ષણ હાથ ધરવામાં આવ્યું હતું. સર્વેક્ષણમાં આવરી લેવામાં આવેલા લગભગ 63% BC ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં, 23% અર્ધ-શહેરી વિસ્તારોમાં અને 14% શહેરી વિસ્તારોમાં હતા. આ સર્વેક્ષણમાં 31 રાજ્યો/કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશોમાં 13274 BC આઉટલેટ્સને આવરી લેવામાં આવ્યા હતા જેમાં 154 જિલ્લાઓનો સમાવેશ થતો હતો અને તેમાં મહત્વાકાંક્ષી જિલ્લાઓને વધુ મહત્વ આપવામાં આવ્યું હતું, સર્વેક્ષણમાં નીચેના ચિંતાઓના ક્ષેત્રો જાહેર થયા હતા, જેમાં સુધારાત્મક પગલાં લેવાની જરૂર છે.

- a. બીસી ઇકોસિસ્ટમમાં નોંધપાત્ર સંખ્યામાં બિન-સમર્પિત આઉટલેટ્સની હાજરી ચિંતાનો વિષય હતો, કારણ કે નાણાકીય સેવાઓ તેમનો પ્રાથમિક વ્યવસાય ન હોવાથી, આ આઉટલેટ્સ પર ઉપલબ્ધ નાણાકીય સેવાઓની પહોંચ અને ગુણવત્તા નબળી પડી ગઈ, ખાસ કરીને એવા વિસ્તારોમાં જ્યાં બીસી નાણાકીય સેવાઓની પહોંચના એકમાત્ર અથવા પ્રાથમિક માધ્યમ હતા. બીસી એજન્ટોમાં મહિલાઓનું પ્રતિનિધિત્વ વધારવાની પણ જરૂર હતી.
- b. BC આઉટલેટ્સ દ્વારા સૌથી વધુ પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ રેમિટન્સ અને કેશ ઇન/આઉટ હતી. કેટલાક BCs બચત, રિકરિંગ અને ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ સંબંધિત સેવાઓ પણ પૂરી પાડતા હતા. જો કે, અન્ય સેવાઓ, જેવી કે વીમો, માઇક્રો-પેન્શન, ધિરાણ, ઓવરડ્રાફ્ટ, KCC, GCC, વગેરે ફક્ત પસંદગીના BC આઉટલેટ્સ પર જ પૂરી પાડવામાં આવતી હતી. તેથી, BC આઉટલેટ્સ પર સંપૂર્ણપણે નિર્ભર વિસ્તારોમાં સેવાઓની સમાન ઉપલબ્ધતામાં ઉણપ હોવાની શક્યતા હતી.
- c. બીસી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓમાં માનકીકરણનો અભાવ હતો, કારણ કે બીસી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓનો કોઈ નિર્ધારિત લઘુત્તમ માનક સમૂહ, યોગ્ય સાઇનબોર્ડ અને બેંક લિકેજનો અભાવ હતો. પરિણામે, ગ્રાહકની અપેક્ષાઓ અને સેવા વિતરણને યોગ્ય રીતે ગોઠવવું અને તેનું નિરીક્ષણ કરવું મુશ્કેલ હતું.

- d. BC ઇકોસિસ્ટમ નિષ્ક્રિય<sup>10</sup> અને/અથવા બંધ BC આઉટલેટ્સના નોંધપાત્ર પ્રમાણથી પ્રભાવિત હતી. ઘણી જગ્યાએ BC નું વિતરણ અસમાન હતું, કારણ કે BC બજાર કેન્દ્રો અથવા બેંક શાખાઓ તરફ એકત્ર થવાનું વલણ ધરાવે છે, જેના કારણે લોકો સુધી સમાન પહોંચની જરૂરિયાત સાથે સમાધાન થાય છે અને દૂરના વિસ્તારોમાં સરળ પહોંચનો અભાવ પણ સર્જાય છે.
- e. BCમાં નિષ્ક્રિયતા, સેવા પ્રત્યે ઉદાસીનતા અને કેટલીક અનૈતિક પ્રથાઓનું મુખ્ય કારણ અપૂરતું અને સમયસર મહેનતાણું ન મળવું હતું. સર્વેક્ષણ દરમિયાન ઘણા BC દ્વારા મહેનતાણાના નિશ્ચિત ઘટકનો અભાવ એક અવરોધ તરીકે દર્શાવવામાં આવ્યો હતો.
- f. ઘણા BC આઉટલેટ્સ /એજન્ટો એકસાથે અનેક બેંકો માટે કામ કરી રહ્યા હતા જેના કારણે ગ્રાહક સેવાના દૃષ્ટિકોણથી જવાબદારીનો શૂન્યાવકાશ સર્જાયો. બેંકો BC દ્વારા સંચાલિત વ્યવસાય માટે જવાબદાર હોવાથી, નાણાકીય સેવાઓની ગુણવત્તાના દૃષ્ટિકોણથી આ મદદરૂપ નહોતું.
- g. સર્વેક્ષણમાં દર્શાવવામાં આવ્યું છે કે મોટાભાગના BC એ સેવાઓ માટે વસૂલવામાં આવતી ફી દર્શાવી નથી. જ્યારે બેંકો દ્વારા વ્યવહારોમાં ચોક્કસ શુલ્કનો સમાવેશ થાય છે, ત્યારે BC એજન્ટો દ્વારા અગાઉથી અનધિકૃત /બિનહિસાબી શુલ્ક વસૂલવા અંગે ચિંતા હતી.
- h. બધા વ્યવહારો માટે પ્રમાણિત ફરજિયાત વ્યવહાર પુષ્ટિકરણ SMS (સ્થાનિક ભાષામાં) અથવા ઓડિઓ-આધારિત પુષ્ટિકરણ (સાઉન્ડ-બોક્સ મિકેનિઝમ દ્વારા) ના અભાવે BC એજન્ટો દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓમાં વિશ્વાસ પર અસર પડી.
- i. બીસી આઉટલેટ્સ દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓની ગુણવત્તામાં સુધારો કરવાની જરૂર હતી કારણ કે ઘણા બીસી આઉટલેટ્સ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ, મૂળ શાખા, બેંકિંગ લોકપાલ વગેરેની વિગતો પ્રદર્શિત કરતા નહોતા.

<sup>10</sup> જો 90 દિવસના સમયગાળા માટે કોઈ નાણાકીય/બિન-નાણાકીય વ્યવહારો અથવા લોગ-ઇન ન હોય તો BC ને નિષ્ક્રિય તરીકે સૂચિબદ્ધ કરવામાં આવે છે. [સંદર્ભ IBA પત્ર તેમની સભ્ય બેંકોને - IBA/PSBT/L/2024/110 તારીખ 05/12/2024.]

j. કનેક્ટિવિટી સમસ્યાઓ, કાર્યકારી મુશ્કેલીઓ, મર્યાદિત આંતર-કાર્યક્ષમતા અને વ્યવહાર વિભાજન વગેરે જેવી અનૈતિક પ્રથાઓ દ્વારા છેલ્લા માઇલ પર સેવાની ગુણવત્તા પણ પ્રભાવિત થઈ હતી.

માંગ બાજુના અવરોધો અને પડકારો -

18. નાણાકીય સમાવેશમાં માંગ બાજુના અવરોધોનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે, વસ્તી વિષયક વિગતો સાથે અલગ અલગ સ્તરે, માર્ચ-એપ્રિલ 2024 દરમિયાન એક અખિલ ભારતીય સર્વેક્ષણ હાથ ધરવામાં આવ્યું હતું. આ સર્વેક્ષણમાં દેશના 34 રાજ્યો /કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશોમાં<sup>11</sup> ફેલાયેલા કુલ 9,147 ઉત્તરદાતાઓ હતા. ઉત્તરદાતાની 32 વર્ષની સરેરાશ ઉંમર અને ₹ 1.60 લાખની સરેરાશ આવક સાથે, આ સર્વેક્ષણમાં નાણાકીય સમાવેશ ઇકોસિસ્ટમમાં ઊંડા ઉતરવા અને નાણાકીય સમાવેશની પ્રગતિમાં માંગ બાજુના અવરોધો પર જમીન સ્તરના દ્રષ્ટિકોણ મેળવવા માટે એક વાજબી રીતે પ્રતિનિધિત્વ ધરાવતો અખિલ ભારતીય નમૂનો રજૂ કરવામાં આવ્યો હતો. સર્વેક્ષણના મુખ્ય અવલોકનોનો સારાંશ નીચે મુજબ છે.

19. બેંક ખાતાની સુલભતા અને ઉપયોગ -

**(a)** ખાતાની માલિકી લગભગ સાર્વત્રિક સ્તરે હતી (96% ઉત્તરદાતાઓ પાસે બેંક ખાતું હતું), ખાતાની માલિકી /ઉપયોગમાં માંગ બાજુનો મુખ્ય અવરોધ બેંક ખાતામાં જમા કરાવવાના સ્ત્રોતનો અભાવ હતો, જે પ્રમાણમાં ઓછી આવક ધરાવતા લોકો માટે નાણાકીય સેવાઓના ઉપયોગ માટે માંગ બાજુનો મુખ્ય અવરોધ આવકની નિયમિતતા અને ટકાઉપણું દર્શાવે છે.

**(b)** આવક ઉપરાંત, રોકડ રકમ માટેની પસંદગી, જ્ઞાનનો અભાવ, અથવા પરિવારના સભ્યો પાસે ખાતું હોવું એ પ્રમાણમાં ઓછી આવક ધરાવતા જૂથો માટે બેંક ખાતાની માલિકી અને ઉપયોગ માટે સામાન્ય અવરોધો તરીકે ઊભરી આવ્યા. BSBDA હેઠળ ઝીરો બેલેન્સ બેંક ખાતાની સુવિધાની

<sup>11</sup> મણિપુર અને લક્ષદ્વીપના કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ સિવાય

તુલનામાં ડિપોઝિટ વીમા વિશે જાગૃતિ ઓછી હતી. નિરક્ષરતા અથવા ઔપચારિક શિક્ષણનો અભાવ અને ઓછી આવક નાણાકીય સાક્ષરતા પહેલ હેઠળ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરાયેલા જાગૃતિના ઇચ્છિત સ્તરમાં અવરોધો તરીકે ઉભરી આવ્યા.

**(c)** નિયમિત થાપણ સ્ત્રોતના અભાવે બેંક ખાતાઓનો ઉપયોગ ન કરવો એ પુરુષ ઉત્તરદાતાઓમાં વધુ પ્રબળ હતું અને અર્ધ-શહેરી વિસ્તારો સિવાયના વિસ્તારોમાં તે વધુ સ્પષ્ટ હતું. અર્ધ-શહેરી વિસ્તારોના કિસ્સામાં, બેંકિંગ ફી /ચાર્જ મુખ્ય અવરોધો તરીકે નોંધાયા હતા. ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં લોકોનો બેંકોમાં પૈસા બચાવવા માટેનો વિશ્વાસ વધુ સ્પષ્ટ હતો. શિક્ષણના સ્તરે ઔપચારિક નાણાકીય વ્યવસ્થામાં વિશ્વાસ મજબૂત કરવામાં અને ગ્રાહક સંબંધ જાળવી રાખવામાં મદદ કરી. સામાન્ય રીતે, ઓછું શિક્ષણ ધરાવતા લોકો બેંકિંગ ચેનલો દ્વારા બચત કરવા માટે પ્રમાણમાં અસમર્થ અથવા અનિચ્છા ધરાવતા હતા.

**(d)** શહેરી વિસ્તારોની સરખામણીમાં ગ્રામીણ /અર્ધ-શહેરી વિસ્તારોમાં BC આઉટલેટનો ઉપયોગ વધુ હતો, ખાસ કરીને પુરુષ ઉત્તરદાતાઓની સરખામણીમાં મહિલા ઉત્તરદાતાઓમાં. અભ્યાસ દર્શાવે છે કે જેમ જેમ આવક અને શિક્ષણના સ્તરમાં વધારો થાય છે તેમ તેમ શાખા અથવા BC મોડ દ્વારા વ્યવહારો કરવાની પસંદગી ઓછી થાય છે અને ડિજિટલ વ્યવહારો માટેની પસંદગી વધે છે. જો કે, ATM પરના વ્યવહારો આવક અથવા શિક્ષણ સ્તરોથી પ્રભાવિત થતા નથી. તેથી, આવક અને શિક્ષણ એક્સેસ પોઈન્ટ અને વ્યવહારોના મોડની પસંદગીના બે મુખ્ય માંગ બાજુના નિર્ણાયક પરિબલો તરીકે ઉભરી આવે છે.

**(e)** ડિજિટલ વ્યવહારો માટેની પસંદગી લિંગ, શિક્ષણ અને આવક સ્તર દ્વારા નક્કી કરવામાં આવી હતી. પુરુષ ઉત્તરદાતાઓ અને ઉચ્ચ આવક જૂથના લોકો ડિજિટલ વ્યવહારો માટે વધુ પસંદગી ધરાવતા હતા. ડિજિટલ વ્યવહારો માટે સ્માર્ટફોન હોવો જરૂરી નથી કારણ કે ઘણા ઉત્તરદાતાઓ કનેક્ટિવિટી સમસ્યાઓ, જટિલ ઇન્ટરફેસ, ભાષા અવરોધ અને OTP/PIN ના ભંગ અંગેની ચિંતાઓ વગેરેને કારણે ડિજિટલ વ્યવહારો કરવાથી નિરાશ થયા હતા.

20. ધિરાણ સુવિધાઓની સુલભતા અને ઉપયોગ -

(a) ધરગથ્થુ ક્ષેત્રમાં, વ્યક્તિગત ધિરાણ, શિક્ષણ ધિરાણ અને ગૃહ ધિરાણ માંગમાં ટોચની ત્રણ ધિરાણ સુવિધાઓ હતી, છતાં લગભગ 50 ટકા ઉમેદવારોની ધિરાણ જરૂરિયાતો પૂર્ણ થઈ ન હતી. પ્રક્રિયા વિશે જાગૃતિનો અભાવ, નજીકની બેંક શાખાની અનુપલબ્ધતા અને કોલેટરલનો અભાવ એ ક્રમમાં ધિરાણ મેળવવામાં અસમર્થતા માટે ટોચના ત્રણ અવરોધો તરીકે દર્શાવવામાં આવ્યા હતા. રસપ્રદ વાત એ છે કે ધિરાણનો ઊંચો ખર્ચ (વ્યાજ દર) સૌથી ઓછો ઉલ્લેખિત અવરોધ હતો.

(b) લગભગ 16 ટકા ઉત્તરદાતાઓએ મોટાભાગે નાની રકમની ધિરાણ માટે અનૌપચારિક ધિરાણ સ્ત્રોતોનો ઉપયોગ કર્યો હતો, જેનો હિસ્સો ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં વધુ હતો. સામાન્ય રીતે, લોકો સરળતા, સમયસરતા અને અનુકૂળ સુલભતાને કારણે ધિરાણના અનૌપચારિક સ્ત્રોતો પર આધાર રાખતા હશે.

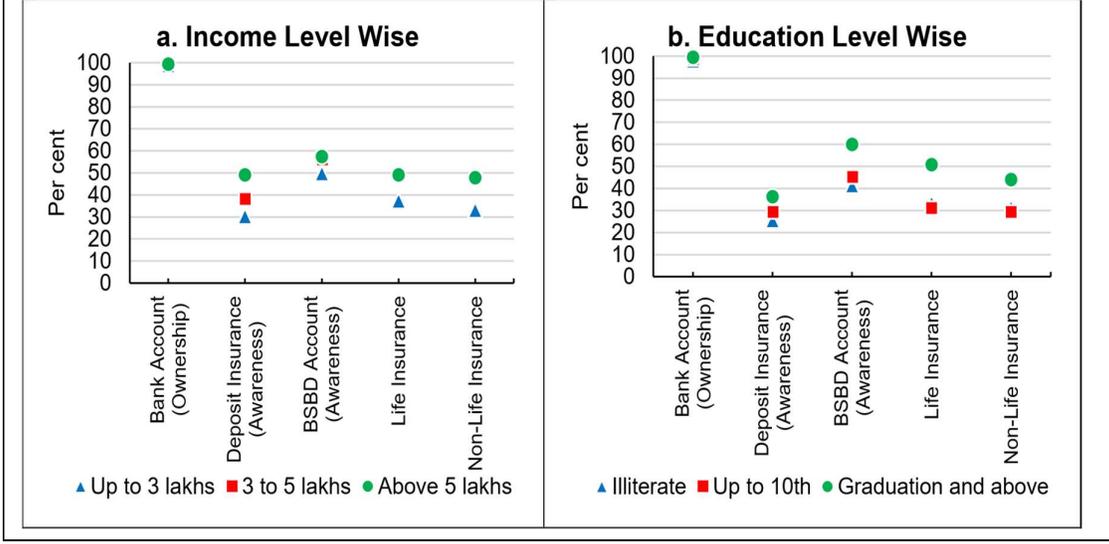
21. વીમા અને પેન્શન સુવિધાઓની સુલભતા અને ઉપયોગ -

(a) વીમા અને પેન્શન સુવિધાઓના વધુ સારા ઉપયોગ માટે આવક અને શિક્ષણનું સ્તર મુખ્ય સક્ષમકર્તાઓ તરીકે ઊભરી આવ્યા (ચાર્ટ 11.11).

(b) જ્યારે મહિલા ઉત્તરદાતાઓ તેમના પુરુષ સમકક્ષો કરતાં જીવન વીમાની પ્રાપ્તિમાં પાછળ હતા, ત્યારે બિન-જીવન વીમામાં તેઓ અગ્ર હતા, જે દર્શાવે છે કે મહિલાઓ દ્વારા સંપત્તિ માલિકી ધીમે ધીમે વધવાની શક્યતા છે.

(c) જે ઉત્તરદાતાઓ પાસે કોઈ વીમા /પેન્શન યોજના ન હતી, તેમનામાં વીમા અને પેન્શન યોજનાઓની જરૂરિયાત વિશે જાગૃતિ ઓછી જોવા મળી. સામાન્ય રીતે, PMSBY, PMJJBY, PMFBY અને APY જેવી યોજનાઓ વિશે જાગૃતિ 30-35% ની વચ્ચે હતી. જો કે, જે ઉત્તરદાતાઓ વીમા દાવાના કેટલાક લાભાર્થીઓને જાણતા હતા તેઓ સામાન્ય રીતે તેનો વિકલ્પ પસંદ કરે તેવી શક્યતા વધુ હતી.

ચાર્ટ II.11: નાણાકીય સમાવેશ પર આવક અને શિક્ષણનો પ્રભાવ



22. નાણાકીય સેવાઓની ગુણવત્તા: નાણાકીય સાક્ષરતા, ગ્રાહક સેવા અને ફરિયાદ નિવારણ -

(a) શાખાઓમાં નાણાકીય વ્યવહારો કરવા માટે લાંબા સમય સુધી રાહ જોવાના કલાકો અને ગ્રાહકો પર પ્રાથમિક જવાબદારી મૂકતી ઉચ્ચ ગ્રાહક બોજ ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીઓને મુખ્ય અવરોધો તરીકે પ્રકાશિત કરવામાં આવી હતી. BC પોઈન્ટ્સ પર ભાગ્યે જ કોઈ ગ્રાહક ફરિયાદો હતી, જે મદદરૂપ ન હતી.

(b) જ્યારે ઉત્તરદાતાઓ દ્વારા બેંક સેવાઓથી ઉચ્ચ સ્તરની સેવા પ્રત્યે સંતોષ વ્યક્ત કરવામાં આવ્યો હતો, ત્યારે તે બેંક સ્ટાફ દ્વારા દર્શાવવામાં આવેલા ધ્યાન અને સંવેદનશીલતા પ્રત્યે પ્રમાણમાં ઓછો સંતોષ અને ફરિયાદ પ્રક્રિયા વિશે તુલનાત્મક રીતે ઓછી જાગૃતિ વગેરે સાથે મેળ ખાતો ન હતો. આનો અર્થ એ થઈ શકે છે કે ગ્રાહક સંતોષ વિશેનો એકંદર પ્રતિસાદ તેના અંતર્ગત પરિમાણો સાથે યોગ્ય રીતે જોડાયેલો ન હોઈ શકે.

23. એનએસએફઆઈ: 2025-30, અગાઉની વ્યૂહરચનાના સમયગાળા દરમિયાન થયેલા લાભો અને પ્રગતિનો લાભ ઉઠાવે છે અને નાણાકીય સમાવેશ ઇકોસિસ્ટમને વધુ ગહન અને મજબૂત

બનાવતી વખતે માંગ અને પુરવઠાના અવરોધોને ઘટાડવા માટે વ્યૂહાત્મક દ્રષ્ટિકોણ અને માર્ગ  
અમલમાં મૂકવાનો પ્રયાસ કરે છે.

### પ્રકરણ—III

#### એનએસએફઆઈ (2025-30)નો દ્રષ્ટિકોણ: લોકોના કલ્યાણ માટે એક સમાવિષ્ટ નાણાકીય વ્યવસ્થા

નાણાકીય સમાવેશની પહેલ સામાન્ય રીતે પુરવઠા પહેલથી શરૂ થાય છે, જેથી સમાજના અત્યાર સુધી બાકાત અને હાંસિયામાં ધકેલાઈ ગયેલા વર્ગોને નિયમન કરાયેલ નાણાકીય સેવાઓ, જેવીકે બચત, ચૂકવણી, રોકાણ, ધિરાણ, પ્રેષણ, વીમો અને પેન્શન, સસ્તી, સરળ, વિશ્વસનીય અને વાજબી રીતે પ્રદાન કરી શકાય. નાણાકીય સમાવેશ નાણાકીય ક્ષેત્રના કાર્યક્ષેત્રમાં આવે છે, તેમ છતાં નાણાકીય સમાવેશ નીતિઓ સામાજિક-આર્થિક ક્ષેત્રમાં વ્યાપક હકારાત્મક અસરો અને સહસંબંધ ધરાવે છે. નાણાકીય સમાવેશનો ઉલ્લેખ 17 સંયુક્ત રાષ્ટ્રના ટકાઉ વિકાસ લક્ષ્યો (SDGs)<sup>12</sup> માંથી આઠ લક્ષ્યોમાં થાય છે, જેમ કે, ગરીબી નાબૂદી પર SDG-1, ભૂખમરો દૂર કરવો, ખાદ્ય સુરક્ષા પ્રાપ્ત કરવા અને ટકાઉ કૃષિને પ્રોત્સાહન આપવા પર SDG-2, આરોગ્ય અને સુખાકારીને પ્રોત્સાહન આપવા પર SDG-3, લિંગ સમાનતા અને મહિલાઓના આર્થિક સશક્તિકરણ પ્રાપ્ત કરવા પર SDG-5, આર્થિક વિકાસ અને નોકરીઓને પ્રોત્સાહન આપવા પર SDG-8, ઉદ્યોગ, નવીનતા અને માળખાગત સુવિધાને ટેકો આપવા પર SDG-9, અસમાનતામાં ઘટાડા પર SDG-10, અને અમલીકરણના માધ્યમોને મજબૂત બનાવવા પર SDG-17 (કોષ્ટક III.1).

2. નાણાકીય સમાવેશ એક મહત્વાકાંક્ષી યાત્રા છે જે અત્યાર સુધી બાકાત અને વંચિત વર્ગો માટે ઔપચારિક નાણાકીય વ્યવસ્થા સુધી પહોંચવાની તકો ઊભી કરવાથી શરૂ થાય છે, પરંતુ તેનો આદેશ લોકોના લાભ માટે નાણાકીય સેવાઓનો અસરકારક ઉપયોગ સુનિશ્ચિત કરવા માટેના પ્રવેશથી આગળ વધે છે. અસરકારક ઉપયોગ માટે જરૂરી છે કે લોકો પાસે ઔપચારિક નાણાકીય સેવાઓનો ઉપયોગ કરવા માટે આર્થિક બાબત હોય, જે મુખ્યત્વે રોજગાર, આજીવિકા વગેરે દ્વારા નિયમિત આવક /રોકડ પ્રવાહ મેળવવાની તેમની ક્ષમતામાંથી આવે છે, અને ઔપચારિક નાણાકીય

<sup>12</sup> 17 ધ્યેયો - ટકાઉ વિકાસ; <https://sdgs.un.org/goals>

સેવાઓનો ઉપયોગ કરવા માટે એક પ્રત્યક્ષ આર્થિક પ્રોત્સાહન હોય.

3. વપરાશના ટકાઉપણા અને વૃદ્ધિ માટે લોકોનો સતત વિશ્વાસ, ઉત્પાદનો અને સેવાઓની યોગ્યતા, મજબૂત નાણાકીય સાક્ષરતા, સક્રિય/ઝડપી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અને સાંભળવામાં આવે તેવી સકારાત્મક ધારણાની પણ જરૂર છે, જે નાણાકીય સમાવેશના કેટલાક ગુણવત્તાયુક્ત પાસાઓ છે.

4. ઉપરોક્ત સંદર્ભમાં અને ટકાઉ વિકાસ લક્ષ્યોની પ્રાપ્તિની સિદ્ધિમાં નાણાકીય સમાવેશની ભૂમિકાને અનુરૂપ, એ સ્પષ્ટ છે કે નાણાકીય સમાવેશ પોતેજ ફક્ત એક ધ્યેય નથી પરંતુ લોકોના એકંદર સુખાકારીને સુનિશ્ચિત કરવાના મોટા ધ્યેય માટેનું એક સાધન છે.

### કોષ્ટક III.1: ચોક્કસ SDGs અને લક્ષ્યોમાં FI નીતિઓની ભૂમિકા

#### SDG 1: ગરીબીમાં ઘટાડો

નાણાકીય સેવાઓ અને કૌશલ્ય/આજીવિકાની તકોમાં સુધારો કરીને નાણાકીય સમાવેશ આવકની જાળવણી, પર્યાપ્તતા અને સલામતીમાં સુધારો કરવામાં મદદ કરે છે, જેનાથી ગરીબી ઘટાડવામાં મદદ મળે છે.

#### SDG 2: ભૂખમરો સમાપ્ત કરવો

એક સમાવિષ્ટ નાણાકીય વ્યવસ્થા ટકાઉ અને ઉત્પાદકતા વધારતી કૃષિ પદ્ધતિઓ અપનાવવા માટે ધિરાણ આધારિત રોકાણોને પ્રોત્સાહન આપે છે, જે વધુ સારી કૃષિ ઉપજમાં પરિણમે છે. આમ, ખાદ્ય સુરક્ષામાં વધારો થવાને કારણે ભૂખમરો ઘટાડવામાં મદદ મળે છે.

#### SDG 3: આરોગ્ય અને સુખાકારી

નાણાકીય સમાવેશ તેના બહુપક્ષીય સામાજિક-આર્થિક પરિમાણો દ્વારા માનવ વિકાસમાં મદદ કરે છે અને હાંસિયામાં ધકેલાઈ ગયેલા અને નબળા લોકોની સ્થિતિસ્થાપકતામાં વધારો કરે છે, જેનાથી આરોગ્ય અને સુખાકારીને પ્રોત્સાહન મળે છે.

#### SDG 5: લિંગ સમાનતા

લિંગ સંવેદનશીલ નાણાકીય સમાવેશ નીતિઓ મહિલાઓનું સશક્તિકરણ કરીને અને તેમની એકંદર સામાજિક-આર્થિક સ્થિતિમાં સુધારો કરીને લિંગ અસમાનતા ઘટાડે છે.

### **SDG 8: યોગ્ય કાર્ય અને આર્થિક વૃદ્ધિ**

નાણાકીય સમાવેશ તેના ઇકોસિસ્ટમ અભિગમ સાથે જરૂરી ભંડોળ પૂરું પાડીને, રોજગાર અને ઉદ્યોગસાહસિકતા વધારીને અને વપરાશમાં વધારો કરીને આર્થિક વિકાસને ટેકો આપે છે.

### **SDG 9: ઉદ્યોગ, નવીનતા અને માળખાગત સુવિધાઓ**

નાણાકીય સમાવેશ નીતિઓ ઉદ્યોગને, ખાસ કરીને સૂક્ષ્મ અને નાના ઉદ્યોગોને, નવીનતાને પ્રોત્સાહન આપવા અને તેમની પ્રગતિને વેગ આપવા માટે ધિરાણ જોડાણ અને ડિજિટલ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર પૂરું પાડીને ટેકો આપે છે.

### **SDG 10: અસમાનતા ઘટાડવી**

ગરીબ, હાંસિયામાં ધકેલાઈ ગયેલા અને નબળા વર્ગોના ઉત્થાન અને છેલ્લા માઈલ સુધી પહોંચ પર ખાસ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરતી નાણાકીય સમાવેશ નીતિઓ અસમાનતા ઘટાડવામાં મદદ કરે છે.

### **SDG 17: અમલીકરણના માધ્યમોને મજબૂત બનાવવા**

બચત /રોકાણને એકત્ર કરીને અને વપરાશમાં વધારો કરીને, અને લોકોની એકંદર સુખાકારીમાં સુધારો કરીને, નાણાકીય સમાવેશ એ SDGs હાંસલ કરવા માટે અમલીકરણનું એક મહત્વપૂર્ણ માધ્યમ છે, જે વ્યાપક વિકાસલક્ષી લક્ષ્યોને પ્રાપ્ત કરવામાં મદદ કરી શકે છે.

