

مالیاتی شمولیت کے لیے قومی حکمت عملی

NATIONAL STRATEGY FOR FINANCIAL INCLUSION

2025-30



مالیاتی شمولیت کے لیے قومی منشور

2025-30

© ریزرو بینک آف انڈیا

جملہ حقوق محفوظ ہیں۔ ماخذ کا حوالہ دے کر اس کی نقل کی جاسکتی ہے۔

یہ اشاعت انٹرنیٹ کے ذریعے بھی درج ذیل ویب سائٹ پر دستیاب ہے <https://www.rbi.org.in>

شائع کردہ از: مالی شمولیت و ترقیاتی محکمہ (FIDD)، ریزرو بینک آف انڈیا، ممبئی۔ 400 001

طباعت: آن لو کرپریس۔ 93219 27244



بھارتیہ ریزرو بینک

RESERVE BANK OF INDIA

www.rbi.org.in

گورنر

GOVERNOR

مالی شمولیت کے لیے قومی حکمت عملی 2025-30 (NSFI):

مالی شمولیت منصفانہ اقتصادی ترقی کے لیے ایک سنگ بنیاد ہے۔ اس مقصد کے لیے حکومت ہند اور مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز نے وقتاً فوقتاً کئی پالیسی اقدامات کیے ہیں۔ تمام اسٹیک ہولڈرز کے درمیان کاروائیوں میں ہم آہنگی کو یقینی بنانے کے لیے، قومی حکمت عملی برائے مالیاتی شمولیت-2019 (NSFI) 2024 جنوری میں جاری کی گئی تھی، جو ملک میں معاشی بہبود، خوشحالی اور پائیدار ترقی کو فروغ دینے کے لیے مالیاتی شمولیت کو تیز کرنے کی سمت فراہم کرتی ہے۔

2- NSFI: 2019-24 نے اپنی مطلوبہ مدت مکمل کر لی ہے اور اپنے مقاصد حاصل کر لیے ہیں۔ NSFI: 2025-30 اس پیش رفت کو آگے بڑھانے اور عام آدمی کی بھلائی کے لیے مالیاتی شمولیت کے ماحولیاتی نظام کو گہرا اور مضبوط کرنے کے لیے ایک اسٹریٹیجک وژن اور ایکشن پلان قائم کرنے کی کوشش کرتا ہے۔

3- مجھے خوشی ہے کہ NSFI: 2025-30 دستاویز کو مالی شمولیت پر نئے سرے سے توجہ مرکوز کرتے ہوئے جاری کیا جا رہا ہے، جس کا خاکہ پانچ اسٹریٹیجک مقاصد میں دیا گیا ہے جنہیں بیچ جیوٹس کہا جاتا ہے۔ اس دستاویز میں مالی شمولیت کی رسائی، استعمال اور معیار سے متعلق 147 ایکشن پوائنٹس شامل ہیں۔ NSFI کا وژن: 2025-30 اسٹیک ہولڈرز کی مربوط کوششوں کے ذریعے مالیاتی شمولیت کے ماحولیاتی نظام کو مضبوط کرنا ہے، جس سے روزی روٹی کے قابل بنانے والوں، مالی خواندگی، ڈیجیٹل پبلک انفراسٹرکچر، اور کسٹمر تحفظ کے ذریعے مساوی، ذمہ دار، مناسب اور سستی مالیاتی خدمات کو یقینی بنایا جائے۔ NSFI کی ٹائم لائن: 2025-30 پائیدار ترقی کے لیے اقوام متحدہ کے 2030 ایجنڈے سے بھی ہم آہنگ ہے۔

سینٹرل آفس بلڈنگ، شہید بھگت سنگھ مارگ، ممبئی۔ 400 001، انڈیا

فون: 22662644 | 22661872 | 91 22 2266 0868 فیکس: 91 22 2266 1784 | ای میل: governor@rbi.org.in

Central Office Building, Shahid Bhagat Singh Marg, Mumbai – 400 001, India

Tel: +91 22 2266 0868 | 22661872 | 22662644 Fax : +91 22661872 E-mail : governor@rbi.org.in

ہندی آسان ہے، اس کا استعمال بڑھائیں۔



- 4- یہ حکمت عملی دستاویز ملک بھر میں مختلف متعلقہ فریقین (اسٹیک ہولڈرز) کے ساتھ ریزرو بینک کی جانب سے کی گئی مشاورتوں، نیز وزارت خزانہ، حکومت ہند کے محکمہ اقتصادی امور اور محکمہ مالیاتی خدمات کی مشترکہ کاوشوں، اور مالیاتی شعبے کے نگران اداروں یعنی ریزرو بینک آف انڈیا (RBI)، سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج بورڈ آف انڈیا (SEBI)، انشورنس ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی آف انڈیا (IRDAI)، پنشن فنڈ ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی (PFRDA) کے ساتھ ساتھ نیشنل بینک فار ایگریکلچر اینڈ روورل ڈیولپمنٹ (NABARD)، نیشنل اسکل ڈیولپمنٹ کارپوریشن (NSDC) اور نیشنل سینٹر فار فنانشل ایجوکیشن (NCFE) کی معاونت اور اشتراکی کوششوں کا نتیجہ ہے، جو تکنیکی گروپ برائے مالی شمولیت و مالی خواندگی (TGFI) کی سرپرستی میں انجام پائیں۔ میں ان تمام اداروں کو ان کی مدد اور تعاون پر شکر گزار ہوں جو قوم کی ترقی میں اہم کردار ادا کر رہے ہیں۔
- 5- میں تمام بینکرز، مائیکرو اور چھوٹی صنعتوں کے نمائندوں، فن ٹیک پلیئرز، تعلیمی اداروں، فکری ادارے اور کمیونٹی تنظیموں کا بھی شکریہ ادا کرتا ہوں، جنہوں نے ہمارے علاقائی دفاتر کے ذریعے ملک بھر میں اسٹیک ہولڈر مشاورتی پروگراموں میں حصہ لیا اور اپنی تجاویز پیش کیں۔
6. میں NSFI:2025-30 کی تشکیل کے عمل کو مربوط کرنے کے لیے فنانشل انکلوژن اینڈ ڈیولپمنٹ ڈیپارٹمنٹ (FIDD)، RBI، مرکزی دفتر کی ستائش کرتا ہوں۔ مجھے یقین ہے کہ حکمت عملی اپنے مطلوبہ مقاصد کو حاصل کر لے گی۔

7/12/2025

سچے ملہوترہ

کیم دسمبر 2025
ممبئی

فہرست

8.....	محققیات کی فہرست
11.....	اہم اصطلاحات اور تعریفیں
15.....	ایگزیکٹو خلاصہ
ابواب	
17.....	باب-اول: 2019-24 NSFI : ماضی کا جائزہ
20.....	باب-دوم: بھارت میں مالی شمولیت کی حالت
29.....	باب سوم: 2025-30 NSFI وژن
35.....	باب چہارم: 2025-30 NSFI اسٹریٹجک اہداف اور عملی نکات
52.....	باب-پنجم: نگرانی اور پیمائش کا طریقہ کار
58.....	ضمیمہ I: 2019-24 NSFI -سنگ میل اور کامیابیاں
68.....	ضمیمہ II: 2025-30 NSFI ایکشن پوائنٹس، اسٹیک ہولڈرز اور ٹائم لائن
71.....	حوالہ جات

مخففات کی فہرست

ایف آئی	کارپوریٹ ایجنٹ	اے ای پی ایس
فنانشل انکلوژن انڈیکس	سی آئی ایس سی ای	آدھار سے فعال ادائیگی کا نظام
ایف ایل سی	کو نسل فاروی انڈین اسکول سرٹیفکیٹ امتحان	اے ایف اے
فنانشل لٹریسی سینٹر	سی آئی سی	اضافی عوامل کی تصدیق
ایف ایس پی	کریڈٹ انفارمیشن کمپنیاں	اے بی ایس اے
مالیاتی فراہم کنندہ	سی ڈی ڈی	بلاک شدہ رقم کی حمایت یافتہ سیلیکشن
ایف ایس ڈی سی۔ ایس سی	کسٹمر ڈیولپمنٹ	اے آئی
مالی استحکام اور ترقیاتی کونسل۔ ذیلی کمیٹی	ڈی بی یو	مصنوعی ذہانت
ایف بی سی	ڈیجیٹل بینکنگ یونٹ	اے ایم ایف آئی
کسٹمر پوائنٹ بزنس کورسپونڈنٹ	ڈی پی آئی۔ آئی۔ آئی	بھارت میں میوچل فنڈز کی ایسوسی ایشن
جی سی سی	ڈیجیٹل پیمنٹس انڈیکس۔ ریزرو بینک آف انڈیا	اے پی وائی
جہز کریڈٹ کارڈ	ڈی پی آئی	اٹل پنشن یوجنا
جی آئی ایس	ڈیجیٹل پبلک انفراسٹرکچر	اے ٹی ایم
جغرافیائی معلوماتی نظام	ڈی ایس ایس	خود کار ٹیلر مشین
جی پی ایس آئی	ڈیجیٹل نشریاتی نظام	بی ایس بی ڈی اے
گلوبل پارٹنرشپ فار فنانشل شمولیت	ڈی پی ٹی	بنیادی سیونگ بینک ڈپازٹ اکاؤنٹ
آئی ڈی	براہ راست فائدہ منتقلی	بی ایس ڈی اے
شناختی دستاویز	ای۔ ایل۔ ایم ایس	بنیادی بچت بینک جمع کھاتہ
آئی ایم پی ایس	ای۔ لرننگ مینجمنٹ سسٹم	بی پی ایل
فوری ادائیگی کی سروس	ای ٹی ایف	غربت کی لکیر کے نیچے
آئی بی اے	ایکسیج ٹریڈ فنڈ	بی سی
انڈین مینکس ایسوسی ایشن	ای ڈی ڈی پی ای	بزنس کورسپونڈنٹ
آئی ٹی آئی	ڈیجیٹل ادائیگیوں کے ماحولیاتی نظام کی توسیع اور	سی بی ڈی سی
انڈسٹریل ٹریڈنگ انسٹی ٹیوٹ	گہرائی	مرکزی بینک ڈیجیٹل کرنسی
آئی سی ٹی	ایف پی او	سی جی ایم ایس
معلومات اور مواصلات ٹیکنالوجی	فارمر پروڈوسر آرگنائزیشن	مرکزی شکایات کا انتظامی نظام
آئی پی او	ایف اے سی ٹی	سی ایف ایل
ابتدائی عوامی پیشکش	مالی آگاہی اور صارفین کی تربیت	سینٹر فار فنانشل لٹریسی
آئی آر ڈی اے آئی	ایف ای ٹی پی	سی ایف سی ایف آر ایم ایس
انسورنس ریگولیٹری اور ڈیولپمنٹ اتھارٹی آف انڈیا	فنانشل ایجوکیشن ٹریڈنگ پروگرام	شہری مالیاتی سائبر فراڈز
آئی جی ایم ایس	ایف آئی	رپورٹنگ اور مینجمنٹ سسٹم
مربوط شکایتی انتظامی نظام	مالی شمولیت	سی آر ای
آئی او	ایف آئی ایف	کیونٹی وسائل کے ادارے
اندرونی محتسب	فنانشل انکلوژن فنڈ	اے سی

مخففات کی فہرست

این جی او غیر سرکاری تنظیمیں	این ای ایف ٹی نیشنل الیکٹرانک فنڈز ٹرانسفر	آئی این ایف ای انٹرنیشنل نیٹ ورک آن فنانشل ایجوکیشن
این ای شمال مشرقی	این ایف آئی آر قومی مالیاتی معلومات کا اندراج رجسٹری"	آئی او آر ایس آپریٹنگ کے قابل ریگولیٹری سینڈ باکس
او ڈی اوور ڈرافٹ	این ایف ایل اے ٹی قومی مالیاتی خواندگی تشخیصی امتحان	جے ایس ایس عوامی تعلیم ادارہ
او ای سی ڈی اقتصادی تعاون و ترقی کی تنظیم	این جی او غیر سرکاری تنظیم	جے ڈی ڈی جن دھن درشک
او ٹی پی ایک بار کا پاس ورڈ	این آئی سی نیشنل انفارمیٹکس سینٹر	جے ایل جی مشترکہ ذمہ داری گروپ
پی آئی ڈی ایف ادائیگی انفراسٹرکچر ڈیولپمنٹ فنڈ	این آئی ای ایس پی یو ڈی قومی کاروباری اور چھوٹے کاروبار کی ترقی ادارہ	کے سی سی کسان کریڈٹ کارڈ
پی آئی این ذاتی شناختی نمبر	این آئی ایس ایم نیشنل انسٹی ٹیوٹ آف سیکورٹیز مارکیٹس	کے وائی سی اپنے گاہک کو جانیں
پی ایس او ادائیگی کے نظام کے آپریٹرز	عقی آیوگ نیشنل انسٹی ٹیوٹ فار ٹرانسپارٹ منگ انڈیا آیوگ	ایل ڈی ایو ای بائیں بازو کی انتہا پسندی
پی ایف آر ڈی اے پنشن فنڈ ریگولیٹری اور ڈیولپمنٹ اتھارٹی آف انڈیا	این پی سی آئی نیشنل پیمنٹس کارپوریشن آف انڈیا	ایل ای ڈی پی روزگار اور کاروبار ترقیاتی پروگرام
ایم 2 پی شخص سے تاجر تک	این پی ایس نیشنل پنشن سسٹم	ایم ای ڈی پی مانیکر و انٹرپرائز ڈیولپمنٹ پروگرام
پی 2 پی شخص سے شخص	این آر ایل ایم قومی دیہی روزگار مشن	ایم این آر ای جی اے مہاتما گاندھی نیشنل رورل ایپلائمنٹ گارنٹی ایکٹ
یو ایل آئی متحدہ قرض دینے کا انٹرفیس	این ایس ڈی سی نیشنل اسکل ڈیولپمنٹ کونسل	اے یو ایم۔ ایم ایف میو چل فنڈ اٹاٹے تحت انتظامیہ
یو پی آئی متحدہ ادا بینگیوں کا انٹرفیس	این ایس کیو ایف قومی مہارتوں کی قابلیتیں فریم ورک	ایم ایس ایم ای چھوٹے اور درمیانے درجے کے ادارے
یو ٹی یونین ٹیریٹری	این ایس ایف ای مالیاتی تعلیم کے لیے قومی حکمت عملی	ایم ایس ایس پی منی اسارٹ اسکول پروگرام
یو ٹی ایل بی سی یونین ٹیریٹری لیول بینکرز کمیٹی	این ایس ایف آئی مالیاتی شمولیت کے لیے قومی حکمت عملی	این اے بی اے آر ڈی نیشنل بینک فار ایگریکلچر اینڈ رورل ڈیولپمنٹ
پی او پی موجودگی کے مقامات	این یو ایل ایم قومی شہری روزگار مشن	این سی ایف ای نیشنل سینٹر فار فنانشل ایجوکیشن
پی او پی 0 پوائنٹس آف سیل	این بی ایف سی غیر بینکنگ مالیاتی کمپنیاں	این سی آر پی نیشنل سائبر کرائم رپورٹنگ پورٹل

مخففات کی فہرست

ایس سی او آری ایس	آر ٹی جی ایس	پی ایل پی
سی بی شکایات کے ازالے کا نظام	فوری مکمل کارکردگی	مکنہ لنکڈ پلان
ایس ای بی آئی	آر او	پی ایم ایف بی وائی
سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج بورڈ آف انڈیا	علاقائی دفتر	پردھان منتری فصل بیمہ یوجنا
سمارٹ	آری	پی ایم جے ڈی وائی
سیکیورٹیز مارکیٹ ٹریڈر	منظم ادارے	پردھان منتری جن دھن یوجنا
ایس ایچ جی	آرائس	پی ایم کے وی وائی
سیلف ہیلپ گروپ	ریگولیٹری سینڈ باکس	پردھان منتری کوشل وکاس یوجنا
ایس آراو	آر بی آئی ایچ	پی ایم ایس بی وائی
خود ضابطہ تنظیم	ریزرو بینک انوویشن ہب	پردھان منتری سورکشا بیا یوجنا
ایس سی او آری ایم	آر بی آئی	پی ایم ایل
شیر ایبل کابینٹ آجیکٹ ریفرنس ماڈل	ریزرو بینک آف انڈیا	منی لانڈرنگ کی روک تھام
ایس ایم ایس	آرائس ای ٹی آئی	پی سی آر
شارٹ میسجنگ سروس	رورل سیلف ایپلائمنٹ ٹریڈنگ انسٹی ٹیوٹ	پبلک کریڈٹ رجسٹری
یو آئی ڈی اے آئی	ایس ٹی پی	ایس ایف ایم ایف
منفرد شناختی اتھارٹی ہندوستان	سیدھا پروسیڈنگ	چھوٹا اور حاشیہ پر رہنے والا کسان
یو این	ایس ڈی جی	ایس آئی ڈی بی
اقوام متحدہ	پائیدار ترقی کا ہدف	اسمال انڈسٹریز ڈیولپمنٹ بینک آف انڈیا
یو ایس ایس ڈی	ایس آئی پی	ایس آراو-ایف ٹی
غیر ساختہ ضمنی سروس ڈیٹا	منظم سرمایہ کاری منصوبہ	خود ضابطہ تنظیم- فن ٹیک سیلٹر
بی آئی پی۔ وی	ٹی جی ایف آئی ایف ایل	ایس او پی
ویڈیو میڈ کسٹمر شناخت کا طریقہ کار	ٹیکنکل گروپ آن فنانشل شمولیت اور مالی خواندگی	معیاری آپریٹنگ طریقہ کار
ایف اے 2	یو اے پی	ایس ایل بی سی
دو عوامل کی تصدیق	کاروباری معاونت پلیٹ فارم	ریاستی سطح کے بینکرز کمیٹی

اہم اصطلاحات اور تعریفیں

آدھار سے منسلک اکاؤنٹ	ایک بینک اکاؤنٹ جو اکاؤنٹ ہولڈر کے منفرد 12 ہندسوں والے آدھار نمبر سے منسلک ہے۔
آدھار فعال ادائیگیاں سسٹم [AePS]	AePS ایک بینک کی قیادت میں ماڈل ہے جو آدھار تصدیق کے ذریعے کسی بھی بینک کے بزنس کور سپونڈنٹس کے ذریعے PoS (مانیکرو-اے ٹی ایم) پر آن لائن انٹر آپریبل مالی شمولیت کی لین دین کی اجازت دیتا ہے۔
بلاک شدہ مقدار [ASBA] کی جانب سے سپورٹ کی گئی سلیکیشن	ASBA ایک ایسی درخواست ہے جو کسی سرمایہ کار کی طرف سے سیلف سرٹیفائیڈ سنڈیکیٹ بینک (SCSB) کو بینک اکاؤنٹ میں موجود رقم کو بلاک کرنے کی اجازت ہوتی ہے، تاکہ کسی ایٹو کی سبسکرپشن حاصل کی جاسکے۔
اثاثہ زیر انتظام	اثاثہ زیر انتظام [AUM] سے مراد وہ کل اثاثے ہیں جنہیں کوئی مالیاتی ادارہ یا سرمایہ کاری پیشہ ور اپنے سرمایہ کاروں کی جانب سے منظم کرتا ہے۔
اصل پنشن یوجنا [APY]	APY ایک رضا کارانہ، وقفے وقفے سے شراکت پر مبنی پنشن نظام ہے، جس کے تحت سبسکرائبر کو مرکزی حکومت سے مخصوص پنشن فولڈ ملنے ہیں۔
بینکنگ آؤٹ لیٹس	ڈومیسٹک شیڈولڈ کمرشل بینک (DSCB)، اسمال فنانس بینک (SFB) اور پیمنٹ بینک (PB) کے لیے 'بینکنگ آؤٹ لیٹ' ایک فکسڈ پوائنٹ سروس ڈیلیوری یونٹ ہے، جسے یا تو بینک کا عملہ یا اس کا بزنس کور سپونڈنٹ چلاتا ہے، جہاں جمع شدہ رقم قبولیت، چیک کی کیش وصولی/نقد رقم نکالنے یا ترض دینے کی خدمات کم از کم 4 گھنٹے روزانہ کم از کم پانچ دن کے لیے فراہم کی جاتی ہیں۔
بینک سیونگز بینک ڈپازٹ اکاؤنٹ [BSBDA]	بینک سیونگز بینک ڈپازٹ (BSBD) اکاؤنٹ ایک قسم کا بچت اکاؤنٹ ہے جس میں بنیادی کم از کم سہولیات مفت فراہم کی جاتی ہیں، بغیر کسی کم از کم بیلنس کی ضرورت کے۔
باؤنڈڈ ریشنلٹی	باؤنڈڈ ریشنلٹی (Bounded Rationality) ایک اصطلاح ہے جو بہر برٹ اے۔ سائمن (1957) نے متعارف کرائی تھی، جس میں یہ تجویز کیا گیا ہے کہ حقیقی زندگی کی صورتحال میں مکمل عقل کی کمی کی وجہ سے فیصلوں میں برتاؤی تعصب (behavioural bias) کا عنصر موجود ہوتا ہے۔
بنڈلڈ مصنوعات	بنڈلڈ مصنوعات سے مراد مالیاتی مصنوعات ہیں، جو ایک ساتھ بیک یا تقسیم کی جاتی ہیں، لیکن الگ الگ بھی دستیاب ہوتی ہیں۔
بزنس کور سپونڈنٹس [BCs]	بزنس کور سپونڈنٹس وہ ریٹیل اینجنٹس ہوتے ہیں جنہیں بینکوں کی طرف سے بینک برانچ/اے ٹی ایم کے علاوہ دیگر مقامات پر بینکنگ خدمات فراہم کرنے کے لیے رکھا جاتا ہے۔
مالیاتی خواندگی کے مراکز [CFL]	CFLs بلاک سطح پر این جی اوز اور اسپانسر بینکوں کے تعاون سے قائم کیے جاتے ہیں تاکہ مالی آگاہی کے پیغامات پھیلانے جائیں اور مالیاتی خواندگی کی سطح کو بڑھایا جاسکے۔
مرکزی [CKYC] KYC رجسٹری	مرکزی KYC رجسٹری مالیاتی شعبے میں صارفین کے KYC ریکارڈز کا ایک مرکزی ذخیرہ ہے، جس میں یکساں KYC اصولوں اور سیکٹر بھر میں KYC ریکارڈز کی باہمی استعمال پذیری شامل ہے، جس کا مقصد ہر بار جب صارف کسی مالی ادارے کے ساتھ نیا تعلق بناتا ہے تو KYC دستاویزات تیار کرنے اور ان کی تصدیق کروانے کا بوجھ کم کرنا ہے۔
شہری مالیاتی سائبر فراڈ کی رپورٹنگ اور انتظام سسٹم (CFCFRMS)	سٹیزن فنانشل سائبر فراڈز رپورٹنگ اینڈ مینجمنٹ سسٹم تیار کیا گیا ہے تاکہ ڈیجیٹل بینکنگ/کریڈٹ/ڈیبٹ کارڈز، ادائیگی کے درمیان، UPI وغیرہ کے استعمال سے ہونے والے مالی سائبر فراڈز اور مالی نقصانات کی فوری رپورٹنگ کی جاسکے۔ شکایات ہیلپ لائن نمبر 1930 یا نیشنل سائبر کرائم رپورٹنگ پورٹل پر رپورٹ کی جاسکتی ہیں۔
ڈارک پیٹرنز	ڈارک پیٹرنز کو کسی بھی پلیٹ فارم پر UI/UX (یوزر انٹرفیس/یوزر ایکسپیرینس) تعاملات کے ذریعے کسی بھی عمل یاد دھوکہ دہی والے ڈیزائن پیٹرنز کے طور پر بیان کیا گیا ہے؛ جو صارفین کو گمراہ کرنے یا دھوکہ دینے کے لیے ڈیزائن کی گئی ہے تاکہ وہ کچھ ایسا کریں جو انہوں نے اصل میں ارادہ نہیں کیا تھا یا کرنا نہیں چاہتے تھے؛ صارف کی خود مختاری، فیصلہ سازی یا انتخاب کو کمزور کر کے؛ یہ گمراہ کن اشتہار، غیر منصفانہ تجارتی عمل یا صارفین کے حقوق کی خلاف ورزی کے مترادف ہے۔
ڈی ڈپلیکیشن	ڈی ڈپلیکیشن ایک آسان عمل ہے جس میں اضافی معلومات کی اضافی نقول ختم کر کے اضافی ڈیٹا کو کم کیا جاتا ہے

اہم اصطلاحات اور تعریفیں

ڈیجیٹل KYC کا مطلب ہے صارف کی لائیو تصویر اور سرکاری طور پر درست دستاویز یا آدھار کے قبضے کا ثبوت لینا، جہاں آف لائن تصدیق ممکن نہ ہو، ساتھ ہی اس جگہ کی عرض البلد اور طول البلد جہاں یہ لائیو تصویر ریگولیشن ادارے کے مجاز افسر کے ذریعے لی جا رہی ہو۔	ڈیجیٹل KYC
ریزرو بینک آف انڈیا نے ملک بھر میں ادا بینکیوں کی ڈیجیٹلائزیشن کی حد کو ظاہر کرنے کے لیے ایک جامع ڈیجیٹل ادا بینکیوں انڈیکس (DPI) تیار کیا ہے۔	ڈیجیٹل ادا بینکیوں کا انڈیکس
ڈیجیٹل پبلک انفراسٹرکچر (DPI) کو ایک انفراسٹرکچر پر مبنی طریقہ کار کے طور پر بیان کیا گیا ہے جو ٹیکنالوجی کو استعمال کرتے ہوئے سماجی مقاصد حاصل کرنے کے لیے ایک ایسے ماحولیاتی نظام (جس میں ٹیکنالوجی، مارکیٹس، اور گورننس شامل ہے) عوامی مفاد میں بنایا گیا ہے جو ضابطہ جاتی حفاظتی دیواروں کے اندر نجی مسابقتی جدت کو استعمال کرتا ہے۔	ڈیجیٹل پبلک انفراسٹرکچر [DPI]
یہ پروڈیوسر آرگنائزیشن [PO] کی ایک قسم ہے جس کے ارکان کسان ہوتے ہیں۔ PO ایک عمومی نام ہے جو کسی بھی پیداوار کے پیدا کرنے والے ادارے کے لیے استعمال ہوتا ہے، مثلاً زرعی، غیر زرعی مصنوعات، دستکاری مصنوعات وغیرہ۔	فارمر پروڈیوسرز آرگنائزیشن [FPO]
ریزرو بینک آف انڈیا نے ملک بھر میں مالیاتی شمولیت کی وسعت کو ظاہر کرنے کے لیے ایک جامع فنانشل انکلوژن انڈیکس (FI-Index) تیار کیا ہے۔ FI-Index کو ایک جامع انڈیکس کے طور پر تصور کیا گیا ہے جس میں بینکنگ، سرمایہ کاری، انشورنس، ڈاک اور پنشن سیکٹر کی تفصیلات حکومت اور متعلقہ شعبہ جاتی ریگولیٹرز کے مشورے سے شامل کی گئی ہیں۔	فنانشل انکلوژن انڈیکس [FI-Index]
مالی آگاہی اور علم مالی آگاہی ایک وسیع تصوری سمجھ کو ظاہر کرتی ہے، تاہم مالیاتی علم سیاق و سباق اور عمل کے لحاظ سے مخصوص ہے اور ایک عملی صلاحیت ہے جسے استعمال کیا جاسکتا ہے۔	مالی آگاہی اور علم
FLCs اضلاع کے لیڈ بینکنگ کے ذریعے قائم کیے جاتے ہیں۔ FLCs کسانوں، مائیکرو کاروباری افراد، سیلف ہیپ گروپس (SHGs)، اسکول کے بچوں اور بزرگ شہریوں کے لیے مالی خواندگی کی پمپ منعقد کرتے ہیں۔	مالیاتی خواندگی کے مراکز [FLCs]
مالی منصوبہ بندی ایک ایسا عمل ہے جس میں اپنے مالی وسائل کو زندگی کے مقاصد کے حصول کے لیے استعمال اور منظم کرنے کے لیے سوچ سمجھ کر اور متوازن اقدامات کیے جاتے ہیں۔	مالی منصوبہ بندی
یہ دو الگ الگ اصطلاحات 'فنانس' اور 'ٹیکنالوجی' کا لسانی امتزاج ہے، اور فن ٹیک کو مالیاتی خدمات پر اثر انداز ہونے والی وسیع تکنیکی جدتوں کی نمائندگی کے لیے استعمال کیا جا رہا ہے۔	فن ٹیک
ایف بی سی آؤٹ لیٹ بینک کا ایک 'بینکنگ آؤٹ لیٹ' ہے جو ایک فکسڈ پوائنٹ سروس ڈیلیوری یونٹ ہوتا ہے، جسے اس کا بزنس کور سپونڈنٹ [BC] چلاتے ہیں، جہاں جمع شدہ رقم کی قبولیت، چیک کی نقد/نقد رقم نکالنے یا قرض دینے کی خدمات کم از کم 4 گھنٹے روزانہ کم از کم ہفتے کے پانچ دن فراہم کی جاتی ہیں۔	مقررہ پوائنٹ کاروبار رپورٹ
IMPS ایک حقیقی وقت کی ادائیگی کی سروس ہے جو چوبیس گھنٹے دستیاب ہے۔ یہ سروس نیشنل پیمنٹس کارپوریشن آف انڈیا (NPCI) کی جانب سے فراہم کی جاتی ہے جو صارفین کو بھارت بھر میں بینکوں اور RBI کے مجاز پری پیڈ پیمنٹ انشرومنٹ جاری کنندگان (PPI) کے ذریعے فوری رقم منتقل کرنے کا اختیار دیتی ہے۔	فوری ادائیگی سروس [IMPS]
BC بجٹ کو غیر فعال قرار دیا جاتا ہے اگر اس نے کوئی لین دین (مالی/غیر مالی) نہ کیا ہو یا 3 ماہ (90 دن) کے عرصے سے لاگ ان کیا ہو۔	غیر فعال BCs
انڈیا اسٹیک بھارت میں عام طور پر استعمال ہونے والے ڈی پی آئیز کے ایک مجموعے کا مجموعی نام ہے؛ یہ تین مختلف سطحوں پر مشتمل ہے — منفرد شناخت (آدھار)، تکنیکی ادائیگی کے نظام (یونائیٹڈ پیمنٹس انٹرفیس، آدھار پیمنٹس برج، آدھار اینیبلڈ پیمنٹ سروس)، اور ڈیٹا ایکسیج (ڈیجیٹل لاکر اور اکاؤنٹ ایگریگیٹر)	انڈیا اسٹیک