### **નાણાકીય સમાવેશની વ્યાખ્યા**

5. નાણાકીય સમાવેશ સમિતિ (અધ્યક્ષ: ડૉ. સી. રંગરાજન, આરબીઆઈ, 2008) એ નાણાકીય સમાવેશને "નબળા વર્ગો અને ઓછી આવક ધરાવતા સમૂહો જેવા સંવેદનશીલ જૂથો માટે સસ્તા ભાવે નાણાકીય સેવાઓ, સમયસર અને પર્યાપ્ત ધિરાણની સુલભતા સુનિશ્ચિત કરવાની પ્રક્રિયા" તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી.

6. વધુમાં, નાણાકીય સમાવેશના મધ્યમ ગાળાના માર્ગ પરની સમિતિ (અધ્યક્ષ: શ્રી ટીપક મોહંતી, આરબીઆઈ, 2015) નાણાકીય સમાવેશને "મૂળભૂત ઔપચારિક નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓના બાસ્કેટ સુધી અનુકૂળ પહોંચ તરીકે જોતી હતી જેમાં નાના અને સીમાંત ખેડૂતો અને ઓછી

આવક ધરાવતા પરિવારોને વાજબી કિંમતે બચત, પ્રેષણ, ધિરાણ, સરકાર-સમર્થિત વીમા અને પેન્શન ઉત્પાદનોનો સમાવેશ થવો જોઈએ, જેમાં સામાજિક રોકડ હસ્તાંતરણ દ્વારા ક્રમશઃ પૂરતું રક્ષણ આપવામાં આવે છે, ઉપરાંત ખર્ચ ઘટાડવા અને સેવા વિતરણ સુધારવા માટે ટેકનોલોજી પર વધુ નિર્ભરતા સાથે નાના અને સીમાંત ઉદ્યોગોની ઔપચારિક ધિરાણની પહોંચમાં વધારો થાય છે."

7. એનએફએસઆઈ (2019-24) નો ઉદ્દેશ્ય આર્થિક સુખાકારી, સમૃદ્ધિ અને ટકાઉ વિકાસને પ્રોત્સાહન આપવા માટે નાણાકીય સાક્ષરતા અને ગ્રાહક સુરક્ષાને પ્રોત્સાહન આપવાની સાથે નાણાકીય સમાવેશને વિસ્તૃત, ગહન અને વેગ આપવાનો હતો.

8. છેલ્લા દાયકા દરમિયાન બેંક ખાતાની માલિકીમાં થયેલા નોંધપાત્ર લાભોનો ઉપયોગ કરીને અને તેને સંતૃપ્તિની નજીક પહોંચાડવા, ભૌતિક અને ડિજિટલ એક્સેસ માળખામાં મજબૂત વિસ્તરણ અને ગ્રાહક જાગૃતિ અને સુરક્ષા પગલાંમાં સુધારા તરફનો પ્રવાસ ચાલુ રાખીને, સહસંબંધી ઇકોસિસ્ટમ અભિગમ અપનાવીને નાણાકીય સમાવેશ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું ઇચ્છનીય છે. આનાથી ઔપચારિક નાણાકીય વ્યવસ્થાના લાભો મેળવવા માટે તકોની અસમાનતાને ઘટાડીને, છેલ્લા માઇલ સુધી પહોંચની ગુણવત્તા અને સુસંગતતામાં નોંધપાત્ર સુધારો કરીને, લોકોના કલ્યાણ માટે ખરેખર સમાવિષ્ટ નાણાકીય વ્યવસ્થા વિકસાવવા માટે હિસ્સેદારોની સંકલિત અને સરળ સંડોવણી સુનિશ્ચિત થશે.

9. નાણાકીય સમાવેશ નીતિઓ જે આજીવિકા સહાય, બજાર જોડાણો, નાણાકીય શિક્ષણ અને ગ્રાહક સુરક્ષા પહેલ સાથે યોગ્ય રીતે સંકલિત છે તે લોકોના આર્થિક સુખાકારીની સ્થિતિમાં સુધારો લાવવા માટે મહાન સક્ષમકર્તાઓ છે. સર્વાંગી રીતે અનુસરવામાં આવે તો, નાણાકીય સમાવેશ નાણાકીય સલામતી, નાણાકીય સુરક્ષા, નાણાકીય સ્થિતિસ્થાપકતા અને નાણાકીય શિસ્તના ચતુષ્કોણના રૂપમાં ઇચ્છનીય પરિણામો તરફ દોરી શકે છે, જે બદલામાં લોકોના એકંદર સુખાકારીમાં ફાળો આપે છે.

10. તેથી, એનએસએફઆઈ: 2025-30 હેઠળ અનુસરવામાં આવનાર નાણાકીય સમાવેશના ઉદ્દેશ્યો અને ઇચ્છિત પરિણામો નીચે રજૂ કરવામાં આવ્યા છે. આકૃતિ III.1 નાણાકીય સમાવેશના ઘટકો અને પરિણામોની આકૃતિત્મક રજૂઆત પૂરી પાડે છે.

નાણાકીય સમાવેશનો ઉદ્દેશ્ય સામાજિક-આર્થિક અને ભૌગોલિક સ્તરોમાં બચત, ચૂકવણી, પ્રેષણ, ધિરાણ, રોકાણ, વીમો અને પેન્શન જેવી ઔપચારિક નાણાકીય સેવાઓના સમૂહની સમાન, જવાબદાર, યોગ્ય અને સસ્તા પ્રવેશની ઉપલબ્ધતા સુનિશ્ચિત કરવાનો છે, જેમાં અસરકારક નાણાકીય સાક્ષરતા, મજબૂત ગ્રાહક જાગૃતિ અને ગ્રાહક સુરક્ષા પગલાંનો સમાવેશ થાય છે. ઉપરોક્ત મુજબ, તમામ હિસ્સેદારોની સંડોવણી સાથે નાણાકીય સમાવેશ વ્યક્તિઓ (પરિવારો) અને સૂક્ષ્મ-ઉદ્યોગોની નાણાકીય સલામતી, નાણાકીય સુરક્ષા, નાણાકીય સ્થિતિસ્થાપકતા અને નાણાકીય શિસ્તમાં સુધારો કરે છે.

### આકૃતિ III.1: નાણાકીય સમાવેશ : ઘટકો અને નિષ્કર્ષ



11. સમજાવવા માટે, ઉપરોક્ત વ્યાખ્યામાં નાણાકીય સેવાઓના સમૂહની એક્સેસ સંબંધિત શબ્દોનો ઉપયોગ સામાન્ય રીતે નીચે મુજબ થશે -

- સમાન** - એક્સેસ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ભૌગોલિક સ્તરોમાં વાજબી રીતે એકરૂપ રીતે ઉપલબ્ધ હોવું જોઈએ.
- જવાબદાર** - નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે તેમના ઉત્પાદનો /સેવાઓ ગ્રાહકોની સ્વતંત્ર પસંદગીઓ, રુચિઓ અને ઉત્પાદન યોગ્યતાના અધિકાર સાથે છેડછાડ અથવા અવરોધ ન કરે, અને આર્થિક, વર્તણૂકીય અને સામાજિક પરિણામોના સંદર્ભમાં ગ્રાહકોની સ્થિતિ વધુ ખરાબ ન કરે.
- યોગ્ય** - નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ અને ગ્રાહકોની નાણાકીય પરિસ્થિતિઓ અને સમજણ પર આધારિત હોવી જોઈએ. લોકોને તેમના માટે શ્રેષ્ઠ શું છે તે પસંદ કરવા સક્ષમ બનાવવા માટે વિભિન્ન/કસ્ટમાઇઝ્ડ સેવાઓ ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ.
- વ્યાજબી ભાવે** - મૂળભૂત લઘુત્તમ નાણાકીય સેવાઓ (મૂળભૂત વ્યવહાર ખાતું, મૂળભૂત બચત અને રોકાણ ખાતું, નાના મૂલ્યના પ્રેષણો, નાના મૂલ્યની ડિજિટલ યુકવણીઓ, વગેરે) મફતમાં ઓફર કરવી જોઈએ. સેવાઓના સીમાંત ખર્ચને ધ્યાનમાં રાખીને અન્ય સેવાઓના ભાવ નક્કી કરવામાં પોષણક્ષમતાનો આવશ્યક તત્વ હોવો જોઈએ.

12. નાણાકીય સમાવેશના પરિણામ તરીકે સ્થિત નાણાકીય સલામતી, સુરક્ષા, સ્થિતિસ્થાપકતા અને શિસ્તનો ચતુર્ભુજ કોષ્ટક III.1 માં રજૂ કરાયેલ ચોક્કસ સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે.

<b>કોષ્ટક III.1: નાણાકીય સલામતી, સુરક્ષા, સ્થિતિસ્થાપકતા અને શિસ્તનો ચતુર્ભુજ અને તેમના આધારસ્તંભ.</b>		
<b>પરિમાણ</b>	<b>આધારસ્તંભ</b>	<b>આધારસ્તંભ વિષે વિવરણાત્મક વિગતો</b>
<b>નાણાકીય સલામતી</b>	યોગ્ય પ્રવેશ.	- વાજબી, યોગ્ય અને પોષણક્ષમ નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ.

<p>"રોજિંદા વ્યવહારોનું સરળ સંચાલન"</p>	<p>આજીવિકા સહાય.  ગ્રાહક સુરક્ષા.</p>	<p>- ઝડપી, સરળ અને કાર્યક્ષમ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ. - વેતન અથવા બિન-વેતન આજીવિકા દ્વારા નિયમિત અને સતત આવકનો પ્રવાહ. - મૂળભૂત નિર્વાહ જરૂરિયાતો (રોજિંદા જીવન માટે લઘુત્તમ મૂળભૂત જરૂરિયાતો - ખોરાક, આશ્રય, શિક્ષણ, મુસાફરી, વગેરે, ઘરગથ્થુ સ્તરે) પૂરી કરવી.</p>
<p>નાણાકીય સુરક્ષા "કોઈપણ આકસ્મિક પરિસ્થિતિનો સામનો કરવાની ક્ષમતા"</p>		<p>- નિયમિત બચત - તરલ (ઓછામાં ઓછા બે મહિનાના સરેરાશ ઘરગથ્થુ ખર્ચ માટે) અને લાંબા ગાળાની (ભૌતિક/નાણાકીય સંપત્તિના સ્વરૂપમાં). - કોઈપણ પેન્શન યોજના (નિવૃત્તિ પેન્શન /અટલ પેન્શન યોજના /અન્ય સામાજિક સુરક્ષા પેન્શન) માં સતત ફાળો - અસરકારક પૂર્વ ગ્રાહક સુરક્ષા પગલાં અને થાપણ વીમો.</p>
<p>નાણાકીય સ્થિતિસ્થાપકતા "નાણાકીય મુશ્કેલીઓમાંથી બહાર નીકળવાની ક્ષમતા"</p>	<p>વીમા કવરેજ  ધિરાણ સુવિધાઓ.</p>	<p>સ્વીકાર્ય /સહનક્ષમ ખર્ચની અંદર સમાપ્ત ન થયેલ વીમા કવરેજ - જીવન કવરેજ, આરોગ્ય કવરેજ, સંપત્તિ કવરેજ (વાહનો /મિલકત/ મશીનો, વગેરે). - વધુ પડતા દેવાના બોજ અથવા રોજિંદા જીવનમાં અવરોધ ઉભો કરતા નુકસાન વિના, જીવન/આજીવિકા/સંપત્તિ ગુમાવવા જેવા નાણાકીય</p>

		આંચકા /અચાનક મુશ્કેલ પરિસ્થિતિનો વાજબી રીતે સામનો કરવા માટે વાજબી કટોકટી ધિરાણ.
નાણાકીય શિસ્ત "સ્થિર નાણાકીય ભવિષ્ય તરફ વલણ અને વર્તન"	નાણાકીય શિક્ષણ અનુભવલક્ષી શિક્ષણ	--નાણાકીય જાગૃતિ અને આત્મવિશ્વાસ. --વૈવિધ્યસભર રોકાણો--વિવિધ બેંકો/સંપત્તિ વર્ગોમાં બચત/રોકાણનું વિતરણ. - ટકાઉ દેવું - ઘરની માસિક આવકના અડધાથી વધુ ન હોય તેવી બાકી ધિરાણ માટે માસિક ચૂકવણીની રકમ. - વાસ્તવિક ધ્યેય નિર્ધારણ અને આયોજન - વ્યક્તિની ક્ષમતા મુજબ નાણાકીય લક્ષ્યો બનાવવા, અને ભવિષ્યના ખર્ચ/જીવન-ઘટનાઓ (બાળકોનું શિક્ષણ/લગ્ન, નિવૃત્તિ, વગેરે) માટે આયોજન.

### એફઆઈ ઇકોસિસ્ટમ

13. અગાઉ થયેલી ચર્ચા મુજબ, નાણાકીય સમાવેશની પહેલ અને પરિણામોમાં અસરકારકતા માટે હિસ્સેદારોની સંકલિત અને સહિયારી સંડોવણી સુનિશ્ચિત કરવા નાણાકીય સમાવેશ માટે એક ઇકોસિસ્ટમ અભિગમ જરૂરી છે. તેથી, નાણાકીય સમાવેશ (FI) ઇકોસિસ્ટમની સ્પષ્ટ સમજ અને વ્યાખ્યા સહિયારા લક્ષ્યોને પ્રાપ્ત કરવા તરફ એકીકૃત કાર્ય માટે મદદરૂપ થઈ શકે છે.

14. FI ઇકોસિસ્ટમ એ હિસ્સેદારોના એક સુમેળભર્યા નેટવર્કનો ઉલ્લેખ કરે છે જે નાણાકીય સમાવેશ પહેલ અને તેના પરિણામો સાથે કામ કરે છે અને/અથવા જોડાયેલા છે અને તે લોકોના સુખાકારીના સ્વરૂપમાં નાણાકીય - સલામતી, સુરક્ષા, સ્થિતિસ્થાપકતા અને શિસ્તના ચતુષ્કોણના સંદર્ભમાં છે. હિસ્સેદારો, એટલે કે, નાબાર્ડ, SIDBI વગેરે સહિત બેંકો/નાણાકીય સંસ્થાઓ, કેન્દ્ર સરકાર, રાજ્ય

સરકારો, નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો, SRO/IBA, ફિનટેક કંપનીઓ, થિંક ટેન્ક, શિક્ષણ, સમુદાય સંગઠનો, નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્રો અને NCFE સહિત ખાનગી ખેલાડીઓ, આજીવિકા તક પ્રદાતાઓ<sup>13</sup> અને કૌશલ્ય સંસ્થાઓનો સમાવેશ થાય છે, તે ઇકોસિસ્ટમની સુગમ અને સુમેળભરી કામગીરી નાણાકીય સમાવેશ નીતિઓમાં અસરકારકતા અને પરિણામ દિશા નિર્દેશન માટે જરૂરી છે (આકૃતિ III.2).

### આકૃતિ III.2: નાણાકીય સમાવેશ (એફઆઈ) ઇકોસિસ્ટમ



<sup>13</sup> આજીવિકા તક પ્રદાતાઓ એવી સંસ્થાઓ/એકમો છે જે અકુશળ, અર્ધ-કુશળ અને કુશળ કામદારોને વેતન રોજગાર અને સ્વ-રોજગાર માટે સહાય પૂરી પાડે છે. ઉદાહરણ તરીકે, સેવાઓ એકત્રીકરણકર્તાઓ, NRLM, NULM, વગેરે.

## એનએસએફઆઈ (2025-30)નો દ્રષ્ટિકોણ

15. ઉપરોક્ત ચર્ચાઓ પછી, એનએસએફઆઈ નું વિઝન (દ્રષ્ટિકોણ) નીચે મુજબ છે:

આજીવિકા સક્ષમકર્તાઓ, અસરકારક નાણાકીય સાક્ષરતા, ડિજિટલ જાહેર માળખાગત સુવિધાઓ અને મજબૂત ગ્રાહક સુરક્ષા દ્વારા યોગ્ય રીતે સમર્થિત સમાન, જવાબદાર, યોગ્ય અને પોષણક્ષમ નાણાકીય સેવાઓનું વિતરણ સુનિશ્ચિત કરીને લોકોના કલ્યાણ માટે હિસ્સેદારોના સહયોગ પ્રયાસો સાથે નાણાકીય સમાવેશ ઇકોસિસ્ટમને મજબૂત બનાવવી.

16. 2025-30 સમયગાળા માટે નાણાકીય સમાવેશ માટેની રાષ્ટ્રીય વ્યૂહરચના (એનએસએફઆઈ:2025-30)નું વર્તમાન પુનરાવર્તન વ્યાપક હિસ્સેદારોના પરામર્શનું પરિણામ છે. આ વ્યૂહરચનાને એનએસએફઆઈ:2019-24ની સિદ્ધિઓથી વાકેફ કરવામાં આવી છે અને નાણાકીય સમાવેશ પહેલને વધુ ગાઢ બનાવવા, ટકાવી રાખવા અને સમન્વયિત કરવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે.

## પ્રકરણ-IV

### એનએસએફઆઈ (2025-30): વ્યૂહાત્મક ઉદ્દેશ્યો અને કાર્ય બિંદુઓ

પ્રકરણ III માં ચર્ચા કર્યા મુજબ, નાણાકીય સમાવેશ માટે રાષ્ટ્રીય વ્યૂહરચના (એનએસએફઆઈ) નો હેતુ FI ઇકોસિસ્ટમના હિસ્સેદારોના સંકલિત, સરળ અને સુમેળભર્યા કાર્યને પ્રાપ્ત કરવાનો છે જેથી સમાન, જવાબદાર અને પોષણક્ષમ નાણાકીય સેવાઓની ઉપલબ્ધતા અને ઉપયોગ દ્વારા કૌશલ્ય/આજીવિકાની તકો સાથે નાણાકીય સમાવેશ નીતિઓની અસરકારકતામાં વધારો થાય, જેને ડિજિટલ જાહેર માળખાગત સુવિધા, અસરકારક નાણાકીય સાક્ષરતા, મજબૂત ગ્રાહક જાગૃતિ અને સુરક્ષા પગલાં દ્વારા યોગ્ય રીતે સમર્થન આપવામાં આવે.

2. એનએસએફઆઈ: 2025-30 ની સમયરેખા સપ્ટેમ્બર 2015 માં યુએન જનરલ એસેમ્બલી સમિટમાં 193 સભ્ય દેશો દ્વારા અપનાવવામાં આવેલા ટકાઉ વિકાસ માટે 2030 કાર્યસૂચિ સાથે સુમેળમાં છે, અને જે 01 જાન્યુઆરી, 2016 ના રોજ અમલમાં આવી હતી. સાર્વત્રિકતાનો સિદ્ધાંત: 'કોઈને પાછળ ન છોડો' અને 2030 માટે વૈશ્વિક કાર્યસૂચિ તરીકે સર્વ-પરિમાણીય વિકાસ, લોકોના સુખાકારીને સુનિશ્ચિત કરવાના હેતુથી પરિણામ-લક્ષી નાણાકીય સમાવેશ લક્ષ્યો સાથે સંપૂર્ણ રીતે બંધબેસે છે.

3. SDGs ની વૈશ્વિક સિદ્ધિમાં ભારતનું યોગદાન મહત્વપૂર્ણ હોવાથી, આ વ્યૂહરચના રાષ્ટ્રીય પ્રાથમિકતાઓને પૂર્ણ કરવા અને પરિવર્તનશીલ કાર્યસૂચિના ભાગ રૂપે લક્ષ્યોની સિદ્ધિમાં સહાય કરવાનો ઇરાદો ધરાવે છે, જે સ્વીકારે છે કે હવે આર્થિક વિકાસ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું પૂરતું નથી, પરંતુ ન્યાયી અને વધુ સમાન સમાજો અને સુરક્ષિત અને વધુ સમૃદ્ધ ગ્રહ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું પૂરતું છે. પ્રકરણ-III માં ચર્ચા કરાયેલ એનએસએફઆઈનો ઇકોસિસ્ટમ અભિગમ SDG ની ફિલસૂફી, એટલે કે કોઈને પાછળ ન રાખવાની વિકાસલક્ષી કાર્યસૂચિને પ્રાપ્ત કરવા માટે તમામ હિસ્સેદારો

દ્વારા સંકલિત પ્રયાસો, દરેક જગ્યાએ, ખાસ કરીને નબળા અને હાંસિયામાં ધકેલાઈ ગયેલા લોકોની સહભાગિતા પ્રાપ્ત કરવાની; સાથે સારી રીતે સુસંગત છે.

**એનએસએફઆઈ ના વ્યૂહાત્મક ઉદ્દેશ્યો: પંચ જ્યોતિ દ્વારા નાણાકીય સમાવેશની સ્થિતિને ઉન્નત બનાવવી (પંચ જ્યોતિ)<sup>14</sup>**

4. પ્રકરણ-III માં ચર્ચા કર્યા મુજબ, નાણાકીય સમાવેશના પરિણામ તરીકે નાણાકીય સલામતી, સુરક્ષા, સ્થિતિસ્થાપકતા અને લોકોની સુખાકારી પ્રત્યે શિસ્તનો ચતુર્ભુજ મૂકવામાં આવ્યો છે. એનએસએફઆઈ: 2025-30, અવરોધોમાંથી શીખીને અને 2019-24 દરમિયાન થયેલા લાભોનો લાભ પ્રાપ્ત કરીને, નીચેના પાંચ વ્યૂહાત્મક અને સમન્વયિત ઉદ્દેશ્યો (પંચ-જ્યોતિ) સ્થાપિત કરે છે, જે દેશમાં નાણાકીય સમાવેશની સ્થિતિને સુધારવામાં મદદ કરશે.

- I. ઘરો અને સૂક્ષ્મ ઉદ્યોગો માટે નાણાકીય સલામતી અને નાણાકીય સુરક્ષા પ્રાપ્ત કરવા માટે સમાન, જવાબદાર, યોગ્ય અને સસ્તા નાણાકીય સેવાઓના ગુલદસ્તાની ઉપલબ્ધતા અને ઉપયોગને સુધારવો.
- II. મહિલાઓની આગેવાની હેઠળના નાણાકીય સમાવેશ માટે લિંગ-સંવેદનશીલ અભિગમ અપનાવવો અને ખાસ કરીને વંચિત અને નબળા વર્ગો માટે, પરિવારોની નાણાકીય સ્થિતિસ્થાપકતા સુધારવા માટે અને વિભિન્ન વ્યૂહરચના અપનાવવી.
- III. આજીવિકા, કૌશલ્ય વિકાસ અને સહાયક ઇકોસિસ્ટમ અને નાણાકીય સમાવેશ સાથે તેના જોડાણોનું સમન્વયન કરવું.
- IV. નાણાકીય શિસ્તને પ્રોત્સાહન આપવા માટે એક સાધન તરીકે નાણાકીય શિક્ષણનો ઉપયોગ કરવો.

<sup>14</sup> પંચ જ્યોતિ દેશમાં નાણાકીય સમાવેશના સ્તરને ઉન્નત બનાવવાનો ઇરાદો ધરાવે છે. આ સમાનતા પાંચ અલગ અલગ લાઇટિંગ વિક્સ સાથેના દીવા પરથી આવે છે, જે પ્રકાશના એક સ્ત્રોત તરીકે સુમેળમાં સંકલિત છે.

V. ગ્રાહક સુરક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ પગલાંની ગુણવત્તા અને વિશ્વસનીયતાને મજબૂત બનાવવી.

5. ઉપરોક્ત વ્યૂહાત્મક ઉદ્દેશ્યો અને સંબંધિત કાર્ય બિંદુઓના પ્રકરણ-11 માં ચર્ચા કરાયેલા અવરોધો અને પડકારો સાથેના જોડાણો, તેમજ હિસ્સેદારો મુજબના કાર્ય મુદ્દાઓ આ પ્રકરણના અંતે કોષ્ટક IV.1 અને IV.2 માં રજૂ કરવામાં આવ્યા છે. કાર્ય બિંદુઓના FI-પરિમાણ મુજબ વિતરણ મેટ્રિક્સ કોષ્ટક IV.3 માં રજૂ કરવામાં આવ્યા છે. ભલામણો અને કાર્ય બિંદુઓના સંદર્ભમાં વ્યૂહાત્મક ઉદ્દેશ્યોનું વિગતવાર વર્ણન નીચે મુજબ છે.

I. પરિવારો અને સૂક્ષ્મ ઉદ્યોગો માટે નાણાકીય સલામતી અને નાણાકીય સુરક્ષા પ્રાપ્ત કરવા માટે સમાન, જવાબદાર, યોગ્ય અને સસ્તી નાણાકીય સેવાઓના ગુલદસ્તાની ઉપલબ્ધતા અને ઉપયોગને સુધારવો.

એનએસએફઆઈ: 2019-24 હેઠળ, ઔપચારિક નાણાકીય સેવાઓને છેલ્લા માઇલ સુધી પહોંચાડવા પર ભાર મૂકતા, 1.21 લાખ ઓળખાયેલા ગામોમાંથી 99.9 ટકાથી વધુ ગામોમાં, 5 કિમી/500 ઘરોના ગામડાની ત્રિજ્યામાં, બેંકિંગ એક્સેસના કેટલાક સ્વરૂપો પૂરા પાડવામાં નોંધપાત્ર પ્રગતિ થઈ છે. આ ઉપરાંત, છેલ્લા માઇલ એક્સેસ માટે કારોબાર પ્રતિનિધિ (BC) ચેનલને મજબૂત બનાવવા માટે અનેક પગલાં લેવામાં આવ્યા હતા. જો કે, પુરવઠા બાજુના મૂલ્યાંકનથી જાણવા મળ્યું છે કે છેલ્લા માઇલ પર ઉપલબ્ધ સેવાઓની ગુણવત્તા, સુસંગતતા અને પહોળાઈ, એકસરખી રીતે, ચોક્કસ વિસ્તારોમાં ઓછી વસ્તી ગીચતા, ભૌગોલિક દૂરસ્થતા, પ્રમાણમાં ઓછી આર્થિક સંભાવના અને નાણાકીય સેવાઓના પ્રદાતાઓ માટે આર્થિક સદ્ગતિનો અભાવ અને માળખાકીય અવરોધો (કનેક્ટિવિટી, વીજળી, રસ્તાઓ, વગેરે) ને કારણે અપેક્ષા મુજબ ન પણ હોય, તેથી, સુધારાની જરૂર છે.

ડિજિટલ પબ્લિક ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર (DPI) ના આધાર પર કાર્યરત ડિજિટલ નાણાકીય સેવાઓએ ખાતાની માલિકી, સામાજિક લાભ ટ્રાન્સફર, ઝડપી અને કાર્યક્ષમ પ્રેષણો /ચૂકવણીઓ અને ધિરાણની સુલભતાથી લઈને વિશાળ સ્પેક્ટ્રમમાં નાણાકીય સમાવેશ પહેલોને નોંધપાત્ર પ્રોત્સાહન આપ્યું છે. ટેકનોલોજી દ્વારા સમર્થિત આંતર-કાર્યક્ષમ, ખુલ્લી અને સમાવિષ્ટ પ્રણાલીઓ તરીકે DPI, સામાન્ય હિત માટે આવશ્યક જાહેર અને ખાનગી સેવાઓ પ્રદાન કરવાનું કામ કરે છે. ડિજિટલ ID, આંતર-કાર્યક્ષમ ચૂકવણીઓ, ડિજિટલ ઓળખપત્રોની ખાતાવહી અને એકાઉન્ટ એકત્રીકરણ ફેમવર્કને જોડીને ધી ઇન્ડિયા સ્ટેક આ અભિગમનું ઉદાહરણ આપે છે. થયેલા લાભોનો લાભ લઈને, વિવિધ પ્રકારની નાણાકીય સેવાઓના વિતરણ માટે ડિજિટલ ફૂટપ્રિન્ટ્સને વધુ વિસ્તૃત કરવાનો અવકાશ છે.

#### **ભલામણ:**

કારોબાર પ્રતિનિધિના નેટવર્કને મજબૂત બનાવીને અને છેલ્લા માઇલ સુધી સલામત અને ખર્ચ-અસરકારક ડિજિટલ નાણાકીય સેવાઓના વિતરણનો વિસ્તાર કરીને છેલ્લા માઇલ સુધીની પહોંચની સમાનતા, પહોંચ, સુસંગતતા અને ગુણવત્તામાં સુધારો કરવાની ભલામણ કરવામાં આવે છે.

#### **કાર્ય બિંદુઓ:**

### **1. છેલ્લા માઇલ સુધી પહોંચની સમાનતા, પહોંચ, સુસંગતતા અને ગુણવત્તામાં સુધારો**

નાણાકીય સેવાઓ સુધીના છેલ્લા માઇલ સુધીની પહોંચની સમાનતા, પહોંચ, સુસંગતતા અને ગુણવત્તામાં નોંધપાત્ર સુધારો લાવવા માટે, દરેક મહેસૂલ કેન્દ્ર<sup>16</sup>માં ઓછામાં ઓછું એક બેંકિંગ આઉટલેટ - શાખા / ડિજિટલ બેંકિંગ યુનિટ (DBU) / ફિક્સ્ડ પોઇન્ટ કારોબાર પ્રતિનિધિ આઉટલેટ (FBC)<sup>15</sup> ની ઉપલબ્ધતા સુનિશ્ચિત કરવાની જરૂર છે, જેથી નાણાકીય સેવાઓ દેશના ઊંડાણ અને પહોળાઈમાં વાજબી અને સમાન રીતે ઉપલબ્ધ થાય.

બેંકોના પર્યાપ્ત નિયંત્રણ અને નિરીક્ષણ હેઠળ, આવા આઉટલેટ્સ પાસેથી નાણાકીય સેવાઓનો ન્યૂનતમ માનક સમૂહ પૂરો પાડવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે, જેમ કે થાપણો, ઉપાડ, પ્રેષણો, ખાતું ખોલવું અને સેવા આપવી, જન સુરક્ષા યોજનાઓ, ધિરાણ લીડ્સ/અરજીઓ, પેન્શન યોજનાઓ, વગેરે. આ 'સાર્વત્રિક એક્સેસ' પરના કાર્યમાં એક નોંધપાત્ર મૂલ્યવર્ધન હશે જેમાં 5 કિમી ત્રિજ્યા/પંથકમાં ડુંગરાળ વિસ્તારોમાં 500 ઘરો ધરાવતા લક્ષિત ગામડાઓમાંથી 99.9 ટકા લોકોને અમુક પ્રકારની બેંકિંગ સેવાઓની એક્સેસ પૂરી પાડવામાં આવી છે.

SLBC/UTLBC એ એક કાર્ય યોજના બનાવવી જોઈએ અને વ્યૂહરચનાના સમયગાળા દરમિયાન યોગ્ય મધ્ય-ગાળાના લક્ષ્યો સાથે કાર્ય બિંદુ પ્રાપ્ત કરવા માટે તબક્કાવાર રીતે બેંકોને લક્ષ્યો જ્ઞાણવવા જોઈએ.

## 2. પર્વતીય અને ગ્રામીણ વિસ્તારોના BC એજન્ટો માટે પ્રોત્સાહન પદ્ધતિ

ઉત્તર પૂર્વ (NE)/ પહાડી રાજ્યો અને ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં બેંક શાખાઓની અપર્યાપ્તતા<sup>17</sup> સાથે, બેંકિંગ સેવાઓ મોટે ભાગે BC આઉટલેટ્સ પર આધારિત છે. વધુમાં, પર્વતીય પ્રદેશોની ભૌગોલિક પરિસ્થિતિઓને કારણે, FBC નું વિતરણ, ખાસ કરીને ઉત્તર પૂર્વ પ્રદેશમાં, પ્રતિ હજાર ચોરસ કિલોમીટરમાં માત્ર 165 FBC સાથે વિકૃત છે, જે રાષ્ટ્રીય સ્તરે પ્રતિ હજાર ચોરસ કિલોમીટરમાં 379 FBC<sup>18</sup> છે. વસ્તી ગીચતા અને એક્સેસ પોઇન્ટની છૂટીછવાઈ ઉપલબ્ધતા પણ BC પોઇન્ટ્સ પર

<sup>15</sup> અઠવાડિયામાં ઓછામાં ઓછા પાંચ દિવસ, દરરોજ ઓછામાં ઓછા 4 કલાક કામ કરવું

<sup>16</sup> મહેસૂલ કેન્દ્રને સંબંધિત રાજ્ય સરકાર દ્વારા વર્ગીકૃત અને સીમાંકિત કરાયેલ મહેસૂલ એકમ (અને માત્ર વિસ્તાર જ નહીં) તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે, એટલે કે, મહેસૂલ ગામ/શહેર/નગર/નગરપાલિકા/મહાનગરપાલિકા, વગેરે. વસ્તીના કદના આધારે, મહેસૂલ કેન્દ્રને ગ્રામીણ, અર્ધ-શહેરી, શહેરી અથવા મહાનગરમાં નીચે મુજબ વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે:

- ગ્રામીણ: 10,000 થી ઓછી વસ્તી.
- અર્ધ-શહેરી: 10,000 અને તેથી વધુ અને 1 લાખ કરતા ઓછી.
- શહેરી: 1 લાખ અને તેથી વધુ અને 10 લાખ કરતા ઓછી.
- મહાનગરીય: 10 લાખ અને તેથી વધુ.

સ્ત્રોત: વસ્તી ગણતરી કેન્દ્રો ઓળખવા માટેની માર્ગદર્શિકા -

[https://www.rbi.org.in/scripts/bs\\_viewcontent.aspx?id=2035#:~:text=Census%202011%20in%20proforma%20,which%20the%20branch%20is%20situated](https://www.rbi.org.in/scripts/bs_viewcontent.aspx?id=2035#:~:text=Census%202011%20in%20proforma%20,which%20the%20branch%20is%20situated)

વ્યવહારોની ઓછી સંખ્યામાં પ્રતિબિંબિત થાય છે, કારણ કે, BC નું મહેનતાણું વ્યવહારોની સંખ્યા પર આધાર રાખે છે. છૂટીછવાઈ વસ્તી અને મુશ્કેલ ભૂપ્રદેશને કારણે પ્રદેશમાં BC વ્યવસાયની સફરતા પર અસર પડે છે, જે ઉચ્ચ સ્તરની નિષ્ણિયતા તરફ દોરી જાય છે અને પરિણામે નાણાકીય સમાવેશના પરિણામો પર નકારાત્મક અસર પડે છે.

તદનુસાર, પર્વતીય અને ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં છેલ્લા માઈલ સુધી પહોંચની ઉપલબ્ધતા અને સુસંગતતા સુધારવા માટે, ઉત્તર-પૂર્વ રાજ્યો અને અન્ય પર્વતીય રાજ્યો/કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશો (હિમાચલ પ્રદેશ, જમ્મુ અને કાશ્મીર, લદ્દાખ અને ઉત્તરાખંડ) માં ટાયર V અને ટાયર VI કેન્દ્રોમાં કાર્યરત BCs માટે નાણાકીય સમાવેશ ભંડોળ (FIF) હેઠળ પ્રોત્સાહનોની હાલની યોજનાને ટાયર VI કેન્દ્રોમાં કાર્યરત તમામ ફિક્સ્ડ-પોઇન્ટ BCs<sup>19</sup> સુધી માપાંકિત રીતે વિસ્તૃત કરી શકાય છે.

### 3. બીસી એજન્ટોના મહેનતાણાના માળખાને મજબૂત બનાવવું.

છેલ્લા માઈલ સુધીમાં નાણાકીય સેવાઓના વિતરણમાં ગુણવત્તા અને સુસંગતતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, બીસી એજન્ટો માટે વાજબી અને ન્યાયી મહેનતાણાનું માળખું આવશ્યક છે. નિયમનકારી નિયંત્રણો છતાં, અને પ્રવર્તમાન વિવિધ પ્રથાઓને ધ્યાનમાં રાખીને, ઇન્ડિયન બેંક્સ એસોસિએશન (IBA)ના નેજા હેઠળ બેંકિંગ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત BC એજન્ટોનું વાજબી મહેનતાણાનું માળખું તૈયાર કરી શકાય છે.

<sup>17</sup> સમગ્ર ભારતમાં દર હજાર ચોરસ કિમીમાં બેંક શાખાઓની સંખ્યા 51 છે, પરંતુ ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં તે સંખ્યા ફક્ત 18 છે. પર્વતીય પ્રદેશોમાં, દર હજાર ચોરસ કિમી વિસ્તારમાં 30 બેંક શાખાઓ છે. સ્ત્રોત - DBIE (માર્ચ 24) / વસ્તી ગણતરી 2011 ડેટા]

<sup>18</sup> માર્ચ 2024ના રોજ

<sup>19</sup> અઠવાડિયામાં ઓછામાં ઓછા પાંચ દિવસ, દિવસમાં ઓછામાં ઓછા 4 કલાક કામ કરવું.

#### 4. સેવાઓનો વ્યાપ વધારવો અને BC કામગીરીના સાતત્યમાં સુધારો કરવો.

(a) FBCs<sup>20</sup> દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓનો વ્યાપ વધારવા અને કમાણીની સંભાવનાના સંદર્ભમાં તેમના ભરણપોષણમાં સુધારો કરવા માટે, નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓએ, નિયમનકારી ધોરણોનું પાલન કરતી વખતે હેતુલક્ષી અને પારદર્શક કામગીરીના માપદંડના આધારે, સારી રીતે કાર્યરત BCs દ્વારા વધારાની/મૂલ્યવર્ધિત સેવાઓ પ્રદાન કરવાનું વિચારવું જોઈએ.

(b) જરૂરી માપદંડો અને નિયમનકારી ધોરણોના પાલનને આધીન, સારી રીતે કાર્યરત FBCsના નેટવર્કનો ઉપયોગ વધારાની મૂળભૂત નાણાકીય સેવાઓ, જેમ કે મૂળભૂત મ્યુચ્યુઅલ ફંડ, પેન્શન અને વીમા ઉત્પાદનો અને સંબંધિત સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે કરી શકાય છે.

#### 5. BC નોંધણીને મજબૂત બનાવવી

IBA દ્વારા જાળવવામાં આવી રહેલ હાલનું BC રજિસ્ટ્રી પોર્ટલ ગુણવત્તા અને છેલ્લા માઇલ સુધી પહોંચ સુનિશ્ચિત કરવાના હેતુથી BC ની કામગીરીનું નિરીક્ષણ કરવા માટે ગતિશીલ અને વ્યાપક ડેટાસેટ પૂરું પાડે છે. IBA એ ડેટાના સમયાંતરે અપડેટ, સ્થાન મેપિંગ, પુનરાવર્તન દૂર કરવું, પ્રમાણપત્ર સ્થિતિ વગેરેને સુધારવા માટે રજિસ્ટ્રી પોર્ટલમાં વધારાની ક્ષમતાઓને વધુ મજબૂત કરવી અને વિકસાવવી જોઈએ. આ પોર્ટલની કાર્યક્ષમતા અને અસરકારકતામાં વધારો કરશે.

#### 6. ડિજિટલ નાણાકીય સેવાઓનો વિસ્તાર કરવો

(a) ડિજિટલ ચૂકવણીમાં એક અબજ વપરાશકર્તાઓ સુધી પહોંચવું

UPI એ ડિસેમ્બર 2024<sup>21</sup> દરમિયાન લગભગ 16.7 અબજ વ્યવહારો રેકોર્ડ કર્યા હતા. જૂન 2024<sup>22</sup>માં 424 મિલિયન અનન્ય UPI વપરાશકર્તાઓ હતા. આ પૃષ્ઠભૂમિમાં, UPI ની આગેવાની હેઠળ ડિજિટલ

<sup>20</sup> Ibid

<sup>21</sup> ચુકવણી સિસ્ટમ સૂચકાંકો - ડિસેમ્બર 2024, <https://www.rbi.org.in/Scripts/PSIUserView.aspx?id=43>

<sup>22</sup> ચલણ અને નાણાકીય વર્ષ ૨૦૨૩-૨૪ પર અહેવાલ (પૃષ્ઠ ૯) - જૂન ૨૦૨૪ સુધીનો ડેટા

ચૂકવણીનો વ્યાપ મોટાભાગની વસ્તીને આવરી લેવા માટે વિસ્તારવામાં આવે તે ઇચ્છનીય છે. તેથી, ડિસેમ્બર 2029 સુધીમાં ડિજિટલ ચૂકવણી ઇકોસિસ્ટમમાં એક અબજ વપરાશકર્તાઓ સુધી પહોંચવાનો ધ્યેય આવી ચૂકવણી પદ્ધતિઓની પહોંચને વિસ્તૃત કરવાના વધુ પ્રયાસોને માર્ગદર્શન આપી શકે છે.

(b) ડિજિટલ પેમેન્ટ ઇકોસિસ્ટમ (EDDPE)નું વિસ્તરણ અને ગહનકરણ

ડિજિટલ પેમેન્ટ ઇકોસિસ્ટમ (EDDPE) કાર્યક્રમનું વિસ્તરણ અને ગહનકરણ, જેનો ઉદ્દેશ્ય ઓળખાયેલા જિલ્લાઓમાં દરેક પાત્ર વ્યક્તિને ડિજિટલ ચૂકવણીનો ઓછામાં ઓછો એક મોડ, ડેબિટ/રૂપે કાર્ડ, નેટ બેંકિંગ, મોબાઇલ બેંકિંગ, UPI, USSD, AEPS વગેરે પ્રદાન કરવાનો છે, તે ચાલુ છે. ચાલુ કાર્યને ધ્યાનમાં લેતા, EDDPE એ - (i) માર્ચ 2026 સુધીમાં 80% જિલ્લાઓમાં 100% કવરેજ અને (ii) માર્ચ 2027 સુધીમાં બધા ઓળખાયેલા જિલ્લાઓમાં 100% કવરેજ પ્રાપ્ત કરવાનું લક્ષ્ય રાખવું જોઈએ.

(c) લક્ષિત ધિરાણ પ્રવાહને સરળ બનાવવા અને એક્સેસ વિસ્તૃત કરવા માટે પ્રોગ્રામેબલ CBDC સેન્ટ્રલ બેંક ડિજિટલ કરન્સી (CBDC) માં પ્રોગ્રામેબિલિટી સુવિધા અંતિમ ઉપયોગને જોડવામાં મદદ કરી શકે છે. ઉદાહરણ તરીકે, CBDC નો ઉપયોગ કરતી બેંકો દ્વારા કૃષિ ધિરાણ ફક્ત ઇનપુટ સ્ટોર આઉટલેટ્સ પર જ તેનો ઉપયોગ સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રોગ્રામ કરી શકાય છે. તેવી જ રીતે, MSME વગેરે માટે, પ્રોગ્રામેબિલિટી ભંડોળના માર્ગાંતરના મુદ્દાને સંભાળી શકે છે અને ઇષ્ટતમ ઉપયોગ સુનિશ્ચિત કરી શકે છે. આનાથી વિશ્વભરમાં બેંકોને સતત સામનો કરવો પડે તેવા અંતિમ ઉપયોગને સુનિશ્ચિત કરવામાં મદદ મળી શકે છે.

તે મુજબ, પ્રોગ્રામેબલ CBDC નો ઉપયોગ વિવિધ ધિરાણ લેનારા ક્ષેત્રમાં પ્રોગ્રામેબલ CBDC ના પાઇલોટ કાર્યક્રમ દ્વારા ભાડૂત ખેડૂતો, સૂક્ષ્મ સાહસો વગેરે જેવા વંચિત સમુદાયો તરફના ધિરાણ પ્રવાહને સરળ બનાવવા માટે કરી શકાય છે. મર્યાદિત અથવા કોઈ કનેક્ટિવિટી ન ધરાવતા

વિસ્તારોમાં વ્યક્તિઓ માટે CBDC ને સુલભ બનાવવા માટે ઉપયોગના કિસ્સાઓમાં ઓફલાઇન કાર્યક્ષમતા પણ શોધી શકાય છે.

**(d) યુનીફાઇડ લેન્ડિંગ ઇન્ટરફેસ (યુએલઆઈ)**

ડિજિટલાઇઝેશનમાં ઝડપી પ્રગતિ સાથે, ભારતે ડિજિટલ પબ્લિક ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર (DPI) અપનાવ્યું છે, જેણે ડિજિટલ ઓળખ, ચૂકવણીઓ અને અન્ય નાણાકીય અને બિન-નાણાકીય સેવાઓમાં તમામ નાગરિકો માટે સુવિધા, પારદર્શિતા અને કાર્યક્ષમતામાં વધારો કર્યો છે. ડિજિટલ ધિરાણ વિતરણ માટે ધિરાણકર્તાઓ દ્વારા જરૂરી નાણાકીય અને બિન-નાણાકીય ડેટાના વિવિધ સ્ત્રોતો અસ્તિત્વમાં હોઈ શકે છે, તે ઘણીવાર વિવિધ સંસ્થાઓમાં વિયોજનમાં રહે છે, જે ધિરાણકર્તાઓએ, તેમના ધિરાણ અંડરરાઇટિંગના ભાગ રૂપે, આ બધા ડેટા સ્ત્રોતો સાથે વ્યક્તિગત રીતે કનેક્ટ થવાની જરૂર છે, જે તેને ખૂબ જ કષ્ટદાયક અને ખર્ચાળ બનાવે છે.

યુનીફાઇડ લેન્ડિંગ ઇન્ટરફેસ (ULI), DPI તરીકે, વિવિધ ધિરાણ મુસાફરીઓ પર પાઇલોટના સંચાલન દ્વારા, ધિરાણકર્તાઓને જરૂરી ડિજિટલ માહિતીના સરળ પ્રવાહની સુવિધા આપીને ઘર્ષણ રહિત ધિરાણ વિતરણને સક્ષમ બનાવવા માટે કલ્પના કરવામાં આવી છે, જ્યારે વધુને વધુ ધિરાણકર્તાઓ અને ડેટા સેવા પ્રદાતાઓને ઓનબોર્ડિંગ કરવામાં આવે છે. ULI તબક્કાવાર રીતે શરૂ કરી શકાય છે.

**(e) બધી બેંકો અને વીમા કંપનીઓને જનસુરક્ષા પોર્ટલ સાથે જોડવા અને અટલ પેન્શન યોજના (APY) ના કવરેજમાં સુધારો કરવો.**

જનસુરક્ષા પોર્ટલ ભારત સરકાર દ્વારા રજૂ કરાયેલી સામાજિક સુરક્ષા વીમા યોજનાઓની એક્સેસ પ્રદાન કરે છે. તે પ્રધાનમંત્રી સુરક્ષા વીમા યોજના (PMSBY) અને પ્રધાનમંત્રી જીવન જ્યોતિ વીમા યોજના (PMJJBY) હેઠળ નોંધણી અને દાવાઓ માટે એક એન્ડ-ટુ-એન્ડ પોર્ટલ છે.

તે મુજબ, તમામ બેંકો અને વીમા કંપનીઓને જનસુરક્ષા પોર્ટલ સાથે જોડવા જોઈએ જેથી ફાળો આપનારાઓને નોંધણી, પોલિસી પ્રમાણપત્રો જારી કરવા અને દાવાઓની પ્રક્રિયા માટે એક સરળ

ડિજિટલ સફર પૂરી પાડી શકાય. પોર્ટલ દ્વારા વ્યવહારોની કાર્યક્ષમતા અને પારદર્શિતામાં સુધારો યોજનાઓમાં વિશ્વાસ વધારશે અને વ્યવસ્થિત રીતે કવરેજ સ્તર વધારવામાં મદદ કરશે. વધુમાં, ક્ષેત્રીય નિયમનકાર અને FSPs એ APY ના કવરેજને, તેના વિતરણ નેટવર્કને મજબૂત કરીને અને જાગૃતિ લાવીને, સુધારવા માટે સંયુક્ત પ્રયાસો કરવા જોઈએ.

#### (f) વધારે સરળ ડિજિટલ ઇન્ટરફેસ અને AIનો ઉપયોગ

ભાષા અવરોધો સાથે જોડાયેલા જટિલ અને ગૂંચવણભર્યા ડિજિટલ ઇન્ટરફેસ ગ્રાહકોની વાજબી પસંદગીઓને અટકાવી શકે છે અને ઉપયોગને અવરોધી શકે છે. તે મુજબ, નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓએ સ્થાનિક ભાષાઓમાં ડિજિટલ ટ્રાન્ઝેક્શન ઇન્ટરફેસને ટેકો આપીને ઉપયોગમાં સરળતા લાવવા અને ભાષા અવરોધને દૂર કરવા માટે ડિજિટલ ચેનલોના ઇન્ટરફેસમાં સુધારો અને સરળીકરણ કરવું જોઈએ.

આ માટે, નાણાકીય સેવાઓમાં તેના એકીકરણ માટે વપરાશકર્તાઓ અને નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓમાં ભાષિની જેવા AI સંચાલિત ભાષા અનુવાદ પ્લેટફોર્મ અંગે જાગૃતિ વિકસાવી શકાય છે.

#### 7. સૂક્ષ્મ ઉદ્યોગો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવશે

ધિરાણ માટે નવા સૂક્ષ્મ ઉદ્યોગો, ખાસ કરીને જે ઉદ્યોગ સહાય પ્લેટફોર્મ દ્વારા જોડાયેલા છે, તેમને નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓ દ્વારા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ, સરળ એપ્લિકેશન પ્રક્રિયાઓ, સ્વચાલિત વ્યવસાય યોજના જનરેશન, ધિરાણ મૂલ્યાંકન માટે વૈકલ્પિક ડેટા અને અનુરૂપ ચૂકવણી સમયપત્રક જેવા નવીન ઉકેલો અપનાવીને અપૂરતા નાણાકીય રેકોર્ડ / ઇતિહાસને કારણે ધિરાણ મેળવવામાં તેમની મુશ્કેલીઓ ઘટાડવા માટે સમર્થન આપવું જોઈએ.

#### 8. સ્વ-નિયમનકારી સંસ્થાઓ (સેલ્ફ રેગ્યુલેટેડ ઓર્ગેનાઈઝેશન)ની ભૂમિકા

ફિન્ટેક સેક્ટર (SRO-FT), માઇક્રોફાઇનાન્સ સેક્ટર અને અન્ય ક્ષેત્રોમાં સ્વ-નિયમનકારી સંગઠન (SRO), સભ્યો માટે આચારસંહિતામાં યોગ્ય જોગવાઈઓનો સમાવેશ કરીને, તેમના સભ્ય સંસ્થાઓ

દ્વારા જવાબદાર, યોગ્ય અને સસ્તા નાણાકીય ઉત્પાદનો /સેવાઓના વિસ્તરણ અને નાણાકીય સમાવેશ નીતિઓ અપનાવવાને પ્રોત્સાહન આપવાનો પ્રયાસ કરી શકે છે.

**II. મહિલાઓની આગેવાની હેઠળના નાણાકીય સમાવેશ માટે લિંગ-સંવેદનશીલ અભિગમ અને પરિવારો, ખાસ કરીને વંચિત અને સંવેદનશીલ વર્ગોની, નાણાકીય સ્થિતિસ્થાપકતા સુધારવા માટે વિભિન્ન વ્યૂહરચના અપનાવવી**

છેલ્લા કેટલાક વર્ષોમાં, ભારતમાં સરકાર અને નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓએ મહિલાઓના નાણાકીય સમાવેશને વધારવા માટે તકો ઊભી કરવામાં નોંધપાત્ર પ્રગતિ કરી છે. મહિલાઓની આગેવાની હેઠળના નાણાકીય સમાવેશ અને વિસ્તરણ પહેલનો લાભ લેવા માટે નાણાકીય ઇકોસિસ્ટમમાં મહિલા એજન્સીને વધારવા અને પ્રોત્સાહન આપવા માટે લિંગ સંવેદનશીલ અભિગમ અપનાવવાની જરૂર છે.

નાણાકીય સેવાઓના ઉપયોગ માટે માંગ બાજુના અવરોધોમાંનો એક એ હકીકત છે કે વિવિધ ભૌગોલિક /વસ્તી વિષયક /આર્થિક સ્તરના લોકોની નાણાકીય સેવાઓના ઉપયોગ અંગે વિવિધ જરૂરિયાતો અને સંવેદનશીલતાઓ હોય છે, અને તેથી, અસરકારક બનવા માટે, નાણાકીય સમાવેશ નીતિઓએ અંતિમ વપરાશકર્તાઓની જરૂરિયાતો અને પસંદગીઓ અનુસાર યોગ્ય કસ્ટમાઇઝેશન અને નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓના વિતરણ માટે એક અલગ અભિગમ અપનાવવો જોઈએ.

**ભલામણ:**

મહિલાઓ દ્વારા સંચાલિત નાણાકીય સમાવેશ અને વિસ્તરણ પહેલને મજબૂત બનાવવા માટે, સુધારેલા પરિણામો માટે લિંગ સંવેદનશીલ અભિગમ અપનાવવાની ભલામણ કરવામાં આવે છે, ઉપરાંત વંચિત અને નબળા વર્ગો માટે નાણાકીય સેવાઓ પહોંચાડવા માટે એક અલગ અભિગમ અપનાવવાની ભલામણ કરવામાં આવે છે.

કાર્ય બિંદુઓ:

## 1. મહિલા કારોબાર પ્રતિનિધિના હિસ્સામાં વધારો કરવો

નાણાકીય સેવાઓના વપરાશકર્તાઓ તરીકે નાણાકીય સેવાઓમાં મહિલાઓની વધુ ભાગીદારીથી આગળ વધીને, કારોબાર પ્રતિનિધિ એજન્ટ તરીકે મહિલાઓની સંખ્યા વધારીને નાણાકીય સેવાઓના સુવિધા આપનાર તરીકે મહિલાઓને પ્રોત્સાહન આપવાની અને ઉત્સાહિત કરવાની જરૂર છે.

ધ્યેય એ રહેશે કે મધ્યમ ગાળામાં મહિલા બીસીનો હિસ્સો ઓછામાં ઓછો 30% થાય, જે વર્તમાન સ્તર લગભગ 15%<sup>23</sup> પર છે. SLBCs/UTLBCs એ ડિસેમ્બર 2028 સુધીમાં આ સીમાચિહ્ન હાંસલ કરવા માટે તબક્કાવાર રીતે મહિલાઓને કારોબાર પ્રતિનિધિ તરીકે તૈનાત કરવા માટે સભ્ય બેંકો દ્વારા સ્વીકૃત સ્વૈચ્છિક કાર્ય યોજના અમલમાં મૂકવી જોઈએ.

## 2. ધ્યાન કેન્દ્રિત સેવાઓ માટે સંવેદનશીલ / વંચિત વર્ગોની ઓળખ

વંચિત અને સંવેદનશીલ વર્ગોને યોગ્ય અને સમયસર નાણાકીય સેવાઓ પૂરી પાડવાના હેતુથી, આવા ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓ દ્વારા અનુસરવામાં આવતા યોગ્ય માર્કર્સ/મેટ્રિક્સ વિકસાવવાની જરૂર છે. તે મુજબ, નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો સ્પષ્ટ અને પરિસ્થિતિગત પરિબળોના સંયોજનના આધારે ઓળખ મેટ્રિક્સ વિકસાવી શકે છે<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> 22 એપ્રિલ 2025ના રોજ--IBA રજીસ્ટ્રી પોર્ટલ

<sup>24</sup> ઉદાહરણ તરીકે, ચોક્કસ વય જૂથોના લોકો (યુવાનો અને સુપર વરિષ્ઠ નાગરિકો), ઓછું શિક્ષણ ધરાવતા લોકો, દિવ્યાંગ લોકો, વ્યવસાયિક સ્થળાંતર કરનારાઓ, વગેરે જેવા સ્પષ્ટ પરિબળો અને કુદરતી/ભૌતિક આફતોને કારણે જીવન, આજીવિકા અને સંપત્તિનું નુકસાન, વધુ પડતા દેવાની પરિસ્થિતિનો સામનો કરી રહેલા લોકો વગેરે જેવા સંજોગોવશાત્ પરિબળોને, આવા ક્ષેત્રમાં તેમના ઓનબોર્ડિંગ, વ્યવહારોની સરળતા અને નાણાકીય સેવાઓની ડિલિવરીને ટકાવી રાખવા માટે બધા નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓ દ્વારા અનુસરવામાં આવતા સામાન્ય સિદ્ધાંતો /માપદંડોના વિકાસ માટે પસંદ કરી શકાય છે.

### 3. સંવેદનશીલ વર્ગો માટે વિભિન્ન ઉત્પાદનો અને વિતરણ ચેનલ

(a) નાણાકીય સમાવેશને પ્રોત્સાહન આપવા માટે ઓછા ખર્ચે સાર્વત્રિક નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરવાના અભિગમથી આગળ વધીને, ખાસ કરીને વંચિત અને સંવેદનશીલ વર્ગો માટે ઉત્પાદન યોગ્યતા અને વ્યક્તિગત યોગ્યતા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાની જરૂર છે. તે મુજબ, નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓએ આવા વર્ગોની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા માટે યોગ્ય ઉત્પાદનો (જેમ કે, મૂળભૂત MF ઉત્પાદનો, આપત્તિ વીમો, વગેરે)ની બાસ્કેટ વિકસાવવી જોઈએ. નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો આવા ઉત્પાદનોના વિકાસ માટે યોગ્ય રીતે આદેશ આપી શકે છે.

(b) લોકોની નાણાકીય સુરક્ષા અને નાણાકીય સ્થિતિસ્થાપકતાને મજબૂત બનાવવા માટે, રોકાણ, પેન્શન અને વીમા ક્ષેત્રોમાં યોગ્ય બંડલ ઉત્પાદનો વિકસાવવામાં આવી શકે છે (દા.ત., જીવન, આરોગ્ય, અકસ્માત અને મિલકત કવર પ્રદાન કરતી એક જ વીમા ઉત્પાદન).

(c) લોકોની નાણાકીય સ્થિતિસ્થાપકતાને મજબૂત બનાવવા માટે, સરળ દસ્તાવેજીકરણ પ્રક્રિયા અને ઝડપી વિતરણ સાથે યોગ્ય અને વાજબી ધિરાણ ઉત્પાદનો શરૂ કરવા જોઈએ, ખાસ કરીને નાની રકમની ધિરાણ માટે જેથી લોકોને નાની અને તાત્કાલિક ધિરાણ જરૂરિયાતો માટે અનૌપચારિક નાણાકીય સ્ત્રોતો /અનધિકૃત ડિજિટલ ધિરાણકર્તાઓ વગેરેનો ઉપયોગ ન કરવો પડે.

(d) વાજબી અને સરળ કટોકટી ધિરાણની જોગવાઈ માટેના સંસ્થાકીય માધ્યમોને વધુ મજબૂત બનાવવા માટે, ઓછામાં ઓછા છ મહિના સુધી ખાતાના નિયમિત સંચાલન પછી (પુનરાવર્તન ટાળવા માટે) બધા આધાર-સીડેડ BSBID ખાતાઓમાં વાજબી વ્યાજ દરે ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધા<sup>25</sup> ને ડિફેલ્ટ ઉત્પાદન સુવિધા બનાવી શકાય છે.