اہم اصطلاحات اور تعریفیں

انڈین بینک ایسوسی ایشن [IBA]	IBA بھارت میں بینکنگ ایکو سسٹم میں بینکوں اور دیگر اداروں کی ایک تنظیم ہے۔
غیر فعال اکاؤنٹس	اگر اکاؤنٹ میں دو سال سے زیادہ عرصے تک اصراف کی طرف سے لین دین نہ ہو تو سیونگ/کرنٹ اکاؤنٹ کو غیر فعال سمجھا جائے گا۔
انٹر آپریبل	انٹر آپریبل وہ تکنیکی مطابقت ہے جو ادائیگی کے نظام کو دیگر ادائیگی کے نظام کے ساتھ استعمال کرنے کے قابل بناتی ہے۔
جن ٹیکنیشن سنسٹھان [JSS]	جن ٹیکنیشن سنسٹھان کی اسکیم [JSS] حکومت ہند کی ایک اسکیم ہے [وزارت برائے اسکل ڈیولپمنٹ اینڈ انٹرپرائیور شپ] جس کا مقصد غیر رسمی انداز میں غیر خواندہ، نیو لٹریٹس، آٹھویں جماعت تک ابتدائی تعلیم رکھنے والے افراد اور 15 سے 45 سال کی عمر کے بارہویں جماعت تک اسکول چھوڑنے والوں کو غیر رسمی انداز میں پیشہ ورانہ مہارتیں فراہم کرنا ہے۔
جن سورا کشا اسکیمز	جن سورا کشا اسکیمیں حکومت ہند کی سوشل سیکیورٹی اسکیمیں [انٹرنس اور پنشن] ہیں اور ان میں پردھان منتری جیون جیوتی بیمہ یوجنا [PMJBY]، پردھان منتری سورا کشا بیمہ یوجنا [PMSBY] [انٹرنس اسکیمیں] اور اٹل پنشن یوجنا [پنشن اسکیم] کی کوششیں شامل ہیں۔
مائیکرو انٹرپرائزز	ایک انٹرپرائز کو مائیکرو انٹرپرائز کے طور پر درجہ بند کیا جاتا ہے، جہاں پلانٹ، مشینری یا آلات میں سرمایہ کاری 2.5 کروڑ سے زیادہ نہ ہو اور ٹرن اوور 10 کروڑ سے زیادہ نہ ہو۔
مائیکرو فنانس	تمام بغیر ضمانت والے قرضے جو کم آمدنی والے گھروں کے افراد کو دیے جاتے ہیں، یعنی وہ گھرانے جن کی سالانہ آمدنی 3 لاکھ تک ہو، کو مائیکرو فنانس قرضے سمجھا جائے گا۔
نیشنل بینک فار ایگریکلچر اینڈ رورل ڈیولپمنٹ [NABARD]	NABARD بھارت کا اعلیٰ ترقیاتی بینک ہے، جو 1982 میں پارلیمنٹ کے ایکٹ کے تحت پائیدار اور منصفانہ زراعت اور دیہی ترقی کو فروغ دینے کے لیے قائم کیا گیا تھا۔
نیشنل سینٹر فار فنانشل ایجوکیشن [NCFE]	نیشنل سینٹر فار فنانشل ایجوکیشن (NCFE) ایک سیکشن 8 (غیر منافع بخش) کمپنی ہے جسے ریزرو بینک آف انڈیا (RBI)، سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج بورڈ آف انڈیا (SEBI)، انٹرنس ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی آف انڈیا (IRDAI) اور پنشن فنڈ ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی (PFRDA) نے فروغ دیا ہے۔
نیشنل سائبر کرائم رپورٹنگ پورٹل (NCRP)	گورنمنٹ آف انڈیا کی وزارت داخلہ ایک اسکیم "انڈین سائبر کرائم کوآرڈینیشن سینٹر" (I4C) نافذ کر رہی ہے، جس کا مقصد سائبر کرائمز کو ایک مربوط اور جامع طریقے سے نمٹنا ہے۔ NCRP I4C کا ایک جزو ہے جو تمام اقسام کے سائبر کرائمز کی رپورٹنگ اور شکایات کے اندراج کو آسان بناتا ہے۔
نیشنل پنشن سسٹم [NPS]	نیشنل پنشن سسٹم ایک متعین شراکت دار پنشن نظام ہے جسے حکومت ہند نے نوٹیفائی کیا ہے۔
نیشنل اسکول کوالیفیکیشنز فریم ورک [NSQF]	NSQF مختلف علم، مہارتوں اور قابلیت کی سطحوں کے مطابق تعلیمی اسناد کو منظم کرتا ہے۔ یہ سطحیں سیکھنے کے نتائج کے لحاظ سے متعین کی جاتی ہیں جو سیکھنے والے کو لازمی طور پر حاصل کرنے چاہئیں، چاہے وہ رسمی، غیر رسمی یا غیر رسمی تعلیم کے ذریعے حاصل کی گئی ہوں۔
نیشنل الیکٹرانک فنڈ ٹرانسفر [NEFT]	نیشنل الیکٹرانک فنڈ ٹرانسفر (NEFT) ایک ملک گیر مرکزی ادائیگی کا نظام ہے جو ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) کی ملکیت اور انتظام میں ہے۔
کریڈٹ میں نیا	کریڈٹ اکاؤنٹ میں نئے افراد کا مطلب ہے وہ افراد/ادارے جن کے پاس ماضی میں بینک سے کوئی کریڈٹ سہولت نہیں تھی اور انہوں نے پہلی بار بینک سے کریڈٹ سہولت حاصل کی ہے۔
قومی ادارہ برائے کاروباری ترقی اور چھوٹے کاروباروں کی ترقی (NIESBUD)	نیشنل انسٹی ٹیوٹ فار انٹرپرائیور شپ اینڈ اسمال بزنس ڈیولپمنٹ وزارت کی ایک تنظیم ہے، جو تربیت، مشاورت، تحقیق وغیرہ میں مصروف ہے تاکہ کاروبار اور مہارت کی ترقی کو فروغ دیا جاسکے۔

اہم اصطلاحات اور تعریفیں

غیر مخصوص بی سی آؤٹ لیٹس	آؤٹ لیٹس/پوائنٹس جو صرف بی سی سروسز کے لیے نہیں بلکہ بی سی سے متعلق خدمات کو بنیادی کاروبار کے لیے اضافی طور پر فراہم کرتے ہیں جیسے موبائل ریچارج، کیرانا دوکان وغیرہ۔
این پی ایس لائٹ سوا المین اسکیم	پنشن فنڈ ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی (PFRDA) نے نیشنل پنشن سسٹم-لائٹ (NPS-Lite) متعارف کرایا ہے، جو معاشی طور پر پسماندہ افراد کے لیے گروپ سروسنگ پر مبنی کم چارج ماڈل ہے۔
قومی دیہی روزگار مشن [NRLM]	این آر ایل ایم وزارت دیہی ترقی، حکومت ہند کی جانب سے نافذ کردہ غربت کے خاتمے کا ایک اہم پروگرام ہے۔
قومی مہارت ترقی کارپوریشن [NSDC]	نیشنل اسکول ڈیولپمنٹ کارپوریشن (NSDC) ایک غیر منافع بخش پبلک لیٹیڈ کمپنی ہے جو کمپنیز ایکٹ، 1956 کے سیکشن 25 (جواب کمپنیز ایکٹ 2013 کے سیکشن 8 کے مطابق ہے) کے تحت کام کرتی ہے، جو وزارت اسکول ڈیولپمنٹ اینڈ انٹرپرائیوٹری شپ (MSDE) کے تحت پبلک پرائیویٹ پارٹنرشپ (PPP) ماڈل کے طور پر کام کرتی ہے تاکہ مختلف اسکولنگ اقدامات کو بہتر، سپورٹ اور مربوط کیا جاسکے
پردھان منتری کوشل وکاس یوجنا [PMKV]	پردھان منتری کوشل وکاس یوجنا 2015 (PMKVY) میں ملک میں مہارتوں کی ترقی کی حوصلہ افزائی اور فروغ کے لیے شروع کی گئی تھی، مفت مختصر دورانیے کی مہارت کی تربیت فراہم کر کے اور نوجوانوں کو مہارتوں کی سرٹیفیکیشن کے لیے مالی انعامات فراہم کر کے اس کی حوصلہ افزائی کی جاتی ہے۔
مکمل منسلک منصوبہ [PLP]	PLP ضلع کے مختلف شعبوں کے لیے قرض کی صلاحیت کا تفصیلی سائنسی جائزہ فراہم کرتا ہے۔ یہ شعبہ جات کے مخصوص انفراسٹرکچر کے خلا اور ریاستی حکومتوں اور مالیاتی اداروں کی جانب سے ترجیحی شعبے کے تحت دستیاب امکانات سے فائدہ اٹھانے کے لیے کی جانے والی اہم مداخلتوں کو اجاگر کرتا ہے۔
پردھان منتری جیون جیوتی بیمہ یوجنا [PMKVY]	[PMKVY] ایک انشورنس اسکیم ہے جو حکومت ہند نے شروع کی ہے، جو 18 سے 50 سال کی عمر کے افراد کو لائف انشورنس کو فراہم کرتی ہے۔ یہ حکومت کی جن سورا کشا اسکیم کا حصہ ہے، جس میں PMSBY اور APY شامل ہیں۔
پردھان منتری سرکشا یا یوجنا [PMSBY]	PMSBY ایک حادثاتی انشورنس اسکیم ہے، جو حکومت ہند نے شروع کی ہے، جو 18 سے 70 سال کی عمر کے افراد کو حادثاتی موت اور معذوری کی کوریج فراہم کرتی ہے۔ یہ حکومت کی جن سورا کشا اسکیم کا حصہ ہے، جس میں PMJJBY اور APY شامل ہیں۔
رجسٹر اور ٹرانسفر ایجنٹس [RTA]	رجسٹر اریٹرانسفر ایجنٹس وہ ٹرسٹ یا ادارے ہیں جو میوچل فنڈ ہاؤسز کی سہولت کے لیے سرمایہ کاروں کے لین دین کی تفصیلی ریکارڈز کو رجسٹر اور برقرار رکھتے ہیں۔
ریگولیٹری سینڈ باکس	ریگولیٹری سینڈ باکس اہل اداروں کو اپنے جدید مصنوعات یا خدمات کو کنٹرول شدہ ماحول میں براہ راست آزمانے کا موقع فراہم کرتا ہے۔ یہ ریگولیٹر، جدت پسندوں، مالیاتی خدمات فراہم کرنے والوں، اور آخری صارفین کے درمیان تعاون ہے۔
دیہی خود روزگار اور ٹریننگ انسٹیٹیوٹ [R-SETIs]	دیہی سیلف ایمپلائمنٹ ٹریننگ انسٹیٹیوٹس بینکوں کے زیر انتظام ہیں، جس میں حکومت ہند اور ریاستی حکومت کے فعال تعاون سے دیہی نوجوانوں کی ضروری مہارتوں کی تربیت اور مہارتوں کی ترقی کو یقینی بنایا جاسکے تاکہ بے روزگاری کے مسئلے کو کم کیا جاسکے
خود نظم و ضبط تنظیمیں [SROs]	سیلف ریگولیٹری آرگنائزیشنز (SROs) ماہرین کی تکنیکی مہارت سے فائدہ اٹھا کر ضوابط کی موثریت کو بڑھاتی ہیں اور ریگولیٹرز کے لیے فیڈبک میکانزم کے طور پر ریگولیٹرز کے لیے ریگولیٹری پالیسیوں کی تشکیل/باریک سازی میں مدد دیتی ہیں۔
چھوٹا صنعتیں ترقی بینک آف انڈیا [SIDBI]	اسمال اینڈ سٹریٹ ڈیولپمنٹ بینک آف انڈیا (SIDBI) جو 2 اپریل 1990 کو بھارتی پارلیمنٹ کے ایک ایکٹ کے تحت قائم ہوا، مانیکرو، اسمال اینڈ میڈیم انٹرپرائز (MSME) سیکٹر کی فروغ، مالی معاونت اور ترقی کے ساتھ ساتھ اسی طرح کی سرگرمیوں میں ملوث اداروں کے افعال کے ہم آہنگی کے لیے پرنسپل مالیاتی ادارہ ہے۔
اسکل ڈیجیٹل انڈیا ہب	اسکل انڈیا ڈیجیٹل ہب ایک ایسا پلیٹ فارم ہے جس کا مقصد بھارتی افراد کو آن لائن طریقے سے مہارت سکھانا، دوبارہ مہارت دینا (ری اسکول) اور موجودہ مہارتوں کو بہتر بنانا (اپ اسکول) ہے۔ یہ پلیٹ فارم ملازمین اور ملازمت دینے والوں کے درمیان ایک پل کا کام کرتا ہے، اور تعلیمی اداروں کو صنعت کی ضروریات کے مطابق نصاب تیار کرنے یا اس میں ترمیم کرنے کی اجازت دیتا ہے۔

اہم اصطلاحات اور تعریفیں

اسکل انڈیا مشن	اسکل انڈیا مشن حکومت ہند کی ایک اہم پہل ہے۔ اسکل انڈیا مشن کے تحت، وزارت اسکل ڈیولپمنٹ اینڈ انٹرپرائز پورسپ (MSDE) ملک بھر میں تربیتی مراکز کے ذریعے مختلف مہارتوں کی ترقی کے پروگرامز/اسکیمیں نافذ کر رہی ہے۔
ریاستی سطح کے بینکرز کمیٹی [SLBC]	اسٹیٹ لیول بینکرز کمیٹی (SLBC) اپریل 1977 میں قائم کی گئی تھی، جو ایک اعلیٰ سطحی بین ادارہ جاتی فورم ہے جس میں بینکوں، حکومتی محکموں، ترقیاتی مالیاتی اداروں وغیرہ کے نمائندے شامل ہیں۔ اس کمیٹی کا مقصد ہر ریاست میں ریاست کی ترقی کے لئے ایک مناسب ہم آہنگی کا نظام قائم کرنا تھا، تاکہ تمام ریاستوں میں یکساں بنیادوں پر ترقی کی کوششیں کی جاسکیں۔
پائیدار ترقی کے اہداف [SDG]	پائیدار ترقی کے اہداف (SDGs)، جو 17 عالمی اہداف پر مشتمل ہیں، کو 2015 میں اقوام متحدہ نے اپنایا تھا۔ یہ ایک عالمی اقدام کی اپیل ہے تاکہ غربت کا خاتمہ کیا جاسکے، سیارے کی حفاظت کی جاسکے، اور یہ یقینی بنایا جاسکے کہ 2030 تک تمام افراد امن اور خوشحالی کا لطف اٹھائیں۔
پائیدار قرض داری	پائیدار قرض داری کے لیے ایک اصول یہ ہے کہ بقایا قرضوں کی ماہانہ ادائیگی کی رقم گھرانے کی ماہانہ آمدنی کے نصف سے زیادہ نہ ہو۔
ٹیسر 7 اور VI سینٹرز	آبادی کے لحاظ سے مراکز کی درجہ بندی (مردم شماری 2011)۔ ٹیسر 7 - وہ مراکز جن کی آبادی 5,000 سے 9,999 کے درمیان ہے۔ ٹیسر VI - وہ مراکز جن کی آبادی 5000 سے کم ہے۔
اڈیو ایسٹ پلیٹ فارم	وزارت MSME، حکومت ہند کا اڈیو ایسٹ پلیٹ فارم غیر رسمی مائیکرو اینٹرپرائزز کی آن لائن رجسٹریشن کو معاون عمل کے ذریعے فراہم کرتا ہے تاکہ اڈیو ایسٹ رجسٹریشن نمبر اور اڈیو ایسٹ سرٹیفکیٹ تیار کیے جاسکیں۔
یونائیٹڈ پیمنٹ انٹرفیس [UPI] لائٹ	UPI LITE ایک ادائیگی کا حل ہے جو موجودہ UPI ایکو سسٹم پر وٹو کو لپز پر چلتا ہے تاکہ کم قیمت کے لین دین کو حقیقی وقت میں ریٹرن بینک کے کوری بیکنگ سسٹمز استعمال کیے بغیر ممکن بنایا جاسکے۔ یہ اس وقت فی لین دین کی حد 1000 ₹، یومیہ مجموعی استعمال 10000 ₹، اور زیادہ سے زیادہ بیلنس 5000 ₹ کے ساتھ کام کر رہا ہے۔
یونائیٹڈ پیمنٹ انٹرفیس [UPI] لائٹ ایکس	UPI LITE X UPI LITE کی طرح ہی ہے، سوائے اس کے کہ یہ انٹرنیٹ کنیکٹیویٹی کے بغیر آف لائن ادائیگی کی اجازت دیتا ہے، جس سے موجودہ UPI LITE کی خصوصیات میں اضافہ ہوتا ہے۔ یہ فی الحال ہر ٹرانزیکشن کے لئے 500 ₹ کی حد، روزانہ کا مجموعی استعمال 4000 ₹ تک، اور ایک وقت میں زیادہ سے زیادہ بیلنس 2000 ₹ کے ساتھ کام کرتا ہے۔
غیر ساختہ اضافی سروس ڈیٹا [USSD]	یو ایس ایس ڈی (غیر ساختہ سپلیمنٹری سروس ڈیٹا) ایک گلوبل سسٹم فار موبائل کمیونیکیشنز (GSM) پروٹوکول ہے جو نیٹسٹ میسجز بھیجنے کے لیے استعمال ہوتا ہے۔ بھارت میں، *99# این پی سی آئی کی یو ایس ایس ڈی پر مبنی موبائل بینکنگ سروس ہے۔
یونین ٹیریٹری لیول بینکرز کمیٹی [UTLBC]	SLBC کی طرح، جو یونین ٹیریٹری سطح پر فورم ہے [بھارت میں 28 ریاستیں اور 8 یونین ٹیریٹریز ہیں]

ایگزیکٹو خلاصہ

قومی حکمت عملی برائے مالی شمولیت 2019-2024 (NSFI) نے بھارت میں مالی شمولیت کی پالیسیوں کے وژن اور اہم مقاصد کو پیش کیا، تاکہ قومی سطح پر مالی شمولیت کے عمل کو بڑھانے اور مستحکم کرنے میں مدد مل سکے، جس میں مالی شعبے کے تمام شراکت داروں کے تعاون سے عمل کا ایک وسیع ہم آہنگی قائم کی گئی ہو۔ اس کا مقصد مالی شمولیت کو بڑھانا، گہرا کرنا، اور تیز کرنا تھا، ساتھ ہی ساتھ مالی خواندگی اور صارفین کے تحفظ کو فروغ دینا، تاکہ اقتصادی فلاح و بہبود، خوشحالی اور

پائیدار ترقی کو فروغ دیا جاسکے۔ NSFI کی پانچ سالہ مدت 2019-2024 کے دوران مالی شمولیت کے رسائی، استعما اور معیار کے پہلوؤں میں نمایاں بہتری آئی۔

2. اس سفر کو جاری رکھتے ہوئے اور بینک اکاؤنٹ کی ملکیت میں اضافے کو تقریباً مکمل کرنے، جسمانی اور ڈیجیٹل رسائی کے بنیادی ڈھانچے میں توسیع، اور صارفین کی آگاہی اور تحفظ کے اقدامات میں بہتری کو بڑھاتے ہوئے، NSFI 2025-30 مالی شمولیت کی کوششوں کو رسمی مالیاتی خدمات تک ہموار اور موثر رسائی کی طرف بڑھاتا ہے، جس کے ساتھ مالی خواندگی، صارف کی آگاہی اور صارفین کے تحفظ بھی شامل ہیں۔ یہ ایک ہم آہنگ ماحولیاتی نظام کے نقطہ نظر کو اپنانے اور آخری میل تک رسائی کے معیار اور مستقل مزاجی کو بہتر بنانے پر زور دیتا ہے، اور مالی خدمات کے موثر استعمال کو ہنرمندی اور روزگار کے اقدامات کے ذریعے منسلک کرتا ہے۔

3- NSFI: 2025-30 دستاویز پانچ ابواب پر مشتمل ہے۔ باب اول NSFI: 2019-24 کا ایک جائزہ پیش کرتا ہے۔ یہ NSFI: 2019-24 کے تحت اسٹریٹیجک ستونوں اور سنگ میلوں کو اجاگر کرتا ہے اور اپنے سنگ

میلوں کے حصول میں پیش رفت کا تفصیلی جائزہ پیش کرتا ہے۔

4- باب دوم بھارت میں مالی شمولیت کی حالت کا تجزیہ کرتا ہے، جس

میں مالیاتی شمولیت کے کلیدی پیرامیٹرز جیسے بینکنگ بنیادی ڈھانچے، فی کس بینک اکاؤنٹس/کارڈز کی تعداد، بینک ڈپازٹس، کریڈٹ، اور میوچ وکل فنڈ- اثاثہ زیر انتظام، انشورنس/پنشن سبسکرائبرز اور معاون بنیادی ڈھانچے، ڈیجیٹل لین دین کی

مقدار اور قیمت، مالیاتی خواندگی کے پروگرامز، اور مالیاتی شمولیت انڈیکس شامل ہیں۔ تجزیہ مختلف مالی شمولیت کے پیرامیٹرز میں اچھی پیش رفت دکھاتا ہے۔ یہ باب مالیاتی شمولیت کے لیے کچھ رسد اور طلب کی رکاوٹوں پر بھی بحث کرتا ہے، جو تجرباتی مطالعات کی بنیاد پر ہیں، تاکہ NSFI: 2025-30 کی سفارشات مناسب پالیسی حل کے ذریعے ان رکاوٹوں کو دور کرنے کے لیے ہم آہنگ ہوں۔

5. NSFI دستاویز کے باب III- میں یہ بات واضح کی گئی ہے کہ مالی شمولیت کا مقصد صرف مالی خدمات تک رسائی فراہم کرنے تک محدود نہیں ہے، بلکہ لوگوں کی خوشحالی کے لیے مالی خدمات کا موثر استعمال یقینی بنانا ہے، جس سے مالی تحفظ، مالی استحکام اور مالی نظم و ضبط کے حوالے سے مطلوبہ نتائج حاصل کیے جاسکتے ہیں۔ NSFI: 2025-30 کا وژن یہ ہے کہ روزگار کے مواقع، مالی خواندگی، ڈیجیٹل عوامی انفراسٹرکچر اور صارفین کے تحفظ کی مدد سے دار، موزوں اور سستی مالی خدمات کی دستیابی کو یقینی بنانے کے لیے تمام شراکت داروں کی ہم آہنگ کوششوں کے ساتھ مالی شمولیت کے نظام کو مضبوط کیا جائے۔ NSFI: 2025-30 کا ٹائم لائن اقوام متحدہ کے 2030 کے پائیدار ترقی کے ایجنڈے کے مطابق مرتب کیا گیا ہے۔ 2030 کے عالمی ایجنڈے کے اصول۔ ”کسی کو پیچھے نہ چھوڑو“، کثیر جہتی ترقی، اور این ایس ایف آئی کی اسٹریٹیجک پالیسی کے مقاصد خاص طور پر کمزور اور پسماندہ افراد کی خوشحالی کے حوالے سے ایک دوسرے کے ہم آہنگ ہیں۔

6. NSFI: 2025-30 کے باب چہارم میں ملک میں مالیاتی شمولیت کی حالت کو بلند کرنے کے لیے درج ذیل پانچ اسٹریٹیجک اہداف (پنج-جیوتی) پیش کیے گئے ہیں۔

1. تبدیلیوں اور چھوٹے کاروباروں کو مالی تحفظ اور مالی سیکورٹی فراہم کرنے کے لیے ہم آہنگ، ذمہ دار، موزوں اور معقول طریقوں سے مختلف اقسام کی مالی خدمات فراہم کرنا اور ان کے استعمال میں بہتری لانا۔

II. خواتین کی قیادت میں مالی شمولیت کے لیے صنفی حساس نقطہ نظر اپنانا اور گھرانوں کی مالی مضبوطی کو بہتر بنانے کے لیے مختلف حکمت عملیاں، خاص طور پر محروم اور کمزور طبقات کے لیے۔

III. معیشت کی ہم آہنگی، مہارت کی ترقی اور معاونت کے ماحولیاتی نظام اور اس کے مالی شمولیت کے ساتھ تعلقات۔

IV. مالی تعلیم کو مالی نظم و ضبط کو فروغ دینے کے لیے ایک آلے کے طور پر استعمال کرنا۔

IV. صارفین کے تحفظ اور شکایات کے ازالے کے اقدامات کے معیار اور اعتبار کو مضبوط بنانا۔

8- خلاصہ یہ کہ، NSFI: 2025-30 سچھلی حکمت عملی کے دوران حاصل ہونے والی کامیابیوں اور پیش رفت کو استعمال کرتا ہے اور مالی شمولیت کے ماحولیاتی نظام کو لوگوں کی فلاح و بہبود کی طرف مزید گہرا اور مضبوط بنانے کے لیے ایک اسٹریٹجک وژن اور راستہ قائم کرنے کی کوشش کرتا ہے۔

7- بیج-جیوتی کے تحت پالیسی کے مقاصد میں 47 کاروائیوں کے ذریعے عمل میں لائی جانے والی منظم سفارشات شامل ہیں، جن میں نگرانی اور پیمائش کے نظام پر باب 7- میں بیان کردہ تین پیمائشی نظاموں سے متعلق کاروائیاں شامل ہیں۔ اس پالیسی میں مالی شمولیت کے استعمال اور معیار کو بہتر بنانے پر زیادہ توجہ دی گئی ہے،

باب-اول مالیاتی شمولیت کے لیے قومی حکمت عملی 2019-24 (NSFI): ایک جائزہ

مالی شمولیت کے لیے قومی حکمت عملی 2019-2024 (NSFI) نے مالی شمولیت کی پالیسیوں کے نقطہ نظر اور اہم مقاصد کا تعین کیا تاکہ مالی شعبے کے تمام اسٹیک ہولڈرز کی کوششوں کو یکجا کرتے ہوئے قومی سطح پر مالی شمولیت کے عمل کے دائرہ کار کو بڑھانے اور اسے برقرار رکھنے میں مدد مل سکے۔ اس حکمت عملی نے ملک میں اقتصادی خوشحالی، خوش حالی اور پائیدار ترقی کو فروغ دینے کے لیے مالی شمولیت کی رفتار تیز کرنے کا راستہ ہموار کیا۔

2- یہ حکمت عملی حکومت ہند، دیگر مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز جیسے سیکورٹیز اینڈ

انسٹیٹیوٹ بورڈ آف انڈیا (SEBI)، انشورنس کی مشاورت اور تجاویز کی بنیاد پر تیار کی گئی۔ ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی آف انڈیا (IRDAI)، اور پنشن فنڈ ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی آف انڈیا (PFRDA) کے علاوہ خصوصی ادارے اور مارکیٹ کے شرکاء جیسے نیشنل بینک فار ایگریکلچر اینڈ رورل ڈیولپمنٹ (NABARD)، نیشنل پیمنٹس کارپوریشن آف انڈیا (NPCI)، کمرشل بینک وغیرہ شامل ہیں۔

3- اس حکمت عملی میں ملک کی ترقی سے متعلق ترجیحات کو مد نظر رکھتے ہوئے، رسمی مالی مصنوعات اور خدمات تک پہنچنے کی راہ میں آنے والی ممکنہ رکاوٹوں کو دور کرنے کی کوشش کی گئی۔ اس میں یہ تسلیم کیا گیا کہ مالی تعلیم اور صارف کے تحفظ پر توجہ مرکوز کرتے ہوئے مضبوط مالی شمولیت کی پالیسیوں کے ذریعے حمایت یافتہ جامع مالی نظام نہ صرف معاشی ترقی کے لیے، بلکہ غریبوں کے لیے بھی مددگار ثابت ہوتا ہے۔ اس کے علاوہ، اس میں آمدنی کی عدم مساوات اور غربت کو کم

کرنے، سماجی ہم آہنگی اور مشترکہ اقتصادی ترقی کو فروغ دینے کی صلاحیت کو بھی اجاگر کیا گیا ہے۔ NSFI نے یہ وضاحت کی کہ مالی طور پر محروم طبقے کو غیر رسمی متبادل کے علاوہ کوئی دوسرا اختیار دستیاب نہیں ہوتا، جس کی وجہ سے وہ مالی بحران، قرض اور غربت کا شکار ہو جاتے ہیں، اور آخر کار انہیں کئی قسم کی مادی، سماجی، ثقافتی اور نفسیاتی رکاوٹوں اور نقصانات کا سامنا کرنا پڑتا ہے۔ لہذا، اس بارے میں پالیسی سازوں کی طرف سے مؤثر کارروائی کی ضرورت پر زور دیا گیا ہے۔

4- NSFI نے وسیع پیمانے پر دستیاب تجرباتی شواہد سے اتفاق کیا کہ کس طرح مالیاتی شمولیت مجموعی معاشی پیداوار کو بڑھانے اور قومی سطح پر غربت و آمدنی کی عدم مساوات کو کم کرنے میں کثیر اثر ڈالتی ہے۔ اس نے اس بات پر زور دیا کہ خواتین کی مالی شمولیت صنفی مساوات اور خواتین کی معاشی خود مختاری کے لیے خاص طور پر اہم ہے۔ اپنی مالی زندگی پر زیادہ کنٹرول کے ساتھ، خواتین خود اور اپنے خاندانوں کو غربت سے نکلنے میں مدد دے سکتی ہیں، غربت میں گرنے کے خطرے کو کم کر سکتی ہیں؛ غیر رسمی شعبے سے ان کے استحصال کو ختم کرنا؛ اور ان کی قابل پیمائش اور پیداواری معاشی سرگرمیوں میں مکمل طور پر حصہ لینے کی صلاحیت کو بڑھانا۔ ایک جامع مالیاتی نظام استحکام، دیانت داری اور منصفانہ ترقی کی حمایت کرتا ہے، جسے NSFI چھ اسٹریٹجک ستونوں (شکل 1.1) اور 18 سنگ میلوں کے ذریعے حاصل کرنے کا ارادہ رکھتا ہے۔

شکل 1.1: NSFI (2019-24) اسٹریٹجک ستون



NSFI کے سگ میل کے حصول میں پیش رفت کا جائزہ

میں ذمہ دارانہ مالیاتی جدت کو فروغ دینے کی کوششیں بھی ہوئیں، کئی گروپس ریگولیٹری سینڈ باکس کے تحت شروع کیے گئے اور نئے مالیاتی حل کو مرکزی دھارے میں لے کر آخری مرحلے تک پہنچے۔ مالیاتی شمولیت کی طلب کے حوالے سے کئی اہم کامیابیاں حاصل ہوئیں، جن میں ملک کے تمام بلاکس کی کوریج سینٹرز فار فنانشل لٹریسی (CFL)، نیشنل سینٹرز فار فنانشل ایجوکیشن (NCFE) کی جانب سے کلیدی شعبوں کے لیے مخصوص مالیاتی خواندگی ماڈیولز کی ترقی، شکایات کے ازالے کے لیے ویب پورٹلز کا قیام/توسیع اور تمام مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز کی جانب سے ٹول فری ہیلپ لائن نمبرز کی ادارہ جاتی حیثیت شامل ہے۔

7- اس حکمت عملی کے پانچ سالہ عرصے کے دوران، مالیاتی شمولیت کی حد میں نمایاں بہتری آئی ہے۔ دیہات میں بینکنگ آؤٹ لیٹس کی کل تعداد مارچ 2019 میں 5.97 لاکھ سے بڑھ کر مارچ 2024¹ میں 15.98 لاکھ ہو گئی ہے۔ اسی طرح، بنیادی بچت بینک ڈپازٹ اکاؤنٹس کی کل تعداد مارچ 2019 میں 57.42 کروڑ سے بڑھ کر مارچ 2024² میں 70.59 کروڑ ہو گئی ہے۔ انشورنس اور پنشن اسکیموں کے لیے اندراج بھی حکمت عملی کے دوران بہتر ہوا ہے، پردھان منتری جیون جیوتی بیمہ یوجنا (PMJJBY) میں اندراج مارچ 2019 میں 5.34 کروڑ سے بڑھ کر مارچ 2024³ میں 16 کروڑ ہو گیا، جس کا CAGR 25 فیصد ہے۔ اسی طرح، پردھان منتری سورکشا یوجنا (PMSBY) میں اندراج 13.52 کروڑ سے بڑھ کر 33.78 کروڑ ہو گیا⁴، جس کا CAGR 20 فیصد تھا۔ اٹل پنشن یوجنا (APY) کے سبسکرائبرز کی مجموعی شرح 42 فیصد کے ساتھ 97 لاکھ سے بڑھ کر 555 لاکھ تک پہنچ گئی۔

8- ان کے علاوہ حکمت عملی کے دوران، ریزرو بینک نے 2021 میں دو مخصوص اشاریے متعارف کروائے: ڈیجیٹل پیمنٹس انڈیکس (DPI) اور فنانشل انکلوژ ناؤ انڈیکس (FI-Index) تاکہ ادا نیگیوں کی ڈیجیٹلائزیشن کی حد کو معلوم کیا

5- جنوری 2020 کو جاری کی گئی اس حکمت عملی کا مقصد مالی شمولیت کو وسیع اور گہرا کرنا تھا، اس کے علاوہ مالی خواندگی اور صارفین کے تحفظ کو بڑھاوا دینا تھا، اور اس کے ساتھ ساتھ رسمی مالی خدمات تک رسائی فراہم کرنے کے مؤثر طریقے تلاش کرنا تھا۔ حکمت عملی کی مدت کے دوران، NSFI نے ملک میں مالی شمولیت کو مزید گہرا کرنے میں تیز رفتار ترقی کی۔ آخری حد تک رسمی مالی خدمات کی فراہمی پر زور دیتے ہوئے، شناخت شدہ 500 خاندانوں کے 99.9 فیصد گاہکوں/آبادیوں کے 5 کلومیٹر کے دائرے میں کسی نہ کسی صورت میں بینکنگ خدمات فراہم کی گئیں۔ اس آخری حد تک رسائی کے لیے کاروباری نمائندے (BC) چننے کے لیے کئی اقدامات کیے گئے ہیں۔

6- قبولیت کے انفراسٹرکچر کی دستیابی میں نمایاں بہتری آئی ہے، جس کے نتیجے میں ڈیجیٹل مالیاتی خدمات کو تیزی سے اپنانا ممکن ہوا ہے، جیسے کہ پیمنٹ انفراسٹرکچر ڈیولپمنٹ فنڈ (PIDF)، بھارت نیٹ پروجیکٹ، مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز میں e-KYC کی فراہمی، اور ڈیجیٹل ادا نیگیوں کے ماحولیاتی نظام کی توسیع اور گہرائی (EDDPE) منصوبے کی توسیع اور گہرائی کے ذریعے۔ پانچ سالہ عرصے

1 فنانشل انکلوژن پلان [FIP] ماہانہ واہی

2 ایڈ

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

4 ایڈ

جاسکے اور ملک بھر میں مالی شمولیت کی سطح کا جائزہ لیا جاسکے۔ DPI، جو مارچ 2019 میں 153.47 تھا، مارچ 2024 میں یہ شرح 445.50 تک پہنچ گئی ہے۔ جس میں ایکسیس سب انڈیکس 2019 میں 49.9 سے بڑھ کر 2024 میں 64.2 ہو گیا ہے، NSFI کے ہر اسٹریٹجک اہداف/سنگ میل کے حوالے سے ہونے والی پیش رفت کا مختصر خلاصہ ضمیمہ 1 میں پیش کیا گیا ہے۔

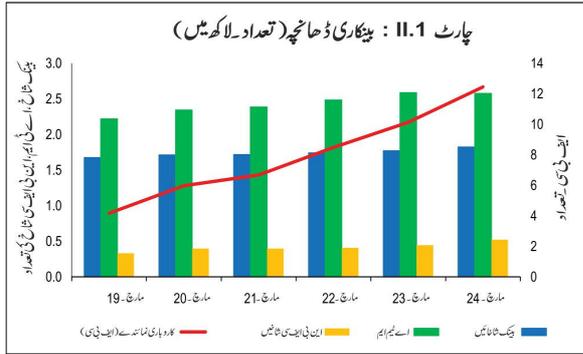
55.5 ہو گیا ہے اور کوالٹی سب انڈیکس 2019 میں 52.6 سے بڑھ کر 2024 میں 65.8 ہو گیا ہے۔

2019FIIndex 2019 میں 49.9 سے بڑھ کر 2024 میں 64.2 ہو گیا ہے، جس میں ایکسیس سب انڈیکس 2019 میں 67.5 سے بڑھ کر 2024 میں 79.3 ہو گیا، یوزر سب انڈیکس 2019 میں 38.7 سے بڑھ کر 2024 میں

باب-دوم بھارت میں مالی شمولیت کی حالت

مالی شمولیت: پیش رفت اور کلیدی رجحانات—2019-24

2019-24 : NSFI کے پانچ سالہ عرصے میں مالی شمولیت کی رسائی، استعمال، اور معیار کے پہلوؤں میں نمایاں بہتری دیکھی گئی۔ 2025 : NSFI30 کی طرف بڑھتے ہوئے، یہ ضروری ہے کہ 2019-24 : NSFI کے دوران حاصل ہونے والی پیش رفت کا جائزہ لیا جائے اور آنے والے دور کا انتظار کیا جائے۔



4- جہاں تک فی لاکھ آبادی کی نسبت بینکنگ انفراسٹرکچر میں ترقی کا سوال ہے، 2019 میں فی لاکھ آبادی کے لیے 30.1 ایف۔بی۔سی تھے، جو بڑھ کر 85.6 فی لاکھ ہو گئے۔ بینک شناخت اور اے ٹی ایم کی صورت حال ایک سطح پر برقرار رہی، جہاں فی لاکھ آبادی کے حساب سے شناخت کی اوسط تعداد تقریباً 12.5 کے آس پاس تھی اور ATM کی اوسط تعداد 17 سے 18 (چارٹ II.2) کی سطح پر قائم رہی۔

2- مندرجہ ذیل پیراگراف مالیاتی شمولیت کے اہم پہلوؤں سے متعلق پیش رفت اور رجحانات¹ پیش کرتے ہیں، جن میں بینکنگ انفراسٹرکچر، فیکس بینک اکاؤنٹس/کارڈز کی تعداد، بینک ڈپازٹس، کریڈٹ، اور میوچل فنڈ-اثاثہ زیر انتظام، انشورنس/پنشن سبسکرائبرز اور معاون انفراسٹرکچر، ڈیجیٹل لین دین کی مقدار اور قیمت، مالیاتی خواندگی کے پروگرام اور شرکاء، اور مالیاتی شمولیت کا اشاریہ۔

بینکنگ انفراسٹرکچر



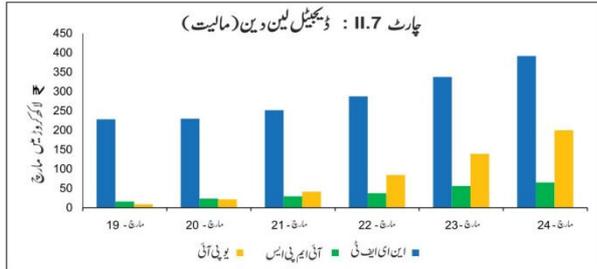
بینکنگ انفراسٹرکچر کا استعمال

5- چارٹ II.3 بینکنگ انفراسٹرکچر کے استعمال کو فی کس تعداد میں بیان کرتا ہے، جس کے بعد چارٹ II.4 میں میوچل فنڈ اثاثوں کے زیر انتظام (MFAUM)، بینک ڈپازٹس، اور کریڈٹ کارڈز کا رجحان آتا ہے۔

3- بینک برانچز، خود کار ٹیلر مشینیں (NBFC)، (ATMs)، برانچز، اور کلسٹ پوائنٹس بزنس کورس پونڈمنٹس کی تعداد کے لحاظ سے بینکنگ انفراسٹرکچر جو چارٹ II.1 میں دکھایا گیا ہے۔ چارٹ میں برانچز اور اے ٹی ایمز میں معتدل مگر مسلسل اضافہ دکھایا گیا ہے، ساتھ ہی کلسٹ پوائنٹس بزنس کورس پونڈمنٹس (FBCs) کی تعداد میں تیزی سے اضافہ بھی ہوا ہے۔ FBCs نے بینکنگ انفراسٹرکچر کی آخری حد تک نمایاں معاونت فراہم کی ہے۔

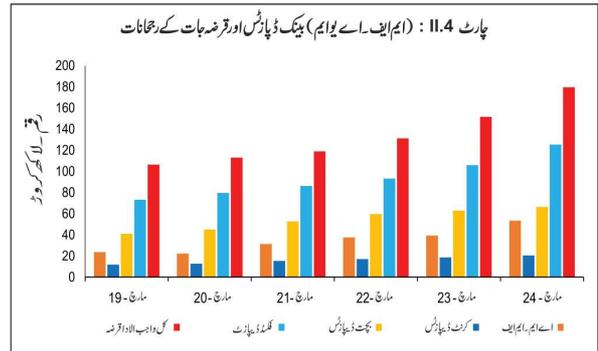
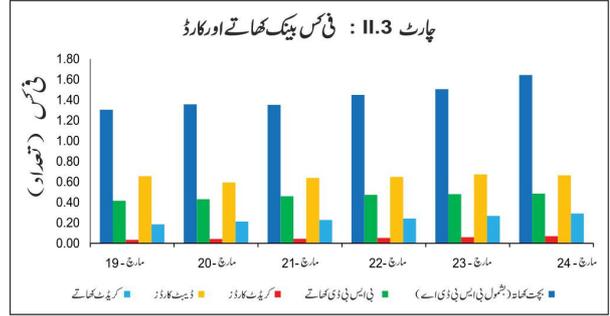
ڈیجیٹل لین دین اور استعمالات

8- ڈیجیٹل بینک انفراسٹرکچر کی بنیاد پر، حجم اور قدر دونوں کے لحاظ سے ڈیجیٹل لین دین نے مالیاتی شمولیت کی پہل کارپوں کی رسائی کو گہرا اور وسیع کرنے میں نمایاں کردار ادا کیا ہے (چارٹس 11.6 اور 11.7)۔ یونیٹائیڈ پیمنٹس انٹرنیشنل (UPI) کی قیادت میں ڈیجیٹل لین دین کی تعداد میں بے پناہ اضافہ ہوا ہے۔ ری ٹیل ڈیجیٹل ادائیگیوں میں، قومی الیکٹرانک فنڈز ٹرانسفر (NEFT)، فوری ادائیگی کی سروس (IMPS) اور UPI میں نمایاں اضافہ ہوا ہے، جس میں UPI نے اس سے کہیں زیادہ عروج پایا ہے 2023-24 میں 13,000 کروڑ لین دین۔ تاہم، NEFT میں لین دین کی قدر بہت زیادہ تھی جیسا کہ چارٹ 11.7 میں دکھایا گیا ہے۔



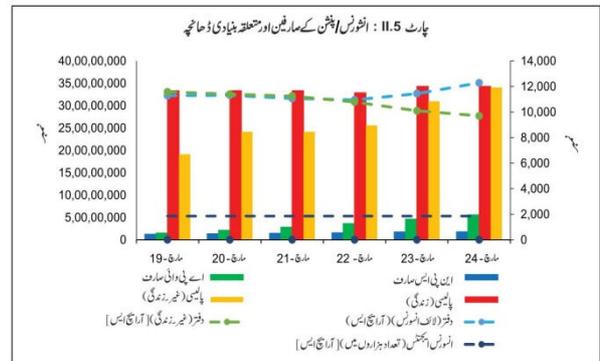
مالیاتی شمولیت کا معیار - مالیاتی خواندگی

9- مالی خواندگی مالی شمولیت کے معیار کے اہم عوامل میں سے ایک ہے، جس نے 2019-24 کے دوران زبردست پیش رفت دکھائی ہے۔ چارٹ 11.8 میں (سوائے کووڈ-19 کے دور کے) سینٹرز فار فنانشل لٹریسی (CFLs) اور فنانشل لٹریسی سینٹرز (FLCs) کے زیر انتظام مالیاتی خواندگی پروگراموں کی تعداد میں مسلسل اضافہ دکھایا گیا ہے، خاص طور پر گزشتہ دو سالوں میں، جب CFLs کے کھلنے میں تیزی سے اضافہ ہوا ہے اور شرکاء کی تعداد 3.5 کروڑ سے زیادہ ہے۔ اس کے علاوہ مالیاتی خواندگی بھی اس حوالے سے نمایاں ہے۔

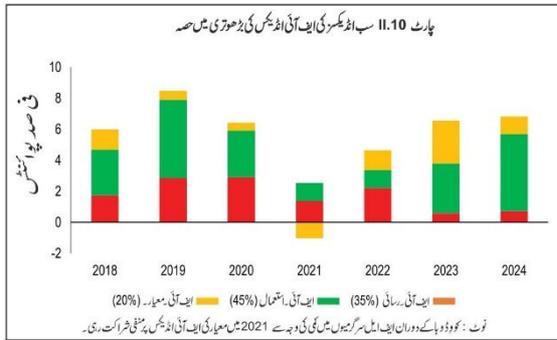
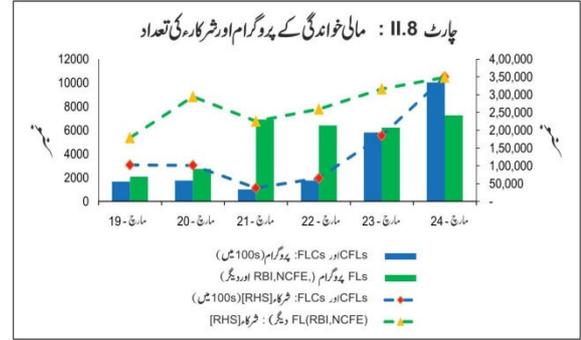
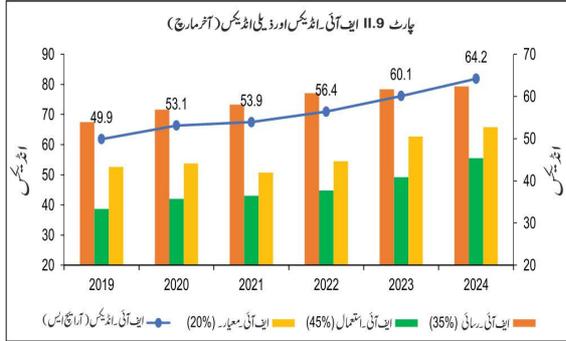


6- چارٹ 11.3 فی کس بینک اکاؤنٹس اور کارڈز کے حوالے سے بینکنگ انفراسٹرکچر کے استعمال پر روشنی ڈالتا ہے، اس کے بعد چارٹ 11.4 میں پچھلے پانچ سالوں میں میوچل فنڈز کے زیر انتظام اثاثوں (MFAUM)، بینک ڈپازٹس اور قرضوں کی رجحانات کو دکھایا گیا ہے۔

7- استعمال کا ایک اور اہم پہلو چارٹ 11.5 میں ظاہر ہوتا ہے، جو انشورنس/پنشن (NPS) سبسکرائبرز اور متعلقہ انفراسٹرکچر (دفاتر اور انشورنس کمپنیوں کے ایجنٹس) کے رجحان کو ظاہر کرتا ہے۔ تمام پیرامیٹرز، دفتر (غیر زندگی) کے علاوہ، ترقی کی نشاندہی کرتے ہیں اور اٹل پنشن یوجنا کے صارفین کی تعداد میں نمایاں بہتری آئی ہے۔



مجموعی پیش رفت - مالی شمولیت (FI Index)



10- چارٹ FI-Index 11.9 اور اس کے ذیلی اشاریوں (رسائی، استعمال، اور معیار) کے رجحان کو ظاہر کرتا ہے۔ FI-Index میں ان کی متعلقہ شرکت چارٹ 11.10 میں دکھائی گئی ہے۔ انڈیکس پانچ سال کے عرصے میں مسلسل ترقی دکھاتا ہے جس میں تمام ذیلی اشاریوں میں بہتری دیکھی گئی ہے۔ سال 2024 میں، انڈیکس میں سب سے بڑی ترقی استعمال کے ذیلی انڈیکس کی وجہ سے ہوئی، جو مالیاتی شمولیت کی گہرائی کو ظاہر کرتا ہے۔ 2021 میں کوالٹی سب انڈیکس میں کمی کی وجہ سے لاک ڈاؤن کی وجہ سے COVID-19 وبا کے دوران لاک ڈاؤن کی وجہ سے مالیاتی خواندگی کی سرگرمیوں کی تعداد میں کمی تھی۔

شمولیت کے اقدامات جو خواہش مند نوعیت کے ہوتے ہیں، ہمیشہ بہتری اور موثر بنانے کے لیے کوشش جاری رکھنی چاہئے، جس میں خلا کو کم کیا جائے اور زمینی سطح پر نفاذ کو ایک جامع نقطہ نظر اور نتائج کی سمت کے ساتھ بہتر بنایا جائے۔ اسی لیے، رائے اکٹھی کرنا، موجودہ اور ابتدائی سپلائی اور طلب کی رکاوٹوں کا جائزہ لینا اور مناسب پالیسی حل نافذ کرنا ضروری ہے۔ 30-2025 NSFI کی سفارشات اور طریقہ کار اس عمارت اور سمت کے مطابق ہیں۔

11- مندرجہ بالا تجزیہ مختلف مالی شمولیت کے پیرامیٹرز میں نمایاں ترقی اور پیش رفت کو ظاہر کرتا ہے جیسا کہ اوپر بیان کیا گیا ہے۔ NSFI نے COVID-19 وبا کے دوران بھی اہم کردار ادا کیا (باکس 11.1)۔ تاہم، مالی

1- ترقیاتی اور ریگولیٹری پالیسیوں کے بیان کے پیراگراف 8 (IV کے مطابق) (پچھلے دو ماہانہ ماہنامہ پالیسی اسٹینڈنٹ برائے 2021-22 مورخہ 17 اپریل 2021 کے تحت) بینک کی جانب سے سالانہ مالیاتی شمولیت انڈیکس (FI-Index) تیار اور شائع کیا جاتا تھا تاکہ ملک میں مالی سرمایہ کاری کی حد کو ناپا جاسکے۔

باکس II-1: COVID-19 وبا کے دوران FI ماحولیاتی نظام کا کردار

کووڈ-19 وبا نے ایک غیر متوقع عالمی سماجی و اقتصادی بحران پیدا کیا اور زندگی اور روزگار کو شدید نقصان پہنچایا، ساتھ ہی دور رس اثرات بھی چھوڑے۔ اس نے حکومتوں اور پالیسی سازوں کے لیے وبا سے پیدا ہونے والی مشکلات کو کم کرنے اور اس پر قابو پانے کے لیے ایک غیر معمولی چیلنج پیدا کیا، جس کے لیے مناسب امداد، بحالی اور حوصلہ افزائی کے اقدامات اپنائے گئے۔

آر۔ بی۔ آئی نے ڈیجیٹل مالی خدمات کو فروغ دینے کے لیے، PoS، ٹرمی نلز پر رابطے سے آزاد طریقے سے کارڈ کے لین دین کے حوالے سے اضافی تصدیقی عوامل (AFA) کی حد کو بڑھایا، اور ساتھ ہی ڈیجیٹل ادائیگیوں کے استعمال کو فعال طور پر بڑھا دیا۔ اس کے علاوہ، چھوٹے قرض داروں کے درمیان دباؤ کو کم کرنے کے لیے آر۔ بی۔ آئی نے کئی اقدامات کیے، جن میں چھ ماہ (1 مارچ 2020-31 اگست 2020) کی مدت کے لیے صارفین کی قرضوں پر قرض کی واپسی، نقد قرض اور ڈرافٹ کے ذریعے ورکنگ کیپٹل کی سہولتوں پر شرح سود کی معطلی، ورکنگ کیپٹل کی مالی اعانت کو آسان بنانا، اور افراد، چھوٹے کاروباروں اور MSMEs سے متعلق دباؤ والے قرضوں کے مسائل کو حل کرنے کے لیے مالی اداروں کو قابل بنانا شامل ہیں۔ اس کے علاوہ، ترجیحی شعبے کے قرضوں میں دی گئی کئی چھوٹیں بھی شامل ہیں۔

کیونکہ وبانے جسمانی ذرائع سے عوام کو مالی خواندگی فراہم کرنے میں رکاوٹیں ڈالی، اس لیے بینکوں کے علاقائی دفاتر (ROs) نے عوام میں مالی خواندگی کو بڑھانے کے لیے کمیونٹی ریڈیو چینلز، مقامی ٹی۔ وی چینلز اور مقامی ایف۔ ایم اسٹیشنز کے ذریعے علاقائی زبانوں/مقامی بولیوں میں مالی تعلیم دینے کے نئے طریقے اپنائے۔ اپنی طرف سے، SEBI نے ملک بھر میں سرمایہ کاروں سے ورچوئل طریقے سے رابطہ قائم کیا، جس کے تحت شیئر مارکیٹوں، ڈپازٹرز اور SEBI کی تسلیم شدہ سرمایہ کار ایسوسی ایشنوں اور ٹریڈرز کے ذریعے سرمایہ کاروں کے لیے آگاہی پروگرامز منعقد کیے۔

ہنوستانی سرکار، ریاستی حکومتوں، بھارتی مرکزی بینک اور دیگر متعلقہ اسٹیک ہولڈرز نے FI ماحولیاتی نظام کی آخری میل تک پہنچنے کے فائدے کو استعمال کرنے کے لیے کئی اقدامات کیے اور ڈیجیٹل وسائل نے مالی شمولیت کی کوششوں کو خاص طور پر ڈیجیٹل عوامی بنیادی ڈھانچے¹ (DPI) کے ذریعے موثر اور جدید طریقوں سے تیز کیا۔ کووڈ-19 وبا کے منفی اثرات کو کم کرنے کے لیے، بھارت حکومت نے 2020-21² کے دوران پی ایم غریب کلیان یوجنا کے تحت 54 وزارتوں سے متعلق 319 حکومت منصوبوں میں ڈیجیٹل طور پر ₹5.53 لاکھ کروڑ کی رقم آسانی سے تقسیم کی۔

کاروباری نمائندگی (BC) ماڈل لوگوں کے گھروں پر، خاص طور پر دیہی علاقوں میں، اس قسم کی امداد فراہم کرنے میں ایک اہم زندگی کی لائف لائن کے طور پر ابھرا۔ وبا کے دوران BC آڈٹ لیٹس کے ذریعے کیے گئے ICT-BC لین دین میں نمایاں اضافہ ہوا،³ 2020-21 کے دوران ₹2.25 لاکھ کروڑ مالیت کے 94 کروڑ سے زیادہ لین دین درج ہوئے۔

1- DPI کو عام طور پر ایک تکنیکی طور پر مشروط، باہمی تعاون کرنے والا، پائیدار اور مصفاہ لاجسٹکس سسٹم سمجھا جاتا ہے جو ضروری سماجی، عوامی اور پائیدار حل فراہم کرتا ہے۔ نظریاتی طور پر، DPIs کے تحت، ڈیجیٹل کرنا اور ڈیجیٹل ایسٹبلشمنٹ بنیادی طور پر روزمرہ کے شعبے میں ہوتا ہے۔ (G20 GPFPI درلڈ پیکیج 2023)۔ بھارت کے معاملے میں، DPI نے جدید ترین قومی شناختی کارڈ (آدھار)، تیز ادائیگی نظام (UPI) اور ڈیجیٹل شیئرنگ پروڈکٹوں کو لڑا کاؤنٹ انگریز کو ڈیجیٹل ماحولیاتی شمولیت کو فروغ دینے کے لیے استعمال کیا۔

2- گورنری مالی شمولیت سہاسی، حال اور مستقبل پر تقریر کے اقتباسات 15 جولائی 2021۔

3- https://m.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewBulletin.aspx?id=20366 - FY 2020-21.