<sup>25</sup> ઉદાહરણ તરીકે, PMJDY ખાતા ધારકો માટે 10,000 રૂપિયા સુધીની ઓવરડ્રાફ્ટ (OD) સુવિધા ઉપલબ્ધ છે.

( <https://www.pmjdy.gov.in/scheme> )

**III. આજીવિકા, કૌશલ્ય વિકાસ અને સહાયક ઇકોસિસ્ટમનું સમન્વયન અને નાણાકીય સમાવેશ સાથે તેના જોડાણો.**

અસરકારક નાણાકીય સમાવેશના માંગ-બાજુના લક્ષણોમાંની એક મહત્વપૂર્ણ વિશેષતા નિર્વાહ, નિયમિતતા અને મૂળભૂત નિર્વાહ જરૂરિયાતોને સરળતાથી પૂર્ણ કરવા માટે આવકની પર્યાપ્તતા અને થોડી બચત કરવાની ક્ષમતા છે. આવકની સાતત્યતા અને મૂળભૂત પર્યાપ્તતા નાણાકીય સલામતીના મુખ્ય તત્વો છે. આ બદલામાં, અર્થપૂર્ણ રોજગાર, ઉદ્યોગસાહસિક પ્રવૃત્તિઓ, બજાર જોડાણો વગેરે પર આધાર રાખે છે, જેના માટે આજીવિકા અને કૌશલ્યની તકો અત્યંત મહત્વપૂર્ણ છે. આજીવિકા માટે કૌશલ્ય ઇકોસિસ્ટમના ટકાઉપણું અને ઊંડાણ માટે નાણાકીય સમાવેશ ઇકોસિસ્ટમમાં પાછળ અને આગળ જોડાણો અને પરિણામોને સુધારવા માટે સંકલિત પ્રયાસોની જરૂર છે. નાણાકીય સમાવેશ પહેલમાં કાર્યોની પ્રકૃતિ એવી છે કે રોજગાર, બજાર જોડાણો, યોગ્ય ભંડોળ, જાગૃતિ અને મદદના ટકાઉપણું માટે વિવિધ હિસ્સેદારો વચ્ચે પરસ્પર જોડાણ અને સહસંયોજનની જરૂર છે.

**ભલામણ:**

કૌશલ્ય અને આજીવિકા ઇકોસિસ્ટમમાં સહસંયોજન અને સંગમને વધારવા માટે સ્કીલ ઇન્ડિયા ડિજિટલ હબ અને સ્થાનિક સમુદાય સંગઠનોનો ઉપયોગ કરવાની ભલામણ કરવામાં આવે છે, જેથી ધિરાણ/ બજાર જોડાણમાં અંતર દૂર થાય અને રોજગારક્ષમતામાં સુધારો થાય તે માટે વસ્તીવિષયક/ ભૌગોલિક અસમાનતાઓ દૂર થાય અને ઉદ્યોગસાહસિક તકો વધે, જેથી વધુ સારી આવક કમાવવાની ક્ષમતાઓ વધે, જે નાણાકીય સેવાઓના અસરકારક એક્સેસ અને ઉપયોગ તરફ દોરી જાય.

## કાર્ય બિંદુઓ:

### 1. કૌશલ્ય તાલીમ માટે સામગ્રી વિકાસ અને વિતરણ

(a) NSDC, છેલ્લા માઇલ ભાગીદારી માટે કૌશલ્ય ઇકોસિસ્ટમને ઉત્પ્રેરિત કરવાના તેના આદેશ સાથે અને સ્કીલ ઇન્ડિયા મિશનના વ્યૂહાત્મક અમલીકરણ અને જ્ઞાન ભાગીદાર તરીકે, કૌશલ્ય અને આજીવિકા ઇકોસિસ્ટમમાં સામગ્રી વિકસાવવા અને કૌશલ્ય તાલીમની વ્યવસ્થા કરવા માટે નોડલ એજન્સી તરીકે કાર્ય કરી શકે છે. કૌશલ્ય વિકાસ કાર્યક્રમમાં સમાવિષ્ટ નાણાકીય સાક્ષરતા પર નવી સામગ્રીનો વિકાસ અને/અથવા હાલની સામગ્રીનું અદ્યતનીકરણ NCFE સાથે પરામર્શ કરીને હાથ ધરવામાં આવી શકે છે.

(b) NSDC તમામ કૌશલ્ય તાલીમ સંસ્થાઓ દ્વારા રાષ્ટ્રીય કૌશલ્ય લાયકાત ફ્રેમવર્ક (NSQF) અપનાવવા માટે સુકાન સંભાળી શકે છે જેથી વ્યક્તિઓ ઇચ્છિત યોગ્યતા સ્તર પ્રાપ્ત કરી શકે અને રોજગાર ક્ષમતામાં વધારો કરી શકે. કૌશલ્ય તાલીમ અભ્યાસક્રમ સ્કિલ ઇન્ડિયા ડિજિટલ હબ પર બધી અનુસૂચિત ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ કરાવવો જોઈએ અને બધા માટે સરળતાથી સુલભ હોવો જોઈએ.

(c) NSDC સ્કિલ ઇન્ડિયા ડિજિટલ હબ પર જોડાણ અને ડેટા શેરિંગ દ્વારા તમામ કૌશલ્ય તાલીમ સંસ્થાઓ (RSETIs, JSS, PMKVY, NISEBUD, સ્કિલ ઇન્ડિયા સેન્ટર્સ, ITIs, કૌશલ્ય અને વ્યવસાયિક કોલેજો, વગેરે) ના સંસાધનોને સમન્વયિત કરવાના પ્રયાસોનું નેતૃત્વ કરી શકે છે. SDG-2030 (SDG-5) હેઠળ રાષ્ટ્રીય લક્ષ્ય પ્રાપ્ત કરવામાં મદદ કરવા માટે તમામ કૌશલ્ય અને આજીવિકા સંસ્થાઓ દ્વારા લિંગ-સંવેદનશીલ અભિગમ અપનાવી શકાય છે.

### 2. ડેટા શેરિંગ અને રિપોર્ટિંગ

NSDC વિવિધ કૌશલ્ય /તાલીમ સંસ્થાઓ દ્વારા હાથ ધરવામાં આવતી કૌશલ્ય તાલીમના પ્રકારો અને સંખ્યાઓ અને તેમના સમાધાન પર સમયાંતરે અહેવાલો એકત્રિત કરવા અને પ્રકાશિત કરવા

માટે સ્કિલ ઇન્ડિયા ડિજિટલ હબનો ઉપયોગ કરી શકે છે. NRLM અને NULM જેવા અન્ય સરકારી કાર્યક્રમો હેઠળ કૌશલ્ય અને સમાધાન પહેલ, જેમાં SHG સભ્યો માટે નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્રિત તાલીમનો સમાવેશ થાય છે, તેને સમય જતાં ડેટાબેઝમાં એકીકૃત કરી શકાય છે, જેથી કૌશલ્ય અને આજીવિકા ઇકોસિસ્ટમ પર સંપૂર્ણ સમગ્ર ભારતનો ડેટા હોય.

### 3. કૌશલ્ય તાલીમ પામેલા વ્યક્તિઓને ભંડોળ અને નાણાકીય સહાય

(a) NSDC, ભારત સરકાર અને રાજ્ય સરકારોની કૌશલ્ય ધિરાણ યોજનાઓની માહિતી વ્યાપકપણે ઉપલબ્ધ કરાવી શકાય છે, જેમાં ભાગ લેતી નાણાકીય ક્ષેત્રની સંસ્થાઓનો પણ સમાવેશ થાય છે, જેથી વ્યક્તિઓને નાણાકીય સહાય સાથે યોગ્ય કૌશલ્ય તાલીમ માટે નોંધણી કરાવવા માટે પ્રોત્સાહિત કરી શકાય.

(b) સંબંધિત રાજ્ય /કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશો હેઠળના દરેક જિલ્લાના સંભવિત લિંક્ડ પ્લાન (PLP) માં માન્યતા પ્રાપ્ત કૌશલ્ય તાલીમ સંસ્થાઓ (R-SETIs, PMKVY, JSS વગેરે) દ્વારા તાલીમ પામેલા વ્યક્તિઓ માટે યોગ્ય ફાળવણી હોવી જોઈએ, જેથી બેંકો દ્વારા આવા વ્યક્તિઓને ધિરાણ સહાય મળી શકે. તાલીમ પામેલા ઉમેદવારોને ધિરાણ સુવિધાઓ માટે નાણાકીય સંસ્થાઓનો સંપર્ક કરવામાં હેન્ડહોલ્ડિંગ વ્યવસ્થા દ્વારા જરૂરી સહાય પૂરી પાડવી જોઈએ.

### 4. સ્થાનિક સમુદાય સંગઠનોનો લાભ ઉઠાવવો

સમુદાય સંસાધન સંસ્થાઓ (CREs) ના રૂપમાં સામાજિક માળખાના વિશ્વસનીય-સહાયિત મધ્યમ સ્તર દ્વારા વિવિધ હિસ્સેદારો દ્વારા કરવામાં આવેલા પ્રયાસોને સમન્વયિત કરવા માટે એક સંરચિત પદ્ધતિ દ્વારા સામાજિક મધ્યસ્થી માટે સ્થાનિક સમુદાયોને સામેલ કરવા. CREs સ્થાનિક રીતે મૂળ ધરાવતા સમુદાય સંગઠનોનો ઉલ્લેખ કરે છે, જેમ કે સહકારી સંસ્થાઓ, ટ્રસ્ટ /સોસાયટી અને NGO, જે આજીવિકા માટે કૌશલ્ય ઇકોસિસ્ટમમાં સામાજિક મધ્યસ્થી પૂરી પાડશે.

CREs નો હેતુ કૌશલ્ય /આજીવિકા, બજાર જોડાણો અને બેંક ધિરાણની સુલભતા માટે સમુદાય-લક્ષી મધ્યસ્થી અને સ્થાનિક સમર્થન પ્રદાન કરીને નાણાકીય સમાવેશ ઇકોસિસ્ટમમાં સમન્વય સાધવાનો છે. તે નીચેના કાર્યો હાથ ધરવા માટે સામાજિક માળખાના રૂપમાં વિશ્વસનીય-સહાયિત મધ્યમ સ્તર બનાવશે.

- a. તાલીમ અંતરનું મૂલ્યાંકન - CREs સર્વેક્ષણ દ્વારા અથવા સહભાગી ઓળખ પ્રક્રિયા દ્વારા બેરોજગાર, અલ્પ રોજગારી, શાળા છોડી દેનારા અને કૌશલ્ય તાલીમની જરૂરિયાતવાળા અન્ય લોકોનો ડેટા એકત્રિત કરશે.
- b. કૌશલ્ય તાલીમ સંસ્થાઓ સાથે સંપર્ક - CREs ને સંબંધિત કૌશલ્ય તાલીમ એજન્સીઓ, સંભવિત નોકરીદાતાઓ અને બેંકો સાથે યોગ્ય સંપર્ક હોવો જોઈએ.
- c. CREs એ સંબંધિત કૌશલ્ય વિકાસ સંસ્થાઓ સાથે તે વિસ્તારની તાલીમ જરૂરિયાતોનો નકશો બનાવવો જોઈએ.
- d. તાલીમ પૂર્ણ થયા પછી તાલીમ પામેલા વ્યક્તિઓની મદદ અને રોજગાર/ઉદ્યોગસાહસિકતા અને ભંડોળ માટે સહાય પૂરી પાડવી.

સ્થાનિક રીતે મૂળ ધરાવતા CREs વ્યક્તિઓને એકત્ર કરવાની અને સ્થાનિક સમુદાયોનો વિશ્વાસ મેળવવાની ક્ષમતા ધરાવતા હશે. સમુદાય સાથે જોડાણ કરીને, CREs એક તરફ કૌશલ્ય કેન્દ્રો, બેંકો અને આજીવિકા પ્રદાતાઓ /નોકરીદાતાઓ અને બીજી તરફ ઉમેદવારો વચ્ચે પુલ તરીકે કાર્ય કરશે, જેનાથી FI ઇકોસિસ્ટમમાં માહિતીની અસમપ્રમાણતા ઘટાડીને આગળ અને પાછળના જોડાણોનો વ્યાપક સ્પેક્ટ્રમ પૂરો પાડશે.

વિભાવનાની કાર્યક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે CREs ને કાર્યરત કરવા નાના પાયે પાયલોટ પ્રોજેક્ટ હાથ ધરવામાં આવી શકે છે. પાયલોટ તબક્કાના તારણો અને મૂલ્યાંકનના આધારે અમલીકરણ અંગે આગળની કાર્યવાહી નક્કી કરી શકાય છે.

**IV. નાણાકીય શિસ્તને પ્રોત્સાહન આપવા માટે નાણાકીય શિક્ષણનો એક સાધન તરીકે ઉપયોગ કરવો**

લોકોના સુખાકારીના અભિન્ન તત્વ તરીકે નાણાકીય શિસ્ત તેમના નાણાકીય વર્તનમાં પ્રગટ થાય છે, જેમ કે જ્ઞાન અને જાગૃતિ, નિર્ણય લેવાની ક્ષમતા, પસંદગીઓ અને દૃષ્ટિકોણ, નિર્ભરતા, પ્રભાવ, વગેરે. અમુક હદ સુધી, નાણાકીય શિસ્ત વ્યક્તિઓની જન્મજાત જ્ઞાનાત્મક લાક્ષણિકતાઓ પર આધાર રાખે છે, જોકે, મોટા પ્રમાણમાં નાણાકીય શિસ્ત એ ઓળખી શકાય તેવા માર્કર સાથે શીખેલું વર્તન હોઈ શકે છે, જેમ કે, a) નાણાકીય જ્ઞાન, b) ટકાઉ દેવાદારી, c) વાસ્તવિક ધ્યેય નિર્ધારણ, d) નાણાકીય આયોજન, અને e) બચત/રોકાણનું વૈવિધ્યકરણ. તે મુજબ, ઉપરોક્ત માર્કર પર કામ કરવા માટે નાણાકીય શિક્ષણનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.

**સલામણ:**

નાણાકીય શિસ્તને મૂળભૂત રીતે શીખેલી વર્તણૂક તરીકે ધ્યાનમાં લેતા, નાણાકીય શિક્ષણ /સાક્ષરતા પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ સામાન્ય રીતે જાગૃતિ લાવવાથી આગળ વધીને પરિવારોમાં નાણાકીય શિસ્ત સુધારવા માટે કરી શકાય છે. તે મુજબ, નાણાકીય શિક્ષણ /સાક્ષરતા પહેલોમાં નીચેના ત્રણ પરિમાણો પર વધારાનું લક્ષ્યાંકિત ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું જોઈએ.

- a) નાણાકીય સેવાઓના ઉન્નત અને સલામત ઉપયોગને અસરકારક બનાવવા માટે, વ્યાપક વૈચારિક જાગૃતિ ઉપરાંત, યોગ્ય રીતે અલગ સામગ્રી અને અલગ ડિલિવરી મોડેલો સાથે સંદર્ભ અને પ્રક્રિયા-લક્ષી નાણાકીય જ્ઞાન<sup>26</sup> પૂરું પાડવું.
- b) ટકાઉ દેવાને પ્રોત્સાહન આપવું અને વધુ પડતા દેવા સામે રક્ષણ આપવું, જેમાં નવા દેવા દ્વારા ધિરાણ ચૂકવવાના જોખમો અને આવકના અડધાથી વધુ ચુકવણીની જવાબદારીઓ<sup>27</sup> પ્રકાશિત કરવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું.

c) બચત /રોકાણના વૈવિધ્યકરણની જરૂરિયાત ઉપરાંત, પરિવારોની સુખાકારી માટે વાસ્તવિક નાણાકીય લક્ષ્ય નિર્ધારણ અને નાણાકીય આયોજનના મહત્વને પ્રોત્સાહન આપવું અને તેના પર ભાર મૂકવો.

## કાર્ય બિંદુઓ:

### 1. નાણાકીય સાક્ષરતા પહેલને ટકાવી રાખવી અને તેને વધુ ગાઢ બનાવવી

નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્ર (CFL) અને નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્રો (FLCs) જેવા પ્રસાર માધ્યમોની સતત નીતિ સમીક્ષા દ્વારા ક્ષમતા નિર્માણ, સામગ્રી અદ્યતનીકરણ વગેરેમાં પૂરક પ્રયાસો દ્વારા નાણાકીય સાક્ષરતાના પ્રયાસોને ટકાવી રાખવા.

### 2. લક્ષિત નાણાકીય સાક્ષરતા પહેલ

(a) વિભિન્ન સામગ્રી અને ધ્યાન કેન્દ્રિત વિતરણ ચેનલો કાર્યાત્મક જોડાણો સાથે લક્ષ્ય વિભાગો સાથે જોડાયેલી સંસ્થાઓને સામેલ કરીને નાણાકીય સાક્ષરતાના પ્રસારને વધુ અર્થપૂર્ણ બનાવી શકે છે અને નાણાકીય સાક્ષરતા વિસ્તરણ પહેલની ગુણવત્તા અને અસરકારકતાને વધુ વધારી શકે છે. તે મુજબ, રાષ્ટ્રીય નાણાકીય શિક્ષણ કેન્દ્ર (NCFE) વિદ્યાર્થીઓ, વૃદ્ધો, સ્થળાંતર કરનારાઓ, દિવ્યાંગો અને અન્ય સમાન જૂથોની જરૂરિયાતોને સાતત્યપૂર્ણ રીતે પૂરી કરવા માટે લક્ષિત નાણાકીય સાક્ષરતા સામગ્રી માટે યોગ્ય વિતરણ મોડલની કલ્પના અને અમલ કરી શકે છે.

(b) હાલના CFL મિકેનિઝમ ઉપરાંત, સંદર્ભિત અને ધ્યાન કેન્દ્રિત નાણાકીય સાક્ષરતા સામગ્રીનો પ્રસાર કરવા માટે પસંદગીની શાળાઓ, કોલેજો, ખેડૂત-ઉત્પાદક સંગઠનો (FPOs), સમુદાય સંગઠનો વગેરેમાં નાણાકીય સાક્ષરતા એકમોની સ્થાપના કરી શકાય છે.

<sup>26</sup> જાગૃતિ એ વ્યાપક વૈચારિક સમજણનો ઉલ્લેખ કરે છે, જ્યારે જ્ઞાન એ સંદર્ભ અને પ્રક્રિયા-વિશિષ્ટ અને વ્યવહારુ ક્ષમતા છે જેનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.

<sup>27</sup> ફકરો 5.2 (પરિવારની ધિરાણ ચુકવણીની જવાબદારીઓની મર્યાદા) - મુખ્ય નિર્દેશ - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (માઈક્રો ફાઇનાન્સ ધિરાણ માટે નિયમનકારી માળખું) નિર્દેશો, 2022.

### 3. ડિજિટલ સાક્ષરતામાં સુધારો

નાણાકીય સેવાઓના ડિજિટલ પદચિહ્નોમાં વિસ્તરણ માટે લોકોના ડિજિટલ કૌશલ્યોને અપગ્રેડ કરવાની જરૂર છે, કારણ કે ડિજિટલ ઉપકરણો અને એપ્લિકેશનો સાથે અનુભવ અને સુવિધાનો અભાવ લોકોને છેતરપિંડીનો ભોગ બનાવી શકે છે અને ડિજિટલ નાણાકીય સમાવેશની પ્રગતિને અવરોધી શકે છે. તે મુજબ, NCFE અને નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓ ડિજિટલ સાક્ષરતા વધારવા માટે કેન્દ્રિત અને નવીન ઝુંબેશ ચલાવી શકે છે જેથી લોકો છેતરપિંડીના પ્રયાસોને ઓળખી શકે, અને સાથે સાથે ડિજિટલ વ્યવહારોની સલામતી અને સુરક્ષા સંબંધિત લોકોની ચિંતાઓને દૂર કરી શકે.

### 4. ઉભરતી સુસંગતતા ધરાવતા ક્ષેત્રો પર સામગ્રીનો વિકાસ અને પ્રસાર

NCFE નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્ર (CFLs), નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્રો (FLCs) અને અન્ય ચેનલો દ્વારા પ્રસાર માટે નીચેના પાસાઓ પર યોગ્ય સામગ્રી વિકસાવી શકે છે -

- (a) ટકાઉ દેવાને પ્રોત્સાહન આપવું અને ઘરોમાં વધુ પડતા દેવા સામે રક્ષણ આપવું.
- (b) વાસ્તવિક નાણાકીય ધ્યેય નિર્ધારણ, નાણાકીય આયોજનની જરૂરિયાત અને બચત /રોકાણના વૈવિધ્યકરણ વિશે સમજ વિકસાવવી.

### 5. નાણાકીય સાક્ષરતાની સ્થિતિનું સમયાંતરે મૂલ્યાંકન.

- (a) NCFE નાણાકીય સાક્ષરતા અને નાણાકીય સમાવેશની સ્થિતિનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે સમયાંતરે સર્વેક્ષણો (નિર્દિષ્ટ વિભાગોને આવરી લેતા મર્યાદિત સર્વેક્ષણો સહિત) હાથ ધરી શકે છે.
- (b) સર્વેક્ષણના તારણો દ્વારા આકલન કરાયેલ તફાવતના આધારે, NCFE ચોક્કસ પ્રદેશો /જૂથો માટે જાગૃતિ પહેલની કલ્પના અને અમલ કરી શકે છે.

### 6. સામાન્ય બેંકિંગ અને નાણાકીય બાબતો સાથે સંબંધિત પાસાઓ પર AI અને ML-આધારિત જાહેર પૂછપરછ પ્રણાલીઓ વિકસાવવી.

ગ્રાહકોને ગુંડાગીરીના શિકાર બનવાથી બચાવવા માટે નાણાકીય સેવાઓ /ઉત્પાદનો સંબંધિત ઝડપી, સાચી અને પ્રમાણિત માહિતીના એક્સેસની જરૂરિયાતને ધ્યાનમાં રાખીને, ભલામણ કરવામાં આવે છે કે નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓએ -

(a) શંકાઓને સ્પષ્ટ કરવા અને તેમની વેબસાઇટ્સ અને સોશિયલ મીડિયા એક્સટેન્શન દ્વારા માહિતી મેળવવા માટે યોગ્ય રીતે પ્રમાણિત જાહેર પૂછપરછ પ્રણાલીઓ ઉપલબ્ધ કરાવવી જોઈએ.

(b) ગ્રાહક સુરક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ પગલાં પર આકર્ષક સામગ્રીના અસરકારક પ્રસાર માટે યોગ્ય સ્થાને સોશિયલ મીડિયા ઝુંબેશ ચલાવવી જોઈએ.

**V. ગ્રાહક સુરક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ પગલાંની ગુણવત્તા અને વિશ્વસનીયતાને મજબૂત બનાવવી.**

ગ્રાહક સુરક્ષા એ નાણાકીય સમાવેશની ગુણવત્તાના મુખ્ય ઘટકોમાંનું એક છે, જે નાણાકીય સેવાઓના વપરાશકર્તાઓમાં ભરોસો અને વિશ્વાસ જગાડે છે. મજબૂત ગ્રાહક સુરક્ષા પગલાં જરૂરી છે જેથી નાણાકીય સેવાઓના વપરાશકર્તાઓને તેમના અધિકારો અને હિતોના રક્ષણ માટે પૂરતા સુરક્ષા ઉપાયો મળી શકે. તેથી, ગ્રાહક સુરક્ષા માળખાને મજબૂત બનાવવા માટે ચોક્કસ પગલાં લેવાની જરૂર છે.

**ભલામણ:**

ખર્ચ-અસરકારક રીતે વસ્તીના વિવિધ વર્ગોને સંતોષવા માટે, બેંકોએ નાણાકીય સેવાઓ /ઉત્પાદનોનું નિર્માણ અને વિતરણ કરવા માટે ડિજિટલ /ફિનટેક પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કર્યો છે. નાણાકીય સેવાઓના વિસ્તરણને સરળ, વિશ્વસનીય, ભરોસાપાત્ર અને અસરકારક ગ્રાહક સુરક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ પગલાં દ્વારા યોગ્ય રીતે સમર્થન આપવું જોઈએ, કારણ કે ગ્રાહક સુરક્ષાની અસરકારકતા નાણાકીય સેવાઓની માંગના મૂળમાં રહેલી છે.

કાર્ય બિંદુઓ:

1. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિમાં સુધારો - નિવારણ પદ્ધતિમાં ગ્રાહકના ઊંચા બોજને ઘટાડવો

(a) વધુ સરળ ઉકેલો

ઔપચારિક નાણાકીય સેવાઓની માંગને મજબૂત કરવા અને સિસ્ટમમાં લોકોનો વિશ્વાસ વધારવા માટે, FSP ના તરફથી ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાઓને વધારે સરળ બનાવવાની જરૂર છે, જેથી ગ્રાહકનો સમય અને સંસાધનો ઘટાડી શકાય. હાલના ફરિયાદ નિવારણ પોર્ટલ અને હેલ્પલાઇન નંબરો ઉપરાંત, સરળ ઉકેલો અપનાવી શકાય છે જેમાં પીડિત ગ્રાહકને લાંબી અને કતારબદ્ધ પ્રક્રિયામાંથી પસાર થયા વિના ફક્ત મિસ કોલ સેવા નંબર ડાયલ કરવાની જરૂર પડે છે. આવા મિસ કોલથી, ફરિયાદ નોંધવા અને સ્વીકૃતિ સૂચના આપવા, સેવા પ્રદાતા તરફથી નિયુક્ત નંબર પરથી કોલ બેક કરી શકાય છે અને સમયમર્યાદામાં SMS દ્વારા પ્રગતિ અપડેટ કરી શકાય. સરળ એપ્લિકેશનો /સોલ્યુશન્સ પણ વિકસાવી શકાય છે, જે FSP દ્વારા નિરાકરણ માટે પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં ફરિયાદો નોંધાવાને સમર્થન આપે છે.

(b) સાયબર છેતરપિંડીની ફરિયાદોનો સામનો કરવા માટે સીટીઝન ફાઈનાન્સીયલ સાયબર ફ્રોડ રિપોર્ટિંગ અને મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ (CFCFRMS) નો અસરકારક ઉપયોગ.

નાણાકીય છેતરપિંડીના વધતા જતા જોખમનો સામનો કરવા માટે, સીટીઝન ફાઈનાન્સીયલ સાયબર ફ્રોડ રિપોર્ટિંગ અને મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ (CFCFRMS) ના રૂપમાં એક સામાન્ય સંકલિત પ્લેટફોર્મ બનાવવામાં આવ્યું છે, જ્યાં તમામ સંબંધિત હિસ્સેદારો, જેમ કે કાયદા અમલીકરણ એજન્સીઓ, બેંકો, નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓ, વગેરે સાથે મળીને કામ કરે છે, જેથી નિર્દોષ નાગરિકો પાસેથી છેતરપિંડી કરનારાઓ સુધી પૈસાના પ્રવાહને રોકવા માટે ઝડપી અને સિસ્ટમ-આધારિત

અસરકારક પગલાં લેવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરી શકાય. CFCFRMS હેલ્પલાઇન નંબર 1930 અથવા નેશનલ સાયબર ક્રાઇમ રિપોર્ટિંગ પોર્ટલ (NCRP) દ્વારા ફરિયાદો મેળવે છે.

બેંકોએ CFCFRMS માં ફરિયાદ ટિકિટ જનરેટ કરવામાં આવેલી હોય તેવા ભંડોળના પ્રવાહને રોકવા /અવરોધિત કરવા માટે નજીકના વાસ્તવિક સમયમાં ઉપલબ્ધ એક નિયુક્ત પદ્ધતિ સ્થાપિત કરવી જોઈએ.

### (c) બોર્ડ દ્વારા મંજૂર ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારોએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે બધા FSPs પાસે સારી રીતે દસ્તાવેજીકૃત બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ હોય, જેનો વ્યાપકપણે પ્રચાર થાય અને તેમની સંબંધિત વેબસાઇટ્સ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત થાય અને ફરિયાદ નોંધાવવા માટે સીધી લિંક બધા ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ પોઈન્ટ /મીડિયા પર પૂરી પાડવામાં આવે. આવી માહિતી સ્થાનિક ભાષાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ કરાવી શકાય છે, અને સમયરેખા અને નિરાકરણની ગુણવત્તાનું નિરીક્ષણ સંબંધિત FSPsના ટોચના મેનેજમેન્ટ દ્વારા કરી શકાય છે.

## 2. ગ્રાહક સુરક્ષા પગલાંને મજબૂત બનાવવા

### (a) ચૂકવણીની છેતરપિંડી ઘટાડવા માટે ડિજિટલ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટેલિજન્સ પ્લેટફોર્મ

ડિજિટલ સેવાઓમાં વિશ્વાસ ટકાવી રાખવા માટે છેતરપિંડીની ઘટનાઓ ઘટાડવાની જરૂર છે, કારણ કે, ઘણી છેતરપિંડી શંકા ન કરનાર પીડિતોને ચૂકવણી કરવા અથવા ઓળખપત્રો શેર કરવા માટે પ્રભાવિત કરીને થાય છે, ગ્રાહકોને આવી છેતરપિંડીથી બચાવવા માટે સતત પગલાં લેવા ઉપરાંત, ચૂકવણી સિસ્ટમોમાં નેટવર્ક-સ્તરની ગુપ્ત માહિતી અને રીઅલ-ટાઇમ ડેટા શેરિંગની જરૂર છે. તદનુસાર, આ હેતુ માટે રચાયેલ એક ખાસ પ્લેટફોર્મ દ્વારા ચૂકવણીની છેતરપિંડીના જોખમોને ઘટાડવા માટે અદ્યતન તકનીકોનો ઉપયોગ કરી શકાય છે, જે ડિસેમ્બર 2026 સુધીમાં કાર્યરત થઈ શકે છે.