مالی شمولیت میں رسد اور طلب کی رکاوٹیں

بینکنگ نظام سے دور کر دیتی ہیں یا ان کا استعمال بہت کم رہتا ہے۔ صارفین کے تحفظ اور شکایات کے ازالے کے اقدامات کی موثریت مالی خدمات کی طلب کا مرکز ہے، خاص طور پر آبادی کے محروم اور کمزور طبقات کے لیے۔ حالانکہ ماحولیاتی نظام کے خلا، یعنی مختلف اقدامات کے درمیان غیر موثر یا ٹوٹے ہوئے روابط، اور مارکیٹ تک رسائی میں خلا کے ساتھ ساتھ مالی شمولیت کی طلب کو کم کر سکتے ہیں۔

15- لہذا، مالی شمولیت کے اقدامات میں کامیابی کے لیے تمام پہلوؤں میں کثیر فریقین کی شراکت ضروری ہے، یعنی رسائی، استعمال، اور معیار۔ موثر ہونے کے لیے، مالی شمولیت کی پالیسیاں مالیاتی شعبے میں سپلائی اقدامات کو آسان اور قابل اعتماد دستیابی، خدمات کی کم سے کم لاگت، مناسب مصنوعات، مالیاتی شعور اور معلومات کے مناسب بہاؤ، اور ایک موثر شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کو مضبوط بنانے پر توجہ دینے کے علاوہ، طلب کی جانب سے رکاوٹوں کو سمجھنے اور کم کرنے اور سپلائی و طلب دونوں کے پہلوؤں میں سہولیت فراہم کرنے والوں کو بہتر بنانے پر بھی مناسب توجہ دینی چاہیے۔

16- نیشنل اسٹریٹجی فار فینانشل انکلوژن (NSFI-2019-24) نے مالیاتی شمولیت کی حالت کا وقتاً فوقتاً جائزہ لینے کی ضرورت کو اجاگر کیا تاکہ پالیسی سازوں اور اسٹیک ہولڈرز کو حاصل کردہ کامیابیوں کو سمجھنے اور مسائل و چیلنجز کو مربوط طریقہ کار کے ذریعے حل کرنے کے لیے ضروری بصیرت فراہم کی جاسکے۔ NSFI نے یہ بھی زور دیا کہ مالیاتی خدمات فراہم کرنے والوں سے جمع کیے گئے ڈیٹا (سپلائی سائیڈ ڈیٹا) کے علاوہ، وقتاً فوقتاً صارفین سے آراء اور بصیرت (ڈیمانڈ سائیڈ انسائٹس) بھی حاصل کرنے کی ضرورت ہے۔ اسی مناسبت سے، ریزرو بینک نے طلب اور رسد دونوں میں زمینی سطح کے مسائل اور رکاوٹوں کو سمجھنے کے لیے مخصوص مطالعات اور سروے کیے۔ مطالعات کی بنیاد پر، ذیل میں مالی شمولیت کے لیے سپلائی اور ڈیمانڈ کی اہم رکاوٹوں کا خلاصہ پیش کیا گیا ہے۔

12- مالیاتی شمولیت کی پہل کاری مالیاتی خدمات کی فراہمی کے پہلو سے شروع ہوتی ہے، جس کے ذریعے مالیاتی خدمات کی دستیابی جیسے رسائی کے مقامات، مصنوعات وغیرہ یقینی بنائے جاتے ہیں۔ مالیاتی خدمات کے لیے مناسب سپلائی انفراسٹرکچر کی دستیابی جیسے کہ موثر رسائی پوائنٹس، فزیکل یا ڈیجیٹل انٹرفیسز، مناسب مصنوعات، اور خدمات وغیرہ موثر مالی شمولیت کے لیے ضروری ہے، کیونکہ مالیاتی خدمات کی طلب بھی مالی شمولیت کے اقدامات کی موثریت میں اہم کردار ادا کرتی ہے۔ لہذا، مالی شمولیت کی حکمت عملیوں کی تشکیل کے دوران فراہمی اور طلب دونوں پہلوؤں پر مناسب توجہ دینی چاہیے۔

13- سپلائی سائیڈ کے اہم چیلنجز میں سے، مالیاتی خدمات تک آخری میل رسائی کا معیار اور موثریت سب سے اہم عنصر ہے۔ دوسری طرف، طلب کے مسائل مالی شمولیت کے استعمال اور معیار کے کئی عوامل سے متاثر ہوتے ہیں۔

14- مالیاتی خدمات کی طلب کو درپیش چیلنجز۔ معلومات کی عدم توازن، مالیاتی خدمات کی دستیابی، لاگت، اور استعمال کے بارے میں مناسب معلومات کی کمی، اور بعض اوقات زبان یا خواندگی کی رکاوٹوں کی وجہ سے معلومات جاننے اور سمجھنے میں ناکامی ہیں۔ دوسرا رویے کے عوامل، جیسے شخصیت کی خصوصیات، تجرباتی عوامل، محدود عقلیت، اور فوری اقدامات بھی مالیاتی خدمات کے استعمال کو متحرک یا کم کرنے میں کردار ادا کرتے ہیں۔ رویے کے لحاظ سے، مالیاتی خدمات کی ضرورت اور نظام پر اعتماد مالی شمولیت کی طلب کے دو سب سے اہم عوامل ہیں۔ اگر لوگ اس بات پر اعتماد کرتے ہیں کہ رسمی مالی خدمات کا استعمال ان کے فائدے میں ہے، تو وہ رسائی حاصل کرنے اور استعمال کو یقینی بنانے کی کوشش کریں گے، بشرطیکہ خدمات مناسب اور آسانی سے دستیابی سے دستی طریقے سے دستیاب ہوں۔ مالی شمولیت کے لیے ایک اور اہم طلب کی وجہ سے رکاوٹ مالیاتی پابندیاں ہیں، جو یا تو لوگوں کو

سپلائے سائیڈ رکاوٹیں - کاروباری رپورٹرز کی آخری حد تک رسائی

سیٹ نہیں تھا، جس میں مناسب سائن بورڈز اور بینک لنکیج شامل تھے۔ نتیجتاً، صارفین کی توقعات اور سروس کی فراہمی کو صحیح طریقے سے جوڑنا اور مانیٹر کرنا مشکل تھا

(ث) بی۔ سی بزنس کارس پونڈنٹس کے ماحولیاتی نظام کو غیر فعال¹ یا بند بی۔ سی آؤٹ لیٹس کی بڑی تعداد نے متاثر کیا۔ BCS کی تقسیم کئی جگہوں پر غیر متوازن تھی، کیونکہ BCS مارکیٹ سینٹر زیا بینک برانچوں کی طرف جمع ہو جاتے ہیں، جس سے لوگوں تک منصفانہ رسائی کی ضرورت کم ہوتی ہے اور دور دراز علاقوں میں آسان رسائی بھی کم ہو جاتی ہے۔

(ج) ناکافی اور بروقت اجرت کی کمی کو BCS میں غیر فعالیت، خدمت کی بے حسی، اور بعض غیر اخلاقی طریقوں کی ایک بڑی وجہ قرار دیا گیا۔ سروے کے دوران کئی BCS نے معاوضے کے ایک مقررہ جزو کی کمی کو اجاگر کیا۔

(ح) کئی BC کے ادارے/ایجنٹس بیک وقت متعدد بینکوں کے لیے کام کر رہے تھے، جس کی وجہ سے کسٹمر سروس کے نقطہ نظر سے جو اہدہ ہی کا خلا پیدا ہوا۔ چونکہ بینک BCS کے ذریعے چلائے جانے والے کاروبار کے ذمہ دار ہیں، اس لیے مالیاتی خدمات کے معیار کے لحاظ سے یہ مددگار نہیں تھا۔

(خ) سروے سے ظاہر ہوا کہ زیادہ تر بی۔ سی میں خدمات کے لیے عائد کردہ فیس ظاہر نہیں کی گئی۔ اگرچہ بینکوں کی جانب سے لین دین میں کچھ چارجز شامل کیے جاتے ہیں، لیکن BC ایجنٹس کی جانب سے ابتدائی طور پر غیر مجاز/بغیر حساب کے چارجز عائد کرنے کے حوالے سے تشویش تھی۔

(د) تمام لین دین کے لیے لازمی ٹرانزیکشن تصدیقی ایس ایم ایس (مقامی زبان میں) یا آڈیو پر مبنی تصدیق (ساؤنڈ باکس سسٹم کے ذریعے) کی عدم موجودگی نے بی سی ایجنٹس کی فراہم کردہ خدمات پر اعتماد کو متاثر کیا۔

(ذ) بی سی آؤٹ لیٹس کی فراہم کردہ خدمات کے معیار میں بہتری کی ضرورت تھی کیونکہ بہت سے بی سی آؤٹ لیٹس پر شکایات کے ازالے کے طریقہ کار، ٹیس، برانچ، بینکنگ نگران و غیرہ کی تفصیلات نہیں دکھائی گئی تھیں۔

17- سپلائے سائیڈ رکاوٹوں کا جائزہ، خاص طور پر آخری مرحلے تک رسائی کے زاویے سے، ظاہر کرتا ہے کہ کاروباری رپورٹرز (BC) کی جانب سے کی جانے والی مالی خدمات کی آخری مرحلے رسائی میں بہتری کی ضرورت ہے۔ بینک نے جنوری-مارچ 2024 کے دوران ملک بھر میں اپنے علاقائی دفاتر کے ذریعے بی۔ سی کے آپریشنز پر ایک آل انڈیا سروے کیا۔ سروے میں شامل تقریباً 63% بی سی دیہی علاقوں میں، 23% نیم شہری علاقوں میں، اور 14% شہری علاقوں میں تھے۔ سروے میں 31 ریاستوں/یونین ٹیریٹریز میں 13274 بی۔ سی آؤٹ لیٹس شامل ہیں، جس میں 154 اضلاع شامل ہیں جن کا مقصد امیدوار اضلاع کے لیے زیادہ اہمیت رکھتے ہیں، اور اس سے درج ذیل خدشات سامنے آئے ہیں۔ جن کے لیے اصلاحی اقدامات درکار ہیں۔

(!) بی۔ سی کے ماحولیاتی نظام میں غیر مخصوص آؤٹ لیٹس کی بڑی تعداد کی موجودگی تشویش کا باعث تھی، کیونکہ مالیاتی خدمات ان کا بنیادی کاروبار نہ ہونے کی وجہ سے ان آؤٹ لیٹس پر دستیاب مالیاتی خدمات تک رسائی اور معیار کم ہو گیا، خاص طور پر ان علاقوں میں جہاں بی۔ سی ہی مالیاتی خدمات تک رسائی کا واحد یا بنیادی ذریعہ تھے۔ بی۔ سی ایجنٹس میں خواتین کی نمائندگی میں بھی اضافہ ضروری تھا۔

(ب) ترسیلات اور نقد رقم ان آؤٹ بی۔ سی آؤٹ لیٹس کی طرف سے سب سے عام فراہم کی جانے والی خدمات تھیں۔ کچھ BCS نے چھت، بار بار آنے والے اور مقررہ جمع جات سے متعلق خدمات بھی فراہم کیں۔ تاہم، دیگر خدمات جیسے انشورنس، مائیکرو پنشن، قرضے، اوور ڈرافٹس، KCC-GCC وغیرہ صرف منتخب بی۔ سی آؤٹ لیٹس پر فراہم کی جاتی تھیں۔ لہذا، ان علاقوں میں خدمات کی یکساں دستیابی میں کمی کا امکان تھا جو مکمل طور پر بی سی آؤٹ لیٹس پر منحصر تھے۔

(ت) BCS کی فراہم کردہ خدمات میں معیاری کاری کی کمی تھی، کیونکہ BCS کی طرف سے فراہم کی جانے والی کم از کم معیار کی خدمات کا کوئی مقررہ

1 BCS کو غیر فعال قرار دیا جاتا ہے اگر 90 دن تک کوئی مالی/غیر مالی لین دین یا لاگ ان نہ ہو۔ [حوالہ: IBA کا اپنے رکن بینکوں کو خط - [IBA/PSBT/L/2024/110 dated 05/12/2024.]

(ر) سال کے آخر تک فراہم کردہ کنکٹ ویٹی سے متعلق مسائل، آپریشنل دستاویزات، باہمی تعاون اور لین دین کے انتظام کی تعداد۔ وہ غیر اخلاقی طریقوں کا بھی ذمہ دار ہے۔

(ت) بینک اکاؤنٹس کا استعمال نہ کرنا مردوں کے لیے زیادہ غالب تھا اور نیم

شہری علاقوں کے علاوہ دیگر علاقوں میں زیادہ نمایاں تھا۔ نیم شہری علاقوں میں بینکنگ فیس/چارجز کو بڑی رکاوٹیں قرار دیا گیا۔ دیہی علاقوں میں بینکوں پر اعتماد زیادہ نمایاں تھا۔ تعلیم کی سطح نے اعتماد کو مضبوط بنانے اور رسمی مالیاتی نظام میں صارفین کے تعلقات کو برقرار رکھنے میں مدد دی۔ عمومی طور پر، کم تعلیم یافتہ لوگ بینکنگ چینلز کے ذریعے بچت کرنے سے قاصر یا نااہل تھے۔

(!) بی سی آؤٹ لیٹس کا استعمال/نیم شہری علاقوں میں شہری علاقوں کے مقابلے میں زیادہ تھا، خاص طور پر خواتین جو اب دہندگان کا مردوں کے مقابلے میں۔ مطالعہ سے ظاہر ہوتا ہے کہ جیسے جیسے آمدنی اور تعلیم کی سطح میں اضافہ ہو جاتا ہے، برانچ یا بی۔ سی موڈ کے ذریعے لین دین کی ترجیح کم ہوتی جاتی ہے اور ڈیجیٹل لین دین کی ترجیح بڑھ جاتی ہے۔ تاہم، اے ٹی ایم پر لین دین آمدنی یا تعلیم کی سطح سے متاثر نہیں ہوتا۔ لہذا، آمدنی اور تعلیم رسائی پوائنٹس اور لین دین کے طریقہ کار کے انتخاب کے چند اہم طلب کے عوامل کے طور پر ابھرتے ہیں۔

(ب) ڈیجیٹل لین دین کی ترجیح کو صنف، تعلیم، اور آمدنی کی سطح سے مشروط سمجھا گیا۔ مرد جو اب دہندگان اور زیادہ آمدنی والے افراد ڈیجیٹل لین دین کو زیادہ ترجیح دیتے تھے۔ اسمارٹ فون ہونا لازمی طور پر ڈیجیٹل لین دین کے لیے فائدہ مند نہیں تھا کیونکہ کئی جو اب دہندگان نے کنکٹ ویٹی کے مسائل کی وجہ سے ڈیجیٹل لین دین کرنے سے ہچکچاہٹ محسوس کی۔ پیچیدہ انٹرفیسز، زبان کی رکاوٹ اور OTP/PIN کی خلاف ورزی کے خدشات وغیرہ۔

20. کریڈٹ سہولیات تک رسائی اور استعمال۔

(!) گھریلو طبقے میں، ذاتی قرضے، تعلیمی قرضے، اور ہوم لونز تین سب سے زیادہ طلب میں کریڈٹ سہولیات تھیں، لیکن تقریباً 50 فیصد امیدواروں کی

طلب کی جانب رکاوٹیں اور چیلنجز

18۔ مالی شمولیت میں طلب کی جانب سے رکاوٹوں کا تجزیہ آبادیاتی تفصیلات کے ساتھ الگ الگ سطح پر جانچنے کے لیے، مارچ-اپریل 2024 کے دوران ایک آل انڈیا سروے کیا گیا۔ سروے میں کل 9,147 جواب دہندگان تھے جو ملک کے 34 ریاستوں/یونین ٹیریٹریز میں پھیلے ہوئے تھے۔ شرکاء کی اوسط عمر 32 سال اور درمیانی آمدنی 1.60 لاکھ روپے کے ساتھ، سروے نے ایک معقول نمائندہ آل انڈیا نمونہ پیش کیا تاکہ مالیاتی شمولیت کے ماحولیاتی نظام میں گہرائی سے مطالعہ کیا جاسکے اور مالی شمولیت کی پیش رفت میں طلب کی جانب سے رکاوٹوں کے بارے میں زمینی نقطہ نظر حاصل کیا جاسکے۔ ذیل میں سروے کے اہم مشاہدات کا خلاصہ پیش کیا گیا ہے۔

19. بینک اکاؤنٹ تک رسائی اور استعمال۔

(!) چونکہ اکاؤنٹ کی ملکیت تقریباً عمومی سطح پر ہے (96% جواب دہندگان کے پاس بینک اکاؤنٹ تھا)، اس لیے اکاؤنٹ کی ملکیت/استعمال میں ایک اہم رکاوٹ بینک اکاؤنٹ میں جمع کرانے کے ذرائع کی کمی تھی، جو آمدنی کی باقاعدگی اور بقا کو مالیاتی خدمات کے استعمال میں ایک اہم طلب کی طرف سے رکاوٹ کے طور پر ظاہر کرتا ہے جو نسبتاً کم آمدنی والے طبقات سے تعلق رکھتے ہیں۔

(ب) آمدنی کے علاوہ، نقد رقم کی ترجیح، علم کی کمی، یا خاندان کے افراد کا اکاؤنٹ رکھنے میں نسبتاً کم آمدنی والے افراد کے لیے بینک اکاؤنٹ کی ملکیت اور استعمال میں عام رکاوٹیں بن کر سامنے آئیں۔ BSBDA کے تحت زیر دہلیٹس بینک اکاؤنٹ سہولت کے مقابلے میں ڈپازٹ انشورنس کے بارے میں آگاہی کم تھی۔

بارے میں آگاہی 30 سے 35 فیصد کے درمیان تھی۔ تاہم، وہ جواب دہندگان جو انشورنس کلیم کے کسی مستفید کنندہ کو جانتے تھے، عام طور پر اس کا انتخاب کرنے کے زیادہ امکانات رکھتے تھے۔

22۔ مالیاتی خدمات کا معیار: مالیاتی خواندگی، کسٹمر سروس اور شکایات کا ازالہ۔

(ا) برانچوں میں مالی لین دین کے لیے طویل انتظار کے اوقات اور صارفین کے بوجھ سے بھرپور شکایات حل کرنے کے نظام، جو بنیادی ذمہ داری صارفین پر ڈالتے ہیں، کو اہم رکاوٹوں کے طور پر اجاگر کیا گیا۔ بی۔ سی پوائنٹس پر کسٹمر کی شکایات بہت کم تھیں، جو مددگار نہیں تھیں۔

(ب) اگرچہ بینک خدمات سے اعلیٰ سطح کی سروس اطمینان کا اظہار جواب دہندگان نے کیا، لیکن یہ بینک کے عملے کی توجہ اور حساسیت سے نسبتاً کم اطمینان اور شکایت کے عمل وغیرہ کے بارے میں کم آگاہی سے میل نہیں کھاتا۔ اس کا مطلب یہ ہو سکتا ہے کہ کسٹمر اطمینان کے بارے میں مجموعی فیڈبک اپنے بنیادی حدود کے ساتھ صحیح طور پر مربوط نہیں ہوتا۔

NSFI: 2025-30۔ 23۔ پچھلی حکمت عملی کے دوران حاصل ہونے والی کامیابیوں اور پیش رفت کو استعمال کرتا ہے اور طلب و رسد کی رکاوٹوں کو کم کرنے کے لیے ایک اسٹریٹجک وژن اور راستہ قائم کرنے کی کوشش کرتا ہے جبکہ مالی شمولیت کے ماحولیاتی نظام کو مزید گہرا اور مضبوط کرتا ہے۔

کریڈٹ ضروریات پوری نہیں ہوئیں۔ اس طریقہ کار کے بارے میں آگاہی کی کمی، قریبی بینک برانچ کی عدم دستیابی اور ضمانت کی کمی کو اس ترتیب میں کریڈٹ نہ ملنے کی تین بڑی رکاوٹیں قرار دیا گیا۔ دلچسپ بات یہ ہے کہ کریڈٹ کی زیادہ لاگت (سود کی شرح) سب سے کم بیان کی جانے والی رکاوٹ تھی۔

(ب) تقریباً 16 فیصد جواب دہندگان نے غیر رسمی قرض کے ذرائع استعمال کیے ہیں اور جزوی طور پر کم لاگت والے قرضوں اور دیہی علاقوں میں اس کا حصہ زیادہ تھا۔ عمومی طور پر، لوگ آسانی، بروقت اور آسان رسائی کی وجہ سے غیر رسمی کریڈٹ ذرائع پر انحصار کرتے تھے۔

21۔ انشورنس اور پنشن سہولیات تک رسائی اور استعمال۔

(الف) آمدنی اور تعلیم کی سطحیں انشورنس اور پنشن کی سہولیات کے بہتر استعمال کے لیے کلیدی ذرائع کے طور پر ابھریں (چارٹ II-11)۔

(ب) اگرچہ خواتین جواب دہندگان اپنے مرد ہم منصبوں سے زندگی بیمہ تک رسائی میں پیچھے تھیں، لیکن غیر زندگی انشورنس میں انہیں برتری حاصل تھی، جو خواتین کی اثاثہ جات کی ملکیت میں بتدریج اضافے کے امکان کی نشاندہی کرتی ہے۔

(ج) ان جواب دہندگان میں جن کے پاس کوئی انشورنس/پنشن پروڈکٹ نہیں تھی، انشورنس اور پنشن مصنوعات کی ضرورت کے بارے میں آگاہی کم پائی گئی۔ عمومی طور پر، PMSBY، PMJJBY، PMFBY اور APY جیسی اسکیموں کے



باب - سوم

NSFI کا وژن (2025-30):

لوگوں کی فلاح و بہبود کے لیے ایک جامع مالیاتی نظام

مالی شمولیت کی پہل عام طور پر سپلائی اقدامات سے شروع ہوتی ہے تاکہ ریگولیٹڈ مالیاتی خدمات، یعنی بچت، ادائیگیاں، سرمایہ کاری، کریڈٹ، ترسیلات، انشورنس، اور پنشن تک سستی، آسان، قابل اعتماد اور منصفانہ رسائی فراہم کی جاسکے۔ اگرچہ مالی شمولیت مالیاتی شعبے کے دائرہ کار میں آتی ہے، مالیاتی شمولیت کی پالیسیاں سماجی و اقتصادی میدان میں وسیع مثبت اثرات اور تعلقات رکھتی ہیں۔ مالی شمولیت کا حوالہ اقوام متحدہ کے سترہ میں سے آٹھ پائیدار ترقیاتی اہداف (SDGs) کے اہداف میں دیا گیا ہے، یعنی غربت کے خاتمے کے لیے SDG-1، بھوک کا خاتمہ، خوراک کی سلامتی کے حصول، اور پائیدار زراعت کو فروغ دینے کے لیے SDG-2، صحت اور فلاح و بہبود کو فروغ دینے کے لیے SDG-3، خواتین کی صنفی مساوات اور اقتصادی خود مختاری کے حصول کے لیے SDG-5، اور اقتصادی ترقی اور روزگار کے فروغ کے لیے SDG-9، SDG-8، صنعت، جدت اور انفراسٹرکچر کی معاونت، SDG-10 عدم مساوات کو کم کرنے کے لیے، اور SDG-17 نفاذ کے ذرائع کو مضبوط بنانے کے لیے (جدول III.1)۔

لیے رسمی مالیاتی نظام تک رسائی کے مواقع پیدا کرنے سے شروع ہوتی ہے، لیکن اس کا مقصد صرف مالی خدمات کے موثر استعمال کو یقینی بنانے تک رسائی تک محدود نہیں ہے۔ موثر استعمال کے لیے ضروری ہے کہ لوگوں کے پاس رسمی مالیاتی خدمات کے استعمال کے لیے معاشی جواز ہو، جو بنیادی طور پر ان کی ملازمت، روزگار وغیرہ کے ذریعے باقاعدہ آمدنی/نقد بہاؤ کی صلاحیت سے آتا ہے، اور رسمی مالیاتی خدمات کے استعمال کے لیے ایک واضح معاشی ترغیب ہو۔

3۔ استعمال کی بقا اور ترقی کے لیے عوام پر مسلسل اعتماد، مصنوعات اور خدمات کی موزونیت، مضبوط مالی شعور، فعال اور فوری شکایات کے حل کا طریقہ، اور سنا جانے کا مثبت احساس بھی ضروری ہے، جو مالی شمولیت کے معیاری پہلوؤں میں سے ہیں۔

4۔ مندرجہ بالا سیاق و سباق میں اور پائیدار ترقی کے اہداف کے حصول میں مالی شمولیت کے کردار کے مطابق، یہ واضح ہے کہ مالی شمولیت صرف ایک مقصد نہیں بلکہ لوگوں کی مجموعی فلاح و بہبود کو یقینی بنانے کا ایک ذریعہ ہے۔

2۔ مالی شمولیت ایک خواہش مند سفر ہے، جو اب تک محروم اور محروم طبقات کے

جدول III.1: مخصوص SDGs اور اہداف میں FI پالیسیوں کا کردار

SDG 1: غربت میں کمی

مالی شمولیت مالی خدمات تک رسائی اور مہارت/روزگار کے مواقع کو بہتر بنا کر آمدنی کی بقا، کفالت، اور تحفظ کو بہتر بناتی ہے، جس سے غربت میں کمی آتی ہے۔

SDG 2: بھوک کا خاتمہ
ایک جامع مالیاتی نظام پائیدار اور پیداواری صلاحیت بڑھانے والے زرعی طریقوں کو اپنانے کے لیے کریڈٹ پر مبنی سرمایہ کاری کی ترغیب دیتا ہے، جس کے نتیجے میں زرعی پیداوار میں بہتری آتی ہے۔ اس طرح، خوراک کی بہتر سلامتی کی وجہ سے بھوک کم کرنے میں مدد ملتی ہے۔
SDG 3: صحت اور فلاح و بہبود
مالیاتی شمولیت اپنی کثیرالجہتی سماجی و اقتصادی جہتوں کے ذریعے انسانی ترقی میں مدد دیتی ہے اور پسماندہ اور کمزور افراد کی مضبوطی کو بڑھاتی ہے، جس سے صحت اور فلاح و بہبود کو فروغ ملتا ہے۔
ایس ڈی جی 5: صنفی مساوات
صنفی لحاظ سے حساس مالی شمولیت کی پالیسیاں خواتین کو بااختیار بنا کر اور ان کی مجموعی سماجی و اقتصادی حیثیت کو بہتر بنا کر صنفی عدم مساوات کو کم کرتی ہیں۔
SDG 8: مناسب کام اور معاشی ترقی
مالیاتی شمولیت، اپنے ماحولیاتی نظام کے نقطہ نظر کی ساتھ، ضروری فنڈنگ فراہم کر کے، روزگار اور کاروبار میں اضافہ، اور کھپت کو بڑھا کر معاشی ترقی کی حمایت کرتی ہے
SDG 9: صنعت، جدت، اور انفراسٹرکچر
مالیاتی شمولیت کی پالیسیاں صنعت، خاص طور پر مائیکرو اور چھوٹے کاروباروں کی حمایت کرتی ہیں، کریڈٹ لنکیجز اور ڈیجیٹل انفراسٹرکچر فراہم کر کے جدت کو فروغ دینے اور ان کی ترقی کو فروغ دینے کے لیے۔
SDG 10: عدم مساوات کو کم کرنا
مالیاتی شمولیت کی پالیسیاں جو غریب، پسماندہ اور کمزور طبقات کی فلاح و بہبود پر خاص توجہ دیتی ہیں، اور آخری حد تک پہنچ جاتی ہیں، عدم مساوات کو کم کرنے میں مدد دیتی ہیں۔
SDG 17: نفاذ کے ذرائع کو مضبوط بنانا
مالی شمولیت SDGs کے حصول کے لیے ایک اہم ذریعہ ہے، بچت/سرمایہ کاری کو متحرک کرنے، کھپت کو بڑھانے اور لوگوں کی مجموعی فلاح و بہبود کو بہتر بنانے کے ذریعے، جو وسیع تر ترقیاتی اہداف کے حصول میں مدد دے سکتا ہے۔

کے لیے مالی خدمات تک رسائی، بروقت اور مناسب قرض فراہم کرنے کا

مالی شمولیت کی تعریف

عمل۔"

5- مالیاتی شمولیت کمیٹی (چیمبرمین: ڈاکٹر سی رنگراجن، آر بی آئی، 2008)

6- مزید برآں، مالیاتی شمولیت کے درمیانی مدتی راستے پر کمیٹی (چیمبرمین: شری

نے مالی شمولیت کو یوں بیان کیا کہ کمزور طبقات اور کم آمدنی والے گروہوں

دیپک مونیٹی، آر بی آئی، 2015) نے مالیاتی شمولیت کو "بنیادی رسمی مالی

10- لہذا، 2025-30 : NSFI کے تحت مالی شمولیت کے مقاصد اور متوقع نتائج ذیل میں پیش کیے گئے ہیں۔ شکل 1.1 مالیاتی شمولیت کے اجزاء اور نتائج کی خاکہ جاتی پیشکش فراہم کرتی ہے۔

مالی شمولیت کا مقصد یہ یقینی بنانا ہے کہ رسمی مالیاتی خدمات جیسے بچت، ادائیگیاں، ترسیلات زر کی رقم، قرض، سرمایہ کاری، انشورنس، اور پنشن تک منصفانہ، ذمہ دار، مناسب اور سستی رسائی حاصل ہو، جو سماجی و اقتصادی اور جغرافیائی طبقات میں مختلف ہیں، اور ساتھ ہی موثر مالی خواندگی، مضبوط صارف آگاہی اور صارفین کے تحفظ کے اقدامات بھی فراہم کیے جائیں۔

مالیاتی شمولیت، جیسا کہ اوپر بیان کیا گیا، تمام اسٹیک ہولڈرز کی شمولیت سے افراد (گھرانوں) اور مائیکرو انٹرپرائزز کی مالی حفاظت، مالی تحفظ، مالی مضبوطی، اور مالی نظم و ضبط کو بہتر بناتی ہے۔

مصنوعات اور خدمات تک آسان رسائی کے طور پر دیکھا، جس میں بچت، ترسیلات زر کی رقم، کریڈٹ، حکومت کی حمایت یافتہ انشورنس اور پنشن مصنوعات چھوٹے اور پسماندہ کسانوں اور کم آمدنی والے گھرانوں کو معقول لاگت پر فراہم کی جانی چاہئیں، اور مناسب تحفظ کے ساتھ سماجی نقد منتقلی کے ذریعے بندرتیج مکمل کیا جائے۔ ”اس کے علاوہ، چھوٹے اور حاشیہ پر مبنی اداروں کی رسمی مالیات تک رسائی میں اضافہ کرنا، ٹیکنالوجی پر زیادہ انحصار تاکہ لاگت کم کی جاسکے اور خدمات کی فراہمی کو بہتر بنایا جاسکے۔

7- (2019-24) NSFI: کا مقصد مالیاتی شمولیت کو وسیع کرنا، گہرا کرنا اور تیز کرنا ہے، ساتھ ہی مالیاتی خواندگی اور صارفین کے تحفظ کو فروغ دینا ہے، تاکہ معاشی فلاح و بہبود، خوشحالی اور پائیدار ترقی کو فروغ دیا جاسکے۔

11- متعلقہ ذرائع تک رسائی کے سلسلے میں استعمال ہونے والے الفاظ کو عام طور پر یوں بیان کیا جائے گا:

(ا) ایکویٹیٹیبل۔ رسائی کا انفراسٹرکچر جغرافیائی طبقات میں نسبتاً یکساں انداز میں دستیاب ہونا چاہیے۔

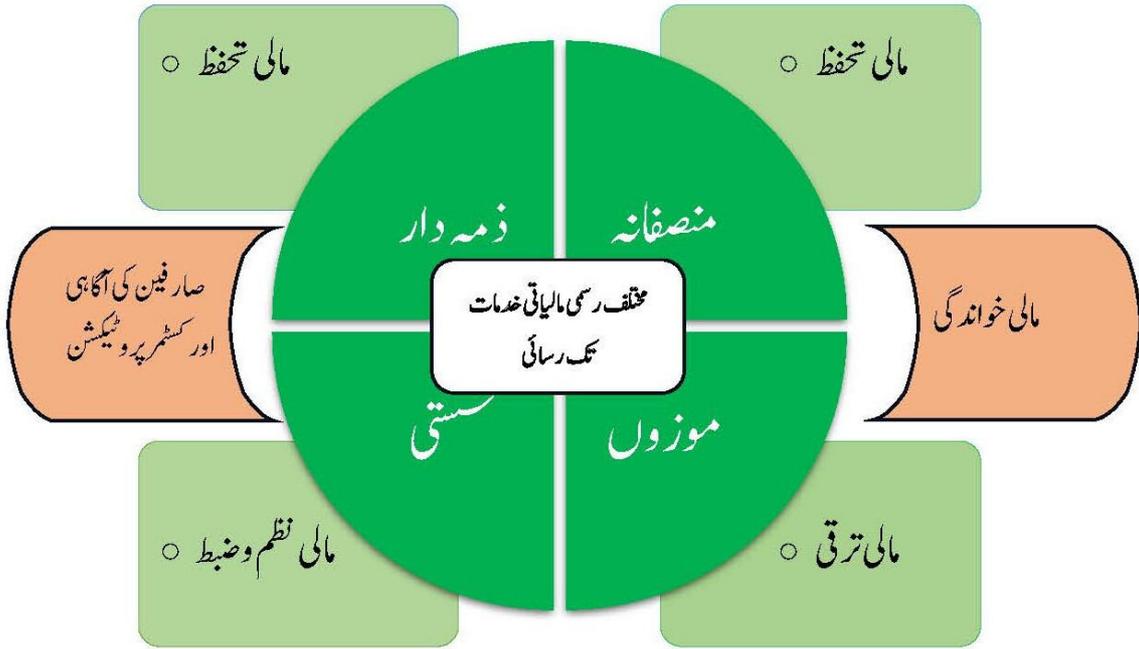
(ب) ذمہ دار۔ مالیاتی خدمات فراہم کرنے والوں کو یہ یقینی بنانا چاہیے کہ ان کی مصنوعات/خدمات صارفین کے آزادانہ انتخاب، دلچسپی، اور مصنوعات کی موزونیت کے حق کو متاثر نہ کریں، اور معاشی، رویے اور سماجی نتائج کے لحاظ سے صارفین کی حالت خراب نہ کریں۔

(ت) مناسب۔ مالیاتی مصنوعات اور خدمات صارفین کی ضروریات کے مطابق ہونی چاہئیں اور صارفین کی مالی صورتحال اور سمجھ بوجھ پر مبنی ہونی چاہئیں۔ مختلف یا حسب ضرورت خدمات دستیاب ہونی چاہئیں تاکہ لوگ اپنے لیے بہترین انتخاب کر سکیں۔

(ث) کفایتی/قابل برواقت۔ بنیادی کم از کم مالیاتی خدمات (بنیادی ٹرانزیکشن اکاؤنٹ، بنیادی سیونگز اور انویسٹمنٹ اکاؤنٹ، چھوٹی ویلیو کی ترسیلات، چھوٹی قیمت کی ڈیجیٹل ادائیگیاں وغیرہ) مفت فراہم کی جانی چاہئیں۔ دیگر خدمات کی قیمتوں کا تعین خدمات کی معمولی قیمت کو مد نظر رکھتے ہوئے استطاعت کا ایک لازمی عنصر ہونا چاہیے۔

8- اس سفر کو جاری رکھتے ہوئے اور گزشتہ دہائی کے دوران بینک اکاؤنٹ کی ملکیت میں نمایاں ترقیات کو تقریباً مکمل طور پر پہنچانے، فزیکل اور ڈیجیٹل رسائی کے انفراسٹرکچر میں مضبوط توسیع، اور صارفین کی آگاہی اور تحفظ کے اقدامات میں بہتری کے ساتھ، مالی شمولیت کے فوکس کو ایک ہم آہنگ ماحولیاتی نظام اپنانے کے لیے بہتر بنانا ضروری ہے۔ اس سے اسٹیک ہولڈرز کی مربوط اور بغیر رکاوٹ شمولیت کو یقینی بنایا جائے گا تاکہ لوگوں کی فلاح و بہبود کے لیے ایک حقیقی جامع مالیاتی نظام تیار کیا جاسکے، اور لوگوں کو رسمی مالیاتی نظام تک رسائی کے فوائد حاصل کرنے کے مواقع کی عدم مساوات کو کم کیا جاسکے، اور آخری میل کی رسائی کے معیار اور تسلسل کو نمایاں طور پر بہتر بنایا جاسکے۔

9- مالی شمولیت کی پالیسیاں جو روزگار کی حمایت، مارکیٹ کے روابط، مالی تعلیم، اور صارفین کے تحفظ کے اقدامات کے ساتھ مربوط ہوں، لوگوں کی معاشی فلاح و بہبود کی بہتر حالت کے لیے اہم معاون ہیں۔ جامع طور پر اپنانے پر، مالی شمولیت مالی تحفظ، مالی تحفظ، مالی مضبوطی، اور مالی نظم و ضبط کی ایک چوکور شکل میں مطلوبہ نتائج کی طرف لے جاسکتی ہے، جو بدلے میں لوگوں کی مجموعی فلاح و بہبود میں مدد دیتی ہے۔



14- FI ماحولیاتی نظام سے مراد اسٹیک ہولڈرز کا ایک مربوط نیٹ ورک ہے جو مالی شمولیت کی پہل کاروں اور اس کے نتیجے میں لوگوں کی فلاح و بہبود کی صورت میں مالی چکور یعنی حفاظت، سلامتی، مضبوطی اور نظم و ضبط سے متعلق ہے۔ اسٹیک ہولڈرز، یعنی بینکوں پر مشتمل ماحولیاتی نظام کی ہموار اور ہم آہنگ کارکردگی مالیاتی ادارے جیسے INABARD, SIDBI وغیرہ، مرکزی حکومت، ریاستی حکومتیں، مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز، SROs/IBA نجی کھلاڑی جیسے فن ٹیک کمپنیاں، تھنک ٹینکس، اکیڈمیاں، کمیونٹی تنظیمیں، مالیاتی خواندگی اور NCFE کے مراکز، روزگار کے مواقع فراہم کرنے والے¹، اور ہنرمند ادارے، مالی شمولیت کی پالیسیوں میں موثریت اور نتائج کی سمت کے لیے ضروری ہیں (شکل 1.2)۔

12- مالی تحفظ، سلامتی، مضبوطی، اور نظم و ضبط کا چکور جو مالی شمولیت کے نتیجے کے طور پر پیش کیا گیا ہے، جدول 1.1 میں پیش کیے گئے مخصوص اصولوں پر مبنی ہے۔

FI ماحولیاتی نظام

13- جیسا کہ پہلے بات کی جا چکی ہے، مالی شمولیت کے لیے ایک ماحولیاتی نقطہ نظر ضروری ہے تاکہ اسٹیک ہولڈرز کی مربوط اور ہم آہنگ شمولیت کو یقینی بنایا جاسکے تاکہ مالی شمولیت کے اقدامات اور نتائج میں موثریت حاصل کی جاسکے۔ لہذا، مالیاتی شمولیت (FI) ماحولیاتی نظام کی واضح سمجھ اور تعریف مشترکہ اہداف کے حصول کے لیے ہموار کام کرنے میں مددگار ثابت ہو سکتی ہے۔

1- روزگار کے مواقع فراہم کرنے والے وہ ادارے ہیں جو ہنرمند، نیم ہنرمند، اور ہنرمند مزدوروں کو اجرتی ملازمت اور خود روزگاری کے لیے معاونت فراہم کرتے ہیں۔ مثال کے طور پر، سرورمز انگریگیشنز، NULM، NRLM وغیرہ۔

جدول 1.1 : مالی حفاظت، سلامتی، مضبوطی، نظم و ضبط کا چوکور اور ان کے بنیادی ڈھانچے۔

جہت	رکنرز	رکنرز کی وضاحتی تفصیلات
مالی تحفظ - "روزمرہ کے لین دین کو ہموار طریقے سے سنبھالنا"	مناسب رسائی۔ روزگار کی معاونت۔	- مصنفانہ، موزوں، اور قابل برداشت مالی مصنوعات اور خدمات۔ - تیز، سادہ اور موثر شکایات کے ازالے کا طریقہ۔ - بنیادی ضروریات پوری کرنا (روزمرہ زندگی کے لیے کم از کم بنیادی ضروریات - خوراک، رہائش، تعلیم، سفر وغیرہ، گھریلو سطح پر)۔ - اُجرت یا غیر اُجرت کے ذریعے باقاعدہ اور پائیدار آمدنی کا ذریعہ۔
مالی سیکورٹی - "کسی بھی ہنگامی صورتحال سے نمٹنے کی صلاحیت"	گاہک کا تحفظ	- باقاعدہ بچت - مانع (کم از کم دو ماہ کے اوسط گھریلو اخراجات کے لیے) اور طویل مدتی (جسمانی/مالی اثاثوں کی صورت میں)۔ - کسی بھی پنشن اسکیم (ریٹائرمنٹ پنشن/اٹل پنشن/دیگر سوشل سیکورٹی پنشنز) کی رکنیت جاری رکھنا۔ - موثر کسٹمر پروٹیکشن اقدامات اور ڈپازٹ انشورنس۔
مالی مضبوطی - "مالی مشکلات سے بحالی کی صلاحیت"	انشورنس کوریج۔ کریڈٹ سہولیات۔	- غیر ختم شدہ انشورنس کوریج قابل قبول/قابل برداشت لاگت میں - لائف کوریج، ہیلتھ کوریج، اثاثہ جات کی کوریج (گاڑیاں/جانیداد/مشینیں وغیرہ)۔ - مصنفانہ ایمر جنسی کریڈٹ تاکہ مالی مشکلات یا اچانک مشکل صورتحال جیسے جان/روزگار/اثاثوں کا نقصان بغیر اضافی قرض کے بوجھ یا روزمرہ زندگی میں رکاوٹ ڈالے بغیر مناسب طریقے سے نمٹا جاسکے۔
مالی نظم و ضبط - "متحکم مالی مستقبل کے لیے رویہ اور رویہ"	مالی تعلیم۔ تجرباتی تعلیم	- مالی آگاہی اور اعتماد۔ - متنوع سرمایہ کاری - مختلف بینکوں/اثاثہ جات کی کلاسز میں بچت/سرمایہ کاری کی تقسیم۔ - پائیدار قرض - بقایا قرضوں کی ماہانہ ادائیگی کی رقم جو گھرانے کی ماہانہ آمدنی کا نصف سے زیادہ نہ ہو۔ - حقیقت پسندانہ اہداف مقرر کرنا اور منصوبہ بندی - اپنی استطاعت کے اندر مالی اہداف بنانا، اور مستقبل کے اخراجات/زندگی کے واقعات (تعلیم/بچوں کی شادی، ریٹائرمنٹ وغیرہ) کی منصوبہ بندی کرنا۔



NSFI (2025-30) کا وژن

16-2025-30 کی مدت سے متعلق مالی شمولیت کے لئے قومی حکمت عملی (NSFI 2025-30) کا موجودہ ورژن اسٹیک ہولڈرز کے ساتھ مشاورت کے بعد مرتب کیا گیا ہے۔ اس حکمت عملی میں-2019 NSFI کی کامیابیوں کو مد نظر رکھتے ہوئے مالی شمولیت سے متعلق اقدامات کو مزید گہرا، مستقل اور مشترکہ بنانے پر زور دیا گیا ہے۔

15- اوپر بیان کی گئی بحثوں کے مطابق، NSFI کا وژن مندرجہ ذیل ہے

عوام کی خوشحالی کے لیے اسٹیک ہولڈرز کی مشترکہ کوششوں کے ساتھ مالی شمولیت کے ماحولیاتی نظام کو مضبوط بنانا اور ساتھ ہی ساتھ، روزگار، موثر مالی خواندگی، ڈیجیٹل عوامی انفراسٹرکچر، اور مضبوط صارف تحفظ کے نظام کے ذریعے مشترکہ، ذمہ دار، معقول اور فائدہ مند مالی خدمات کی دستیابی کو یقینی بنانا۔

باب - چہارم

NSFI (2025-30): اسٹریٹجک مقاصد اور ایکشن پوائنٹس

- جیسا کہ باب سوم میں بحث کی گئی ہے، نیشنل اسٹریٹجی فار فنانشل انکلوژن (NSFI) کا مقصد مالی شمول کے اسٹیک ہولڈرز کو مربوط، بغیر رکاوٹ اور ہم آہنگ کام کے لیے حاصل کرنا ہے تاکہ مالی شمولیت کی پالیسیوں کی موثریت کو منصفانہ، ذمہ دار، اور سستی مالیاتی خدمات کے استعمال کے ساتھ ساتھ مہارت اور روزگار کے مواقع کے ذریعے بڑھایا جاسکے، جنہیں ڈیجیٹل پبلک انفراسٹرکچر کی حمایت حاصل ہو۔ موثر مالی خواندگی، مضبوط صارف آگاہی اور حفاظتی اقدامات۔
- 1- جیسا کہ باب سوم میں بحث کی گئی ہے، مالی تحفظ، سلامتی، مضبوطی، اور لوگوں کی فلاح و بہبود کے لیے نظم و ضبط کا ایک چکور حصہ مالی شمولیت کے نتیجے کے طور پر پیش کیا گیا ہے۔ NSFI : 2025-30، رکاوٹوں سے سیکھتے ہوئے اور 2019-24 کے دوران حاصل ہونے والی کامیابیوں سے فائدہ اٹھاتے ہوئے، درج ذیل پانچ اسٹریٹجک اور ہم آہنگ اہداف (پانچ جیوتی) مقرر کرتے ہیں، جو ملک میں مالیاتی شمولیت کی حالت کو بلند کرنے میں مدد دیں گے۔
- 2- NSFI : 2025-30 کو اقوام متحدہ کی جرنل اسمبلی سمٹ میں 193 رکن ممالک کی جانب سے منظور کردہ 2030 ایجنڈا برائے پائیدار ترقی کے ساتھ ہم آہنگ کیا گیا ہے، جسے یکم جنوری 2016 کو نافذ کرنا تھا۔
- 3- چونکہ بھارت کی شراکت SDGs کے عالمی حصول کے لیے نہایت اہم ہے، اس حکمت عملی کا مقصد قومی ترجیحات کو پورا کرنا اور اہداف کے حصول میں مدد دینا ہے، جو تبدیلی کے ایجنڈے کا حصہ ہے، جو تسلیم کرتا ہے کہ اب معاشی ترقی پر توجہ مرکوز کرنا کافی نہیں بلکہ منصفانہ اور مساوی معاشروں اور ایک محفوظ اور خوشحال دنیا پر ہے۔ NSFI کا ماحولیاتی نظام جیسا کہ باب III میں زیر بحث ہے، SDG کے اصولوں سے ہم آہنگ ہے، جن کے تحت "کسی کو پیچھے نہ چھوڑیں" والے ترقی پر مبنی ایجنڈے کو حاصل کرنے کے لیے تمام متعلقہ فریقوں کے مشترکہ اقدامات اور خاص طور پر کمزور اور پسماندہ لوگوں کی شرکت کی حوصلہ افزائی کرنا شامل ہے۔
- 4- جیسا کہ باب سوم میں بحث کی گئی ہے، مالی تحفظ، سلامتی، مضبوطی، اور لوگوں کی فلاح و بہبود کے لیے نظم و ضبط کا ایک چکور حصہ مالی شمولیت کے نتیجے کے طور پر پیش کیا گیا ہے۔ NSFI : 2025-30، رکاوٹوں سے سیکھتے ہوئے اور 2019-24 کے دوران حاصل ہونے والی کامیابیوں سے فائدہ اٹھاتے ہوئے، درج ذیل پانچ اسٹریٹجک اور ہم آہنگ اہداف (پانچ جیوتی) مقرر کرتے ہیں، جو ملک میں مالیاتی شمولیت کی حالت کو بلند کرنے میں مدد دیں گے۔
1. مساوی، ذمہ دار، موزوں، اور سستی مالیاتی خدمات کی دستیابی اور استعمال کو بہتر بنانا تاکہ گھریلو اور مائیکرو اداروں کے لیے مالی تحفظ اور مالی تحفظ حاصل کیا جاسکے۔
2. خواتین کی قیادت میں مالی شمولیت کے لیے صنفی حساس نقطہ نظر اپنانا اور گھرانوں کی مالی مضبوطی کو بہتر بنانے کے لیے مختلف حکمت عملیاں، خاص طور پر پسماندہ اور کمزور طبقات کے لیے۔
3. ہم آہنگ روزگار، مہارت کی ترقی اور سپورٹ ایکو سسٹم اور اس کے مالی شمولیت کے ساتھ تعلقات۔
4. مالیاتی تعلیم کو مالی نظم و ضبط کو فروغ دینے کے لیے ایک آلے کے طور پر استعمال کرنا۔
5. صارفین کے تحفظ اور شکایات کے ازالے کے اقدامات کے معیار اور اعتبار کو مضبوط بنانا۔
6. اوپر دی گئی حکمت عملی کے مقاصد اور متعلقہ کارروائی نکات کی وابستگی کے راستے میں آنے والی رکاوٹوں اور چیلنجز کے بارے میں باب II- میں کی گئی بات چیت اور متعلقہ فریقوں کے لحاظ سے کارروائی نکات بھی اس باب کے آخر میں جدول IV.1 اور IV.2 میں پیش کی گئی ہیں۔ کارروائی نکات کی علاقائی

1- "پانچ جیوتی" ملک میں مالی شمولیت کی سطح کو بہتر بنانا ہے۔ اس کی تشبیہ پانچ الگ الگ تیلوں (کھ) والے دیپ سے کی گئی ہے، اور یہ جہاں ایک ساتھ جل کر روشنی کا واحد ذریعہ بنتی ہیں۔

تقسیم میٹرکس جدول IV.3 میں پیش کی گئی ہے۔ سفارشات اور کارروائی نکات کے حوالے سے حکمت عملی کے مقاصد کی تفصیل درج ذیل کے مطابق ہے۔

بہبود کو یقینی بنایا جاسکے۔ ڈیجیٹل آئی ڈی، بینکوں کے درمیان آپریشنل ادائیگیاں، ڈیجیٹل کریڈٹ لیزر اور کھاتوں کے اتحاد کے ڈھانچے کو ایک ساتھ ملا کر انڈیا اسٹیک اس نقطہ نظر کی ایک مثال پیش کرتا ہے۔ اس سے حاصل ہونے والے فوائد کا استعمال کرتے ہوئے مختلف قسم کی مالی خدمات فراہم کرنے کے لیے ڈیجیٹل فٹ پرنٹ کا دائرہ بڑھانے کی گنجائش موجود ہے۔

1. مختلف مالیاتی خدمات کی دستیابی اور استعمال کی سطح کو عوامی، قانونی، موثر اور کم خرچ طریقے سے بہتر بنانا تاکہ انفرادی گھرانوں اور اداروں کو مالی تحفظ اور مساوات فراہم کی جاسکے۔

سفارش:
یہ تجویز کیا جاتا ہے کہ آخری سرے تک رسائی کی مساوات، رسائی، مستقل مزاجی، اور معیار کو بہتر بنایا جائے، کاروباری نمائندوں کے نیٹ ورک کو مضبوط کیا جائے اور آخری میل پر محفوظ اور کم لاگت ڈیجیٹل مالیاتی خدمات کی فراہمی کو بڑھایا جائے۔

2019-24 NSFI کے تحت، رسمی مالی خدمات کی آخری سرے تک تریبل پر زور دینے کے ساتھ، شناخت شدہ 1.21 لاکھ گاؤں میں سے 99.9 فیصد سے زیادہ گاؤں یا 500 خاندانوں والی بستیوں کے 5 کلو میٹر کی حد میں کوئی نہ کوئی مالی خدمات کی فراہمی کو حقیقت میں تبدیل کرنے میں اہم پیش رفت ہوئی ہے۔ اس کے علاوہ، آخری سرے تک پہنچنے کے لیے کاروبار کے نمائندے

ایکشن پوائنٹس:

1- آخری سرے تک رسائی کے مساوات، پہنچ، مطابقت اور معیار کی سطح میں

بہتری

آخری سرے تک مالی خدمات کی رسائی کے مساوات، پہنچ، مطابقت اور معیار کی سطح میں بڑے پیمانے پر بہتری لانے کے لیے، ہر ریونیو مرکز¹ میں کم سے کم ایک بینک آؤٹ لیٹ - شاخ / ڈیجیٹل بینکنگ یونٹ (DBU) / مخصوص مرکز والے کاروباری نمائندہ آؤٹ لیٹ² (FBC) کی دستیابی کو یقینی بنانے کی ضرورت ہے، تاکہ مالی خدمات ملک کے کونے کونے تک مناسب اور یکساں طور پر دستیاب ہو سکیں۔ ایسے آؤٹ لیٹس جو بینکوں کے کنٹرول اور نگرانی میں مناسب حد تک ہوں، ان سے توقع کی جاتی ہے کہ وہ کم از کم معیاری مالی خدمات فراہم کریں، جیسے: ڈپازٹ، نکاسی، ریٹائمینٹس، کھاتے کی کھولائی، خدمات کی فراہمی، عوامی تحفظی اسکیمیں، قرض کی دستیابی / درخواست، پنشن اسکیمیں وغیرہ۔ یہ ”عالمی سطح پر

(BC) چینلز کو موثر بنانے کے لیے متعدد اقدامات کیے گئے ہیں۔ تاہم، سپلائی سائیکل کے تجزیے سے یہ پتہ چلا کہ کچھ شعبوں میں کم آبادی کی کثافت، جغرافیائی دوری، مالی خدمات فراہم کرنے والوں کے لیے نسبتاً کم اقتصادی امکانات، اقتصادی سرگرمیوں کا فقدان اور بنیادی ڈھانچے کی رکاوٹیں (کنکریٹ، بجلی، سڑکیں وغیرہ) کی وجہ سے آخری سرے تک دستیاب خدمات کے معیار، تسلسل اور وسعت کا سطح یکساں نہیں ہو سکا، لہذا اس میں بہتری لانا ضروری ہے۔

ڈیجیٹل عوامی انفراسٹرکچر (DPI) پر عملی طور پر چلنے والی ڈیجیٹل مالی خدمات نے کھاتے کی ملکیت، سماجی فائدے کی تقسیم، تیز اور موثر ترسیلات / ادائیگیوں، اور قرضوں تک رسائی جیسے مالی شمولیت سے متعلق اقدامات کو بڑے پیمانے پر معاونت فراہم کی ہے۔ ٹیکنالوجی کی مدد سے فعال، اوپن اور شامل نظام کے طور پر DPI اور نجی خدمات فراہم کرنے کا کام کرتی ہے تاکہ عوام کی فلاح و

1- ریونیو سینٹر کو اس ریونیو یونٹ کے طور پر تعریف کیا گیا ہے جو متعلقہ ریاستی حکومت کی طرف سے درج بندی اور تقسیم کیا گیا ہو، یعنی ایک ریونیو گاؤں / شہر / ناڈن / میونسپلٹی / میونسپل کارپوریشن وغیرہ، جیسے معاملہ ہو۔ آبادی کے بنیاد پر، ایک ریونیو سینٹر کو دیہاتی، نیم شہری، شہری، یا میٹروپولیٹن کے طور پر درج بندی کیا جاتا ہے، جیسے درج ذیل میں:

- i- دیہاتی: آبادی 10,000 سے کم۔
- ii- نیم شہری: 10,000 اور اس سے زیادہ اور 1 لاکھ سے کم۔
- iii- شہری: 1 لاکھ اور اس سے زیادہ اور 10 لاکھ سے کم۔
- iv- میٹروپولیٹن: 10 لاکھ اور اس سے زیادہ۔

ماخذ: مردم شماری مراکز کی شناخت کے لیے رہنما اصول۔

https://www.rbi.org.in/scripts/bs_viewcontent.aspx?ld=2035#:text=Census%202011%20in%20proforma%20which%20the%20branch%20is%20situated

2- ہر دن کم از کم 4 گھنٹے کام کرنا، ہفتے میں کم از کم پانچ دن۔

رسائی کی سمت میں ہونے والے اقدامات کے لیے وسیع پیمانے پر قدر میں اضافہ والے کاروباری نمائندوں کو دی جانے والی حوصلہ افزائی کی موجودہ اسکیم کو کرے گا، جس کے تحت ہدف شدہ گاؤں میں سے 99.9 فیصد گاؤں / پہاڑی علاقوں میں 500 خاندانوں کے گروپ کو 5 کلومیٹر کی حد میں کسی نہ کسی طرح بینکنگ خدمات تک رسائی فراہم کی گئی ہے۔

3. BCs کے معاوضے کے ڈھانچے کو مضبوط بنانا

آخر کار خدمات کی تقسیم میں معیار اور تسلسل کو یقینی بنانے کے لیے، BC ایجنٹوں کے لیے مناسب اور فردی مزدوری کی ساخت ضروری ہے۔ اگرچہ ریگولیٹری ہدایات موجود ہیں، لیکن مختلف مروجہ طریقوں کو مد نظر رکھتے ہوئے، مختلف مصنوعات اور خدمات سے متعلق BC ایجنٹوں کے لیے مناسب مزدوری کی ساخت ہندوستانی بینک ایسوسی ایشن (IBA) کی رہنمائی میں تیار کی جاسکتی ہے۔

2. پہاڑی اور دیہی علاقوں سے بی۔سی ایجنٹس کے لیے ترجیحی طریقہ کار شمال مشرقی (North East) پہاڑی ریاستوں اور دیہی علاقوں میں بینک برانچوں کی کمی کی وجہ سے، بینکنگ خدمات زیادہ تر BC کے آؤٹ لیٹس پر منحصر ہیں۔ اس کے علاوہ، پہاڑی علاقوں کی جغرافیائی خصوصیات کی وجہ سے، مخصوص مرکز FBCs کی پھیلاؤ خاص طور پر شمال مشرقی علاقے میں صرف 165 FBCs، فی ہزار مربع کلومیٹر ہے²، جبکہ قومی سطح پر اس کا پھیلاؤ 379 FBCs، فی ہزار مربع کلومیٹر ہے۔ مختلف آبادیاتی کثافت اور رسائی پوائنٹس کی کمی دستیابی بھی BC مراکز میں کم تعداد میں آنے والے صارفین میں ظاہر ہوتی ہے۔ چونکہ BCs کی آمدنی صارفین کی تعداد پر منحصر ہوتی ہے، اس لیے کم آبادی اور مشکل جغرافیائی علاقوں کی وجہ سے ان علاقوں میں BC کے کاروبار کی اقتصادی عملداری متاثر ہوتی ہے، جس سے ان کی غیر فعالیت بڑھتی ہے اور مالی شمولیت کے نتائج متاثر ہوتے ہیں۔

4. خدمات کی حد کو بڑھانا اور BC آپریشنز کی کارکردگی میں بہتری لانا: (الف) FBCs کی طرف سے فراہم کی جارہی خدمات کی حد کو بڑھانے اور انہیں جاری رکھنے کے لیے، ان کی آمدنی کی صلاحیت میں بہتری لانے کے لیے، مالی خدمات فراہم کرنے والوں کو اچھے کام کرنے والے کاروباری نمائندوں کے ذریعے اضافی یا قیمتی خدمات فراہم کرنے پر غور کرنا چاہیے، جو کہ ریگولیٹری معیار کو پورا کرتے ہوئے، معیاری اور شفاف کام کے طریقوں پر مبنی ہوں۔

(ب) اچھی طرح فعال FBCs کے نیٹ ورک کو اضافی بنیادی مالیاتی خدمات فراہم کرنے کے لیے استعمال کیا جاسکتا ہے، یعنی بنیادی میوچل فنڈ، پنشن اور انشورنس مصنوعات اور متعلقہ خدمات، بشرطیکہ مطلوبہ معیار اور ضابطہ کاری کے اصولوں کو پورا کیا جائے۔

5. BC رجسٹری کا مستحکم کرنا

IBA کے زیر انتظام موجودہ BC رجسٹری پورٹل BCs کی آپریشنز کی نگرانی کے لیے ایک متحرک اور جامع ڈیٹا سیٹ فراہم کرتا ہے تاکہ معیار اور آخری میل تک رسائی کو یقینی بنایا جاسکے۔ IBA کو رجسٹری پورٹل میں اضافی صلاحیتیں مزید

1 بینک شاخوں کی تعداد ہر ہزار مربع کلومیٹر پر، بھارت بھر میں 51 ہے، لیکن دیہاتی علاقوں میں یہ صرف 18 ہے۔ پہاڑی علاقوں میں، ہر ہزار مربع کلومیٹر کے علاقے پر 30 بینک شاخیں ہیں۔ [ماخذ—ڈی ڈی آئی (مارچ 2011) مردم شماری کا ڈیٹا]
2 مارچ 2024 تک
3 بننے میں کم از کم پانچ دن، ہر دن کم از کم 4 گھنٹے کام کرنا۔
4 Ibid

ان پٹ اسٹور آؤٹ لیٹس پر یقینی بنایا جاسکے۔ اسی طرح، MSMEs وغیرہ کے لیے، پروگرامیبلٹی فنڈز کی منتقلی کے مسئلے کو حل کر سکتی ہے اور بہترین استعمال کو یقینی بنا سکتی ہے۔ یہ اس بات کو یقینی بنانے میں مدد دے سکتا ہے کہ بینکوں کو دنیا بھر میں مسلسل استعمال کا سامنا کرنا پڑے۔ اس کے مطابق، پروگرام لہبل CBDC کو کم خدمات حاصل کرنے والے طبقوں جیسے کہ کرایہ دار کسانوں، مائیکرو کاروباروں وغیرہ تک قرض کی فراہمی کو آسان بنانے کے لیے استعمال کیا جاسکتا ہے، اور مختلف قرض خواہوں کے طبقوں میں پروگرام لہبل CBDC کے پائلٹس چلائے جاسکتے ہیں۔ آف لائن فعالیت کو بھی استعمال کے کیسز میں دریافت کیا جاسکتا ہے تاکہ ایسی جگہوں پر رہائش پذیر افراد کے لیے CBDC تک رسائی ممکن بنائی جاسکے جہاں محدود یا کوئی کنیکٹیوٹی نہ ہو۔

(د) یکساں قرض دینے کا انٹرفیس (ULI)

ڈیجیٹل ٹرانزیکشن میں تیز رفتار پیش رفت کے ساتھ، بھارت نے ڈیجیٹل پبلک انفراسٹرکچر (DPI) کو اپنایا ہے جس نے ڈیجیٹل شناخت، ادائیگیوں اور دیگر مالی وغیرہ مالی خدمات میں تمام شہریوں کے لیے سہولت، شفافیت اور کارکردگی میں اضافہ ممکن بنایا ہے۔ اگرچہ ڈیجیٹل کریڈٹ کی فراہمی کے لیے قرض دہندگان کی جانب سے درکار مالی اور غیر مالی ڈیٹا کے مختلف ذرائع موجود ہو سکتے ہیں، لیکن یہ اکثر مختلف اداروں کے درمیان الگ تھلگ ہوتے ہیں، جنہیں قرض دہندگان کو اپنے کریڈٹ انڈر رائٹنگ کے حصے کے طور پر ان تمام ڈیٹا ذرائع سے انفرادی طور پر جڑنا پڑتا ہے، جس سے یہ بہت پیچیدہ اور مہنگا ہو جاتا ہے۔

یونائیٹڈ لینڈنگ انٹرفیس (ULI) کو ایک DPI کے طور پر تصور کیا گیا ہے تاکہ قرض دہندگان کو مختلف قرض کے سفر کے پائلٹس کے ذریعے مطلوبہ ڈیجیٹل معلومات کی روانی کو آسان بنایا جاسکے، جبکہ زیادہ سے زیادہ قرض دہندگان اور ڈیٹا سروس فراہم کنندگان کو آن بورڈ کیا جاسکے۔ ULI کو مرحلہ وار نافذ کیا جاسکتا ہے۔

مضبوط اور ترقی دہنی چاہئیں تاکہ ڈیٹا کی وقتاً فوقتاً ڈیٹنگ، لوکیشن مینجنگ، ڈی ڈیجیٹیشن، سرٹیفیکیشن اسٹیٹس وغیرہ کو بہتر بنایا جاسکے۔ اس سے پورٹل کی فعالیت اور موثریت میں بہتری آئے گی۔