(b) ડાર્ક પેટર્ન સામે રક્ષણ

ગ્રાહકોને ડાર્ક પેટર્નથી બચાવવા માટે, જે ગ્રાહકોની પસંદગીઓ અને સ્વાયત્તતાને તેમના નુકસાન માટે અપ્રમાણિકતા આચરે છે અથવા અવરોધે છે, નિયમનકારો માર્ગદર્શિકા જારી કરી શકે છે જેમાં નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓને તેમના આચરણ અને કામગીરીમાં ડાર્ક પેટર્નનો આશરો ન લેવાનું કહેવામાં આવે.

(c) તકનીકી નવીનતાઓ સામે રક્ષણ

નાણાકીય સેવાઓની ઍક્સેસ અને ઉપયોગને સરળ બનાવતી વખતે, તકનીકી નવીનતાઓ ડેટા ભંગ, ઘાલમેલ, છેતરપિંડી અને અન્યાયી પ્રથાઓ વગેરે જેવા અનિચ્છનીય ગ્રાહક સુરક્ષા મુદ્દાઓને પણ આગળ લાવે છે, જેના માટે યોગ્ય રક્ષણ રેલિંગની જરૂર પડે છે.

નિયમનકારો ગ્રાહક સુરક્ષાને મજબૂત બનાવવા માટે દેખરેખ પ્રક્રિયાઓનો ઉપયોગ કરી શકે છે જેથી ધ્યાન કેન્દ્રિત પર્યવેક્ષણીય પદ્ધતિઓ અપનાવીને નાણાકીય ક્ષેત્રમાં ગ્રાહકો સાથે ન્યાયી વર્તન સુનિશ્ચિત કરી શકાય, જે બદલાતા નાણાકીય પરિદૃશ્ય સાથે સુસંગત છે, તેમજ ગ્રાહક સુરક્ષા માટે નિયમનકારી માળખાનું પાલન ન કરવાના કિસ્સામાં કડક પર્યવેક્ષણીય કાર્યવાહી કરી શકાય.

(d) બેંકો દ્વારા પૂર્વ-જાહેર સત્તાવાર ફોન નંબરોનો ઉપયોગ

છેતરપિંડી કરનારાઓ દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતી એક સામાન્ય પદ્ધતિ એ છે કે તેઓ શંકા ન કરનાર ગ્રાહકોને લક્ષ્ય બનાવતા ફોન કોલ્સ/ઈ-મેલ/SMS દ્વારા બેંક કર્મચારીઓ હોવાનો ઢોંગ કરે છે. ગ્રાહકો બેંક તરફથી વાસ્તવિક ફોન કોલ /SMS અને બેંક સ્ટાફ હોવાનો ઢોંગ કરીને છેતરપિંડી કરનારાના ફોન કોલ્સ/SMS વચ્ચેનો ભેદ પારખી શકતા નથી, જે ગ્રાહક સુરક્ષા માટે ગંભીર જોખમ ઊભું કરે છે. તેથી, એવી પદ્ધતિ સ્થાપિત કરવી જોઈએ જેમાં નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓ ચોક્કસ ફોન નંબરો /ઈમેલ આઈડી નિર્ધારિત કરે જેનાથી ગ્રાહકો /સંભવિત ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરી શકાય. આવી વિગતો તેમના

તમામ વ્યાપારી ચેનલોમાં સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત થવી જોઈએ અને ગ્રાહકોને સૂચિત કરવી જોઈએ. અન્ય કોઈપણ ફોન /મોબાઈલ નંબર /ઈ-મેલનો ઉપયોગ પ્રતિબંધિત હોવો જોઈએ.

(e) નિયમિત ગ્રાહક જાગૃતિ અભિયાનનું સંચાલન

નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓ દ્વારા યોગ્ય થીમ પર ગ્રાહકો માટે નિયમિત જાગૃતિ ઝુંબેશનું સંચાલન સૂચવી શકે છે.

પંચ જ્યોતિ હેઠળ વિવિધ અવરોધો અને પડકારોનો સામનો કરવા અને વ્યૂહાત્મક ઉદ્દેશ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટેની ભલામણો અને કાર્ય બિંદુઓ નાણાકીય સમાવેશ તરફ એક સર્વાંગી અને સહિયારો અભિગમ પ્રદાન કરે છે. કોષ્ટક IV.1 પડકારો /અવરોધો, ભલામણો/કાર્ય બિંદુઓનો સ્નેપશોટ પ્રદાન કરે છે જેનો હેતુ તેમનો સામનો કરવાનો છે અને તે અમલીકરણ માટે જવાબદાર હિસ્સેદારોને પણ ઓળખ આપે છે.

કોષ્ટક IV.1: નાણાકીય સમાવેશ માટેના પડકારો/અવરોધો, વ્યૂહાત્મક ઉદ્દેશ્યો/કાર્ય બિંદુઓ, અને અમલીકરણ હિસ્સેદારો										
નાણાકીય સમાવેશમાં ઓળખાયેલા પડકારો / અવરોધો (સંદર્ભ: પ્રકરણ-II)	વ્યૂહાત્મક ઉદ્દેશ્યો દ્વારા પડકારો / અવરોધોનો સામનો કરવો (પંચ જ્યોતિ) (સંદર્ભ: પ્રકરણ IV)		FI ના પરિમાણો	અમલકર્તા હિસ્સેદારો (*તેમના સંબંધિત અધિકારક્ષેત્ર હેઠળના FSPs સહિત)						
	વ્યૂહાત્મક ઉદ્દેશ્યો (પંચ જ્યોતિ)	કાર્ય બિંદુઓ		*RBI	*IRDAI	*PFRDA	*SEBI	NABARD	NSDC	NCFE

નાણાકીય સેવાઓના એક્સેસની ગુણવત્તા અને સુસંગતતામાં ખામીઓ અને મૂળભૂત નાણાકીય સેવાઓની સંપૂર્ણ શ્રેણીની ઉપલબ્ધતાની જરૂરિયાત	ઘરો અને સૂક્ષ્મ ઉદ્યોગો માટે નાણાકીય સલામતી અને નાણાકીય સુરક્ષા પ્રાપ્ત કરવા માટે સમાન, જવાબદાર, યોગ્ય અને	છેલ્લા માઇલ સુધી પહોંચવાની સમાનતા, પહોંચ, સુસંગતતા અને ગુણવત્તામાં સુધારો	એ ક્રસે સ	✓							
બીસી એજન્ટોને સમયસર અને અનુરૂપ મહેનતાણાનો અભાવ	સુરક્ષા પ્રાપ્ત	ડુંગરાળ અને ગ્રામીણ વિસ્તારોના બીસી એજન્ટો માટે પ્રોત્સાહન પદ્ધતિ	એ ક્રસે સ	✓				✓			
અમુક વિસ્તારોમાં ઓછા વ્યવહાર વોલ્યુમને કારણે BC આઉટલેટ્સની વ્યાપારી કાર્યક્ષમતામાં મુશ્કેલીઓ	કરવા માટે સમાન, જવાબદાર, યોગ્ય અને	BCના વેતન માળખાને મજબૂત બનાવવું	એ ક્રસે સ	✓							
બીસી એજન્ટોની કામગીરીમાં અંતર અને અપૂરતી દેખરેખ.	સસ્તી નાણાકીય સેવાઓના ગુલદસ્તાની ઉપલબ્ધતા	સેવાઓનો વ્યાપ વધારવો અને બીસી કામગીરીના સાતત્યમાં સુધારો કરવો	એ ક્રસે સ	✓	✓	✓	✓				
ડિજિટલ નાણાકીય સેવાઓના વધુ વિસ્તરણ અને ધનતાની જરૂરિયાત	અને ઉપયોગને સુધારવો. (13	BC રજીસ્ટ્રીને મજબૂત કરવી	એ ક્રસે સ	✓							
ડિજિટલ ચેનલનો ઉપયોગ કરીને લક્ષ્યાંકીત ધિરાણ પ્રવાહની જરૂરિયાત	કાર્ય બિંદુઓ)	ડિજિટલ ચૂકવણીઓમાં એક બિલીયન વપરાશકર્તાઓ સુધી પહોંચવું	ઉપ ચો ગ	✓							

	ડિજિટલ પેમેન્ટ ઇકોસીસ્ટમનું વિસ્તરણ અને ગહનીકરણ (EDDPE)	ઉપ યો ગ	✓						
પરિવારોના સ્તર પર નાણાકીય સ્થિતિસ્થાપકતામાં સુધારાની જરૂરિયાત	પ્રોગ્રામેબલ CBDC લક્ષિત ધિરાણ પ્રવાહને સરળ બનાવવા અને એક્સેસ વિસ્તૃત કરવા માટે	ઉપ યો ગ	✓						
	ડીપીઆઈ તરીકે યુનીફાઇડ લેન્ડીંગ ઇન્ટરફેસ	ઉપ યો ગ	✓						
જટિલ ઇન્ટરફેસ અને ભાષા અવરોધોને કારણે નાણાકીય સેવાઓનો ઓછો ઉપયોગ.	જનસુરક્ષા પોર્ટલ પર તમામ બેંકો અને વીમા કંપનીઓનો સમાવેશ અને APYનો વ્યાપ વધારવો	ઉપ યો ગ	✓	✓	✓		✓		
સૂક્ષ્મ સાહસો માટે ધિરાણ અંતર	ડિજિટલ ઇન્ટરફેસ વધુ સરળ	ઉપ યો ગ	✓	✓	✓	✓	✓		
આચારસંહિતા અને શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ અપનાવવાને પ્રોત્સાહન આપવું	સૂક્ષ્મ સાહસો પ્રતિ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું	ઉપ યો ગ	✓						

		સ્વ-નિયમનકારી સંસ્થાઓ દ્વારા જવાબદાર નવીનતાને પ્રોત્સાહન આપવું	ગુણ વ તા	✓	✓	✓	✓			
BC એજન્ટ તરીકે મહિલાઓનું અપૂરતું પ્રતિનિધિત્વ	મહિલાઓની આગેવાની હેઠળના નાણાકીય	મહિલા કારોબાર પ્રતિનિધિના ફાળામાં વધારો કરવો	એ ક્સે સ	✓						
નબળા /વંચિત વર્ગો માટે કેન્દ્રિત અને યોગ્ય સેવાઓનો અભાવ	સમાવેશ માટે લિંગ- સંવેદનશીલ અભિગમ અપનાવવો અને પરિવારોની નાણાકીય સ્થિતિસ્થાપક	ધ્યાન કેન્દ્રિત સેવાઓ માટે વંચિત અને નબળા વર્ગોની ઓળખ	ઉપ યો ગ	✓	✓	✓	✓			
પરિવારોના સ્તર પર બિન અસરકારક નાણાકીય સ્થિતિસ્થાપકતા	તા સુધારવા માટે વિભિન્ન વ્યૂહરચનાઓ,	રોકાણ, પેન્શન અને વીમા ક્ષેત્રોમાં યોગ્ય બંડલ કરેલ ઉત્પાદનોનો વિકાસ	ઉપ યો ગ		✓	✓	✓			

	ખાસ કરીને વંચિત અને નબળા વર્ગો માટે. (6 કાર્ય બિંદુઓ)	સરળ દસ્તાવેજીકરણ પ્રક્રિયા અને ઝડપી ચૂકવણી સાથે યોગ્ય અને વાજબી ધિરાણ ઉત્પાદનો	ઉપ યો ગ	✓								
		સંકટકાલીન ધિરાણ—BSBDA ખાતાઓમાં ઓવરડ્રાફ્ટ	ઉપ યો ગ	✓								
માહિતીની અસમપ્રમાણતા ઉપરાંત, નિયમિત અને સતત આવક /આજીવિકાનો અભાવ અને નાણાકીય સમાવેશ ઇકોસિસ્ટમમાં બિનકાર્યક્ષમ જોડાણો	આજીવિકા, કૌશલ્ય વિકાસ અને સહાયક	કૌશલ્ય તાલીમ માટે સામગ્રીનો વિકાસ અને વિતરણ	ઉપ યો ગ							✓	✓	
	ઇકોસિસ્ટમ તથા નાણાકીય સમાવેશ સાથે તેના	ઇકોસિસ્ટમ	NSQF નો તમામ કૌશલ્ય સંસ્થાઓ દ્વારા સ્વીકાર અને તમામ ભાષાઓમાં અભ્યાસક્રમ સામગ્રીની ઉપલબ્ધી	ઉપ યો ગ							✓	

	જોડાણોનું સમન્વય. (7 કાર્ય બિંદુઓ)	લિંગ સંવેદનશીલ અભિગમ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરીને તમામ કૌશલ્ય સંસ્થાઓના સંસાધનોનું સમન્વય કરવું	ઉપ યો ગ						✓	
		કૌશલ્ય તાલીમની સંખ્યા અને પ્રકારો પર ડેટા શેરિંગ અને રિપોર્ટિંગ	ઉપ યો ગ						✓	
		NSDC, ભારત સરકાર અને રાજ્ય સરકારની કૌશલ્ય ધિરાણ યોજનાઓ પરની માહિતીનો પ્રસાર	ઉપ યો ગ	✓					✓	
કૌશલ્ય તાલીમ પ્રાપ્ત વ્યક્તિઓને પર્યાપ્ત ધિરાણ જોડાણનો અભાવ	દરેક જિલ્લાના સંબંધિત લિંકડ પ્લાન દ્વારા કૌશલ્ય તાલીમ પામેલા વ્યક્તિઓને ભંડોળ અને નાણાકીય સહાય	ઉપ યો ગ	✓					✓		
FI માં સંસ્થાકીય પ્રયાસોને મદદ કરવા માટે પૂરતી સમુદાય ભાગીદારીનો અભાવ	સ્થાનિક સમુદાય સંગઠનોનો ઉપયોગ કરવો	ઉપ યો ગ	✓					✓		

<p>માહિતીની અસમપ્રમાણતા, ભાષાકીય અને/અથવા સાક્ષરતા અવરોધો, અને નાણાકીય અને ડિજિટલ જાગૃતિનું નીચું સ્તર</p>	<p>નાણાકીય શિસ્તને પ્રોત્સાહન આપવા માટે નાણાકીય શિક્ષણનો ઉપયોગ એક સાધન તરીકે કરવો.</p>	<p>નાણાકીય સાક્ષરતા પહેલને ટકાવી રાખવી અને તેને વધુ ગાઢ બનાવવી</p>	<p>ગુણ વ તા</p>	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
		<p>વિભિન્ન સામગ્રી અને ધ્યાન કેન્દ્રિત વિતરણ ચેનલો</p>	<p>ગુણ વ તા</p>									✓
		<p>લક્ષ્યાંકીત નાણાકીય સાક્ષરતા એકમોની સ્થાપના</p>	<p>ગુણ વ તા</p>	✓								
		<p>ડિજિટલ સાક્ષરતામાં સુધારો કરવો</p>	<p>ગુણ વ તા</p>									✓
		<p>ટકાઉ દેવું— સામગ્રીનો વિકાસ અને પ્રસાર</p>	<p>ગુણ વ તા</p>									✓
		<p>નાણાકીય સ્થિતિસ્થાપકતા માટે ઉભરતા જોખમો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાની જરૂર.</p>	<p>વાસ્તવિક ધ્યેય નિર્ધારણ, નાણાકીય આયોજન વગેરે પર સામગ્રીનો વિકાસ અને પ્રસાર</p>	<p>ગુણ વ તા</p>								

ધ્યાન કેન્દ્રિત નાણાકીય સાક્ષરતા અભિયાનો અને મૂલ્યાંકનની જરૂરરિયાત		નાણાકીય સાક્ષરતાની સ્થિતિનું સમયાન્તરે મૂલ્યાંકન	ગુણ વ તા								✓
		ચોક્કસ પ્રદેશો /જૂથો માટે ધ્યાન કેન્દ્રિત જાગૃતિ પહેલ	ગુણ વ તા								✓
ગ્રાહક સુરક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ પગલાં માટે અધિકૃત માહિતી અને જાગૃતિ અભિયાનોની સરળ ઉપલબ્ધતાની જરૂર		સામાન્ય બેંકિંગ અને ફાઇનાન્સ-સંબંધિત પાસાઓ પર AI અને ML-આધારિત જાહેર પૂછ-પરછ સિસ્ટમ્સ વિકસાવવી.	ગુણ વ તા	✓	✓	✓	✓				
		ગ્રાહક સુરક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ પગલાં પર યોગ્ય રીતે સ્થિત સોશિયલ મીડિયા ઝુંબેશ ચલાવવી.	ગુણ વ તા	✓	✓	✓	✓				
સરળ અને કાર્યક્ષમ ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની જરૂરરિયાત	ગ્રાહક સુરક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ	વધુ સરળ અને ઓછા બોજારૂપ ઉકેલો	ગુણ વ તા	✓	✓	✓	✓				

	પગલાંની ગુણવત્તા અને વિશ્વસનીયતા	બેંકો દ્વારા પૂર્વ-સૂચિત સત્તાવાર ફોનનો ઉપયોગ	ગુણવત્તા	✓	✓	✓	✓			
સાયબર/પેમેન્ટ છેતરપિંડીથી બચવા અને રક્ષણ માટે અસરકારક પગલાં લેવાની જરૂર છે.	ને મજબૂત બનાવવી. (8 કાર્ય બિંદુઓ)	સીટીઝન ફાઈનાન્સીયલ સાયબર ફ્રોડ રિપોર્ટિંગ અને મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ પર બેંકોનું સુવ્યવસ્થિતકરણ અને ઓનબોર્ડિંગ	ગુણવત્તા	✓						
		બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ	ગુણવત્તા	✓	✓	✓	✓			
		ડિજિટલ પેમેન્ટ્સ ઈન્ટેલીજન્સ પ્લેટફોર્મ	ગુણવત્તા	✓						
		નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓ દ્વારા જવાબદાર વર્તણૂકની જરૂરિયાત	ગુણવત્તા	✓	✓	✓	✓			
ટેક નવીનતાઓને પ્રોત્સાહન આપતી વખતે ગ્રાહક સુરક્ષા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાની જરૂરિયાત		ટેક-નવીનતાઓ સામે સુરક્ષા રેલીંગ	ગુણવત્તા	✓	✓	✓	✓			

ગ્રાહક જાગૃતિ લાવવાની જરૂર		નિયમિત ગ્રાહક જાગૃતિ ઝુંબેશનું આયોજન	ગુણવત્તા	✓	✓	✓	✓			
માપન અને દેખરેખ પદ્ધતિની અસરકારકતામાં સુધારો.	FI ક્ષેત્રે પ્રગતિનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે દેખરેખ અને માપન પદ્ધતિ. (3 કાર્ય બિંદુઓ)	નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો દ્વારા ડેટા સંગ્રહ અને પ્રસાર વ્યાપક અને વિભાજિત FI-સૂચકાંકનો વિકાસ સર્વેક્ષણો /અભ્યાસોનું આયોજન		✓	✓	✓	✓			
				✓	✓	✓	✓			
				✓	✓	✓	✓			

કોષ્ટક IV.2 કાર્ય બિંદુઓનો હિતધારક મુજબ ડિસ્ટ્રિબ્યુશન મેટ્રિક્સ									
અનુ. નંબર	પ્રકરણ/ વ્યૂહાત્મક ઉદ્દેશ્યો	કાર્યબિંદુઓની સંખ્યા	પ્રત્યેક હિતધારક માટેના કાર્ય બિંદુઓની સંખ્યા						
			RBI	IRDAI	PFRDA	SEBI	NABARD	NSDC	NCFE
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	1		7
5	IV.5	8	8	6	6	6			
6	V	3	3	3	3	3			
<b>કુલ</b>		47	36 (77%)	19 (40%)	19 (40%)	18 (38%)	5 (11%)	5 (11%)	8 (17%)

કોષ્ટક IV.3 કાર્ય બિંદુઓનું FI-પરિમાણો મુજબ ડિસ્ટ્રિબ્યુશન મેટ્રિક્સ	
FI-પરિમાણો	કાર્ય બિંદુઓની સંખ્યા
એક્સેસ	6 (13%)
ઉપયોગ	19 (40%)
ગુણવત્તા	19 (40%)
દેખરેખ અને માપન	3 (7%)
<b>કુલ</b>	<b>47 (100%)</b>

## પ્રકરણ-V

### દેખરેખ અને માપન પદ્ધતિ

એનએસએફઆઈ સાર્વત્રિક નાણાકીય સમાવેશ પ્રાપ્ત કરવા માટે એક ઇકોસિસ્ટમ અભિગમની કલ્પના કરે છે. વિવિધ ક્ષેત્રોને સમાવિષ્ટ કરતા સીમાચિત્તોનો સમૂહ પણ નિર્ધારિત કરવામાં આવ્યો છે જ્યાં હિસ્સેદારો તરફથી ચોક્કસ પગલાં લેવાની જરૂર છે. સમયાંતરે મૂલ્યાંકન અને માપન વ્યૂહરચનાનો અભિન્ન ભાગ છે કારણ કે તે તેના કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ લેવામાં આવેલા પગલાંની અસરને માપવા માટે જરૂરી પુરાવા પૂરા પાડે છે. આ માટે, યોગ્ય સૂચકાંકો ઓળખવા જરૂરી છે જેથી ઇચ્છિત દિશામાં પ્રગતિનું મૂલ્યાંકન કરી શકાય, અને નીતિ રચનાઓ અને ધ્યાન ધ્યાન કેન્દ્રિત ક્ષેત્રોની અસર ઓળખી શકાય, જેમ કે કહેવત છે - 'જો તમે તેને માપી શકો છો, તો તમે તેને સુધારી શકો છો.'

2. નાણાકીય સમાવેશ સાથે સંબંધિત સૂચકાંકોને સામાન્ય રીતે 'એક્સેસ', 'ઉપયોગ' અને 'ગુણવત્તા' હેઠળ વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે જેમાં ભૂગોળ અને વસ્તી વિષયક (લિંગ, ઉંમર, આવક, વગેરે) ના આધારે વિગતવાર મૂલ્યાંકન કરવાની મંજૂરી આપવા માટે સંકળાયેલ વિભાજનનો સમાવેશ થાય છે. જ્યારે પુરવઠા બાજુનું મૂલ્યાંકન નિયમનકારી રીટર્ન્સ અને અન્ય સરળતાથી ઉપલબ્ધ ડેટા પોઇન્ટ દ્વારા સરળ બનાવી શકાય છે, ત્યારે માંગ બાજુનું મૂલ્યાંકન જમીન સ્તરે નાણાકીય સમાવેશની ગુણવત્તામાં આંતરદૃષ્ટિ મેળવવા અને નાણાકીય સમાવેશને આગળ વધારવા માટે સક્ષમકર્તાઓને ઓળખવા માટે અભ્યાસ /સર્વેક્ષણો હાથ ધરવા જરૂરી છે.

3. આમ, એવી ભલામણ કરવામાં આવે છે કે નાણાકીય સમાવેશની સ્થિતિનું માપન અને દેખરેખ રાખવામાં આવે જેથી નાણાકીય સમાવેશની પુરવઠા બાજુ (નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓનો પ્રકાર, અને વિતરણ ચેનલો) અને નાણાકીય સમાવેશની માંગ બાજુ (નાણાકીય સેવાઓના ઉપયોગને અસર કરતા પરિબલો) બંનેને આવરી લેવામાં આવે.

## પુરવઠા બાજુનું માપન:

4. જ્યારે બેંકિંગ આઉટલેટ્સ, એટીએમ, બેઝિક સેવિંગ બેંક ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ, ધિરાણ, ડિજિટલ ચૂકવણીઓ, મ્યુચ્યુઅલ ફંડમાં રોકાણો, વીમા અને પેન્શન ઉત્પાદનો, જાગૃતિ પહેલ વગેરે સંબંધિત પરંપરાગત ડેટા સેટ્સની વધુ વિગતવાર અને સૂક્ષ્મ મૂલ્યાંકનની હંમેશા જરૂર રહેશે, ત્યારે ભૂગોળ, લિંગ, ઉંમર વગેરે પર આધારિત અલગ અલગ ડેટા પણ મહત્વપૂર્ણ છે. વધુમાં, સમાવેશની ગુણવત્તાનું મૂલ્યાંકન કરવા અને નાણાકીય એક્સેસમાં અવરોધોને સમજવા માટે, ધિરાણ માટે નવા પ્રવેશકર્તાઓ પરનો ડેટા, છેલ્લા માઇલ પર નાણાકીય સેવાઓનો ઉપયોગ કરવાનો ખર્ચ, નિષ્ક્રિય ખાતાઓ, નિષ્ક્રિય કારોબાર પ્રતિનિધિ, વગેરે મહત્વપૂર્ણ માનવામાં આવે છે.

5. ઉપરોક્તના આધારે, આગળ જતાં, તમામ નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો દ્વારા ડેટા સંગ્રહ અને પ્રસાર માટે નીચેનો અભિગમ અપનાવી શકાય છે.

a) ડેટા સંગ્રહના પ્રયાસો સંપૂર્ણપણે નાણાકીય સમાવેશ ઇકોસિસ્ટમમાં ઔપચારિક નાણાકીય સંસ્થાઓના કવરેજને સુનિશ્ચિત કરી શકે છે.

b) નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓની એક્સેસ અને ઉપયોગમાં ભૌગોલિક, લિંગ અને વય-સંબંધિત પરિમાણોનું મૂલ્યાંકન સરળ બનાવવા અને આંતર-વિભાગીય આંતરદૃષ્ટિ મેળવવા માટે જિલ્લા સ્તરે ઉંમર અને લિંગ વિભાજન સાથે ડેટા એકત્રિત કરવો જોઈએ. બેંકિંગ ક્ષેત્રને લગતા ડેટાપોઇન્ટ્સની સૂચક સૂચિ આ પ્રકરણના પરિશિષ્ટમાં મૂકવામાં આવી છે. તે જ જાહેર ક્ષેત્રમાં ઉપલબ્ધ કરાવી શકાય છે.

c) નાણાકીય સેવાઓ પ્રદાતાઓ દ્વારા મેળવેલા ગ્રાહક ડેટામાં આવક સ્તર, શિક્ષણ, વ્યવસાય, હેતુ વગેરે જેવી વ્યાપક શ્રેણીઓ સામેલ હોવી જોઈએ જેથી વિશ્લેષણ અને નીતિગત પગલાંનું વધુ સારું સ્થાન મેળવી શકાય.

d) પસંદગીની પરિભાષાઓ, જેમ કે સંવેદનશીલ ગ્રાહકો, સ્થળાંતર કરનારાઓ, વગેરે માટે વ્યાપકપણે સ્વીકાર્ય અને સુમેળભરી ડેટા વ્યાખ્યા વિકસાવવી જોઈએ, જેનો ઉપયોગ યોગ્ય હસ્તક્ષેપો માટે નાણાકીય ક્ષેત્રમાં થઈ શકે છે.

e) વર્તમાન FI-સૂચકાંક રાષ્ટ્રીય સ્તરે નાણાકીય સમાવેશ ક્ષેત્રમાં થયેલી પ્રગતિને પ્રતિબિંબિત કરે છે. પ્રાદેશિક સ્તરે નાણાકીય સમાવેશના વિસ્તરણનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે, ખાસ કરીને રાજ્ય /કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ સ્તરે, વિભાજિત FI સૂચકાંક વિકસાવવાની જરૂર છે. શરૂઆતમાં, એનએસએફઆઈ:2025-30ના સમયગાળા દરમિયાન, વ્યાપક કવરેજ અને રાજ્ય /કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ સ્તરે વિભાજન સાથે FI-સૂચકાંકની એક નવી શ્રેણી બનાવી અને પ્રકાશિત કરી શકાય છે.

### માંગ બાજુ માપન – અભ્યાસ /સર્વેક્ષણોનું સંચાલન

6. પુરવઠા બાજુના ડેટા સંગ્રહ સાથે, નાણાકીય સેવાઓની પહોંચ અને ઉપયોગ માટેના અવરોધો અને ખાસ કરીને છેલ્લા માઇલ પર સમાવેશની ગુણવત્તા વિશે વિગતો એકત્રિત કરવા માટે, માંગ બાજુ માપન જરૂરી છે. આ માંગ બાજુ સર્વેક્ષણો /ફોકસ જૂથ અભ્યાસો દ્વારા કરી શકાય છે, જે નાણાકીય સમાવેશના ચાલકોને જાહેર કરી શકે છે અને સામાજિક-આર્થિક પરિબળો, ઉત્પાદનો અને સેવાઓની યોગ્યતા, ધરગથ્થુ સ્તરે દેવાની નબળાઈઓ, નાણાકીય સાક્ષરતા અને ક્ષમતાનું સ્તર, ફરિયાદ નિવારણની સ્થિતિ વગેરેના સ્વરૂપમાં અવરોધકોને ઓળખવામાં મદદ કરી શકે છે.

7. દલીલપૂર્વક, અંતિમ વપરાશકર્તાના પરિપ્રેક્ષ્ય પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરીને, માંગ બાજુ માપનમાં જરૂરિયાત અને માંગના જોડાણ, છેલ્લા માઇલ પર નાણાકીય સેવાઓ પહોંચાડવામાં અવરોધો, પ્રાદેશિક અપર્યાપ્તતાઓ, બદલાતી પસંદગીઓ વગેરે જેવા પાસાઓ પર પ્રકાશ પાડવાની સંભાવના છે.

8. નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો દ્વારા નાણાકીય સમાવેશની સ્થિતિનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે નિયમિત અભ્યાસ /સર્વેક્ષણો હાથ ધરવાની પદ્ધતિ સ્થાપિત કરવાની ભલામણ કરવામાં આવે છે.

### આગળનો રસ્તો

9. નાણાકીય સમાવેશ નીતિઓ, જે નાણાકીય શિક્ષણ, ગ્રાહક સુરક્ષા, કૌશલ્ય વિકાસ, આજીવિકા સહાય, ઉદ્યોગસાહસિકતા અને બજાર જોડાણો સાથે યોગ્ય રીતે સંકલિત છે અને જેમાં બહુ-હિતધારક અભિગમ છે, તે ઇચ્છિત પરિણામો પ્રાપ્ત કરવા સક્ષમ બની શકે છે, જે નાણાકીય સલામતી, નાણાકીય સુરક્ષા, નાણાકીય સ્થિતિસ્થાપકતા અને નાણાકીય શિસ્તની સુધારેલી સ્થિતિમાં પ્રતિબિંબિત થાય છે, જે બદલામાં લોકોના સુખાકારીમાં ફાળો આપે છે. તેથી, નાણાકીય સમાવેશ માટે એક સર્વગ્રાહી અને સહિયારો અભિગમ અપનાવવો એ આગળનો માર્ગ છે.

પરિશિષ્ટ: બેંકિંગ ક્ષેત્રને લગતા જિલ્લાવાર ડેટા બિંદુ:

અનુ. નંબર	સૂચકો / ડેટા બિંદુ	વિભાજન
<b>એક્સેસ</b>		
1	બેંકના પોતાના સ્ટાફ દ્વારા સંચાલિત બેંકિંગ આઉટલેટ્સની સંખ્યા	વસ્તી જૂથ મુજબ
2	BC દ્વારા સંચાલિત બેંકિંગ આઉટલેટ્સની સંખ્યા [ફિક્ષ પોઈન્ટ્સ BC આઉટલેટ્સ FBC]	વસ્તી જૂથ મુજબ
3	ડિજિટલ બેંકિંગ યુનિટ્સની સંખ્યા (DBUs)	વસ્તી જૂથ મુજબ
4	FBCs સિવાયના BC આઉટલેટ્સની સંખ્યા	વસ્તી જૂથ મુજબ
5	ATM ની સંખ્યા	વસ્તી જૂથ મુજબ
6	નિષ્ક્રિય FBCની સંખ્યા	વસ્તી જૂથ મુજબ
7	FBCs સિવાયના નિષ્ક્રિય BC આઉટલેટ્સની સંખ્યા	વસ્તી જૂથ મુજબ
<b>ઉપયોગ—બચત</b>		
8	બચત ખાતાની સંખ્યા	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
9	બચત ખાતામાં શેષ રાશી	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
10	BSBD ખાતાની સંખ્યા	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
11	BSBD ખાતામાં શેષ રાશી	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
12	BSBD ખાતામાંથી, PMJDY ખાતાઓની સંખ્યા	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
13	BSBD ખાતામાંથી, PMJDY ખાતાઓમાં શેષ રાશી	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
14	BSBD ખાતામાંથી, BSBD નાના ખાતાઓની સંખ્યા	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
15	BSBD ખાતામાંથી, BSBD નાના ખાતાઓમાં શેષ રાશી	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
16	સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય BSBD ખાતાઓની સંખ્યા	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
17	સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય BSBD ખાતાઓમાં શેષ રાશી	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ

18	સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય PMJDY ખાતાઓની સંખ્યા	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
19	સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય PMJDY ખાતાઓમાં શેષ રાશી	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
20	ઓવરડ્રાફ્ટ (OD) સુવિધા મેળવનાર BSBD ખાતાઓની સંખ્યા	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
21	ઓવરડ્રાફ્ટ (OD) સુવિધા મેળવનાર BSBD ખાતાઓમાં શેષ રાશી	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
22	ઓવરડ્રાફ્ટ (OD) સુવિધા મેળવનાર PMJDY ખાતાઓની સંખ્યા	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
23	ઓવરડ્રાફ્ટ (OD) સુવિધા મેળવનાર PMJDY ખાતાઓમાં શેષ રાશી	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
24	BSBD ખાતાઓની સંખ્યા જેમાં મૂલ્ય વર્ધિત સેવાઓ (ચેકબુક, મોબાઇલ બેન્કિંગ, SMS, ઈન્ટરનેટ બેન્કિંગ વગેરે) પ્રદાન કરવામાં આવે છે	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
<b>ઉપયોગ - ઉદ્યોગસાહસિક ધિરાણ</b>		
25	સૂક્ષ્મ સાહસોને ધિરાણ ખાતાઓની સંખ્યા	લિંગ અને વસ્તી જૂથ મુજબ
26	સૂક્ષ્મ સાહસોને ધિરાણ ખાતાઓની બાકી રકમ	લિંગ અને વસ્તી જૂથ મુજબ
27	સૂક્ષ્મ સાહસોને ધિરાણ—ત્રિમાસ દરમિયાન વિતરણ	લિંગ અને વસ્તી જૂથ મુજબ
28	વ્યક્તિઓને આપેલ ધિરાણના ખાતાઓની સંખ્યા [MSME તરીકે વર્ગીકૃત ન થયેલ ઉદ્યોગસાહસિકો]	લિંગ અને વસ્તી જૂથ મુજબ
29	વ્યક્તિઓને આપેલ ધિરાણના ખાતાઓમાં બાકી રકમ [MSME તરીકે વર્ગીકૃત ન થયેલ ઉદ્યોગસાહસિકો]	લિંગ અને વસ્તી જૂથ મુજબ
30	વ્યક્તિઓને આપેલ ધિરાણ [MSME તરીકે વર્ગીકૃત ન થયેલ ઉદ્યોગસાહસિકો]-- ત્રિમાસ દરમિયાન વિતરણ	લિંગ અને વસ્તી જૂથ મુજબ
<b>ઉપયોગ -કૃષિ ધિરાણ</b>		
31	નાના / સીમાંત ખેડૂતોના ધિરાણ ખાતાઓની સંખ્યા	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
32	નાના / સીમાંત ખેડૂતોના ધિરાણ ખાતાઓમાં બાકી રકમ	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
33	નાના / સીમાંત ખેડૂતોને ધિરાણ-- ત્રિમાસ દરમિયાન વિતરણ	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
34	KCC ખાતાઓની સંખ્યા	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ

35	KCC ખાતાઓમાં બાકી રકમ	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
36	KCC ધિરાણ-- ત્રિમાસ દરમ્યાન વિતરણ	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
<b>ઉપયોગ—ધિરાણ માટે નવા</b>		
37	ધિરાણ માટે નવા ખાતાઓની સંખ્યા [વ્યક્તિગત]	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
38	ધિરાણ માટે નવા ખાતાઓમાં મંજૂર થયેલ ધિરાણની રકમ	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
39	ધિરાણ માટે નવા ખાતાઓની સંખ્યા—સૂક્ષ્મ સાહસો [MSME]	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
40	ધિરાણ માટે નવા ખાતાઓમાં મંજૂર થયેલ ધિરાણની રકમ - -સૂક્ષ્મ સાહસો [MSME]	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
41	ધિરાણ માટે નવા ખાતાઓની સંખ્યા—નાના સાહસો [MSME]	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
42	ધિરાણ માટે નવા ખાતાઓમાં મંજૂર થયેલ ધિરાણની રકમ - -નાના સાહસો [MSME]	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
43	ધિરાણ માટે નવા ખાતાઓની સંખ્યા—[MSME]	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
44	ધિરાણ માટે નવા ખાતાઓમાં મંજૂર થયેલ ધિરાણની રકમ - [MSME]	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
<b>ઉપયોગ—સૂક્ષ્મ ધિરાણ</b>		
45	SHGના બચત ખાતાઓની સંખ્યા	વસ્તી જૂથ મુજબ
46	SHGના બચત ખાતાઓમાં શેષ રાશી	વસ્તી જૂથ મુજબ
47	બાકી ધિરાણ સાથેના ક્રેડિટ-લિન્ક્ડ SHGની સંખ્યા	વસ્તી જૂથ મુજબ
48	ક્રેડિટ-લિન્ક્ડ SHGના ખાતાઓમાં બાકી રકમ	વસ્તી જૂથ મુજબ
49	SHGને ધિરાણ-ત્રિમાસ દરમ્યાન વિતરણ	વસ્તી જૂથ મુજબ
50	JLGના ધિરાણ ખાતાઓની સંખ્યા	વસ્તી જૂથ મુજબ
51	JLGના ધિરાણ ખાતાઓમાં બાકી રકમ	વસ્તી જૂથ મુજબ
52	JLGને ધિરાણ- ત્રિમાસ દરમ્યાન વિતરણ	વસ્તી જૂથ મુજબ
<b>કારોબાર પ્રતિનિધિ / છેલ્લા માઇલ ડિલિવરી પર સૂચકાંકો</b>		
53	BC એજન્ટોની સંખ્યા	લિંગ અને વસ્તી જૂથ મુજબ
54	BCની કુલ સંખ્યામાંથી, રોકડ સ્વીકારવી, રોકડ આપવી, પ્રેષણ અને બચત ખાતું ખોલવાની સેવા પૂરી પડતા BC	લિંગ અને વસ્તી જૂથ મુજબ
55	BC એજન્ટોને ચૂકવાયેલ કમીશન	લિંગ અને વસ્તી જૂથ મુજબ

ઘર આંગણે બેન્કિંગ સેવાઓ પર સૂચકાંકો		
56	વરિષ્ઠ નાગરિક ખાતા ધારકોની સંખ્યા	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
57	જેમને ઘર આંગણે બેન્કિંગ સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવેલી છે તેવા વરિષ્ઠ નાગરિક ખાતા ધારકોની સંખ્યા	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
58	દિવ્યાંગ ખાતા ધારકોની સંખ્યા	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
59	જેમને ઘર આંગણે બેન્કિંગ સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવેલી છે તેવા દિવ્યાંગ ખાતા ધારકોની સંખ્યા	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ
કારોબાર પ્રતિનિધિ/લાસ્ટ માઇલ ડિલિવરી દ્વારા વ્યવહારો પર સૂચકાંકો		
60	ICT-BC વ્યવહારો દ્વારા પ્રેષણો (સંખ્યા)	લિંગ અને વસ્તી જૂથ મુજબ
61	ICT-BC વ્યવહારો દ્વારા પ્રેષણો (રકમ)	લિંગ અને વસ્તી જૂથ મુજબ
62	ICT-BC વ્યવહારો દ્વારા થાપણો (સંખ્યા)	લિંગ અને વસ્તી જૂથ મુજબ
63	ICT-BC વ્યવહારો દ્વારા થાપણો (રકમ)	લિંગ અને વસ્તી જૂથ મુજબ
64	ICT-BC વ્યવહારો દ્વારા ઉપાડ (સંખ્યા)	લિંગ અને વસ્તી જૂથ મુજબ
65	ICT-BC વ્યવહારો દ્વારા ઉપાડ (રકમ)	લિંગ અને વસ્તી જૂથ મુજબ
66	બિન-નાણાકીય વ્યવહારો (સંખ્યા)	લિંગ અને વસ્તી જૂથ મુજબ
67	BC મારફતે અન્ય FI ઉત્પાદનો— સૂક્ષ્મ-વીમો, પેન્શન વગેરે (સંખ્યા)	લિંગ અને વસ્તી જૂથ મુજબ
68	BC દ્વારા હાથ ધરાયેલ વ્યવહારો માટે ગ્રાહકો પાસેથી વસૂલ કરેલ ચાર્જ	લિંગ અને વસ્તી જૂથ મુજબ
ડિજિટલ એક્સેસ પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ		
69	ખાતાઓની સંખ્યા જેમણે RTGS/ NEFT/IMPS/UPI/અન્ય ડિજિટલ પદ્ધતિઓનો રિપોર્ટિંગ ત્રિમાસ દરમિયાન ઉપયોગ કર્યો હતો	લિંગ, ઉંમર અને વસ્તી જૂથ મુજબ

## પરિશિષ્ટ I – એનએસએફઆઈ: 2019-24 સીમાચિહ્નો અને સિદ્ધિઓ

### એનએસએફઆઈ (2019-24)- વ્યૂહાત્મક સ્તંભો, સીમાચિહ્નો અને સિદ્ધિઓ

#### વ્યૂહાત્મક સ્તંભ—I: નાણાકીય સેવાઓમાં સાર્વત્રિક ઍક્સેસ

દરેક ગામને 5 કિમીની ત્રિજ્યાના વાજબી અંતરે ઔપચારિક નાણાકીય સેવા પ્રદાતાની ઍક્સેસ હોવી જોઈએ. ગ્રાહકોને સરળ અને મુશ્કેલી-મુક્ત ડિજિટલ પ્રક્રિયા દ્વારા જોડવામાં આવી શકે છે અને પ્રક્રિયાઓ ઓછા કાગળવાળા ઇકોસિસ્ટમ તરફ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરતી હોવી જોઈએ.

#### સીમાચિહ્નો -

- માર્ચ 2020 સુધીમાં પર્વતીય વિસ્તારોમાં 5 કિમી ત્રિજ્યા/500 ઘરો ધરાવતા ગામડામાં દરેક ગામ સુધી બેંકિંગ સુવિધા પૂરી પાડવા માટે, અનુસૂચિત વાણિજ્યિક બેંકો /પેમેન્ટ બેંકો /સ્મોલ ફાઈનાન્સ બેંકોના બેંકિંગ આઉટલેટ્સનો આઉટપુટ વધારવો.
- માર્ચ 2022 સુધીમાં ઓછા રોકડ ધરાવતા સમાજ તરફ આગળ વધવા જરૂરી માળખાગત સુવિધાઓ બનાવવા માટે તમામ ટાયર-II થી ટાયર VI કેન્દ્રોમાં ડિજિટલ નાણાકીય સેવાઓના વિવિધ પ્રકારો માટે ઇકો-સિસ્ટમને મજબૂત બનાવવી.
- નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓને મોબાઇલ એપ્લિકેશન્સ સહિત વર્ચ્યુઅલ મોડ્સ દ્વારા આઉટરીચને મજબૂત બનાવવા નવીન અભિગમો અપનાવવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવા ફિન-ટેક ક્ષેત્રમાં વિકાસનો લાભ લેવો જેથી માર્ચ 2024 સુધીમાં દરેક પુખ્ત વયના લોકો મોબાઇલ ઉપકરણ દ્વારા નાણાકીય સેવા પ્રદાતા સુધી પહોંચી શકે.
- માર્ચ 2024 સુધીમાં ગ્રાહકોના જોડાણ માટે વધુ ને વધુ ડિજિટલ અને સંમતિ-આધારિત આર્કિટેક્ચર તરફ આગળ વધો.

## સિદ્ધિઓ -

1. આ સીમાચિહ્ન મુજબ, 500 ઘરો ધરાવતા ગામડા દીઠ 5 કિ.મી.ની ત્રિજ્યામાં બેંકિંગ સુવિધા પૂરી પાડવા માટે 1.21 લાખ ગામડાઓ ઓળખવામાં આવ્યા હતા. આ સંદર્ભમાં, 99.9 ટકાથી વધુ ગામડાઓને કોઈને કોઈ રીતે બેંકિંગ સુવિધા પૂરી પાડવામાં આવી છે.
2. અત્યાધુનિક ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ કરીને ગ્રાહકોના ડિજિટલ ઓન-બોર્ડિંગને સરળ બનાવવા માટે, RBI એ 9 જાન્યુઆરી, 2020 ના રોજ KYC પરના તારીખ 25 ફેબ્રુઆરી 2016ના માસ્ટર ડાયરેક્શનમાં સુધારો કરીને ગ્રાહક ઓન-બોર્ડિંગ માટે વિડિઓ આધારિત ગ્રાહક ઓળખ પ્રક્રિયા (V-CIP) રજૂ કરી. આ એક વૈકલ્પિક, સંમતિ-આધારિત ગ્રાહક ઓન-બોર્ડિંગ પ્રક્રિયા છે જેમાં ચોક્કસ જોખમ-ઘટાડા છે અને મોબાઇલ ફોન વગેરે જેવા ડિજિટલ ઉપકરણોનો ઉપયોગ કરીને તેનો અમલ કરી શકાય છે. વધુમાં, PML નિયમોમાં 19 ઓગસ્ટ, 2020ના રોજના સુધારામાં જોગવાઈ કરાયેલા 'ડિજિટલ KYC' અને 'સમકક્ષ ઈ-દસ્તાવેજો' પણ ગ્રાહકોના ડિજિટલ ઓન-બોર્ડિંગ માટે KYC પરના માસ્ટર ડાયરેક્શનમાં રજૂ કરવામાં આવ્યા છે.
3. ગ્રાહક ડ્યુ ડિલિજન્સ (CDD) માટે V-CIP નો વધુ ઉપયોગ કરવા માટે, RBI એ 10 મે, 2021 ના રોજ KYC પર માસ્ટર ડાયરેક્શનમાં કરેલા ફેરફારો દ્વારા, UIDAI ના આધાર નંબર અને સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ KYC રજિસ્ટ્રીના KYC ઓળખકર્તાનો ઉપયોગ કરીને અધિકૃત સહી કરનારાઓ અને કાનૂની સંસ્થાના લાભાર્થી માલિકો સહિત તમામ શ્રેણીના ગ્રાહકોને સમાવિષ્ટ કરવા માટે વિડિઓ આધારિત ગ્રાહક ઓળખ પ્રક્રિયા (V-CIP)ના કાર્યક્ષેત્રનો વિસ્તાર કર્યો છે. આ ઉપરાંત, V-CIP નો ઉપયોગ કરીને સમયાંતરે અદ્યતનીકરણ પણ સક્ષમ કરવામાં આવ્યું છે.
4. નવીન ઉકેલોને પ્રોત્સાહન આપવા માટે, રેગ્યુલેટરી સેન્ડબોક્સ મિકેનિઝમને સંસ્થાકીય બનાવવામાં આવ્યું છે અને અત્યાર સુધીમાં પાંચ સમૂહોને હોસ્ટ કરવામાં આવ્યા છે, જેમાં ઓન-ટેપ એપ્લિકેશનની ઉપલબ્ધતા વિવિધ ઉત્પાદનો સંબંધિત ક્ષેત્રોમાં પરીક્ષણ કરવામાં આવી રહી

છે. વધુમાં, નાણાકીય ઉત્પાદનો / સેવા પ્રદાતાઓની નવીનતાને સહાય કરવા માટે, જેમના વ્યવસાય મોડેલો / પ્રવૃત્તિઓ / લાક્ષણિકતાઓ એક કરતાં વધુ નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારના કાર્યક્ષેત્રમાં આવે છે, ઇન્ટર-ઓપરેબલ રેગ્યુલેટરી સેન્ડબોક્સ (IoRS) માટે એક સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટીંગ પ્રોસીજર (SOP) અમલમાં મૂકવામાં આવી છે.

5. યુનિફાઇડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ (UPI): RBI એ ધિરાણ કાઉન્સિલને UPI સાથે લિંક કરવાની સુવિધા આપી છે જે QR કોડ ધરાવતા નાના વેપારીઓને પણ ધિરાણમાં ખર્ચનો હિસ્સો મેળવવામાં સક્ષમ બનાવશે. અમલમાં મૂકવામાં આવેલ UPI Lite ઓન-ડિવાઇસ વોલેટ UPI પિનની જરૂરિયાત વિના ₹1,000 સુધીની ચૂકવણી સુવિધા પ્રદાન કરે છે, જેમાં વોલેટની મર્યાદા ₹5,000 છે. UPI Lite દ્વારા થતી ચૂકવણીઓ જારીકર્તા બેંકને અસર કરતી નથી જેનાથી CBS પરનો બોજ ઓછો થાય છે અને વ્યવહારોનો સફળતા દર વધે છે. UPI Lite ના વિસ્તરણ તરીકે, UPI Lite X (ઓફલાઇન ચૂકવણીઓ) સપ્ટેમ્બર 2023 માં શરૂ કરવામાં આવી છે. ₹500 સુધીની UPI ચૂકવણીઓ (P2P અને P2M) મોબાઇલ નેટવર્કની જરૂરિયાત વિના કરી શકાય છે.
6. જાન્યુઆરી 2022માં, DPSS, RBI દ્વારા ઓફલાઇન મોડમાં નાના મૂલ્યની ડિજિટલ ચૂકવણીઓને સરળ બનાવવા માટે એક માળખું શરૂ કરવામાં આવ્યું હતું.
7. સપ્ટેમ્બર 2023 માં વાતચીતલક્ષી ચૂકવણીઓ શરૂ કરવામાં આવી હતી, જેનાથી વપરાશકર્તાઓ સલામત અને સુરક્ષિત વાતાવરણમાં વ્યવહારો શરૂ કરવા અને પૂર્ણ કરવા માટે આર્ટિફિશિયલ ઇન્ટેલિજન્સ (AI) સંચાલિત સિસ્ટમ સાથે વાતચીતમાં જોડાઈ શકે છે. આનાથી ચૂકવણી અને બેંકિંગમાં ગ્રાહિકલ યુઝર ઇન્ટરફેસથી વોઇસ દ્વારા નેવિગેટ થતી વાતચીતલક્ષી વપરાશકર્તા ચૂકવણીઓ તરફ પરિવર્તન આવવાની અપેક્ષા છે. ભારતીય પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં ચૂકવણીની સુવિધા હોવાથી, આ તેમની માતૃભાષા જાણતા લોકો માટે ચૂકવણીની સુલભતામાં વધારો કરશે.

આનાથી વરિષ્ઠ નાગરિકો, દિવ્યાંગજન અને નવા વપરાશકર્તાઓને ડિજિટલ ચૂકવણીમાં સામેલ કરવામાં પણ મદદ મળશે.

8. રિઝર્વ બેંકે ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ કરીને અને એક એવું વાતાવરણ બનાવીને, જે નવીનતાને સરળ બનાવશે અને પોષશે, નાણાકીય ક્ષેત્રમાં નવીનતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે રિઝર્વ બેંક ઇનોવેશન હબ (RBIH) ની સ્થાપના કરી છે.

9. ફિનટેક અપનાવવા અને નવીનતાને પ્રોત્સાહન આપવાના ઉદ્દેશ્ય સાથે, IRDAI એ રેગ્યુલેટરી સેન્ડબોક્સને સૂચિત કર્યું છે જેના હેઠળ 300 થી વધુ દરખાસ્તોની તપાસ કરવામાં આવી છે અને યોગ્ય મંજૂરીઓ આપવામાં આવી છે. ગ્રાહકોને ઓનબોર્ડિંગ, પોલિસી સેવા અને દાવાની પતાવટમાં ફિનટેકનો ઉપયોગ સંબંધિત દરખાસ્તો કરવામાં આવી હતી.

10. IRDAI એ તમામ હિસ્સેદારોને ડિજિટલ આધારિત ગ્રાહક ઓન-બોર્ડિંગ, પોલિસી સર્વિસિંગ અને પોલિસીધારક શિક્ષણના પ્રગતિશીલ અમલીકરણ પર સૂચના આપી છે. મોટાભાગની વીમા કંપનીઓએ ગ્રાહકો સાથે જોડાવા માટે ગ્રાહક પોર્ટલ, મોબાઇલ એપ્લિકેશન્સ, વોટ્સએપ, વેબ-આધારિત સાધનો વગેરે જેવા વિવિધ નવીન ઉકેલો વિકસાવ્યા છે. લગભગ 60% વીમા કંપનીઓએ વીમા વેચાણ તેમજ સેવાઓને એક્સેસ પ્રદાન કરવા માટે મોબાઇલ એપ્લિકેશન્સ શરૂ કરી છે. IRDAI તેના માટે બાકીના લોકો સાથે સંપર્ક કરી રહ્યું છે અને સમયમર્યાદામાં મોબાઇલ ઉપકરણ દ્વારા એક્સેસ પ્રદાન કરવા માટે તમામ પુખ્ત વયના લોકો સુધી પહોંચવાનો વિશ્વાસ ધરાવે છે.

11. વીમા કંપનીઓને એવા ઉત્પાદનો ડિઝાઇન કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવી છે જે વ્યક્તિગત શુદ્ધ જોખમ ઉત્પાદન, જૂથ મુદત, જૂથ ધિરાણ જીવન અને સૂક્ષ્મ વીમા ઉત્પાદનોના સંદર્ભમાં, ઓછામાં ઓછી એક મહિનાની પોલિસી મુદતને આધીન, વિવિધ પોલિસી મુદતોની શ્રેણી ઓફર કરે છે.

12. IRDAI એ વીમા કંપનીઓ માટે ગ્રામીણ અને સામાજિક ક્ષેત્રની જવાબદારીઓના તેના નિયમનોમાં સુધારો કર્યો છે. સુધારેલા નિયમનો વીમા સમાવેશને કેવી રીતે માપવામાં આવે છે તેમાં નોંધપાત્ર ફેરફાર દર્શાવે છે. સામાન્ય વીમા માટે, કુલ પ્રત્યક્ષ પ્રીમિયમથી ગ્રામ પંચાયત સ્તરે જારી કરાયેલી પોલિસીઓની સંખ્યા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવ્યું છે, જેમાં મોટર વાહનો, રહેઠાણો અને દુકાનોને આવરી લેવા પર ભાર મૂકવામાં આવ્યો છે. જીવન અને આરોગ્ય વીમા માટે, ગ્રામ પંચાયતમાં જીવન વીમા અથવા આરોગ્ય અને વ્યક્તિગત અકસ્માત વીમા હેઠળ આવરી લેવામાં આવેલા લોકોની સંખ્યાને જારી કરાયેલી પોલિસીઓની સંખ્યાને બદલે ગણવામાં આવે છે.
13. સામાજિક ક્ષેત્રનો વ્યાપ વધારીને કાર્ડધારકો (જેમ કે BPL કાર્ડધારકો, ઈ-શ્રમ કાર્ડધારકો, MNREGA કાર્ડધારકો, DBT લાભાર્થીઓ, જન ધન ખાતાધારકો વગેરે) અને વિવિધ વીમા યોજનાઓ હેઠળના લાભાર્થીઓને આવરી લેવામાં આવ્યા છે. જિંદગીઓનું વધુ વ્યાપ સક્ષમ બનાવવા માટે, સામાજિક ક્ષેત્રની જવાબદારી તરીકે નિર્ધારિત જીવનનું પ્રમાણ તમામ જીવન, સામાન્ય અને સ્વતંત્ર આરોગ્ય વીમા કંપનીઓ માટે આવરી લેવામાં આવેલા તમામ જીવનના 0.5-5 ટકાથી વધારીને 10 ટકા કરવામાં આવ્યું છે. વધુ જિંદગીઓને તેના રક્ષણ હેઠળ લાવીને, આ પરિવર્તન સામાજિક ક્ષેત્રના વીમા નેટવર્કને નોંધપાત્ર રીતે વિસ્તૃત કરે છે.
14. પોલિસીધારકો /સંભવિતોને વિવિધ વિતરણ ચેનલો દ્વારા વ્યાપક પસંદગી અને વીમાની પહોંચ મેળવવા અને છેલ્લા માઇલ સુધી વીમાની પહોંચને સરળ બનાવવા માટે, કોર્પોરેટ એજન્ટો (CA) અને વીમા માર્કેટિંગ ફર્મ્સ (IMF) માટે જોડાણોની મહત્તમ સંખ્યા વધારવામાં આવી છે. એક CA તેમના વીમા ઉત્પાદનોના વિતરણ માટે જીવન, સામાન્ય અને આરોગ્યના દરેક વ્યવસાયમાં 9 વીમા કંપનીઓ (અગાઉ 3 વીમા કંપનીઓ) સાથે જોડાણ કરી શકે છે અને IMF 6 વીમા કંપનીઓ (અગાઉ 2 વીમા કંપનીઓ) સાથે જોડાણ કરી શકે છે. IMF ના કાર્યક્ષેત્રનો વિસ્તાર પણ સમગ્ર રાજ્યને આવરી લેવા માટે કરવામાં આવ્યો છે, જેમાં તેઓ નોંધાયેલા છે.