6. ڈیجیٹل مالیاتی خدمات کو وسعت دینا

(الف) ڈیجیٹل ادائیگیوں میں ایک ارب صارفین تک پہنچنا

UPI نے دسمبر 2024 کے مہینے میں تقریباً 16.7 ارب ٹرانزیکشنز ریکارڈ کیے۔¹ جون 2024 میں 424 ملین منفرد UPI صارفین تھے۔² اس پس منظر میں، یہ ضروری ہے کہ UPI کی قیادت میں ڈیجیٹل ادائیگیوں کی کوریج کو زیادہ تر آبادی تک بڑھایا جائے۔ لہذا، دسمبر 2029 تک ڈیجیٹل ادائیگیوں کے ماحولیاتی نظام میں ایک ارب صارفین تک پہنچنے کا ہدف ایسے ادائیگی کے طریقوں کی رسائی بڑھانے کی مزید کوششوں کی رہنمائی کر سکتا ہے۔

(ب) ڈیجیٹل ادائیگی کے ماحولیاتی نظام کو وسعت دینا اور گہرا کرنا (EDDPE)

ڈیجیٹل ادائیگیوں کے ماحولیاتی نظام (EDDPE) پروگرام کی توسیع اور گہرائی کا کام جاری ہے، جس کا مقصد ہر اہل فرد کو کم از کم ایک ڈیجیٹل ادائیگی کا طریقہ فراہم کرنا ہے، یعنی ڈیبٹ/روپے کارڈز، نیٹ بینکنگ، موبائل بینکنگ، UPI، USSD، AEPS وغیرہ۔ جاری کام کو مد نظر رکھتے ہوئے، EDDPE کو یہ ہدف حاصل کرنا چاہیے۔ (i) مارچ 2026 تک 80% اضلاع میں 100% کوریج، اور (ii) مارچ 2027 تک تمام شناخت شدہ اضلاع میں 100% کوریج حاصل کرے۔

(ت) ہدنی قرض کی روانی کو آسان بنانے اور رسائی کو بڑھانے کے لیے

پروگرام لہبل CBDC

سنٹرل بینک ڈیجیٹل کرنسی (CBDC) میں پروگرام لہبلٹی فیچر آخری استعمال کو محدود کرنے میں مدد دے سکتا ہے۔ مثال کے طور پر، CBDC استعمال کرنے والے بینکوں کے زرعی قرض کو پروگرام کیا جاسکتا ہے تاکہ اس کا استعمال صرف

1- ادائیگی کے نظام کے اشاریے۔ دسمبر 2024۔ <https://www.rbi.org.in/Scripts/PSIUserView.aspx?Id=43>

2- کرنسی اور مالیات پر رپورٹ 2023-24 (صفحہ 9)۔ جون 2024 تک کا ڈیٹا

(ج) تمام بینکوں اور انشورنس کمپنیوں کی جنسور کھٹا پورٹل پر شمولیت اور اہل پنشن یوجنا (APY) کی کوریج کو بہتر بنانا۔

جنسور کھٹا پورٹل حکومت ہند کی جانب سے متعارف کرائی گئی سوشل سیورٹی انشورنس اسکیموں تک رسائی فراہم کرتا ہے۔ یہ پردھان منتری سرکشا بیمہ یوجنا (PMSBY) اور پردھان منتری جیون جیوتی بیمہ یوجنا (PMJJBY) کے تحت اندراجات اور دعویوں کے لیے ایک مکمل پورٹل ہے۔

اسی مناسبت سے، تمام بینکوں اور انشورنس کمپنیوں کو جنسور کھٹا پورٹل پر شامل کیا جانا چاہیے تاکہ سبسکراہرز کو اندراج، پالیسی سرٹیفیکیشن جاری کرنے اور پالیسی کے اسناد اور دعویوں کی تکمیل کا عمل کے لیے ایک ہموار ڈیجیٹل سفر فراہم کیا جاسکے۔ پورٹل کے ذریعے لین دین کی بہتر کارکردگی اور شفافیت اسکیموں پر اعتماد کو بڑھائے گی اور کوریج کی سطح کو منظم طریقے سے بڑھانے میں مدد دے گی۔ مزید برآں، شعبہ جاتی ریگولیٹر اور FSPs کو چاہیے کہ وہ APY کی کوریج کو بہتر بنانے کے لیے اس کے تقسیم کے نیٹ ورک کو مضبوط بنا کر اور آگاہی پیدا کر کے مربوط کوششیں کریں۔

اسی مناسبت سے، تمام بینکوں اور انشورنس کمپنیوں کو جنسور کھٹا پورٹل پر شامل کیا جانا چاہیے تاکہ سبسکراہرز کو اندراج، پالیسی سرٹیفیکیشن جاری کرنے اور پالیسی کے اسناد اور دعویوں کی تکمیل کا عمل کے لیے ایک ہموار ڈیجیٹل سفر فراہم کیا جاسکے۔ پورٹل کے ذریعے لین دین کی بہتر کارکردگی اور شفافیت اسکیموں پر اعتماد کو بڑھائے گی اور کوریج کی سطح کو منظم طریقے سے بڑھانے میں مدد دے گی۔ مزید برآں، شعبہ جاتی ریگولیٹر اور FSPs کو چاہیے کہ وہ APY کی کوریج کو بہتر بنانے کے لیے اس کے تقسیم کے نیٹ ورک کو مضبوط بنا کر اور آگاہی پیدا کر کے مربوط کوششیں کریں۔

(ح) سادہ ڈیجیٹل انٹرفیس اور مصنوعی ذہانت کا استعمال: پیچیدہ اور الجھن پیدا کرنے والے ڈیجیٹل انٹرفیسز کے ساتھ ساتھ زبان کی رکاوٹیں منصفانہ صارفین کے انتخاب کو روک سکتی ہیں اور استعمال کے فروغ میں رکاوٹ بن سکتی ہیں۔ اسی مناسبت سے، مالیاتی خدمات فراہم کرنے والوں کو چاہیے کہ وہ ڈیجیٹل چینلز کو بہتر اور سادہ بنائیں تاکہ استعمال میں آسانی ہو اور زبان کی رکاوٹ کو دور کیا جاسکے، اور مقامی زبانوں میں ڈیجیٹل ٹرانزیکشن انٹرفیسز کی حمایت کی جاسکے۔

اس کے لیے، اے۔ آئی سے چلنے والے زبان کا ترجمہ پلیٹ فارم جیسے بھاشینی کے بارے میں صارفین اور مالیاتی خدمات فراہم کرنے والوں میں آگاہی پیدا کی جاسکتی ہے تاکہ اسے مالیاتی خدمات میں ضم کیا جاسکے۔

7- مائیکرو انٹرنیٹ پر توجہ مرکوز کی جائے گی: نئے کریڈٹ لینے والے مائیکرو انٹرنیٹ پر توجہ مرکوز کی جائے گی: Udyam Assist پلیٹ فارم کے ذریعے شامل کیے گئے ہیں، کو مالیاتی خدمات فراہم کرنے

والوں کی حمایت حاصل ہونی چاہیے تاکہ وہ ناکافی مالی ریکارڈز / تاریخ کی وجہ سے کریڈٹ تک رسائی میں مشکلات کو کم کر سکیں، اور ڈیجیٹل کریڈٹ پلیٹ فارمز، آسان درخواست کے عمل، خود کار بزنس پلان کی تیاری، کریڈٹ ایسمنٹ کے متبادل ڈیٹا اور مخصوص ادائیگی کے شیڈولز جیسے جدید حل اپنائیں۔

8. خود ضابطہ کار تنظیموں کا کردار

فن ٹیک سیکٹر (SRO-FT)، مائیکرو فنانس سیکٹر اور دیگر شعبوں میں خود ضابطہ ساز تنظیم (SRO) ذمہ دار، موزوں، اور سستی مالیاتی مصنوعات / خدمات کی توسیع اور مالی شمولیت کی پالیسیوں کو اپنانے کے لیے اپنے رکن اداروں کے لیے ضابطہ اخلاق میں مناسب دفعات شامل کر کے کوشش کر سکتی ہے۔

11. خواتین کی قیادت میں مالی شمولیت کے لیے جنس حساس نقطہ نظر کو اپنانا اور گھریلو مالی استحکام کو بہتر بنانے کے لیے مخصوص حکمت عملیوں کی تشکیل، خاص طور پر کم خدمات حاصل کرنے والے اور حساس طبقوں کے لیے۔

پچھلے چند سالوں میں، ہندوستان کی حکومت اور مالی خدمات فراہم کرنے والوں نے خواتین کی مالی شمولیت بڑھانے کے لیے اہم اقدامات کیے ہیں۔ جنس حساس نقطہ نظر کو اپنانا ضروری ہے تاکہ مالی شمولیت کے ماحولیاتی نظام میں خواتین کی خود مختاری کو بڑھایا جائے اور خواتین کی قیادت میں مالی شمولیت اور توسیعی اقدامات کا فائدہ اٹھایا جاسکے۔

مالی خدمات کے استعمال میں ایک رکاوٹ یہ ہے کہ مختلف جغرافیائی، آبادیاتی، اور اقتصادی طبقات کے افراد کے مالی خدمات کے استعمال کے بارے میں مختلف ضروریات اور حساسیتیں ہوتی ہیں۔ اس لیے، مالی شمولیت کی پالیسیاں موثر ہونے کے لیے، مالی مصنوعات اور خدمات کی تخصیص اور فراہمی کے لیے ایک تفریق شدہ نقطہ نظر کو فروغ دینا ضروری ہے تاکہ وہ اختتامی صارفین کی ضروریات اور ترجیحات کے مطابق ہوں۔

سفارش:

یہ سفارش کی جاتی ہے کہ خواتین کی قیادت میں مالی شمولیت اور توسیع کی پہلوں کو مستحکم کرنے اور بہتر نتائج حاصل کرنے کے لیے جنس حساس نقطہ نظر اپنایا جائے۔ ساتھ ہی، کم خدمات حاصل کرنے والے اور حساس طبقات کو مالی خدمات فراہم کرنے کے لیے تفریق شدہ نقطہ نظر اپنایا جائے۔

ایکشن پوائنٹس:

1- خواتین کاروباری رپورٹرز کے حصے میں اضافہ

مالیاتی خدمات میں خواتین کی زیادہ شرکت سے آگے بڑھ کر، خواتین کو مالیاتی خدمات کی سہولت کار کے طور پر فروغ دینے اور حوصلہ افزائی کرنے کی ضرورت ہے تاکہ ان کی تعداد کاروباری نمائندہ ایجنٹ کے طور پر بڑھائی جاسکے۔

یہ مقصد یقینی بنانا ہوگا کہ درمیانی مدت میں خواتین BCS میں کم از کم 30% حصہ موجودہ سطح تقریباً¹ 15% سے کم از کم 30% ہو۔ SLBCs/UTLBCs کو چاہیے کہ وہ رکن بینکوں کی جانب سے ایک رضاکارانہ ایکشن پلان تیار کریں جو خواتین کو کاروباری رپورٹرز کے طور پر مرحلہ وار تعینات کرے تاکہ دسمبر 2028 تک یہ سنگ میل حاصل کیا جاسکے۔

2. خدمات کے توجہ مرکوز کرنے کے لیے کم خدمات حاصل کرنے

والے/ کمزور طبقات کی شناخت

کم سہولت یافتہ اور کمزور طبقات کو مناسب اور بروقت مالی خدمات فراہم کرنے کے لیے، مالیاتی خدمات فراہم کرنے والوں کے لیے ایسے صارفین سے نمٹنے کے

لیے مناسب مارکرز/ میٹرکس تیار کرنے کی ضرورت ہے۔ اسی مناسبت سے، مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز ایک شناختی میٹرکس تیار کر سکتے ہیں جو زمرہ جاتی اور حالات کے عوامل کے امتزاج پر مبنی² ہو۔

3. کمزور طبقات کے لیے مختلف مصنوعات اور ترسیل کاراستہ

(ا) مالی شمولیت کو فروغ دینے کے لیے کم لاگت یونیورسل مالیاتی مصنوعات اور خدمات فراہم کرنے کے طریقہ کار سے آگے بڑھ کر، مصنوعات کی موزونیت اور ذاتی موزونیت پر توجہ مرکوز کرنے کی ضرورت ہے، خاص طور پر پسماندہ اور کمزور طبقات کے لیے۔ اسی مناسبت سے، مالیاتی خدمات فراہم کرنے والوں کو چاہیے کہ وہ ایسے شعبوں کی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے مناسب مصنوعات (جیسے بنیادی MF مصنوعات، آفات کا انشورنس، وغیرہ) تیار کریں۔ مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز مناسب طور پر ایسی مصنوعات کی تیاری کا حکم دے سکتے ہیں۔

(ب) لوگوں کی مالی سلامتی اور مالی مضبوطی کو مضبوط بنانے کے لیے، سرمایہ کاری، پنشن، اور بیمہ کے شعبے میں مناسب پیکیج شدہ مصنوعات تیار کی جاسکتی ہے۔ (مثلاً ایک واحد انشورنس پروڈکٹ جو زندگی، صحت، حادثات، اور جائیداد کی کوریج فراہم کرتا ہے)۔

(ت) لوگوں کی مالی استحکام کو مضبوط کرنے کے لیے، مناسب اور منصفانہ قرض کی مصنوعات متعارف کرانی چاہیے جن میں آسان دستاویزی عمل اور تیز تر ادائیگیاں ہوں، خاص طور پر چھوٹے قرضوں کے لیے، تاکہ لوگوں کو چھوٹے اور فوری قرضی تقاضوں کے لیے غیر رسمی مالی ذرائع یا غیر مجاز ڈیجیٹل قرض دہندگان سے قرض حاصل کرنے کی ضرورت نہ پڑے۔

1- 22 اپریل 2025 کو IBA BC رجسٹری پورٹل

2- مثال کے طور پر، زمرہ جاتی عوامل، جیسے مخصوص عمر کے افراد (نوجوان بالغ، اور بہت بزرگ شہری)، کم تعلیم یافتہ افراد، مختلف مفذور افراد، پیشہ ورانہ مہارتیں وغیرہ، اور حالات کے عوامل جیسے کہ قدرتی/جسمانی آفات کی وجہ سے جان، روزگار اور اثاثوں کا نقصان، زیادہ قرض داری کی صورت حال کا سامنا کرنے والے افراد وغیرہ، مشترکہ اصول/پریامیٹرز کی ترقی کے لیے منتخب کیے جاسکتے ہیں تاکہ تمام مالیاتی خدمات فراہم کرنے والوں کی سہولت کے لیے ان پر عمل کیا جاسکے ان شعبوں کو آن بورڈنگ، لین دین اور مالی خدمات کی فراہمی کا سہارا فراہم کرنا۔

(ث) ایمر جنسی قرض کی فراہمی کے لیے ادارہ جاتی ذرائع کو مزید مضبوط

عملی نکات:

1. مہارتوں کی تربیت کے لیے مواد کی تیاری اور فراہمی

(الف) NSDC، آخری سطح کی شرکت کے لیے ہنر کی ترقی کے ماحولیاتی نظام کو متحرک کرنے کے اپنے مینڈیٹ کے ساتھ اور اسکل انڈیا مشن کی حکمت عملی کے نفاذ اور علم کے شریک ہونے کے ناطے، ہنر اور روزگار کے ماحولیاتی نظام میں موضوعات کی ترقی اور ہنر کی تربیت کی انتظامیہ کے لیے مرکزی ایجنسی کے طور پر کام کر سکتا ہے۔ ہنر کی ترقی کے پروگراموں میں مالیاتی خواندگی پر نیا مواد تیار کرنے اور/یا موجودہ مواد کو اپ ڈیٹ کرنے کا عمل NCFE کی مشاورت سے کیا جاسکتا ہے۔

(ت) NSDC تمام ہنر کی تربیتی اداروں کے ذریعے قومی ہنر کی اہلیت فریم ورک (NSQF) کو اپنانے کے عمل کو آگے بڑھا سکتا ہے تاکہ افراد کو روزگار کے قابل بننے کے لیے مطلوبہ صلاحیت حاصل کرنے میں مدد فراہم کی جاسکے۔ ہنر کی تربیتی کورسز کو اسکل انڈیا ڈیجیٹل ہب پر تمام غیر درج زبانوں میں دستیاب کیا جانا چاہیے اور اس کی رسائی تمام افراد کے لیے آسانی سے ممکن ہونی چاہیے۔"

(ج) NSDC تمام اسکل ٹریننگ اداروں (RSETIs, JSS, PMKVY, NISEBUD, اسکل انڈیا سینٹرز، ITIs, اسکل اور ووکیشنل کالجز وغیرہ) کے وسائل کو اسکل انڈیا ڈیجیٹل ہب پر آن بورڈنگ اور ڈیٹا شیئرنگ کے ذریعے ہم آہنگ کرنے کی کوششوں کی قیادت کر سکتا ہے۔ تمام ہنر مند اور روزگار کے ادارے صنفی لحاظ سے حساس نقطہ نظر اپنا سکتے ہیں تاکہ SDG 2030 (SDG-5) کے تحت قومی ہدف حاصل کیا جاسکے۔

2. ڈیٹا شیئرنگ اور رپورٹنگ

NSDC اسکل انڈیا ڈیجیٹل ہب کا استعمال کر کے مختلف اسکلنگ/ٹریننگ اداروں کی جانب سے کی جانے والی اسکل ٹریننگ کی تعداد اور اقسام اور ان کے سیٹلٹ پر وقتاً فوقتاً رپورٹس جمع اور شائع کر سکتا ہے۔ دیگر حکومتی پروگراموں جیسے NRLM اور NULM کے تحت ہنر مندی اور آباد کاری کی اقدامات، جن

کرنے کے لیے، ایک اور ڈرافٹ کی سہولت¹ کو مناسب سوڈ کی شرح پر تمام آدھار سے جڑے بی ایس بی ڈی اکاؤنٹس میں ڈیفالٹ مصنوعات کی خصوصیت کے طور پر شامل کیا جاسکتا ہے (تاکہ دہرائے جانے سے بچا جاسکے)، بشرطیکہ اکاؤنٹ کی باقاعدہ آپریشن کم از کم چھ ماہ تک ہو۔

111. معیشت کی ہم آہنگی، ہنر کی ترقی اور معاون ماحولیاتی نظام میں ہم آہنگی قائم کرنا اور مالی شمولیت کے ساتھ ان کا تعلق جوڑنا۔

زندگی کی ضروریات کو پورا کرنے اور بچت کی صلاحیت بڑھانے کے نقطہ نظر سے آمدنی کی تسلسل، باقاعدگی اور مناسبت مالی شمولیت کے طلبی پہلوؤں میں سے ایک اہم عنصر ہے۔ یہ با معنی روزگار، کاروباری کوششوں، مارکیٹ سے جڑنے وغیرہ پر منحصر ہوتا ہے، جس کے لیے روزگار اور ہنر کی ترقی کے مواقع انتہائی اہم ہیں۔

روزگار کے ماحولیاتی نظام کے لیے ہنر کی سطح کو برقرار رکھنے اور گہرا کرنے کے لیے مالی شمولیت ماحولیاتی نظام میں پچھلی اور آئندہ تعلقات کی ضرورت ہوتی ہے، اور نتائج میں بہتری کے لیے جامع کوششوں کی ضرورت پیش آتی ہے۔ مالی شمولیت کی پہلوؤں سے جڑے کاموں کی نوعیت اس طرح ہوتی ہے کہ اس کے لیے مختلف مفاد کے حامل افراد کے درمیان تعلقات اور تعاون کی ضرورت ہوتی ہے تاکہ پائیدار روزگار، مارکیٹ کی ہم آہنگی، مناسب فنڈنگ، آگاہی اور حمایت کو حقیقت میں بدلا جاسکے۔

سفارش:

یہ سفارش کی جاتی ہے کہ کریڈٹ/مارکیٹ سے جڑے ہوئے خلا کو ختم کرنے اور آبادیاتی/جغرافیائی عدم مساوات کو کم کرنے کے لیے، ہنر کی ترقی اور روزگار کے ماحولیاتی نظام کے درمیان ہم آہنگی قائم کی جائے اور اس کے نفاذ کے لیے اسکل انڈیا ڈیجیٹل ہب اور مقامی کمیونٹی تنظیموں کا استعمال کیا جائے۔ اس سے روزگار اور کاروباری مواقع بڑھائے جاسکتے ہیں، جس کے نتیجے میں مالی خدمات تک موثر رسائی اور استعمال کو حقیقت میں بدلا جاسکتا ہے۔

1- مثال کے طور پر، بی ایم جے ڈی وائی (PMJDY) اکاؤنٹ کے حاملین کو 10,000 روپے تک کا اور ڈرافٹ (اوڈی) سہولت دستیاب ہے۔ (<https://www.pmidy.gov.in/scheme>)

میں SHG ممبران کے لیے مالیاتی خواندگی پر مبنی تربیت بھی شامل ہے، مناسب وقت پر ڈیٹا میں شامل کی جاسکتی ہیں تاکہ ہنرمندی اور روزگار کے ماحولیاتی نظام پر مکمل بھارت کا ڈیٹا حاصل کیا جاسکے۔

۱. **تربیتی خلا کا جائزہ** – CRES بے روزگار، نیم روزگار، اسکول چھوڑنے والے افراد اور دیگر ضرورت مند افراد کے لیے ہنر کی تربیت کا ڈیٹا سروے یا شراکتی شناخت کے عمل کے ذریعے جمع کریں گے۔

3. مہارت یافتہ افراد کے لیے فنڈنگ اور مالی معاونت

ب. **ہنر تربیتی اداروں کے ساتھ روابط** – CRES کو متعلقہ ہنر تربیتی ایجنسیوں، ممکنہ ملازمین اور بینکوں کے ساتھ مناسب روابط قائم کرنے چاہئیں۔
ت. CRES کو چاہیے کہ وہ متعلقہ مہارتوں کی ترقی کے اداروں کے ساتھ مقامی تربیتی ضروریات کا نقشہ بنائیں۔

(۱) NSDC، حکومت ہند اور ریاستی حکومتوں کی اسکل لون اسکیموں کی معلومات وسیع پیمانے پر دستیاب کی جاسکتی ہیں، بشمول شریک مالیاتی شعبے کے ادارے، تاکہ افراد کو مالی معاونت کے ساتھ مناسب مہارت کی تربیت کے لیے اندراج کرنے کی ترغیب دی جاسکے۔

ث. تربیت مکمل کرنے کے بعد تربیت یافتہ افراد کی رہنمائی اور روزگار کاروبار اور فنڈنگ کے لیے معاونت فراہم کرنا۔ CRES جو مقامی طور پر جڑے ہوئے ہیں، افراد کو متحرک کرنے اور مقامی کمیونٹیز کا اعتماد حاصل کرنے کی صلاحیت رکھتے ہیں۔ کمیونٹی کے ساتھ مشغول ہو کر، CRES ایک طرف ہنر مند مراکز، بینکوں، اور روزگار فراہم کرنے والوں/ملازم کے درمیان پل کا کام کریں گے اور دوسری طرف خواہشمندوں کے درمیان، اس طرح آگے اور پیچھے کے روابط کا وسیع دائرہ کار فراہم کریں گے اور FI ماحولیاتی نظام میں معلومات کی عدم توازن کو کم کریں گے۔

(ب) متعلقہ ریاست/مرکز کے زیر انتظام علاقوں کے تحت ہر ضلع کے ممکنہ لکنڈ پلان (PLP) میں ان افراد کے لیے مناسب رقم ہونی چاہیے جنہیں تسلیم شدہ ہنر مند تربیتی اداروں (R-SETIs, PMKVY, JSS وغیرہ) سے تربیت دی گئی ہو تاکہ بینکوں کی جانب سے ان افراد کو کریڈٹ سپورٹ فراہم کی جاسکے۔ تربیت یافتہ امیدواروں کو مالیاتی اداروں سے قرض کی سہولیات کے لیے رابطہ کرنے کے لیے ضروری معاونت فراہم کی جانی چاہیے۔

4. مقامی کمیونٹی تنظیموں کا فائدہ اٹھانا

ج. اس تصور کی عملی قابلیت کا جائزہ لینے کے لیے CRES کے آپریشنز کے حوالے سے ایک مختصر سطح کی تجرباتی پروجیکٹ کی جاسکتی ہے۔ تجرباتی مرحلے کے نتائج اور جائزے کی بنیاد پر اس کو نافذ کرنے کی سمت میں مزید کارروائی کی جاسکتی ہے اور اس پر فیصلہ لیا جاسکتا ہے۔

کمیونٹی وسائل اداروں (CRES) کے طور پر سماجی انفراسٹرکچر کے قابل اعتماد اور معاون وسطی سطح کے ذریعے مختلف مفاد کنندگان کی جانب سے کیے گئے اقدامات کو مشترکہ طور پر بنانے کے لئے ساختیاتی نظام کے ذریعے مقامی کمیونٹیوں کو سماجی ٹاپلجی (انٹرمیڈی ایشن) کے لئے شامل کرنا۔ (CRES) کا مطلب ہے مقامی سطح پر قائم کمیونٹی تنظیمیں، جیسے کہ تعاون کمیٹیاں، ٹرسٹ/کمیٹیاں اور غیر سرکاری تنظیمیں (NGOs) جو روزگار کے مواقع کے لیے ہنر کی ترقی کے ماحولیاتی نظام کے اندر سماجی ثالثی فراہم کریں گی۔

۱۷. مالیاتی نظم و ضبط کو فروغ دینے کے لیے مالی تعلیم کو ایک وسیلے کے طور پر استعمال کرنے کی حوصلہ افزائی کرنا۔

مالیاتی نظم و ضبط افراد کی خوشحالی کا ایک لازمی جزو ہے جو ان کے مالی رویے سے ظاہر ہوتا ہے، جیسے علم اور آگاہی، فیصلہ سازی، انتخاب اور رویے، خود مختاری، اثرات، وغیرہ۔ کچھ حد تک، مالیاتی نظم و ضبط افراد کی اپنی فطری سمجھ پر منحصر ہوتا ہے، تاہم، زیادہ تر مالیاتی نظم و ضبط ایک سیکھا ہوا رویہ ہوتا ہے جسے کچھ معیاروں سے پہچانا جاسکتا ہے، جیسے

CRES کا مقصد کمیونٹی مرکز ثالثی اور مقامی سطح پر تعاون فراہم کرتے ہوئے مالی شمولیت کے ماحولیاتی نظام میں ہم آہنگی قائم کرنا ہے، تاکہ ہنر کی ترقی/روزگار کے مواقع، بازار سے رابطے اور بینک قرضوں تک رسائی ممکن ہو سکے۔ یہ ایک قابل اعتماد اور معاون وسطی سطح کے طور پر سماجی بنیادی ڈھانچہ تیار کرے گا، جو درج ذیل کاموں کو مکمل کرے گا۔

(الف) مالیاتی علم، (ب) قابل برداشت قرضوں کی سطح،

(د) آگاہی کا مطلب ایک وسیع فکری تفہیم ہوتا ہے، جبکہ علم مخصوص سیاق و سباق اور عمل کی مہارت سے متعلق ہوتا ہے جس کا عملی استعمال کیا جاسکتا ہے۔ مالی منصوبہ بندی، اور بچت/سرمایہ کاری کی متنوع حکمت عملی۔ اس کے مطابق، ان معیاروں کو حاصل کرنے کے لیے مالی تعلیم کا فائدہ اٹھایا جاسکتا ہے۔

1. مالی خواندگی کے اقدامات کو برقرار رکھنا اور گہرا کرنا۔

مالیاتی خواندگی کی کوششوں کو جاری رکھنا، جیسے کہ سینٹر آف فنانشل لٹریسی (CFL) اور فنانشل لٹریسی سینٹرز (FLCS) جیسے تشہیری چینلز کی مسلسل پالیسی ریویو کے ساتھ ساتھ صلاحیت سازی، مواد کی اپ ڈیٹ وغیرہ میں اضافہ کرنا۔

2. ہدفی مالی خواندگی کی پہل کاریاں

(ا) مختلف مواد اور مرکز ترسیل کے چینلز مالیاتی خواندگی کی ترسیل کو زیادہ معنی خیز بنا سکتے ہیں، کیونکہ یہ ہدف طبقات سے منسلک اداروں کو فعال روابط کے ذریعے شامل کر سکتے ہیں اور مالیاتی خواندگی کی توسیعی اقدامات کے معیار اور موثریت کو مزید بڑھا سکتے ہیں۔ اسی مناسبت سے، نیشنل سینٹر فار فنانشل ایجوکیشن (NCFE) ہدفی FL مواد کے لیے ایک مناسب ترسیل ماڈل تیار اور نافذ کر سکتا ہے تاکہ طلباء، بزرگ، مہاجرین، مختلف معذور افراد، اور دیگر اسی طرح کے گروپوں کی ضروریات کو مستقل بنیادوں پر پورا کیا جاسکے۔

(ب) موجودہ CFL نظام کے علاوہ منتخب اسکولوں، کالجوں، کسانوں، پروڈیوسر تنظیموں (FPOs)، کمیونٹی تنظیموں وغیرہ میں مالیاتی خواندگی یونٹس قائم کیے جاسکتے ہیں۔

3. ڈیجیٹل خواندگی کو بہتر بنانا

مالیاتی خدمات کے ڈیجیٹل اثرات میں توسیع کے لیے لوگوں کی ڈیجیٹل مہارتوں کو اپ گریڈ کرنا ضروری ہے، کیونکہ ڈیجیٹل ڈیوائسز اور ایپلی کیشنز کے ساتھ تجربہ اور سہولت کی کمی لوگوں کو دھوکہ دہی کے شکار بنا سکتی ہے اور ڈیجیٹل مالیاتی شمولیت کی ترقی میں رکاوٹ بن سکتی ہے۔ اسی مناسبت سے، NCFE اور

سفارش:

مالیاتی نظم و ضبط کو لازمی طور پر ایک سیکھا ہوا رویہ سمجھتے ہوئے، مالی تعلیم/خواندگی کے نظام کا استعمال عام طور پر آگاہی پیدا کرنے سے بڑھ کر، خاندانوں کے درمیان مالیاتی نظم و ضبط میں بہتری لانے کے لیے کیا جانا چاہیے۔ اس کے مطابق، مالی تعلیم/خواندگی کی کوششوں میں درج ذیل تین پہلوؤں پر خاص توجہ مرکوز کی جانی چاہیے۔

(ا) مالی خدمات کے زیادہ اور محفوظ استعمال کو موثر بنانے کے لیے: صرف عمومی اصولوں کی آگاہی سے آگے بڑھتے ہوئے، مناسب طریقے سے مختلف موضوعات اور مختلف تقسیم ماڈلز کے ساتھ موضوعی اور عمل پر مبنی مالی علم فراہم کرنا۔

(ب) مالی خدمات کے زیادہ اور محفوظ استعمال کو موثر بنانے کے لیے: صرف عمومی اصولوں کی آگاہی سے آگے بڑھتے ہوئے، مناسب طریقے سے مختلف موضوعات اور مختلف تقسیم ماڈلز کے ساتھ موضوعی اور عمل پر مبنی مالی علم فراہم کرنا۔

(ت) قابل برداشت قرضوں کی سطح کو بڑھانا اور زیادتی سے بچنا: اس میں قرضوں کے نئے ذرائع حاصل کرنے اور قرض کی ادائیگی میں آمدنی کے نصف² سے زیادہ حصہ لگانے کے خطرات پر توجہ مرکوز کی جائے گی۔

(ث) بچت/سرمایہ کاری کے تنوع کی ضرورت کے علاوہ: خاندانوں کی خوشحالی کے لیے حقیقت پسندانہ مالی اہداف کے تعین اور مالی منصوبہ بندی کی اہمیت کو فروغ دینا اور اس پر زور دینا۔

1- آگاہی ایک وسیع تصوری سچھ کی طرف اشارہ کرتی ہے، جبکہ علم سیاق و سباق اور عمل سے متعلق مخصوص اور عملی صلاحیت ہے جسے استعمال کیا جاسکتا ہے۔

2- 5.21 گھرانے کی قرض کی ادائیگی کی ذمہ داریوں کی حد)۔ ماسٹر ڈائریکشن۔ سیریز ریپبلک آف انڈیا (انٹیکو فنانس قرضوں کے ریگولیٹری فریم ورک) ہدایات، 2022۔

(ا) شبہات کو واضح کرنے اور ان کی ویب سائٹس اور سوشل میڈیا ایکسٹینشنز کے ذریعے معلومات حاصل کرنے کے لیے ایک باقاعدہ تصدیق شدہ عوامی استفساری نظام فراہم کریں۔

(ب) صارفین کے تحفظ اور شکایات کے ازالے کے اقدامات پر دلچسپ مواد کی موثر ترسیل کے لیے مناسب پوزیشن میں سوشل میڈیا مہمات چلائیں۔

۷. صارفین کے تحفظ اور شکایات کے ازالے کے اقدامات کے معیار اور اعتبار کو مضبوط بنانا۔

صارفین کا تحفظ مالیاتی شمولیت کے معیار کے بنیادی عناصر میں سے ایک ہے، جو مالیاتی خدمات کے صارفین میں اعتماد پیدا کرتا ہے۔ صارفین کے تحفظ کے لیے مضبوط اقدامات کی ضرورت ہے تاکہ مالیاتی خدمات کے صارفین اپنے حقوق اور مفادات کے تحفظ کے لیے مناسب حفاظتی اقدامات حاصل کر سکیں۔ لہذا، صارفین کے تحفظ کی عمارت کو مضبوط بنانے کے لیے مخصوص اقدامات کی ضرورت ہے۔

سفارش:
مختلف طبقات کی ضروریات کو کم خرچ طریقے سے پورا کرنے کے لیے، بینکوں نے ڈیجیٹل/فینٹیک پلیٹ فارمز کا استعمال کرتے ہوئے مالیاتی خدمات/مصنوعات کو ترتیب دینے اور فراہم کرنے کے لیے استعمال کیا ہے۔ مالیاتی خدمات کی توسیع کو آسان، قابل اعتماد اور موثر صارف تحفظ اور شکایات کے ازالے کے اقدامات کے ذریعے سپورٹ کرنا ضروری ہے، کیونکہ صارفین کے تحفظ کی موثریت مالی خدمات کی طلب کی بنیاد پر ہوتی ہے۔

عملی نکات:

1- شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کو بہتر بنانا۔ ازالے کے طریقہ کار میں صارفین کے ہماری بوجھ کو کم کرنا

مالیاتی خدمات فراہم کرنے والے ڈیجیٹل لیوری کو بڑھانے کے لیے مرکز اور جدید مہمات چلا سکتے ہیں تاکہ لوگ دھوکہ دہی کی کوششوں کی نشاندہی کر سکیں، جس سے ڈیجیٹل لین دین کی حفاظت اور سلامتی سے متعلق لوگوں کے خدشات کو دور کیا جاسکے۔

4. ابھرتے ہوئے متعلقہ شعبوں میں مواد کی ترقی اور اشاعت

NCFE درج ذیل پہلوؤں پر موزوں مواد تیار کر سکتا ہے تاکہ سینٹرز فار فینانشل لٹریسی (CFLs)، فینانشل لٹریسی سینٹرز (FLCs)، اور دیگر ذرائع کے ذریعے تقسیم کی جاسکے۔

(ا) پائیدار قرض داری کو فروغ دینا اور گھروں میں زیادہ قرض داری سے بچانا۔

(ب) حقیقت پسندانہ مالی اہداف کے تعینات، مالی منصوبہ بندی کی ضرورت، اور بچت/سرمایہ کاری کی تنوع کے بارے میں سمجھ بوجھ پیدا کرنا۔

5. مالی خواندگی کی حالت کا وقفے وقفے سے جائزہ۔

(ا) NCFE مالی خواندگی اور شمولیت کی حالت کا جائزہ لینے کے لیے وقتاً فوقتاً سروے (جس میں مخصوص حصوں پر محدود سروے بھی شامل ہیں) کر سکتا ہے۔

(ب) سروے کے نتائج کے ذریعے پائے گئے خلا کی بنیاد پر، NCFE مخصوص علاقوں/گروپوں کے لیے آگاہی کے اقدامات کا تصور اور عمل درآمد کر سکتا ہے۔

6. مشترکہ بینکنگ اور مالیات سے متعلق پہلوؤں پر AI اور ML پر مبنی عوامی سوالات کے نظام تیار کرنا۔

مالیاتی خدمات/مصنوعات سے متعلق تیز، درست اور تصدیق شدہ معلومات تک رسائی کی ضرورت کو مد نظر رکھنا تاکہ صارفین کو انواہوں کا شکار ہونے سے بچایا جاسکے، اس لیے یہ تجویز کیا جاتا ہے کہ مالیاتی خدمات فراہم کرنے والے۔

مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز اس بات کو یقینی بنا سکتے ہیں کہ تمام FSPs کے پاس بورڈ کی منظور شدہ کسٹمر گریونس ریڈریس پالیسی ہو، جو وسیع پیمانے پر تشہیر کی جائے اور ان کی ویب سائٹس پر نمایاں طور پر دکھائی جائے، اور شکایت درج کروانے کے لیے براہ راست لنک تمام کسٹمر انٹرفیس پوائنٹس/میڈیا پر فراہم کیا جاسکے۔ ایسی معلومات مقامی زبانوں میں بھی دستیاب کی جاسکتی ہیں، اور متعلقہ FSPs کی اعلیٰ انتظامیہ کے ذریعے ٹائم لائن اور حل کے معیار کی نگرانی کی جا سکتی ہے۔

2. صارفین کے تحفظ کے اقدامات کو مضبوط بنانا

(الف) ادائیگی سے متعلق دھوکہ دہی کو کم کرنے کے لیے ڈیجیٹل ادائیگی انٹیلی جنس پلیٹ فارم۔

ڈیجیٹل خدمات پر اعتماد برقرار رکھنے کے لیے فراڈ کے واقعات کو کم سے کم کرنا ضروری ہے۔ چونکہ بہت سے فراڈ بے خبر متاثرین کو ادائیگی کرنے یا اسناد شیئر کرنے پر مجبور کر کے ہوتے ہیں، اس کے علاوہ صارفین کو ایسے فراڈ سے بچانے کے لیے مسلسل اقدامات کیے جاتے ہیں، اس لیے نیٹ ورک سطح کی انٹیلی جنس اور ادائیگی کے نظاموں میں حقیقی وقت میں ڈیٹا شیئرنگ کی ضرورت ہے۔ اسی لیے، جدید ٹیکنالوجیز کو ادائیگی کے فراڈ کے خطرات کو کم کرنے کے لیے ایک خاص پلیٹ فارم کے ذریعے استعمال کیا جاسکتا ہے جو دسمبر 2026 تک فعال ہو سکتا ہے۔

(ب) ڈارک پیٹرن سے تحفظ

صارفین کو تاریک نمونوں سے بچانے کے لیے، جو صارفین کے انتخاب اور خود مختاری کو ان کے نقصان پر پہنچاتے یا متاثر کرتے ہیں، ریگولیٹرز رہنما اصول جاری کر سکتے ہیں جن کے تحت مالیاتی خدمات فراہم کرنے والوں کو اپنے رویے اور آپریشنز میں تاریک نمونوں کا سہارا نہ لینے کی ہدایت دی جائے۔

آفشیل مالی خدمات کی مانگ کو بڑھانے اور نظام میں لوگوں کا اعتماد بڑھانے کے لیے، مالی خدمات فراہم کرنے والوں کی سطح پر شکایت کے حل کے عمل کو سادہ بنانا ضروری ہے تاکہ گاہکوں کا وقت اور وسائل کم کیے جاسکیں۔ موجودہ شکایت کا حل پورٹلز اور ہیلپ لائن نمبروں کے زیادہ موثر اور سادہ حل اپنائے جائیں، جن کے تحت متاثرہ گاہک کو صرف ایک مسڈ کال سروس (Missed call service) نمبر ڈائل کرنا ہوگا، اور انہیں طویل اور قطار والی کارروائی سے گزرنے کی ضرورت نہیں ہوگی۔ ایسی مسڈ کال ہونے پر خدمات فراہم کرنے والے کی جانب سے مخصوص نمبر سے کال بیک کی جائے تاکہ شکایت درج کی جا

سکے اور اس کی تصدیق کی جاسکے، اور وقت کے اندر ایس ایم ایس کے ذریعے پیش رفت کی تازہ کاری کی جاسکے۔ سادہ ایپس/حل بھی تیار کیے جاسکتے ہیں جو مالی خدمات فراہم کرنے والوں کی طرف سے علاقے کی زبانوں میں شکایت درج کرنے میں مدد فراہم کریں۔

(ب) سٹیٹن فینانشل سائبر فراڈز رپورٹنگ اینڈ منیجمنٹ سسٹم (CFCFRMS) کا موثر استعمال تاکہ سائبر فراڈ کی شکایات کی ساعت کی جاسکے۔

مالی فراڈ کے بڑھتے ہوئے خطرے سے نمٹنے کے لیے، ایک مشترکہ مربوط پلیٹ فارم 'سٹیٹن فینانشل سائبر فراڈز' کی صورت میں تیار کیا گیا رپورٹنگ اور منیجمنٹ سسٹم (CFCFRMS) قائم کیا گیا ہے، جس میں تمام متعلقہ اسٹیک ہولڈرز، یعنی قانون نافذ کرنے والے ادارے، بینک، مالیاتی خدمات فراہم کرنے والے وغیرہ مل کر کام کرتے ہیں تاکہ معصوم شہریوں سے دھوکہ بازوں کو پیسے کے بہاؤ کو روکنے کے لیے فوری اور نظام پر مبنی موثر اقدامات کیے جائیں۔ CFCFRMS شکایات ہیلپ لائن نمبر 1930 یا میٹشل سائبر کرائم رپورٹنگ پورٹل (NCRP) کے ذریعے وصول کرتا ہے۔

بینکوں کو ایک مخصوص نظام قائم کرنا چاہیے جو تقریباً حقیقی وقت میں دستیاب ہو، تاکہ ان فنڈز کے بہاؤ کو روکا یا موقوف کیا جاسکے جن کے خلاف CFCFRMS میں شکایت درج کی گئی ہو۔

(ج) ٹیک انوڈیشنز کے خلاف حفاظتی اقدامات:

لنڈا، مالیاتی خدمات فراہم کرنے والوں کو مخصوص فون نمبرز/ای میل آئی ڈیز مقرر کرنے کا پابند کرنا چاہیے جن سے صارفین یا مکملہ گاہکوں سے رابطہ کیا جاسکے۔ ایسی تفصیلات ان کے تمام تجارتی چینلز میں نمایاں طور پر دکھائی جانی چاہئیں اور صارفین کو بھی مطلع کی جانی چاہئیں۔ کسی اور فون/موبائل نمبرز/ای میل کا استعمال ممنوع ہونا چاہیے۔

تکنیکی جدتیں مالیاتی خدمات تک رسائی اور استعمال کو آسان بناتی ہیں، غیر ارادی صارفین کے تحفظ کے مسائل جیسے ڈیٹا کی خلاف ورزی، ہیرا پھیری اور دھوکہ دہی اور غیر منصفانہ طریقے وغیرہ کو بھی سامنے لاتی ہیں، جن کے لیے مناسب حفاظتی اقدامات کی ضرورت ہوتی ہے۔

(ر) باقاعدہ صارف آگاہی پر چار کا انعقاد

مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز مالیاتی خدمات فراہم کرنے والوں کی جانب سے مناسب موضوعات پر صارفین کے لیے باقاعدہ آگاہی مہمات منعقد کرنے کا حکم دے سکتے ہیں۔

ریگولیٹرز مالیاتی شعبے میں صارفین کے ساتھ منصفانہ سلوک کو یقینی بنانے کے لیے نگرانی کے عمل کو استعمال کر سکتے ہیں، اور مالیاتی منظر نامے کے مطابق مرکوز نگرانی کے طریقے اپناتے ہیں، اور صارف تحفظ کے لیے ریگولیٹری فریم ورک کی خلاف ورزی کی صورت میں سخت نگرانی کی کارروائی کرتے ہیں۔

(د) پیکیوں کی طرف سے پہلے سے اطلاع شدہ سرکاری فون نمبرز کا استعمال:

پانچ حیاتی کے تحت مختلف رکاوٹوں اور چیلنجز کو حل کرنے اور اسٹریٹجک مقاصد کے حصول کے لیے سفارشات اور عملی نکات مالی شمولیت کے لیے ایک جامع اور ہم آہنگ نقطہ نظر پیش کرتے ہیں۔ جدول 1-1 چیلنجز/رکاوٹوں، سفارشات/ایکشن پوائنٹس کی ایک جھلک فراہم کرتا ہے جو ان کے حل کے لیے بنائے گئے ہیں اور نفاذ کے ذمہ دار اسٹیک ہولڈرز کی نشاندہی بھی کرتا ہے۔

فراڈ کرنے والے عام طریقوں میں سے ایک یہ ہے کہ وہ فون کالز/ای میلز/ایس ایم ایس کے ذریعے بینک ملازمین کی نقل کرتے ہیں جو بے خبر صارفین کو نشانہ بناتے ہیں۔ صارفین کا بینک کی اصل فون کال/ایس ایم ایس اور بینک کے عملے کی نقل کرنے والے فراڈ کے درمیان فرق نہ کر پانا صارفین کی حفاظت کے لیے سنگین خطرہ ہے۔

جدول FI: 1. IV کے لیے چیلنجز/ارکاوٹیں، اسٹریٹجک مقاصد/ایکشن پوائنٹس، اور نفاذ کے اسٹیک ہولڈرز

اسٹیک ہولڈرز کو نافذ کرنا (FSPs* کو ان کے متعلقہ دائرہ اختیار کے تحت سمیت)							مالی شمولیت کے پہلو	چیلنجز/ارکاوٹوں کو اسٹریٹجک مقاصد کے ذریعے حل کرنا (فی حیوتی) (حوالہ: باب چہارم)	شاہد شدہ چیلنجز/مالی رکاوٹیں شمولیت (حوالہ: باب-دوم)
NCFE	NSDC	NABARD	*SEBI	*PFRDA	*IRDAI	*RBI			
						✓	دستیابی	آخری میل تک رسائی کی مساوات، رسائی، مستقل مزاجی اور معیار کو بہتر بنانا۔	مالیاتی خدمات تک رسائی کے معیار اور مستقل مزاجی میں کمی، اور بنیادی مالیاتی خدمات کی مکمل رینج کی دستیابی کی ضرورت۔
		✓				✓	دستیابی	پہاڑی اور دیہی علاقوں کے بی سی ایجنٹس کے لیے تربیتی میکانزم۔	گھریلو خاندانوں اور چھوٹے کاروبار کی اداروں کے لیے مالی تحفظ اور مالی سلامتی کے حصول کی خاطر متعلقہ ذمہ دارانہ موزوں اور کم خرچ مالی خدمات کے مجموعے کی دستیابی اور استعمال کو بہتر بنانا۔ (سازگاری عملی اقدامات)
						✓	دستیابی	BCs کے معاوضے کے ڈھانچے کو مضبوط بنانا۔	BC ایجنٹس کو بروقت اور مناسب معاوضہ نہ ملنا۔
			✓	✓	✓	✓	دستیابی	خدمات کے دائرہ کار کو وسعت دینا اور BC آپریشنز کی بقا کو بہتر بنانا۔	BC آؤٹ لیٹس کی تجارتی بقا میں مشکلات کیونکہ کچھ علاقوں میں لین دین کا حجم کم ہے۔
						✓	دستیابی	BC رجسٹری کو مضبوط بنانا۔	BC ایجنٹس کے آپریشنز میں خلا اور ناکافی گہرائی۔
						✓	استعمال	ڈیجیٹل ادائیگیوں میں ایک ارب صارفین تک پہنچانا۔	ڈیجیٹل مالیاتی خدمات کی مزید توسیع اور گہرائی کی ضرورت۔
						✓	استعمال	ڈیجیٹل ادائیگی کے ماحولیاتی نظام کو وسعت دینا اور گہرا کرنا (EDDPE)۔	
						✓	استعمال	پروگرام لیبل CBDC تاکہ ہدف شدہ کریڈٹ فلو کو آسان بنایا جاسکے اور رسائی کو بڑھایا جاسکے۔	ڈیجیٹل چینلز کے ذریعے ہدف شدہ کریڈٹ فلو کی ضرورت۔
						✓	استعمال	یونٹیفائیڈ لینڈنگ انٹرفیس (ULI) بطور ڈی پی آئی۔	
		✓		✓	✓	✓	استعمال	تمام بینکوں اور انشورنس کمپنیوں کی جنسوراکشا پورٹل پر شمولیت اور APY کی کوریج میں اضافہ۔	گھریلو سطح پر مالی لچک کو بہتر بنانے کی ضرورت۔
			✓	✓	✓	✓	استعمال	سادہ ڈیجیٹل انٹرفیسز۔	پیچیدہ انٹرفیسز اور زبان کی رکاوٹوں کی وجہ سے مالیاتی خدمات کا کم استعمال۔

						✓	استعمال	مانیگر و انٹریپرائزز کو توجہ مرکوز کرنے کے لیے۔		مانیگر و انٹریپرائزز کے لیے کریڈٹ دیں۔
			✓	✓	✓	✓	معیار	خود کے ذریعے ذمہ دارانہ جدت کو فروغ دینا۔ ریگولیٹری تنظیمیں۔		ضابطہ اخلاق اور بہترین طریقہ کار اپنانے کی حوصلہ افزائی کرنا۔
						✓	دستیابی	خواتین بزنس کورسپانڈنٹس کے حصے میں اضافہ کرنا	خواتین کی قیادت میں مالی شمولیت کے لیے حاسن نقطہ نظر اپنانا اور خاندانوں، خاص طور پر خرم اور کمزور طبقات کے لیے مالی استحکام، بڑھانے کے لیے مختلف حکمت عملیوں کا اختیار کرنا۔ (6) عملی اقدامات	بی سی ایچٹس کے طور پر خواتین کی ناکافی نمائندگی
			✓	✓	✓	✓	استعمال	مرکزیت والی خدمات کے لیے کمزور اور کم خدمات حاصل کرنے والے طبقات کی شناخت		کمزور/ کم خدمات حاصل کرنے والے طبقات کے لیے مرکوز اور مناسب خدمات کا فقدان
			✓	✓	✓	✓	استعمال	کمزور اور کم خدمات حاصل کرنے والے طبقات کے لیے مناسب مصنوعات اور تقسیم چینلز کی شناخت کرنا۔		
			✓	✓	✓		استعمال	سرمایہ کاری، جینشن اور انشورنس کے شعبے میں مناسب مصنوعات کے مجموعے کا ترقی		خاندان کی سطح پر غیر موثر مالی استحکام
						✓	استعمال	آسان دستاویزات کی کارروائی اور تیز تر تقسیم کے ساتھ مناسب اور مشغولہ قرض کی مصنوعات		
						✓	استعمال	ایر چنسی قرض - BSBDA میں اوور ڈرافٹ		
✓	✓						استعمال	مہارت کی تربیت کے لیے مواد کی ترقی اور تقسیم۔	زندگی گزارنے کی صلاحیت، مہارت کی ترقی اور معاون ماحول کے نظام کا ہم آہنگی اور مالی شمولیت کے ساتھ اس کا تعلق۔ (7) عملی اقدامات	معلومات کی کمی کے علاوہ باقاعدہ اور مستقل آمدنی زندگی گزارنے کے ذرائع کا فقدان اور مالی شمولیت کے ماحول میں غیر موثر شرکت داری۔"
	✓						استعمال	تمام مہارت اداروں کے ذریعے این ایس کیو ایف کو اپنانا اور تمام زبانوں میں نصاب مواد کی دستیابی		
		✓					استعمال	جنس حسان نقطہ نظر پر توجہ مرکوز کرتے ہوئے تمام مہارت اداروں کے وسائل کو ہم آہنگ کرنا۔		
		✓					استعمال	منظم مہارت کی تربیت کی تعداد اور اقسام پر ڈیٹا کا اشتراک کرنا اور رپورٹنگ کرنا۔"		
		✓				✓	استعمال	این ایس ڈی سی، بھارت حکومت اور ریاستی حکومت کی مہارت قرض اسکیموں پر معلومات کا پھیلاؤ۔		
		✓				✓	استعمال	ہر ضلع کی صلاحیت کے مطابق منصوبے کے ذریعے مہارت حاصل کرنے والے افراد کو مالی فراہمی اور مالی مدد فراہم کرنا۔		مہارت حاصل کرنے والے افراد کا کافی کریڈٹ لنک نہ ہونا

		✓				✓	استعمال	مقامی کمیونٹی تنظیموں کا فائدہ اٹھانا۔		مالی شمولیت میں ادارہ جاتی کوششوں کو سہارا دینے کے لیے کمیونٹی کی کافی شرکت کا فقدان
✓		✓	✓	✓	✓	✓	معیار	مالی خواندگی کی اقدامات کو برقرار رکھنا اور گہرا کرنا	مالی تعلیم کو مالی تعلیم کو فروغ دینے کے لیے ایک آلے کے طور پر استعمال کرنا۔ (10 عملی نکات)	معلومات کی عدم توازن، لسانی اور/یا خواندگی میں رکاوٹیں، اور مالی اور ڈیجیٹل آگاہی کی کم سطح۔
✓							معیار	مختلف مواد اور مرکز ترسیلی چینلز		معلومات کی عدم توازن، لسانی اور/یا خواندگی کی رکاوٹیں، اور مالی و ڈیجیٹل آگاہی کی کم سطح
		✓				✓	معیار	مخصوص مالی خواندگی پونٹس کا قیام		معلومات کی عدم توازن، لسانی اور/یا خواندگی کی رکاوٹیں، اور مالی و ڈیجیٹل آگاہی کی کم سطح
✓							معیار	ڈیجیٹل خواندگی کو بہتر بنانا		مالی استحکام کے لئے ابھرتے ہوئے خطرات پر توجہ مرکوز کرنے کی ضرورت
✓							معیار	مواد کی ترقی اور پھیلاؤ - پائیدار قرضداری		مالی استحکام کے لئے ابھرتے ہوئے خطرات پر توجہ مرکوز کرنے کی ضرورت
✓							معیار	مواد کی ترقی اور پھیلاؤ - حقیقت پسندانہ مقصد کی ترتیب، مالی منصوبہ بندی، وغیرہ		مالی استحکام کے لئے ابھرتے ہوئے خطرات پر توجہ مرکوز کرنے کی ضرورت
✓							معیار	مالیاتی خواندگی کی حالت کا وقفے وقفے سے جائزہ۔		مالی استحکام کے لئے ابھرتے ہوئے خطرات پر توجہ مرکوز کرنے کی ضرورت
✓							معیار	مخصوص علاقوں/گروپوں کے لیے مرکز آگاہی کی کوششیں۔		مالی استحکام کے لئے ابھرتے ہوئے خطرات پر توجہ مرکوز کرنے کی ضرورت
			✓	✓	✓	✓	معیار	عام بینکنگ اور مالیات سے متعلق پہلوؤں پر AI اور ML پر مبنی عوامی سوالات کے نظام تیار کرنا۔		صارفین کے تحفظ اور شکایات کے ازالے کے لئے مستند معلومات اور آسان دستیابی کی ضرورت۔
			✓	✓	✓	✓	معیار	صارفین کے تحفظ اور شکایات کے ازالے کے اقدامات پر مناسب پوزیشن میں سوشل میڈیا مہمات کا انعقاد۔		صارفین کے تحفظ اور شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کی ضرورت۔
			✓	✓	✓	✓	معیار	سادہ اور کم بوجھل حل۔	سادہ اور موثر شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کی ضرورت۔	
			✓	✓	✓	✓	معیار	بینکوں کی طرف سے پچھلے سے اطلاع دی گئی سرکاری فون نمبرز کا استعمال۔	سادہ اور موثر شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کی ضرورت۔	
						✓	معیار	بینکوں کو سٹیزن فنانشل سائبر فراڈ رپورٹنگ اور مینجمنٹ سسٹم میں آسان بنانا اور ان پور ڈنگ۔	سادہ اور موثر شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کی ضرورت۔	
			✓	✓	✓	✓	معیار	بورڈ منظور شدہ گاہک شکایات کے ازالے کی پالیسی۔	سادہ اور موثر شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کی ضرورت۔	
						✓	معیار	ڈیجیٹل ادائیگیاں انٹیلی جنس پلیٹ فارم	مالیاتی خدمات فراہم کرنے والوں کے لیے ذمہ دارانہ رویے کی ضرورت۔	
			✓	✓	✓	✓	معیار	تاریک نمونوں سے تحفظ۔	مالیاتی خدمات فراہم کرنے والوں کے لیے ذمہ دارانہ رویے کی ضرورت۔	

			✓	✓	✓	✓	معیار	گارڈریل خلاف ٹیکنالوجی جدتیں۔	ٹیکنالوجی کی جدتوں کو فروغ دیتے ہوئے صارفین کے تحفظ پر توجہ مرکوز کرنے کی ضرورت۔
			✓	✓	✓	✓	معیار	باقاعدہ صارفین کی آگاہی مہمات کا انعقاد۔	صارفین کی آگاہی پیدا کرنے کی ضرورت
		✓	✓	✓	✓			مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز کے ذریعے ڈیٹا جمع کرنا اور تقسیم کرنا۔	پیمائش کے طریقہ کار کو بہتر بنانا۔ موثریت اور گہرائی
		✓	✓	✓	✓			وسیع تر اور الگ الگ FI-انڈیکس کی ترقی۔	
		✓	✓	✓	✓			مطالعات / سروے کا انعقاد۔	
								FI کے میدان میں پیش رفت کا جائزہ لینے کے لیے گہرائی اور پیمائش کا ٹیکنیکل نظام۔ (3 عملی نکات)	

جدول IV.2 کارروائی کے نکات کا حامل-وار تقسیم میٹرکس									
ہر اسٹیک ہولڈر کے لیے ایکشن پوائنٹس کی تعداد							نمبر ایکشن پوائنٹس کی تعداد	ابواب اسٹریٹیجک مقاصد	نمبر شمار
BCFE	BSDC	NABARD	SEBI	PFRDA	IRDAI	RBI			
-	-	2	3	4	4	13	13	1.IV	1
-	-	-	3	3	3	5	6	2.IV	2
1	5	2	-	-	-	3	7	3.IV	3
7	-	2	3	3	3	4	10	4.IV	4
-	-	-	6	6	6	8	8	5.IV	5
-	-	-	3	3	3	3	3	V	6
8(17%)	5(11%)	6(13%)	18(38%)	19(40%)	19(40%)	36(77%)	47	کل	

جدول - 3.4 کارروائی کے نکات کا FI- ڈائمنشنز کے لحاظ سے تقسیم میٹرکس	
ایکشن پوائنٹس کی تعداد	FI- ڈائمنشنز
6(13%)	رسائی
19(40%)	استعمال
19(40%)	معیار
3(7%)	نگرانی اور پیمائش
47(100%)	کل

باب پنجم

نگرانی اور پیمائش کا طریقہ کار

میں سرمایہ کاری، انشورنس اور پینشن مصنوعات، آگاہی کی پہل کاروں وغیرہ سے متعلق ہمیشہ ضرورت رہے گی، لیکن جغرافیہ، جنس، عمر وغیرہ کی بنیاد پر الگ کیے گئے ڈیٹا کا بھی بہت اہمیت ہے۔ اس کے علاوہ، شمولیت کے معیار کا جائزہ لینے اور مالی رسائی میں رکاوٹوں کو سمجھنے کے لیے، نئے کریڈٹ داخل ہونے والوں کے ڈیٹا، آخری سرے پر مالیاتی خدمات تک رسائی کی لاگت، غیر فعال اکاؤنٹس، غیر فعال کاروباری نمائندے وغیرہ کی اہمیت اختیار کرتے ہیں۔

5. مندرجہ بالا نکات کی بنیاد پر، تمام مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز ڈیٹا جمع کرنے اور اس کی تریل کے لیے درج ذیل طریقہ کار اپنائے جاسکتے ہیں۔

(ا) ڈیٹا جمع کرنے کی کوششیں مالی شمولیت کے ماحولیاتی نظام میں رسمی مالیاتی اداروں کی مکمل کوریج کو یقینی بنا سکتی ہیں۔

(ب) ڈیٹا کو ضلع کی سطح پر جنس اور عمر کی تقسیم کے ساتھ جمع کیا جانا چاہیے تاکہ مالیاتی مصنوعات اور خدمات تک رسائی اور استعمال میں جغرافیائی، صنف اور عمر سے متعلق پہلوؤں کا جائزہ آسان ہو اور سطحی بصیرت حاصل کی جاسکے۔ بینکنگ سیکٹر سے متعلق ڈیٹا پوائنٹس کی ایک علامتی فہرست اس باب کے ضمیمے میں دی گئی ہے۔ یہی عوامی ملکیت میں بھی دستیاب کیا جاسکتا ہے۔