15. PFRDA એ ડબલ ફેક્ટર ઓથેન્ટિકેશન અને વિડીયો KYC દ્વારા નેશનલ પેન્શન સિસ્ટમ (NPS) હેઠળ ફાળો આપનારાઓને જોડવા માટે પોઈન્ટ્સ ઓફ પ્રેઝન્સ (PoPs)ને સક્ષમ બનાવ્યા છે. વધુમાં, PFRDA એ માત્ર જોડાવા માટે જ નહીં પરંતુ સેવાઓ અને નિર્ગમ માટે ઓફલાઈન /ઓનલાઈન આધારનો ઉપયોગ કરીને ડિજિટલ સંમતિ-આધારિત આર્કિટેક્ચરમાં મોટી પ્રગતિ કરી હતી.
16. NPS, NPS-Lite, સ્વાવલંબન યોજના અને અટલ પેન્શન યોજના (APY) સંબંધિત સેવાઓ માટે PFRDA દ્વારા મોબાઇલ એપ્લિકેશનો વિકસાવવામાં આવી છે.
17. નાણાકીય સેવાઓના સાર્વત્રિક એક્સેસને સરળ બનાવવા અને ફિન-ટેક ક્ષેત્રમાં વિકાસનો લાભ લેવા માટે, સેબીએ વિવિધ પગલાં લીધાં છે જેમ કે:
18. સેબીએ વિવિધ નાણાકીય સાધનોના વ્યવહારોની એન્ડ-ટુ-એન્ડ પ્રક્રિયાને સ્વચાલિત કરવા માટે સ્ટ્રેટ થ્રુ પ્રોસેસિંગ (STP) રજૂ કર્યું. સ્ટોક બ્રોકર્સ વગેરે જેવા બજારના સહભાગીઓએ પણ રોકાણકારો માટે ટ્રેડિંગ મિકેનિઝમને સરળ બનાવવા માટે મોબાઇલ એપ્લિકેશનો રજૂ કરવાનું શરૂ કર્યું.
19. રોકાણકારોને e-KYC નો ઉપયોગ કરીને તેમના ટ્રેડિંગ અને ડીમેટ ખાતાઓ અને મ્યુચ્યુઅલ ફંડ ફોલિયો ઓનલાઈન ખોલવા સક્ષમ બનાવવામાં આવ્યા હતા અને તેઓ ટ્રેડિંગ હેતુઓ માટે આ ખાતાઓનો ઉપયોગ કરી શકે છે. વધુમાં, સેબીએ રિટેલ રોકાણકારોને બેઝિક સર્વિસીસ ડીમેટ એકાઉન્ટ (BSDA) ની સુવિધા પણ પૂરી પાડી છે, જ્યાં ₹ 10 લાખ સુધીના હોલ્ડિંગ મૂલ્ય ધરાવતા રોકાણકારો દ્વારા કોઈ /ન્યૂનતમ વાર્ષિક જાળવણી શુલ્ક ચૂકવવાની જરૂર નથી.
20. વિશાળ વસ્તી આધાર સુધી મ્યુચ્યુઅલ ફંડ્સની સુલભતા વધારવા માટે, મ્યુચ્યુઅલ ફંડ્સની યોજનામાં રોકાણ માટે લઘુત્તમ રકમ રૂ. 500/- રાખવામાં આવી છે. વધુમાં, સેબીએ માઇક્રો-SIPની વિભાવના પણ રજૂ કરી હતી, જ્યાં વ્યક્તિ દર મહિને ઓછામાં ઓછા રૂ. 100/- નું રોકાણ કરીને

SIP મોડ દ્વારા મ્યુચ્યુઅલ ફંડમાં રોકાણ કરી શકે છે. માર્ચ 2024 ના રોજ, 17.78 કરોડ મ્યુચ્યુઅલ ફંડ ફોલિયો હતા.

21. રોકાણકારોને પ્રાથમિક બજારમાં પ્રવેશની સુલભતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, IPO રોકાણની પદ્ધતિને ડિજિટલાઇઝ કરવામાં આવી છે. રોકાણકારો ASBA અને UPI દ્વારા તેમના બેંકિંગ ખાતાનો ઉપયોગ કરીને IPO માં બિડ કરી શકે છે. વધુમાં, ઓફર દસ્તાવેજો IPO લોન્ચ કરતી કંપની, સ્ટોક એક્સચેન્જ અને SEBI ની વેબસાઇટ્સ જેવા ઓનલાઇન પ્લેટફોર્મ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે, જેથી તે રોકાણકારોના સંદર્ભ માટે સરળતાથી ઉપલબ્ધ થાય.
22. મ્યુચ્યુઅલ ફંડ રોકાણકારો /ધારકોને તેમના KYCની નોંધણી કરાવવા, મ્યુચ્યુઅલ ફંડના યુનિટ્સનું રોકાણ કરવા /પરત મેળવવા અને ઇમેઇલ આઈડી /બેંક એકાઉન્ટ /સંપર્ક નંબર વગેરેમાં ફેરફાર જેવા બિન-નાણાકીય વ્યવહારો કરવા સક્ષમ બનાવવા માટે સિક્યોરિટીઝ બજારમાં ઓનલાઇન પ્લેટફોર્મ ઉપલબ્ધ છે. વધુમાં, યુનિટધારકોના હિતનું રક્ષણ કરવા માટે, સેબીએ મ્યુચ્યુઅલ ફંડ યુનિટ્સની ખરીદી / રિડેમ્પશન/નોમિનેશન જેવા ઓનલાઇન વ્યવહારો માટે ટુ ફેક્ટર ઓથેન્ટિકેશન (2FA) શરૂ કર્યું છે.
23. મ્યુચ્યુઅલ ફંડ યોજનાઓમાં 'રિસ્ક-ઓ-મીટર' રજૂ કરવામાં આવ્યું હતું જે મ્યુચ્યુઅલ ફંડ યુનિટધારકોને રોકાણકારના જોખમ પ્રોફાઇલ સાથે ફંડ દ્વારા વહન કરાયેલા જોખમને સંરેખિત કરવા સક્ષમ બનાવે છે.

### વ્યૂહાત્મક સ્તંભ - II: મૂળભૂત નાણાકીય સેવાઓનો સમૂહ પૂરો પાડવો

દરેક પુખ્ત વયના જે ઇચ્છુક અને લાયક છે તેને મૂળભૂત બચત બેંક ડિપોઝિટ ખાતું, ધિરાણ, સૂક્ષ્મ જીવન અને બિન-જીવન વીમા ઉત્પાદન, પેન્શન ઉત્પાદન અને યોગ્ય રોકાણ ઉત્પાદન સહિત મૂળભૂત નાણાકીય સેવાઓનો સમૂહ પૂરો પાડવાની જરૂર છે.

## સીમાચિહ્નો -

- દરેક ઇચ્છુક અને લાયક પુખ્ત વયના જેમની PMJDY હેઠળ નોંધણી કરાવેલ છે (જેમાં તાજેતરમાં રોજગાર મેળવનાર યુવાન વયસ્કોનો સમાવેશ થાય છે) તેમની વીમા યોજના (PMJJBY, PMSBY, વગેરે), પેન્શન યોજના (NPS, APY, વગેરે) હેઠળ માર્ચ 2020 સુધીમાં નોંધણી કરાવવી.
- માર્ચ 2020 સુધીમાં, બધા BC ની ક્ષમતા નિર્માણ સીધી રીતે મૂળ સંસ્થા દ્વારા અથવા માન્યતા પ્રાપ્ત સંસ્થાઓ દ્વારા કરવામાં આવશે.
- માર્ચ 2022 સુધીમાં પબ્લિક ધિરાણ રજિસ્ટ્રી (PCR) ને સંપૂર્ણપણે કાર્યરત બનાવો જેથી અધિકૃત નાણાકીય સંસ્થાઓ બધા નાગરિકો તરફથી ધિરાણ દરખાસ્તોનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે તેનો ઉપયોગ કરી શકે.

## સિદ્ધિઓ -

1. પ્રધાનમંત્રી જીવન જ્યોતિ વીમા યોજના [PMJJBY]: માર્ચ 2024 સુધીમાં, PMJJBY હેઠળ 16 કરોડ લાભાર્થીઓની નોંધણી કરવામાં આવી છે.
2. પ્રધાનમંત્રી સુરક્ષા વીમા યોજના [PMSBY]: માર્ચ 2024 સુધીમાં, PMSBY હેઠળ 33.78 કરોડ લાભાર્થીઓની નોંધણી કરવામાં આવી છે.
3. અટલ પેન્શન યોજના [APY]: માર્ચ 2024 સુધીમાં, APY હેઠળ 5.55 કરોડ ફાળો આપનારાઓ નોંધાયેલા હતા.
4. સરકારે તેના કેન્દ્રીય બજેટ 2023-24માં નાણાકીય અને આનુષંગિક માહિતીના કેન્દ્રીય ભંડાર તરીકે સેવા આપવા માટે એક અલગ રાષ્ટ્રીય નાણાકીય માહિતી રજિસ્ટ્રી (NFIR) સ્થાપવાની જાહેરાત કરી છે.

5. ગ્રામીણ શાખા પ્રબંધકો દ્વારા કારોબાર પ્રતિનિધિ [BCs] ને સંવેદનશીલ બનાવવાના હેતુથી ટ્રેઇન ધી ટ્રેનર્સ કાર્યક્રમ BC એજન્ટોની ક્ષમતા નિર્માણમાં મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવી રહ્યો હતો. 51000 થી વધુ બેંક અધિકારીઓને તાલીમ આપવામાં આવી હતી, જેમણે 27 લાખથી વધુ BCs ને સંવેદનશીલ બનાવ્યા હતા. આ કાર્યક્રમના કારણે બેંકો દ્વારા BC એજન્ટોની નિયમિત ધોરણે સંભાળ રાખવામાં આવી.

### વ્યૂહાત્મક સ્તંભ - III: આજીવિકા અને કૌશલ્ય વિકાસ તરફ પ્રવેશ

નાણાકીય વ્યવસ્થામાં નવા પ્રવેશકર્તા, જો લાયક હોય અને કોઈપણ આજીવિકા /કૌશલ્ય વિકાસ કાર્યક્રમમાં ભાગ લેવા તૈયાર હોય, તો તેમને ચાલુ સરકારી આજીવિકા કાર્યક્રમો વિશે સંબંધિત માહિતી આપી શકાય છે જેથી તેઓ તેમની કુશળતા વધારી શકે અને અર્થપૂર્ણ આર્થિક પ્રવૃત્તિમાં જોડાઈ શકે અને આવક ઉપાર્જનમાં સુધારો કરી શકે.

#### સીમાચિત્તો -

- RSETI, NRLM, NULM, PMKVY દ્વારા સંચાલિત કૌશલ્ય વિકાસ અને આજીવિકા નિર્માણ કાર્યક્રમોને લગતી બધી સંબંધિત વિગતો નવા પ્રવેશકર્તાઓને ખાતું ખોલાવતી વખતે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જેઓ કૌશલ્ય વિકાસ પ્રાપ્ત કરવા અને આજીવિકા કાર્યક્રમનો ભાગ બનવા ઇચ્છુક છે તેવા બેરોજગાર યુવાનો અને મહિલાઓ સહિત ખાતાધારકોની વિગતો માર્ચ 2020 સુધીમાં સંબંધિત કૌશલ્ય વિકાસ કેન્દ્રો /આજીવિકા મિશનને અને તેનાથી વિપરીત, આપી કરી શકાય છે.
- નવા નાણાકીય રીતે સમાવિષ્ટ SHG /સૂક્ષ્મ ઉદ્યોગસાહસિકો માટે સહાયતાના મહત્વને ધ્યાનમાં રાખીને, રાષ્ટ્રીય કૌશલ્ય વિકાસ મિશન દ્વારા માર્ચ 2022 સુધીમાં નાગરિક સમાજ /બેંકો /એનજીઓ દ્વારા નાણાકીય સાક્ષરતા, વ્યવસ્થાપક કૌશલ્ય, ધિરાણ અને બજાર

જોડાણો પર તેમની જાગૃતિ વધારવા માટેના પ્રયાસોના સંકલનને સુનિશ્ચિત કરવા માટે ધ્યાન કેન્દ્રિત અભિગમ માટે એક માળખું વિકસાવવાની જરૂર છે.

### સિદ્ધિઓ -

1. વિવિધ કૌશલ્ય વિકાસ અને આજીવિકા નિર્માણ કાર્યક્રમો હેઠળ લાભાર્થીઓની સંવેદનશીલતા અંગે SLBC/UTLBC ખાતે ચર્ચા કરવામાં આવી છે.
2. નાણાકીય વર્ષ 2023-24 દરમિયાન, 18.42 લાખથી વધુ લાભાર્થીઓને વિવિધ કૌશલ્ય વિકાસ કાર્યક્રમો દ્વારા સંવેદનશીલ બનાવવામાં આવ્યા છે, જેમાં કુલ લાભાર્થીઓમાંથી આશરે 49.02% (9.03 લાખ) બેંક લિંક અથવા ધિરાણ લિંક હતા. કુલ લાભાર્થીઓમાંથી લગભગ 90% મહિલાઓ હતી.
3. વધુમાં, બેંકોને સલાહ આપવામાં આવી હતી કે તેઓ સંબંધિત SLBC/UTLBC વેબસાઇટ પરથી સંબંધિત માહિતી /વિગતો મેળવીને 'બેંકમાં નવા' ગ્રાહકોને જરૂરી કૌશલ્ય વિકાસ સંબંધિત માહિતીની વિગતો પૂરી પાડવા માટે એક તંત્રને સંસ્થાકીય બનાવે. મોટાભાગની બેંકોએ આ સંદર્ભમાં લેવામાં આવેલા પગલાંની પુષ્ટિ કરી છે.
4. નાબાર્ડ બેંકો સાથે SHGની ઉન્નતિ, સંવર્ધન અને ધિરાણ લિંકેજ માટે ગ્રાન્ટ (સહાય) પૂરી પાડે છે. વધુમાં, NABARD SHGs ને લક્ષ્ય બનાવતા માઇક્રો એન્ટરપ્રાઇઝ ડેવલપમેન્ટ પ્રોગ્રામ (MEDP) અને લાઇવલીહુડ એન્ડ એન્ટરપ્રાઇઝ ડેવલપમેન્ટ પ્રોગ્રામ (LEDP) દ્વારા આજીવિકા હસ્તક્ષેપો હાથ ધરી રહ્યું છે.
5. NRLM દ્વારા અમલમાં મુકાયેલા કાર્યક્રમોમાં, નાણાકીય સાક્ષરતા માટે એક સમર્પિત ક્ષેત્ર સ્તરનું આર્કિટેક્ચર બનાવવામાં આવ્યું છે.
6. SIDBI તેના આદેશ હેઠળ, સમગ્ર MSME ક્ષેત્રના પ્રોત્સાહન અને વિકાસ માટે નિર્દેશિત અનેક યોજનાઓ અને કાર્યક્રમોના અમલીકરણમાં સક્રિયપણે રોકાયેલું છે.

## વ્યૂહાત્મક સ્તંભ IV: નાણાકીય સાક્ષરતા અને શિક્ષણ

ચોક્કસ લક્ષિત સમૂહના અભિગમ સાથે સમજવામાં સરળ નાણાકીય સાક્ષરતા મોડ્યુલો (દા.ત. બાળકો, યુવાનો, મહિલાઓ, નવા કામદારો /ઉદ્યોગસાહસિકો, પરિવારના વ્યક્તિ, નિવૃત્ત થવાના છે, નિવૃત્ત વગેરે) ઉત્પાદન અને તેમાં રોકાયેલ પ્રક્રિયાઓને સમજવા માટે ઓડિઓ-વિડિઓ /પુસ્તિકાઓના સ્વરૂપમાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. એવી પણ અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે કે આ મોડ્યુલો નવા પ્રવેશકર્તાઓને મદદ કરશે.

### સીમાચિહ્નો -

- માર્ચ 2021 સુધીમાં નેશનલ સેન્ટર ફોર ફાઇનાન્સિયલ એજ્યુકેશન (NCFE) દ્વારા નાણાકીય સાક્ષરતા મોડ્યુલો વિકસાવવા જે ઓડિઓ-વિડિઓ સામગ્રી /પુસ્તિકાઓ વગેરેના સ્વરૂપમાં નાણાકીય સેવાઓને આવરી લે છે. આ મોડ્યુલો ચોક્કસ લક્ષિત પ્રેક્ષકોના અભિગમ (દા.ત. બાળકો, યુવાનો, મહિલાઓ, નવા કામદારો /ઉદ્યોગસાહસિકો, વરિષ્ઠ નાગરિકો વગેરે) સાથે હોવા જોઈએ.
- પ્રક્રિયા સાક્ષરતા સાથે વિભાવના સાક્ષરતા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું જે ગ્રાહકોને માત્ર ઉત્પાદન શું છે તે સમજવા માટે જ નહીં, પરંતુ વ્યૂહરચના સમયગાળા (2019-2024) દરમિયાન ટેકનોલોજી આધારિત ડિજિટલ ક્રિઓસ્ક, મોબાઇલ એપ્લિકેશનો વગેરેનો ઉપયોગ કરીને ઉત્પાદનનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો તે માટે પણ મદદ કરે છે.
- માર્ચ 2024 સુધીમાં દેશના દરેક બ્લોકમાં નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્ર (CFL)ની પહોંચને વિસ્તૃત કરવી.

## સિદ્ધિઓ -

1. નેશનલ સેન્ટર ફોર ફાઇનાન્શિયલ એજ્યુકેશન (NCFE) એ NCFE વેબસાઇટ પર હોસ્ટ કરેલા ઓડિયો-વિડિયો ફોર્મેટમાં ચારેય ક્ષેત્રના નિયમનકારોને આવરી લેતી એક વ્યાપક અભ્યાસક્રમ સામગ્રી વિકસાવી છે અને તે શેરેબલ કન્ટેન્ટ ઓબ્જેક્ટ રેફરન્સ મોડેલ [SCORM] અનુપાલિત છે. OECD/INFE કોર કોમ્પિટન્સી ફ્રેમવર્ક ઓન ફાઇનાન્શિયલ લિટરસીના એકંદર માળખા મુજબ, આ સામગ્રીમાં ચાર વિભાગો (બેંકિંગ, સિક્યોરિટીઝ બજાર, વીમા અને પેન્શન ઉત્પાદનો) છે, જે આગળ 15-20 મિનિટના પ્રત્યેક એવા 20 મોડ્યુલો (નાણાં અને વ્યવહારો, નાણાકીય રેકોર્ડ્સ અને કરારો, આવક અને ખર્ચનું સંચાલન, લાંબા ગાળાનું આયોજન, નાણાકીય સલામતી જાળ અને વીમો, કૌભાંડો અને છેતરપિંડી વગેરે) માં પેટા-વિભાજિત છે. વિવિધ મોડ્યુલો વિવિધ લક્ષ્ય જૂથો જેમ કે ઉદ્યોગસાહસિકો /MSMEs, વરિષ્ઠ નાગરિકો, મહિલાઓ, યુવાન વયસ્કો, બાળકો વગેરેને સામગ્રી પૂરી પાડે છે.
2. નાણાકીય શિક્ષણ માટેની સુધારેલી રાષ્ટ્રીય વ્યૂહરચના (2020-2025) એક વ્યાપક પંચવર્ષીય કાર્ય યોજના સાથે આવી છે જે અન્ય બાબતોની સાથે, પ્રક્રિયા સાક્ષરતા અને ડિજિટલ સાક્ષરતાને પણ આવરી લે છે.
3. નાણાકીય સાક્ષરતાનો પ્રસાર કરવાના પ્રયાસમાં, RBI એ તેની વેબસાઇટ પર વિવિધ ભાષાઓમાં નાણાકીય સાક્ષરતા સામગ્રી અપડેટ કરી છે જેમાં નાણાકીય શિક્ષણ વેબપેજ, જેમ કે "RBI કહેતા હૈ" અને સોશિયલ મીડિયા ચેનલોનો સમાવેશ થાય છે. વધુમાં, FAME (નાણાકીય જાગૃતિ સંદેશાઓ) પુસ્તિકા, જેમાં વીસ સંસ્થા /ઉત્પાદન તટસ્થ નાણાકીય જાગૃતિ સંદેશાઓ છે, જે નાણાકીય ક્ષમતાઓ, મૂળભૂત બેંકિંગ, ડિજિટલ નાણાકીય સાક્ષરતા અને ગ્રાહક સુરક્ષાની ચાર વિષય-વસ્તુ પર સંબંધિત સંદેશાઓનો પ્રચાર કરે છે, તેને બેંકની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવી છે.

4. NCFE તેના નાણાકીય શિક્ષણ કાર્યક્રમો, જેમ કે નાણાકીય શિક્ષણ તાલીમ કાર્યક્રમ (FETP), નાણાકીય જાગૃતિ અને ગ્રાહક તાલીમ (FACT) અને પુખ્ત વયના લોકો માટે નાણાકીય શિક્ષણ કાર્યક્રમ (FEPA) ઓનલાઇન અને ઓફલાઇન મોડમાં બંને રીતે સંચાલિત કરી રહ્યું છે. વધુમાં, NCFE નો મની સ્માર્ટ સ્કૂલ પ્રોગ્રામ (MSSP) ધોરણ VI થી X ના શાળાના વિદ્યાર્થીઓને તેમના નાણાકીય જ્ઞાનમાં વધારો કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરે છે. OECD ની ભલામણ અનુસાર, NCFE દ્વારા આયોજિત નેશનલ ફાઇનાન્સીયલ લિટરસી એસેસમેન્ટ ટેસ્ટ (NFLAT) ધોરણ VI થી XII ના શાળાના વિદ્યાર્થીઓને તેમના જીવનના દરેક તબક્કા દરમિયાન જાણકાર અને અસરકારક નાણાકીય નિર્ણયો લેવા માટે જરૂરી મૂળભૂત નાણાકીય કુશળતા પ્રાપ્ત કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરે છે.
5. NCFE એ એક ઇ-લર્નિંગ પ્લેટફોર્મ (E-LMS) વિકસાવ્યું છે, જેમાં નાણાકીય સાક્ષરતા પર ઇન્ટરેક્ટિવ ઓડિઓ-વિડિયો અલ મોડ્યુલ્સ ઉપલબ્ધ છે. NCFE એ નાણાકીય શિક્ષણ પર ગ્રાહકોના પ્રશ્નોના જવાબ આપવા માટે તેની સત્તાવાર વેબસાઇટ પર આર્ટિફિશિયલ ઇન્ટેલિજન્સ આધારિત ચેટબોટ પણ ઇન્સ્ટોલ કર્યું છે. આ ઉપરાંત, NCFE એ સૂક્ષ્મ, નાના અને મધ્યમ ઉદ્યોગો (MSMEs) માટે ફાઇનાન્સીયલ એજ્યુકેશન હેન્ડબુક તેમજ નાણાકીય શિક્ષણ વિષયો પર 15 ગ્રાફિક વાર્તા-સંગ્રહ/કોમિક પુસ્તકો વિકસાવી છે.
6. NCFE વિવિધ સોશિયલ મીડિયા પર તેની નાણાકીય શિક્ષણ પ્રવૃત્તિઓને પણ પ્રોત્સાહન આપે છે અને શરૂઆતથી જ તેની કુલ પહોંચ 21 મિલિયન+ છે. NCFE એ નાણાકીય જાગૃતિ પર સંદેશાઓ ફેલાવવા માટે ભારતના 5 રાજ્યોમાં 102 અલગ અલગ સ્થળોએ 71 મોટા ફોર્મેટમાં ડિજિટલ સિગ્નેજ સિસ્ટમ્સ (DSS) અને 31 ઇન્ટરેક્ટિવ ટચ સ્ક્રીન કિઓસ્કનું નેટવર્ક સ્થાપિત કર્યું છે.
7. કાઉન્સિલ ફોર ઇન્ટરનેશનલ સ્કૂલ સર્ટિફિકેટ એક્ઝામિનેશન (CISCE) બોર્ડ ધોરણ VI-X માટે તેમના શાળા અભ્યાસક્રમમાં નાણાકીય શિક્ષણને એકીકૃત કર્યું છે.

8. સેબી દ્વારા અંગ્રેજી, હિન્દી અને અન્ય પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં વિવિધ લક્ષ્ય જૂથો માટે એક સામાન્ય નાણાકીય શિક્ષણ પુસ્તિકા તૈયાર કરવામાં આવી છે. આ પુસ્તિકા સિક્યોરિટીઝ બજાર, બેંકિંગ, વીમા અને પેન્શન ક્ષેત્ર, સરકારી યોજનાઓ, રોકાણ કરવા માટે શું કરવું અને શું ન કરવું વગેરે સંબંધિત વિવિધ મૂળભૂત ખ્યાલોને આવરી લે છે. તે સેબી રોકાણકાર વેબસાઇટ પર ડિજિટલ ફોર્મેટમાં ઉપલબ્ધ છે. સેબી દ્વારા અંગ્રેજી, હિન્દી અને અન્ય 11 પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં સિક્યોરિટીઝ બજાર પુસ્તિકા પણ તૈયાર કરવામાં આવી છે. આ પુસ્તિકા રોકાણની મૂળભૂત બાબતો, જેવી કે ખાતું ખોલવાની પ્રક્રિયા, બજારોમાં રોકાણ કરવાની પ્રક્રિયા, મ્યુચ્યુઅલ ફંડ અને ETF અને સિક્યોરિટીઝ બજારોમાં ફરિયાદ નિવારણ સંબંધિત ખ્યાલોને આવરી લે છે, આમ પ્રક્રિયા સાક્ષરતા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. તે સેબી રોકાણકાર વેબસાઇટ પર ડિજિટલ ફોર્મેટમાં ઉપલબ્ધ છે.
9. SEBI એ રોકાણકારો માટે શિક્ષણ પ્રવૃત્તિઓ વધારવા અને સિક્યોરિટીઝ બજાર અંગે જાગૃતિ લાવવા માટે વિવિધ ક્ષેત્રોના ટ્રેનર્સને સામેલ કરીને સિક્યોરિટીઝ બજાર ટ્રેનર્સ (SMARTs)નું નેટવર્ક સ્થાપિત કર્યું છે. SMARTs પાસેથી સિક્યોરિટીઝ બજારમાં હાલના અને સંભવિત રોકાણકારો માટે રોકાણકાર જાગૃતિ કાર્યક્રમો ચલાવવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે, જેમાં સિક્યોરિટીઝ બજારના વિવિધ પાસાઓને જેવા કે, સિક્યોરિટીઝ બજારનો પરિચય, KYC, IPO, મ્યુચ્યુઅલ ફંડ્સ, ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ, વગેરે આવરી લેવામાં આવશે.
10. SEBI રોકાણકારો માટે સમર્પિત વેબસાઇટ - [www.sebi.investor.gov.in](http://www.sebi.investor.gov.in) સ્ટોક એક્સચેન્જ, ડિપોઝિટરીઝ અને એસોસિએશન ઓફ મ્યુચ્યુઅલ ફંડ્સ ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા રોકાણકારોના શિક્ષણ અને જાગૃતિ પર બનાવેલા વિડિઓઝના ફોર્મેટમાં ડિજિટલ સામગ્રીનો ભંડાર ધરાવે છે. તેવી જ રીતે, રોકાણકારોના શિક્ષણ લર્નિંગ મોડ્યુલો તૈયાર કરવામાં આવ્યા છે અને SEBI રોકાણકારોની વેબસાઇટ પર હોસ્ટ કરવામાં આવ્યા છે.

11. SEBI રોકાણકારોની વેબસાઇટ નાણાકીય કેલ્ક્યુલેટર અને નાણાકીય સ્વાસ્થ્ય તપાસ જેવા સાધનો પણ હોસ્ટ કરે છે. રોકાણકારોને તેમની સુખાકારીમાં સહાય કરવા અને સંભવિત રોકાણ કૌભાંડોને ટાળવા માટે સ્પોટ અ સ્કેમ પણ વિકસાવવામાં આવ્યો છે.
12. રોકાણકારોની જાગૃતિ માટે સેબી દ્વારા વિકસાવવામાં આવેલી મોબાઇલ એપ (સાથી) હિન્દી અને અંગ્રેજીમાં અને iOS અને Android બંને પ્લેટફોર્મ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવી છે, જે KYC, રોકાણકારોની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વગેરે સિક્યોરિટીઝ બજારના મૂળભૂત પાસાઓનો સમાવેશ કરે છે. આ એપમાં રોકાણકારોને તેમના વ્યક્તિગત નાણાકીય આયોજનમાં મદદ કરવા માટે રચાયેલ વિવિધ વિડિઓઝ પણ છે.
13. SEBI એ પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવા અને રોકાણકારોમાં જાગૃતિ લાવવા માટે રોકાણકાર ચાર્ટર જારી કર્યું છે. તે તેમને પૂરી પાડવામાં આવતી વિવિધ સેવાઓ, રોકાણકારોની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ જેવી વિવિધ સેવાઓ સંબંધિત સમયરેખા, તેમના અધિકારો અને જવાબદારીઓ અને સિક્યોરિટીઝ બજારમાં રોકાણ કરવા માટે શું કરવું અને શું ન કરવું વગેરેને આવરી લે છે.
14. રોકાણકારોની જાગૃતિ અને શિક્ષણ માટેની ડિજિટલ વ્યૂહરચનાના ભાગ રૂપે, સેબીએ એક્સચેન્જ, ડિપોઝિટરીઝ અને એએમએફઆઈ જેવા સિક્યોરિટીઝ બજાર ઇકોસિસ્ટમના હિસ્સેદારો સાથે મળીને ડિજિટલ સામગ્રી બનાવી અને સોશિયલ મીડિયા દ્વારા પ્રસારિત કરી છે. આ સામગ્રી સેબીની મહત્વપૂર્ણ રોકાણકાર મૈત્રીપૂર્ણ પહેલ, રોકાણ કરવા માટે શું કરવું અને શું ન કરવું અને સિક્યોરિટીઝ બજાર વિશે સામાન્ય જાગૃતિ પર વિડિઓઝ, શોર્ટ્સ, રીલ્સ, ઇન્ફોગ્રાફિક્સ, ક્વિઝ, પોડકાસ્ટ, કોસવર્ડ્સ, ન્યૂઝલેટર્સ વગેરેના સ્વરૂપમાં છે. બજાર ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર સંસ્થાઓ (MII) દ્વારા રોકાણકારોની જાગૃતિ અને શિક્ષણ પર સંદેશાઓ ફેલાવવા માટે પણ વોટ્સએપનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.

15. ભારતીય સિક્યોરિટીઝ બજારોમાં રોકાણ કરવા વિશે વ્યાપક જ્ઞાન મેળવવા તરફના પ્રવાસમાં રોકાણકારોને મદદ કરવા માટે સેબીએ નેશનલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ સિક્યોરિટીઝ માર્કેટ્સ (NISM) સાથે મળીને એક મફત, સ્વૈચ્છિક ઓનલાઈન સેબી-રોકાણકાર પ્રમાણપત્ર પરીક્ષા શરૂ કરી છે.
16. પેન્શન અને બચત તથા રોકાણો સંબંધિત અન્ય ખ્યાલો વિશે જાગૃતિ લાવવા માટે PFRDA ની વેબસાઇટ પર પેન્શન સંચય શરૂ કરવામાં આવ્યો છે. PFRDA દ્વારા મોટા પાયે લોકોમાં જાગૃતિ લાવવા માટે મીડિયા ઝુંબેશ અને પ્રિન્ટ જાહેરાતો પણ શરૂ કરવામાં આવી છે.
17. IRDAI ગ્રાહક શિક્ષણ વેબસાઇટ [www.policyholder.gov.in](http://www.policyholder.gov.in) જાળવે છે, જે લોકોને વીમા વિશે સરળતાથી સમજી શકાય તેવી માહિતી પૂરી પાડે છે.
18. વીમા દ્વારા નાણાકીય સમાવેશને પ્રોત્સાહન આપવા માટે, IRDAI એ વીમા કંપનીઓને વીમા સાક્ષરતા અને કવરેજ પ્રસાર માટે જિલ્લાઓ અપનાવવા પ્રોત્સાહિત કર્યા છે. આ ઝુંબેશ NITI આયોગ દ્વારા ઓળખાયેલા મહત્વાકાંક્ષી જિલ્લાઓને લક્ષ્ય બનાવે છે.
19. IRDAI ઇલેક્ટ્રોનિક, પ્રિન્ટ, ડિજિટલ અને સોશિયલ મીડિયા પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરીને બહુપક્ષીય અભિગમ દ્વારા વિવિધ વીમા જાગૃતિ ઝુંબેશ પણ ચલાવે છે.
20. ગ્રાહક વેબસાઇટ (IRDAI) માં જીવન, સામાન્ય અને આરોગ્ય વીમા અંગેની માહિતી છે જે ઉત્પાદનનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો તે અંગે નીચેના પ્રશ્નોનો ઉત્તર આપે છે a) તમે અને તમારી વીમા પોલિસી b) શું કરવું અને શું ન કરવું, અને c) સામાન્ય સલાહ. ઉપરાંત, બધી વીમા કંપનીઓ દ્વારા ઉત્પાદનોના વેચાણ સાહિત્યમાં ઉત્પાદન કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તેનું વર્ણન હંમેશા કરવામાં આવે છે.
21. 31 માર્ચ, 2024 સુધીમાં, 7225 બ્લોક્સને આવરી લેતા કુલ 2414 નાણાકીય સાક્ષરતા કેન્દ્ર (CFLs) સ્થાપવામાં આવ્યા છે.

## વ્યૂહાત્મક સ્તંભ - V: ફરિયાદનું નિવારણ અને ગ્રાહક સુરક્ષા

ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ઉપલબ્ધ ઉપાયોથી વાકેફ કરવામાં આવશે. ગ્રાહકના બાયોમેટ્રિક અને વસ્તી વિષયક ડેટાના સંગ્રહ અને શેરિંગ અંગે, ગ્રાહકના ગોપનીયતાના અધિકારનું રક્ષણ કરવા માટે પૂરતા રક્ષણાત્મક પગલાં સુનિશ્ચિત કરવાની જરૂર છે.

### સીમાચિહ્નો -

- માર્ચ 2020 સુધીમાં અસરકારકતા અને સમયસર પ્રતિભાવ માટે નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓની આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને મજબૂત બનાવવી.
- એક મજબૂત ગ્રાહક ફરિયાદ પોર્ટલ / મોબાઇલ એપ્લિકેશન વિકસાવવી જે માર્ચ 2021 સુધીમાં તમામ હિસ્સેદારો દ્વારા નાણાકીય ક્ષેત્રને લગતી ફરિયાદોની સ્થિતિ નોંધવા, ટ્રેક કરવા અને નિવારણ માટે એક સામાન્ય ઇન્ટરફેસ તરીકે કાર્ય કરે.
- માર્ચ 2022 સુધીમાં બેંકિંગ, સિક્યોરિટીઝ, વીમા અને પેન્શન ક્ષેત્રોમાં ગ્રાહકોની ફરિયાદોને લગતા પ્રશ્નોના જવાબ આપતી એક સામાન્ય ટોલ-ફ્રી હેલ્પલાઇન કાર્યરત કરવી.
- માર્ચ 2022 સુધીમાં ગ્રાહક ફરિયાદના નિવારણ માટે આંતર-નિયમનકારી સંકલનને સરળ બનાવવા માટે એક પોર્ટલ વિકસાવવું.

### સિદ્ધિઓ -

1. માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીઝ માટે આંતરિક લોકપાલ) નિર્દેશો, 2023, તારીખ 29 ડિસેમ્બર, 2023 માં ઉલ્લેખિત આંતરિક લોકપાલ (IO) યોજના RBI ની નિયમનકારી સંસ્થાઓ એટલે કે બેંકો, NBFCs, પેમેન્ટ સિસ્ટમ ઓપરેટર્સ (PSOs) અને ધિરાણ માહિતી કંપનીઓ (CICs) માટે અમલમાં છે
2. સંકલિત લોકપાલ યોજના RBI દ્વારા નવેમ્બર 2021 માં શરૂ કરવામાં આવી હતી, જે RBI ની હાલની ત્રણ લોકપાલ યોજનાઓને એકીકૃત કરે છે, એટલે કે, (i) બેંકિંગ લોકપાલ યોજના,

2006; (ii) નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018; અને (iii) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ યોજના, 2019.

3. જો ફરિયાદનું નિરાકરણ સમયમર્યાદામાં ન થાય તો, PFRDA ની સેન્ટ્રલ ગ્રીવન્સ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ (CGMS) એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સની જોગવાઈ સાથે કાર્યરત છે.
4. SEBI ફરિયાદ નિવારણ સિસ્ટમ (SCORES - [www.scores.sebi.gov.in](http://www.scores.sebi.gov.in)), ફરિયાદો નોંધાવવા માટે વેબ અને મોબાઇલ આધારિત પોર્ટલ/એપ ઉપલબ્ધ છે.
5. ભારતીય સિક્યોરિટીઝ બજારમાં બજારના સહભાગીઓ સાથેના વિવાદોના ઉકેલ માટે, એક સામાન્ય સિક્યોરિટીઝ બજાર ઓનલાઇન વિવાદ નિવારણ પોર્ટલ શરૂ કરવામાં આવ્યું છે, જે ભારતીય સિક્યોરિટીઝ બજારમાં ઉદ્ભવતા વિવાદોના ઉકેલ માટે ઓનલાઇન સમાધાન અને ઓનલાઇન મધ્યસ્થીનો ઉપયોગ કરે છે.
6. વીમા કંપનીઓ સામે પોલિસી ધારકો દ્વારા ફરિયાદોની નોંધણીને સરળ બનાવવા માટે વર્ષ 2010 માં IRDAI દ્વારા સંકલિત ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી (IGMS) શરૂ કરવામાં આવી હતી.
7. બધા ક્ષેત્રીય નિયમનકારો જેમ કે RBI (14448), SEBI (1800-266-7575 /1800-22-7575), IRDAI (155255) અને PFRDA (1800-110-708/069) એ પ્રશ્નો અને ફરિયાદોના નિવારણ માટે અલગ ટોલ-ફ્રી નંબરો શરૂ કર્યા છે. તેની વિગતો NCFE ની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કરવામાં આવી છે અને ગ્રાહકોના પ્રશ્નોના જવાબ આપવા માટે ચેટબોટ સુવિધામાં પણ ઉપલબ્ધ છે.
8. સચેત પોર્ટલ તમામ ક્ષેત્રીય નિયમનકારોના ફરિયાદ પોર્ટલની લિંક્સ ધરાવે છે અને તે પોર્ટલમાં મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત થાય છે. વધુમાં, સચેત પોર્ટલ 13 વિવિધ ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ છે અને તેમાં આંતર-નિયમનકારી સંકલન માટે એક પદ્ધતિ છે. વિગતો NCFE વેબસાઇટ પર પણ હોસ્ટ કરવામાં આવી છે.

## વ્યૂહાત્મક સ્તંભ - VI: અસરકારક સંકલન

ગ્રાહકો સેવાઓનો સતત ઉપયોગ કરી શકે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે સરકાર, નિયમનકારો, નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓ, ટેલિકોમ સેવા નિયમનકારો, કૌશલ્ય તાલીમ સંસ્થાઓ વગેરે જેવા મુખ્ય હિસ્સેદારો વચ્ચે કેન્દ્રિત અને સતત સંકલન હોવું જરૂરી છે. છેલ્લા માઇલ વિતરણની સેવાની ગુણવત્તામાં સુધારો, કારોબાર પ્રતિનિધિની ક્ષમતા નિર્માણ, ગ્રામ્ય સ્તરે ચૂકવણી ઇકોસિસ્ટમ બનાવવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરીને અગાઉના પ્રયાસોમાંથી મળેલા લાભોને એકીકૃત કરવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવશે, જેથી ડિજિટલ ફાઇનાન્સની સંસ્કૃતિ વધુ ગહન બને અને ઉપયોગ અને વિતરણમાં સરળતા આવે.

### સીમાચિહ્નો -

- સરકાર /નિયમનકારો /નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓ /નાગરિક સમાજ વગેરે વચ્ચે કાર્યવાહીની એકરૂપતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે પાયાના સ્તરે દરેક હિસ્સેદારોની જવાબદારીઓ /અપેક્ષાઓ સ્પષ્ટ રીતે સ્પષ્ટ કરવી. 2019 માં લીડ બેંક યોજના 50 વર્ષ પૂર્ણ કરી રહી છે, ત્યારે SLBCs એનએસએફઆઈ સમયગાળા (2019-24) દરમિયાન પ્રાપ્ત કરવાના દ્રષ્ટિકોણ, કાર્ય યોજનાઓ અને સીમાચિહ્નોની સમીક્ષા અને અમલ કરી શકે છે.
- ભૂ-અવકાશી માહિતી ટેકનોલોજીમાં પ્રગતિ સાથે, આ ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ કરીને એક મજબૂત દેખરેખ માળખું વિકસાવી શકાય છે જેના દ્વારા નાણાકીય સમાવેશ હેઠળ પ્રગતિનું નિરીક્ષણ કરવા માટે મહત્વાકાંક્ષી જિલ્લાઓ, ઉત્તર પૂર્વીય ક્ષેત્ર અને ડાબેરી ઉગ્રવાદીઓથી પ્રભાવિત જિલ્લાઓ પર ખાસ ભાર મૂકવામાં આવશે. માર્ચ 2022 સુધીમાં એક દેખરેખ માળખું અને GIS ડેશબોર્ડ વિકસાવવામાં આવશે

## સિદ્ધિઓ -

1. SLBC/UTLBCs, RBI પ્રાદેશિક કાર્યાલયો સાથે સંકલનમાં રહીને આજીવિકા અને કૌશલ્ય વિકાસ અને સામાજિક સુરક્ષા યોજના (PMJJBY, PMSBY, APY) હેઠળ થયેલી પ્રગતિનું નિરીક્ષણ અને સમીક્ષા કરે છે.
2. ભારત સરકારે નેશનલ ઇન્ફોર્મેટિક્સ સેન્ટર (NIC) દ્વારા વિકસિત જન-ધન દર્શક (JDD) એપ નામની ભૌગોલિક માહિતી પ્રણાલી (GIS) આધારિત એપ શરૂ કરી છે. આ એપ બધા વસ્તીવાળા ગામડાઓના 5 કિમીની અંદર બેંકિંગ આઉટલેટ્સની ઉપલબ્ધતા દર્શાવે છે. JDD એપ પર બેંકો દ્વારા અપડેટ કરવામાં આવેલી માહિતીના આધારે બેંકિંગ સુવિધા વિનાના ગામડાઓના વિસ્તારનું નિયમિતપણે નિરીક્ષણ કરવામાં આવે છે, જેમાં SLBCs બેંકિંગ સુવિધા વિનાના સ્થળોને ઓળખવામાં અને આવા તમામ સ્થળોએ બેંકિંગ હાજરી સુનિશ્ચિત કરવામાં રચનાત્મક ભૂમિકા ભજવે છે.
3. વધુમાં, નાણાકીય સમાવેશ હેઠળ પ્રગતિ પર દેખરેખ રાખવાના સંદર્ભમાં, RBI એ એક સંયુક્ત નાણાકીય સમાવેશ (FI) સૂચકાંક બનાવ્યો છે, જે દેશમાં નાણાકીય સમાવેશના વ્યાપને સર્વાંગી રીતે માપે છે. FI સૂચકાંક એક વ્યાપક સૂચકાંક છે, જેમાં નાણાકીય સમાવેશના ત્રણ પરિમાણો (એક્સેસ, ઉપયોગ અને ગુણવત્તા) માટે પેટા-સૂચકાંકો છે જેમાં તમામ નાણાકીય ક્ષેત્રો જેમ કે બેંકિંગ, વીમા, પેન્શન, રોકાણ તેમજ પોસ્ટલના પરિમાણોનો સમાવેશ થાય છે.
4. 2021 થી દર વર્ષે FI-સૂચકાંક પ્રકાશિત કરવામાં આવે છે, જે થયેલી પ્રગતિની સમજ આપે છે અને સંબંધિત હિસ્સેદારો દ્વારા કાર્યવાહી કરવા માટે FI જગ્યામાં રહેલા અંતરને ઓળખવામાં મદદ કરે છે. FI-સૂચકાંક હેઠળ થયેલી પ્રગતિની સમીક્ષા એ ફાઇનાન્સિયલ સ્ટેબીલિટી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ કાઉન્સિલ - સબ કમિટી (FSDC-SC) હેઠળ ટેકનિકલ ગ્રુપ ઓફ ફાઇનાન્સિયલ ઇન્ફ્લુએન્સ એન્ડ ફાઇનાન્સિયલ લિટરસી (TGFIFL) ની બેઠકોમાં નિયમિત એજન્ડા આઇટમ પણ છે.

**પરિશિષ્ટ II – એનએસએફઆઈ 2025-30 – કાર્ય બિંદુઓ, હિસ્સેદારો અને સમયરેખા**

અનુ. નંબર	સંદર્ભ	કાર્ય બિંદુઓ	મુખ્ય હિતધારક	સમય રેખા
<b>અનુ. નંબર 1 થી 44 પરના કાર્યબિંદુઓ પ્રકરણ-IV મુજબ</b>				
<b>વ્યૂહાત્મક ઉદ્દેશ્ય I - પરિવારો અને સૂક્ષ્મ ઉદ્યોગો માટે નાણાકીય સલામતી અને નાણાકીય સુરક્ષા પ્રાપ્ત કરવા માટે સમાન, જવાબદાર અને સસ્તા નાણાકીય સેવાઓના ગુલદસ્તાની ઉપલબ્ધતા અને ઉપયોગને સુધારવો [13 કાર્ય બિંદુઓ]</b>				
1	1.1	છેલ્લા માઇલ સુધી પહોંચવાની સમાનતા, પહોંચ, સુસંગતતા અને ગુણવત્તામાં સુધારો	SLBCs/UTLBCs	ડીસેમ્બર 2030
2	1.2	ડુંગરાળ અને ગ્રામીણ વિસ્તારોના બીસી એજન્ટો માટે પ્રોત્સાહન પદ્ધતિ	RBI, NABARD	ચાલુ
3	1.3	BCsના મહેનતાણાના સ્ટ્રકચને મજબૂત કરવું	IBA	ડીસેમ્બર 2026
4	1.4	સેવાઓનો વ્યાપ વધારવો અને BC કામગીરીના સાતત્યમાં સુધારો કરવો.	FSPs	ચાલુ
5	1.5	BC રજીસ્ટ્રીને મજબૂત કરવી	IBA	ચાલુ
6	1.6 (a)	ડિજિટલ ચૂકવણીઓમાં એક બિલિયન વપરાશકર્તાઓ સુધી પહોંચવું	RBI	ડીસેમ્બર 2029
7	1.6 (b)	ડિજિટલ પેમેન્ટ ઇકો સીસ્ટમ (EDDPE)ને વિસ્તારવી અને ગહન કરવી	SLBCs/UTLBCs	માર્ચ 2027
8	1.6 (c)	લક્ષિત ધિરાણ ફ્લોને સરળ બનાવવા અને એક્સેસ વિસ્તૃત કરવા માટે પ્રોગ્રામેબલ CBDC	RBI	ચાલુ
9	1.6 (d)	DPI તરીકે યુનીફાઇડ લેન્ડીંગ ઇન્ટરફેસ (ULI)	RBI	ચાલુ
10	1.6 (e)	જનસુરક્ષા પોર્ટલ પર તમામ બેંકો અને વીમા કંપનીઓનો સમાવેશ અને APY ના કવરેજમાં સુધારો	FSPs/NABARD	ચાલુ
11	1.6 (f)	વધારે સરળ ડિજિટલ ઇન્ટરફેસ	FSPs	ચાલુ

12	1.7	સૂક્ષ્મ ઉદ્યોગો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું	FSPs	ચાલુ
13	1.8	સ્વ-નિયમનકારી સંસ્થાઓ દ્વારા જવાબદાર નવીનતાને પ્રોત્સાહન આપવું	FSPs	ચાલુ
વ્યૂહાત્મક ઉદ્દેશ્ય II - મહિલાઓની આગેવાની હેઠળના નાણાકીય સમાવેશ માટે લિંગ-સંવેદનશીલ અભિગમ અપનાવવો અને પરિવારોની નાણાકીય સ્થિતિસ્થાપકતા સુધારવા માટે વિભિન્ન વ્યૂહરચનાઓ અપનાવવી, ખાસ કરીને વંચિત અને સંવેદનશીલ વિભાગો માટે [6 કાર્ય બિંદુઓ].				
14	II.1	મહિલા કારોબાર પ્રતિનિધિનો ફાળો વધારવો	SLBCs/UTLBCs	ડીસેમ્બર 2028
15	II.2	ધ્યાન કેન્દ્રિત સેવાઓ માટે વંચિત અને સંવેદનશીલ ક્ષેત્રોની ઓળખ	નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો	ડીસેમ્બર 2026
16	II.3 (a)	વંચિત અને સંવેદનશીલ વર્ગો માટે વિભિન્ન યોગ્ય ઉત્પાદનો અને વિતરણ ચેનલ	નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો	ચાલુ
17	II.3 (b)	રોકાણ, પેન્શન અને વીમા ક્ષેત્રમાં યોગ્ય બંડલ ઉત્પાદનોનો વિકાસ	SEBI, IRDAI, PFRDA	ચાલુ
18	II.3 (c)	સરળ દસ્તાવેજીકરણ પ્રક્રિયા અને ઝડપી ચૂકવણી સાથે યોગ્ય અને વાજબી ધિરાણ ઉત્પાદનો	FSPs	ચાલુ
19	II.3 (d)	આકસ્મિક ધિરાણ—BSBDAsમાં ઓવરડ્રાફ્ટ	FSPs	ડીસેમ્બર 2028
વ્યૂહાત્મક ઉદ્દેશ્ય III - આજીવિકા, કૌશલ્ય વિકાસ અને સહાયક ઇકોસિસ્ટમનું સમન્વયન અને નાણાકીય સમાવેશ સાથે તેના જોડાણો [7 કાર્ય બિંદુઓ].				
20	III.1(a)	કૌશલ્ય તાલીમ માટે સામગ્રી બનાવવી અને વિતરણ કરવી	NSDC/NCFE	ચાલુ
21	III.1(b)	બધી કૌશલ્ય સંસ્થાઓ દ્વારા NSQF અપનાવવું અને બધી ભાષાઓમાં અભ્યાસક્રમ સામગ્રીની ઉપલબ્ધતા	NSDC	ચાલુ
22	III.1(c)	લિંગ સંવેદનશીલ અભિગમ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરીને તમામ કૌશલ્ય સંસ્થાઓના સંસાધનોનું સમન્વય કરવું	NSDC	ચાલુ
23	III.2	કૌશલ્ય તાલીમની સંખ્યા અને પ્રકારો પર ડેટા શેરિંગ અને રિપોર્ટિંગ	NSDC	ચાલુ

24	III.3(a)	NSDC, ભારત સરકાર અને રાજ્ય સરકારની કૌશલ્ય ધિરાણ યોજનાઓની માહિતીનો પ્રસાર	NSDC, FSPs	ચાલુ
25	III.3(b)	દરેક જિલ્લાના સંભવિત લિંક્ડ પ્લાન દ્વારા કૌશલ્ય તાલીમ પામેલા વ્યક્તિઓને ભંડોળ અને નાણાકીય સહાય	SLBCs/UTLBCs, NABARD, FSPs	ચાલુ
26	III.4	સ્થાનિક સમુદાય સંગઠનોનો લાભ લેવો	RBI/ NABARD	ચાલુ
<b>વ્યૂહાત્મક ઉદ્દેશ્ય IV - નાણાકીય શિસ્તને પ્રોત્સાહન આપવા માટે એક સાધન તરીકે નાણાકીય શિક્ષણનો ઉપયોગ કરવો [10 કાર્ય બિંદુઓ].</b>				
27	IV.1	નાણાકીય સાક્ષરતા પહેલને ટકાવી રાખવી અને તેને વધુ ગાઢ બનાવવી	NCFE, NABARD, FSPs	ચાલુ
28	IV.2(a)	વિભિન્ન સામગ્રી અને ધ્યાન કેન્દ્રિત વિતરણ ચેનલો	NCFE	ચાલુ
29	IV.2(b)	લક્ષિત નાણાકીય સાક્ષરતા યુનિટોની સ્થાપના કરવી	RBI	ચાલુ
30	IV.3	ડિજિટલ સાક્ષરતા સુધારવી	NCFE	ચાલુ
31	IV.4(a)	સામગ્રીનો વિકાસ અને પ્રસાર - ટકાઉ દેવાદારી	NCFE	ચાલુ
32	IV.4(b)	સામગ્રીનો વિકાસ અને પ્રસાર - વાસ્તવિક ધ્યેય નિર્ધારણ અને નાણાકીય આયોજન વગેરે	NCFE	ચાલુ
33	IV.5(a)	નાણાકીય સાક્ષરતાની સ્થિતિનું સમયાંતરે મૂલ્યાંકન	NCFE	ડીસેમ્બર 2027
34	IV.5(b)	ચોક્કસ પ્રદેશો /જૂથો માટે ધ્યાન કેન્દ્રિત જાગૃતિ પહેલ	NCFE	ચાલુ
35	IV.6(a)	સામાન્ય બેંકિંગ અને નાણાકીય બાબતો સંબંધિત પાસાઓ પર AI અને ML-આધારિત જાહેર પૂછપરછ પ્રણાલીઓનો વિકાસ કરવો.	FSPs	ચાલુ
36	IV.6(b)	ગ્રાહક સુરક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ પગલાં પર યોગ્ય રીતે સ્થિત સોશિયલ મીડિયા ઝુંબેશ ચલાવવી.	FSPs	ચાલુ

**વ્યૂહાત્મક ઉદ્દેશ્ય V - ગ્રાહક સુરક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ પગલાંની ગુણવત્તા અને વિશ્વસનીયતાને મજબૂત બનાવવી [8 કાર્ય બિંદુઓ]**

37	V.1(a)	વધુ સરળ અને ઓછા બોજારૂપ ઉકેલો	FSPs	ચાલુ
38	V.1(b)	નાગરિક નાણાકીય સાયબર છેતરપિંડીની રિપોર્ટિંગ અને મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ પર બેંકોનું સુવ્યવસ્થિતકરણ અને ઓનબોર્ડિંગ	FSPs	ચાલુ
39	V.1(c)	બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ	FSPs	ચાલુ
40	V.2(a)	ડિજિટલ પેમેન્ટ ઇન્ટેલીજન્સ પ્લેટફોર્મ	RBI	ડીસેમ્બર 2026
41	V.2(b)	ડાર્ક પેટર્ન સામે રક્ષણ	નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો	ચાલુ
42	V.2(c)	ટેક ઇનોવેશન સામે સુરક્ષા રેલીંગ	નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો	ચાલુ
43	V.2(d)	બેંકો દ્વારા પૂર્વ-સૂચિત સત્તાવાર ફોન નંબરનો ઉપયોગ	FSPs	ચાલુ
44	V.2(e)	નિયમિત ગ્રાહક જાગૃતિ અભિયાનો ચલાવવા	નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો, FSPs	ચાલુ
<b>FI ક્ષેત્રમાં પ્રગતિનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે દેખરેખ અને માપન પદ્ધતિ [3 કાર્ય બિંદુઓ].</b>				
45	પ્રકરણ-5	નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો દ્વારા ડેટા સંગ્રહ અને પ્રસાર	નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો	ચાલુ
46	પ્રકરણ-5	વ્યાપક અને વિભિન્ન FI-સૂચકાંકનો વિકાસ.	નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો	જૂન 2026
47	પ્રકરણ-5	સર્વેક્ષણ / અભ્યાસોનું આયોજન	નાણાકીય ક્ષેત્રના નિયમનકારો	ચાલુ

**નોંધ:-**

\* ઉપર દર્શાવેલ મુખ્ય હિસ્સેદારો તરીકે નાણાકીય સેવા પ્રદાતાઓ (FSPs) ને કોષ્ટક IV.1 મુજબ તેમના સંબંધિત નિયમનકારો સાથે મેપ કરવામાં આવ્યા છે.

## संदर्भों

1. [www.uidai.gov.in](http://www.uidai.gov.in)
2. [www.npci.org.in](http://www.npci.org.in)
3. [www.sebi.gov.in](http://www.sebi.gov.in)
4. <https://investor.sebi.gov.in/>
5. <https://jansuraksha.gov.in>
6. [RBI guidelines on 'Rationalisation of Branch Authorisation Policy- Revision of Guidelines' dated May 18, 2017](#)
7. [RBI guidelines on 'Financial Inclusion- Access to Banking Services – Basic Savings Bank Deposit Account \(BSBDA\)' dated June 10, 2019](#)
8. [IRDAI discussion Paper on Tying/Bundling in Insurance - https://intranet.irdai.gov.in/web/guest/document-detail?documentId=369570](#)
9. [https://www.rbi.org.in/FinancialEducation/FLCs\\_CFLs\\_Details.aspx](https://www.rbi.org.in/FinancialEducation/FLCs_CFLs_Details.aspx)
10. <https://www.cersai.org.in/>
11. <https://i4c.mha.gov.in/ncrp.aspx>
12. <https://doca.gov.in/DarkPatternsBusterHackathon/about-us.php>
13. [Master Direction - Know Your Customer \(KYC\) Direction, 2016](#)
14. [https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_PressRelease.aspx?prid=50901&fn=9](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_PressRelease.aspx?prid=50901&fn=9)
15. [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](#)
16. <https://www.nabard.org./demo/auth/writereaddata/File/FARMER%20PRODUCER%20ORGANISATIONS.pdf>
17. [https://www.rbi.org.in/scripts/BS\\_PressReleaseDisplay.aspx?prid=52068](https://www.rbi.org.in/scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=52068)
18. [https://www.rbi.org.in/FinancialEducation/FLCs\\_CFLs\\_Details.aspx](https://www.rbi.org.in/FinancialEducation/FLCs_CFLs_Details.aspx)
19. [https://www.rbi.org.in/FinancialEducation/content/!%20Can%20Do\\_RBI.pdf](https://www.rbi.org.in/FinancialEducation/content/!%20Can%20Do_RBI.pdf)
20. <https://fintech.rbi.org.in/>
21. <https://www.npci.org.in/what-we-do/imps/faqs>
22. [IBA instructions No. IBA/PSBT/L/2024/110 dated December 5, 2024](#)
23. <https://www.iba.org.in/>
24. [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](#)
25. <https://www.rbi.org.in/commonman/english/scripts/FAQs.aspx?id=2812>
26. <https://jss.gov.in/>
27. [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](#)
28. [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](#)
29. <https://www.nabard.org/>
30. <https://ncfe.org.in/>
31. <https://cybercrime.gov.in/>
32. <https://www.pfrda.org.in/>
33. [Gazette Notification dated December 27, 2013 - https://egazette.gov.in/](#)

34. <https://www.rbi.org.in/commonman/English/scripts/FAQs.aspx?ld=274>
35. <https://www.niesbud.nic.in/>
36. <https://npscra.nsdl.co.in/>
37. <https://nrlm.gov.in/>
38. <https://nsdcindia.org/>
39. <https://www.msde.gov.in/>
40. <https://www.nabard.org/>
41. <https://jansuraksha.in/pmjjbyScheme>
42. [https://fintech.rbi.org.in/FT\\_RegSandbox](https://fintech.rbi.org.in/FT_RegSandbox)
43. <https://nirdpr.org.in/rseti/aboutus.aspx>
44. [Omnibus Framework for recognising Self-Regulatory Organisations \(SROs\) for Regulated Entities \(REs\) of the Reserve Bank of India – dated March 21, 2024](#)
45. <https://www.sidbi.in/>
46. <https://www.skillindiadigital.gov.in/>
47. [RBI Master Circular on lead Bank Scheme - FIDD.CO.LBS.BC. No.03/02.01.001/2025-26 dated April 1, 2025](#)
48. <https://www.undp.org/sustainable-development-goals>
49. [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](#)
50. [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](#)
51. <https://udyamassist.gov.in/>