(ت) منتخب اصطلاحات کے لیے وسیع پیمانے پر قابل قبول اور ہم آہنگ ڈیٹا کی تعریف تیار کی جانی چاہیے، خاص طور پر کمزور صارفین، مہاجرین وغیرہ، جو مالیاتی شعبے میں مناسب مداخلتوں کے لیے استعمال کی جاسکیں۔

(ث) موجودہ FI-انڈیکس مالیاتی شمولیت کے شعبے میں ملک کی سطح پر ہونے والی پیش رفت کی عکاسی کرتا ہے۔ علاقائی سطح پر مالی شمولیت کی حد کا جائزہ لینے کے لیے، الگ الگ FI انڈیکس تیار کرنے کی ضرورت ہے، ترجیحاً ریاست/یوٹی سطح پر۔ سب سے پہلے، 2025-30 : NSFI کے دوران، FI-انڈیکس کی ایک نئی سیریز تیار اور شائع کی جاسکتی ہے جس کا احاطہ وسیع تر ہو اور ریاست/یوٹی سطح کی تقسیم ہو۔

NSFI عالمی مالیاتی شمولیت کے حصول کے لیے ایک ماحولیاتی نقطہ نظر کا تصور پیش کرتا ہے۔ مختلف شعبوں پر مشتمل سنگ میل بھی مقرر کیے جاتے ہیں جہاں اسٹیک ہولڈرز کی جانب سے مخصوص اقدامات درکار ہوتے ہیں۔ وقفے وقفے سے جائزہ اور پیمائش اس حکمت عملی کا لازمی حصہ ہیں کیونکہ یہ اس کے تحت کیے گئے اقدامات کے اثرات کو جانچنے کے لیے ضروری شواہد فراہم کرتے ہیں۔ اس کے لیے ضروری ہے کہ مناسب اشاریے تلاش کیے جائیں تاکہ مطلوبہ سمت میں پیش رفت کا اندازہ لگایا جاسکے، اور پالیسی سازی اور توجہ کے شعبوں کے اثرات کی نشاندہی کی جاسکے، جیسا کہ کہاوت ہے۔ 'اگر آپ اسے ناپ سکتے ہیں تو آپ اسے بہتر بنا سکتے ہیں۔'

2. مالی شمولیت سے متعلق اشاریے عام طور پر 'رسائی'، 'استعمال' اور 'معیار' کے تحت درجہ بندی کیے جاتے ہیں، جن کے ساتھ جغرافیہ اور آبادیاتی (جنس، عمر، آمدنی وغیرہ) کی بنیاد پر تفصیلی جائزہ لیا جاتا ہے۔ اگرچہ سپلائی سائڈ ایس منٹ ریگولیٹری ریٹرز اور دیگر دستیاب ڈیٹا پوائنٹس کے ذریعے ممکن ہے، ڈیمانڈ سائڈ ایس منٹ کے لیے بنیادی سطح پر مالی شمولیت کے معیار کے بارے میں بصیرت حاصل کرنے اور مالی شمولیت کو فروغ دینے والے عوامل کی شناخت کیلئے مطالعات/سرورے کا تقاضا کرتا ہے۔

3. اسی لیے سفارش کی جاتی ہے کہ مالی شمولیت کی حالت کو ناپا اور مانیٹر کیا جائے تاکہ مالی شمولیت کی سپلائی سائڈ (مالیاتی مصنوعات اور خدمات کی قسم، اور فراہمی کے چینلز) اور مالی شمولیت کے طلب کے پہلو (وہ عوامل جو مالیاتی خدمات کے استعمال کو متاثر کرتے ہیں) دونوں کو کور کیا جاسکے۔

سپلائی سائڈ پیمائش:

4. اگرچہ روایتی ڈیٹا سیٹس جیسے بینکنگ آؤٹ لیٹس، اے ٹی ایسز، بنیادی سیونگز بینک ڈپازٹ اکاؤنٹس، کریڈٹ، ڈیجیٹل ادائیگیاں، میوچل فنڈز

آہنگی، آخری میل پر مالی خدمات کی فراہمی میں رکاوٹیں، علاقائی کمیوں، بدلتی ہوئی ترجیحات وغیرہ۔

6. سپلائی سائیڈ ڈیٹا جمع کرنے کے ساتھ ساتھ، مالیاتی خدمات تک

8. مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز کی جانب سے مالیاتی شمولیت کی حالت کا جائزہ لینے کے لیے باقاعدہ مطالعات / سروے کرنے کا ایک طریقہ کار نافذ کرنے کی سفارش کی جاتی ہے۔

رسائی اور استعمال میں رکاوٹوں اور شمولیت کے معیار کی تفصیلات جمع کرنے کے لیے، خاص طور پر آخری سروے پر، ڈیمانڈ سائیڈ پیمائش ضروری ہے۔ یہ ڈیمانڈ سائیڈ سروے / فوکس گروپ اسٹڈیز کے ذریعے کیا جاسکتا ہے، جو مالی

آگے بڑھنے کا راستہ

شمولیت کے محرکات کو ظاہر کرتے ہیں اور سماجی و اقتصادی عوامل، مصنوعات

9. مالی شمولیت کی پالیسیاں جو مالیاتی تعلیم، صارفین کے تحفظ،

اور خدمات کی مناسبت، گھریلو سطح پر قرض کی کمزوریوں، مالی خواندگی اور

مہارت کی ترقی، روزگار کی حمایت، کاروبار، اور مارکیٹ کے روابط کے ساتھ

صلاحیت، شکایات کے ازالے کی حالت وغیرہ جیسے رکاوٹوں کی نشاندہی میں مدد

مربوط ہیں، کثیر فریقی نقطہ نظر کے ساتھ مطلوبہ نتائج کو ممکن بنا سکتی ہیں، جو

دیتے ہیں۔

بہتر مالی تحفظ، مالی مضبوطی اور مالی نظم و ضبط کی بہتر حالت میں ظاہر ہوتے ہیں،

7. یقیناً صارف کے نقطہ نظر کو مد نظر رکھتے ڈیمانڈ و میجرمنٹ جیسے

اور بدلے میں لوگوں کی فلاح و بہبود میں معاون ثابت ہو سکتی ہیں۔ لہذا مالی

پہلوؤں پر روشنی ڈالنے کی صلاحیت رکھتی ہے جیسے ضرورت اور طلب کی ہم

شمولیت کے لیے جامع اور ہم آہنگ نقطہ نظر اپنانا آگے کا راستہ ہے۔

ضمیمہ: بینکنگ سیکٹر سے متعلق ضلع وار ڈیٹا پوائنٹس:

نمبر شمار	اشارے/ڈیٹا پوائنٹس	تقسیم
رسائی		
1	بینک کے اپنے عملے کے زیر انتظام بینکنگ آؤٹ لیٹس کی تعداد	آبادی کے لحاظ سے گروپ
2	بی سی [گنڈ پوائنٹ بی سی آؤٹ لیٹ [ایف بی سی]] کے زیر انتظام بینکنگ آؤٹ لیٹس کی تعداد	آبادی کے لحاظ سے گروپ
3	ڈیجیٹل بینکنگ پوائنٹس (DBUs) کی تعداد	آبادی کے لحاظ سے گروپ
4	بی سی آؤٹ لیٹس کی تعداد ایف بی سی کے علاوہ	آبادی کے لحاظ سے گروپ
5	اے ٹی ایمیز کی تعداد	آبادی کے لحاظ سے گروپ
6	غیر فعال ایف بی سی کی تعداد	آبادی کے لحاظ سے گروپ
7	ایف بی سی کے علاوہ غیر فعال بی سی آؤٹ لیٹس کی تعداد	آبادی کے لحاظ سے گروپ
استعمال - بچت		
8	سیونگزر اکاؤنٹس کی تعداد	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
9	سیونگزر اکاؤنٹس میں بقایا رقم	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
10	BSBD اکاؤنٹس کی تعداد	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
11	BSBD اکاؤنٹس میں بقایا رقم	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
12	BSBD اکاؤنٹس میں سے باہر، PMJDY اکاؤنٹس کی تعداد	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
13	BSBD اکاؤنٹس میں سے باہر، PMJDY اکاؤنٹس میں بقایا	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
14	BSBD اکاؤنٹس میں سے، BSBD چھوٹے اکاؤنٹس کی تعداد	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
15	BSBD اکاؤنٹس میں سے باہر، BSBD میں بقایا رقم چھوٹے اکاؤنٹس میں باقی ہے	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
16	غیر فعال یا غیر فعال BSBD اکاؤنٹس کی تعداد	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
17	غیر فعال یا غیر فعال BSBD اکاؤنٹس میں بقایا	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
18	غیر فعال یا غیر فعال PMJDY اکاؤنٹس کی تعداد	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
19	غیر فعال PMJDY اکاؤنٹس میں بقایا رقم	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
20	اور ڈرافٹ (OD) سہولت حاصل کرنے والے BSBD اکاؤنٹس کی تعداد	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
21	او ڈی سہولت حاصل کرنے والے BSBD اکاؤنٹس میں بقایا	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
22	اور ڈرافٹ (OD) سہولت حاصل کرنے والے PMJDY اکاؤنٹس کی تعداد	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ

ضمیمہ: بینکنگ سیکٹر سے متعلق ضلع وار ڈیٹا پوائنٹس:

نمبر شمار	اشارے/ڈیٹا پوائنٹس	تقسیم
23	PMJDY اکاؤنٹس میں بقایا رقم جو OD سہولت حاصل کر رہے ہیں	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
24	BSBD اکاؤنٹس کی تعداد جن میں ویلیو ایڈڈ سروسز (چیک بک، موبائل بینکنگ، ایس ایم ایس، انٹرنیٹ بینکنگ وغیرہ) فراہم کی جاتی ہیں۔	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
استعمال - کاروباری کریڈٹ		
25	مائیکرو انٹرنیٹس کو قرض اکاؤنٹس کی تعداد	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
26	مائیکرو انٹرنیٹس کو دی گئی قرض میں بقایا رقم	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
27	مائیکرو انٹرنیٹس کو قرضے - سہ ماہی کے دوران ادائیگی	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
28	انفرادی [کاروباری افراد جو MSME کے طور پر درجہ بند نہیں ہیں] کو قرض اکاؤنٹس کی تعداد	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
29	انفرادی [کاروباری افراد جو MSME کے طور پر درجہ بند نہیں ہیں] کو قرض اکاؤنٹس میں بقایا رقم	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
30	انفرادی قرضے [وہ کاروباری افراد جو MSME کے طور پر درجہ بند نہیں ہیں] - سہ ماہی کے دوران تقسیم	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
استعمال - فارم کریڈٹ		
31	SF/MF کو قرضوں کے اکاؤنٹس کی تعداد	جنس اور آبادی کے گروپ کے لحاظ سے
32	SF/MF کو قرض کی بقایا رقم	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
33	SF/MF کو قرضے - سہ ماہی کے دوران ادائیگی	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
34	KCC اکاؤنٹس کی تعداد	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
35	KCC اکاؤنٹس میں بقایا رقم	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
36	KCC قرضے - سہ ماہی کے دوران تقسیم	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
استعمال - کریڈٹ میں نیا		
37	کریڈٹ اکاؤنٹس میں نئے افراد کی تعداد [انفرادی]	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
38	نئے کریڈٹ اکاؤنٹس کو منظور شدہ قرض کی رقم [انفرادی]	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
39	کریڈٹ اکاؤنٹس میں نئے افراد کی تعداد - مائیکرو انٹرنیٹس [MSME]	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
40	نئے کریڈٹ اکاؤنٹس کے لیے منظور شدہ قرض کی رقم - مائیکرو انٹرنیٹس [ایم ایس ایم ای]	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
41	کریڈٹ اکاؤنٹس میں نئے افراد کی تعداد - چھوٹے کاروبار [MSME]	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
42	نئے کریڈٹ اکاؤنٹس کو منظور شدہ قرض کی رقم - چھوٹے انٹرنیٹس [ایم ایس ایم ای]	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
43	کریڈٹ اکاؤنٹس میں نئے افراد کی تعداد - [MSME]	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ

ضمیمہ: بینکنگ سیکٹر سے متعلق ضلع وار ڈیٹا پوائنٹس:

نمبر شمار	اشارے / ڈیٹا پوائنٹس	تقسیم
44	نئے کریڈٹ اکاؤنٹس کو منظور شدہ قرض کی رقم - [ایم ایس ایم ای]	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
استعمال - مائیکرو کریڈٹ		
45	SHGs کے سیو گز بینک اکاؤنٹس کی تعداد	آبادی کے لحاظ سے گروپ
46	SHGs کے سیو گز بینک اکاؤنٹ میں بقایا رقم	آبادی کے لحاظ سے گروپ
47	کریڈٹ سے منسلک SHGs کی تعداد جن کے پاس بقایا کریڈٹ ہے	آبادی کے لحاظ سے گروپ
48	کریڈٹ سے منسلک SHG اکاؤنٹس میں بقایا رقم	آبادی کے لحاظ سے گروپ
49	SHGs کو قرضے - سہ ماہی کے دوران ادائیگی	آبادی کے لحاظ سے گروپ
50	LG کو قرض اکاؤنٹس کی تعداد	آبادی کے لحاظ سے گروپ
51	LG کو واجب الادا رقم	آبادی کے لحاظ سے گروپ
52	LGs کو قرضے - سہ ماہی کے دوران ادائیگی	آبادی کے لحاظ سے گروپ
کاروباری رپورٹرز / آخری میل کی فراہمی کے اشارے		
53	بی سی ایچٹس کی تعداد	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
54	کل کاروباری نمائندوں میں سے کم از کم نقد وصولی، نقد نکاسی، رقم کی منتقلی اور بچت اکاؤنٹ کھولنے کی سہولت فراہم کرنے والے کاروباری نمائندے۔ (آبادی کے لحاظ سے گروپ)	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
55	بی سی ایچٹس کو دی گئی کمیشن	رقم [صفر، 10 ہزار سے کم، 10 ہزار سے 20 ہزار اور 20 ہزار اور اس سے اوپر]، جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
ڈوراسٹیپ بینکنگ خدمات کے اشارے		
56	سینئر سٹیژن اکاؤنٹ ہولڈرز کی تعداد	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
57	سینئر سٹیژن اکاؤنٹ ہولڈرز کی تعداد جنہیں ڈوراسٹیپ بینکنگ خدمات فراہم کی گئیں	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
58	مختلف معذور اکاؤنٹ ہولڈرز کی تعداد	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
59	مختلف طور پر معذور اکاؤنٹ ہولڈرز کی تعداد جنہیں ڈوراسٹیپ بینکنگ خدمات فراہم کی گئیں	جنس، عمر اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
بزنس کور سپونڈنٹ / لاسٹ مائل ڈیلیوری کے ذریعے لین دین کے اشارے		
60	ICT-BC لین دین کے ذریعے ترسیلات زر (نمبر)	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
61	ICT-BC ٹرانزیکشنز (Amt.) کے ذریعے ترسیلات زر	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
62	ICT-BC لین دین کے ذریعے جمع شدہ رقم (نمبر)	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
63	ICT-BC ٹرانزیکشنز (Amt.) کے ذریعے جمع شدہ	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
64	ICT-BC ٹرانزیکشنز کے ذریعے رقم نکالنے کی رقم (نمبر)	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ
65	ICT-BC لین دین (Amt.) کے ذریعے رقم نکالنا	جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ

ضمیمہ: بینکنگ سیکٹر سے متعلق ضلع وار ڈیٹا پوائنٹس:

تعمیر	اشارے/ڈیٹا پوائنٹس	جنا ب نمبر
جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ	غیر مالی لین دین (نمبر)	66
جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ	دیگر مالی معاونت کی مصنوعات - مائیکرو انشورنس، پنشن وغیرہ کے ذریعے بی سی (نمبر)	67
جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ	بی سی کے ذریعے کیے گئے ٹرانزیکشنز کے لیے صارفین سے وصول کیے گئے چارجز	68
ڈیجیٹل رسائی کے طریقوں کا استعمال		
جنس اور آبادی کے لحاظ سے گروپ	سہ ماہی پورنگ کے دوران RTGS/NEFT/IMPS/UPI/ دیگر ڈیجیٹل طریقوں کا استعمال کرنے والے اکاؤنٹس کی تعداد	69

ضمیمہ I – NSFI:2019-24 کے سنگ میل اور کامیابیاں

2- جدید ترین ٹیکنالوجی کا فائدہ اٹھاتے ہوئے گاہکوں کو ڈیجیٹل طور پر شامل کرنے کی سہولت کے لیے، RBI نے گاہکوں کی آن بورڈنگ کے لیے ویڈیو پر مبنی گاہک شناختی عمل (V-CIP) شروع کرنے کے لیے 25 فروری 2016 کے KYC پر ماسٹر ہدایات کو 9 جنوری 2020 کو ترمیم کیا۔ یہ ایک متبادل، رضامندی پر مبنی گاہکوں کی آن بورڈنگ کا عمل ہے، جس میں کچھ خطرات کو کم کرنے کے اقدامات شامل ہیں اور اس کو موبائل فون وغیرہ جیسے ڈیجیٹل آلات کا استعمال کر کے نافذ کیا جاسکتا ہے۔ اس کے علاوہ، PML قواعد میں 19 اگست 2020 کی ترمیم میں دیئے گئے ڈیجیٹل KYC اور ہم آہنگی۔ دستاویزات کو بھی گاہکوں کی ڈیجیٹل آن بورڈنگ کے لیے KYC پر ماسٹر ہدایات میں شامل کیا گیا ہے۔

گاہک کی شناخت کی حفاظت (CDD) کے ذریعے V-CIP کا اور زیادہ فائدہ اٹھانے کے لیے، RBI نے 10 مئی 2021 کو KYC پر ماسٹر گائیڈ لائنز میں تبدیلی کے ذریعے مجاز دستخط کرنے والوں اور قانونی اداروں کے بنی فشری مالکان سمیت تمام قسم کے گاہکوں کو ویڈیو پر مبنی گاہک کی شناخت کے عمل (V-CIP) کے دائرے میں شامل کرنے کا فیصلہ کیا۔ ایسا UIDAI کی آدھار نمبر اور مرکزی KYC رجسٹری کے KYC شناخت کنندہ کا فائدہ اٹھا کر کیا گیا ہے۔ اس کے علاوہ، V-CIP کا استعمال کرتے ہوئے وقتاً فوقتاً اپڈیٹس بھی ممکن ہو گئے ہیں۔

4- جدت انگیز حلوں کو فروغ دینے کے لیے ریگولیٹری سینڈ باکس کے نظام کو ادارہ جاتی طور پر قائم کیا گیا ہے اور اب تک پانچ گروپوں کی میزبانی کی جا چکی ہے، جن میں آن ٹاپ اپیلی کیشن کی دستیابی کے ساتھ مختلف شعبوں میں مختلف مصنوعات کا ٹیسٹ کیا جا رہا ہے۔ اس کے علاوہ، مالیاتی مصنوعات / سروس فراہم کرنے والوں کی جدت کو سہولت دینے کے لیے جن کے کاروباری ماڈلز / سرگرمیاں / خصوصیات ایک سے زیادہ مالیاتی شعبوں کے ریگولیٹرز کے دائرہ اختیار میں آتی ہیں، ایک معیاری آپریٹنگ پروسیجر (SOP) برائے آپریٹبل ریگولیٹری سینڈ باکس (IoRS) نافذ کیا گیا ہے۔

NSFI (2019-24) - حکمت عملی کے ستون، سنگ میل اور کامیابیاں

حکمت عملی کا ستون 1: - مالیاتی خدمات تک عالمی سطح پر رسائی

ہر گاؤں کو 5 کلومیٹر کے دائرے میں باضابطہ مالیاتی سروس فراہم کرنے والے تک رسائی حاصل ہوگی۔ گاہکوں کو ایک آسان اور پریشانی سے آزاد ڈیجیٹل عمل کے ذریعے شامل کیا جائے گا اور اس کام کو Paper less کی طرف منتقل کیا جائے گا۔

مقصد - روایتی تجارتی بینکوں / ماسٹرو / فنانس بینکوں کی بینکنگ آؤٹ لیٹس تک رسائی بڑھانا تاکہ مارچ 2020 تک ہر گاؤں کے 5 کلومیٹر کے دائرے میں / پہاڑی علاقوں میں 500 گھروں کی بستوں میں بینکنگ تک رسائی فراہم کی جاسکے۔

• مارچ 2022 تک کم نقدی والے معاشرے کی طرف بڑھنے کے لیے ضروری بنیادی ڈھانچے کی تعمیر کے لیے تمام جدول II - سے جدول VI کے مراکز میں ڈیجیٹل مالی خدمات کے مختلف طریقوں کے لیے ماحولیاتی نظام کو مستحکم کرنا۔

• مالیاتی خدمت فراہم کنندگان کو موبائل ایپ سمیت ورچوئل طریقوں کے ذریعے رسائی کو مستحکم کرنے کے لیے نیا نقطہ نظر اپنانے کی ترغیب دینا تاکہ مارچ 2024 تک ہر بالغ کو موبائل ڈیوائس کے ذریعے مالیاتی سروس فراہم کنندہ تک رسائی حاصل ہو سکے۔

• مارچ 2024 تک صارفین کو شامل کرنے کے لیے تیز رفتار ڈیجیٹل اور (Agreement) رضامندی پر مبنی ڈھانچے کی طرف پیش قدمی کرنا۔

1- اس مقصد کے مطابق، 5 کلومیٹر / 500 خاندانوں والی ہر بستی کے دائرے میں بینکنگ تک رسائی فراہم کرنے کے لیے 1.21 لاکھ گاؤں کی شناخت کی گئی۔ اس حوالے سے، 99.9 فیصد سے زائد گاؤں کو کسی نہ کسی شکل میں بینکنگ سہولت فراہم کر دی گئی ہے۔

زیادہ تر انشورنس کمپنیوں نے مختلف جدید حل تیار کیے ہیں جیسے کسٹمر پورٹلز، موبائل ایپس، واٹس ایپ، ویب میڈ ٹولز وغیرہ، تاکہ صارفین سے رابطہ کیا جاسکے۔ تقریباً 60% انشورنس کمپنیوں نے موبائل ایپس لانچ کی ہیں تاکہ انشورنس سیزلر اور خدمات تک رسائی فراہم کی جاسکے۔ IRDAI باقی افراد کے ساتھ رابطہ کر رہا ہے اور پر اعتماد ہے کہ وہ تمام بالغوں سے موبائل ڈیوائس کے ذریعے رسائی فراہم کرنے کے لیے وقت کے اندر رابطہ کرے گا۔

11- انشورنس کمپنیوں کو ایسی مصنوعات ڈیزائن کرنے کی اجازت دی گئی ہے جو مختلف پالیسی شرائط پیش کریں، جن کی پالیسی کی کم از کم مدت ایک ماہ ہے، خاص طور پر انفرادی بیورسک پروڈکٹ، گروپ ٹرم، گروپ کریڈٹ لائف اور مائیکرو انشورنس مصنوعات کے حوالے سے۔

12- IRDAI نے انشورنس کمپنیوں کے لیے دیہی اور سماجی شعبے کی ذمہ داریوں کے ضوابط میں ترمیم کی ہے۔ نظر ثانی شدہ ضوابط انشورنس کی شمولیت کی پیمائش میں ایک اہم تبدیلی کی نشاندہی کرتے ہیں۔ جزل انشورنس کے لیے، توجہ گراس ڈائریکٹ پریمیم سے ہٹ کر گرام پنچایت سطح پر جاری کی جانے والی پالیسیوں کی تعداد پر منتقل ہو گئی ہے، جس میں موٹر گاڑیوں، رہائش گاہوں اور دکانوں کو کور کرنے پر زور دیا گیا ہے۔ لائف اینڈ ہیلتھ انشورنس کے لیے، لائف انشورنس یا ہیلتھ کے تحت کور ہونے والی زندگیوں کی تعداد اور گرام پنچایت میں ذاتی حادثے کی انشورنس کو پالیسیوں کی تعداد کے بجائے شمار کیا جاتا ہے۔

13- سماجی شعبے کا دائرہ کار بڑھا کر کارڈ ہولڈرز (جیسے بی پی ایل کارڈ ہولڈرز، ای-شرام کارڈ ہولڈرز، منریگا کارڈ ہولڈرز، ڈی بی ٹی فائدہ اٹھانے والے، جن دھن اکاؤنٹ ہولڈرز وغیرہ) اور مختلف انشورنس اسکیموں کے تحت مستفیدین کو کور کیا گیا ہے۔ عوام کی زیادہ کوریج کو ممکن بنانے کے لیے، سماجی شعبے کی ذمہ داری کے طور پر مقرر کردہ عوام کا تناسب 5-0.5 فیصد سے بڑھا کر 10 فیصد کر دیا گیا ہے جو تمام لائف، جزل اور اسٹینڈ لون ہیلتھ انشورنس کمپنیوں کے لیے کور کی گئی ہے۔ یہ تبدیلی سماجی شعبے کے انشورنس نیٹ ورک کو نمایاں طور پر وسیع کرتی ہے، جس سے زیادہ جانیں اس کی حفاظت میں آتی ہیں۔

مربوط پیمنٹ انٹرفیس (UPI): آر بی آئی نے کریڈٹ کارڈ کو یو پی آئی سے جوڑنے کی سہولت فراہم کی ہے، جس سے QR کوڈ رکھنے والے چھوٹے تاجروں کو بھی کریڈٹ پیمنٹ کا فائدہ مل سکے گا۔ یو پی آئی لائف ایک آن-ڈیوائس والٹ ہے جو یو پی آئی پن کی ضرورت کے بغیر 1,000 روپے تک کی ادائیگی کی سہولت فراہم کرتا ہے، والٹ کی حد 5,000 روپے ہے۔ یو پی آئی لائف سے ادائیگیاں کرنے والے بینک پر بوجھ نہیں ڈالتا، جس سے CBS پر دباؤ کم ہوتا ہے اور لین دین کی کامیابی کی شرح بڑھ جاتی ہے۔ یو پی آئی لائف کی توسیع کے طور پر، یو پی آئی لائف ایکس (آف لائن ادائیگی) کا ستمبر 2023 میں آغاز کیا گیا ہے۔ 500 روپے تک کی یو پی آئی ادائیگیاں (P2P اور P2M) موبائل نیٹ ورک کی ضرورت کے بغیر کی جاسکتی ہیں۔

ستمبر 2023 میں مالی ادائیگی کا آغاز کیا گیا، جس سے صارفین کو محفوظ ماحول میں لین دین شروع کرنے اور مکمل کرنے کے لیے مصنوعی ذہانت (AI) سے چلنے والے نظام کے ساتھ بات چیت میں حصہ لینے کا موقع ملے گا۔ اس سے ادائیگیوں اور بینکنگ میں گرافیکل یوزر انٹرفیس کے ذریعے آواز سے چلنے والی بات چیت کی توقع کی جا رہی ہے۔ چونکہ ادائیگی کی سہولت بھارتی علاقائی زبانوں میں دستیاب ہے، اس سے ان افراد کے لیے ادائیگیاں آسان ہوں گی جو اپنی مادری زبان میں بات کرتے ہیں۔ اس سے بزرگ شہریوں (Senior citizens)، معذور افراد اور نئے صارفین کو ڈیجیٹل ادائیگیوں میں شامل کرنے میں بھی مدد ملے گی۔

8- ریزرو بینک نے پورے مالیاتی شعبے میں جدت کو فروغ دینے کے لیے ریزرو بینک انوبیشن ہب (RBH) کا قیام کیا ہے، جس کا مقصد ٹیکنالوجی کا فائدہ اٹھا کر ایسا ماحول تیار کرنا ہے جو جدت کو ممکن بنائے گا اور اسے بڑھاو دے گا۔

9- فرن ٹیک کو اپنانے اور جدت کو فروغ دینے کے مقصد سے، IRDAI نے ریگولیٹری سینڈ باکس کا اعلان کیا ہے، جس کے تحت 300 سے زیادہ تجاویز کی جانچ کی گئی ہے اور مناسب منظوری دی گئی ہے۔ ان تجاویز میں گاہکوں کو شامل کرنا (آن بورڈنگ)، پالیسی سے متعلق خدمات اور دعووں کے تصفیے میں فن ٹیک کے استعمال سے متعلق تجاویز شامل تھیں۔

10- IRDAI نے تمام اسٹیک ہولڈرز کو ڈیجیٹل بنیاد پر کسٹمر آن بورڈنگ، پالیسی سرورسنگ اور پالیسی ہولڈرز کی تعلیم کے بندرتج نفاذ کی ہدایت دی ہے۔

19- سرمایہ کاروں کو e-KYC کا استعمال کرتے ہوئے اپنے ٹریڈنگ اور ڈی میٹ اکاؤنٹس اور میوچل فنڈ پورٹفولیو آن لائن کھولنے کی سہولت فراہم کی گئی ہے، اور وہ ان اکاؤنٹس کا استعمال ٹریڈنگ کے مقاصد کے لیے کر سکتے ہیں۔ مزید برآں، سبھی نے خوردہ سرمایہ کاروں کو بیسک سروس ڈیمٹ اکاؤنٹ (BSDA) کی سہولت بھی فراہم کی ہے، جہاں 10 لاکھ روپے تک کی ہولڈنگ ویلیو رکھنے والے سرمایہ کاروں کو سالانہ دیکھ بھال کی فیس نہیں یا بہت کم فیس ادا کرنے کی ضرورت ہے۔

20- میوچل فنڈز کی وسیع آبادی تک رسائی بڑھانے کے لیے، میوچل فنڈز کی اسکیم میں سرمایہ کاری کے لیے کم از کم رقم -/500 روپے رکھی گئی ہے۔ مزید برآں، SEBI نے مائیکرو-SIP کا تصور بھی متعارف کرایا ہے، جس میں ایک فرد SIP موڈ کے ذریعے میوچل فنڈز میں سرمایہ کاری کر سکتا ہے اور ماہانہ کم از کم -/100 روپے کی سرمایہ کاری کر سکتا ہے۔ مارچ 2024 تک، 17.78 کروڑ میوچل فنڈ فولیوز تھے۔

21- سرمایہ کاروں کے لیے پرائمری مارکیٹ تک رسائی کو آسان بنانے کے لیے، IPO سرمایہ کاری کے طریقہ کار کو ڈیجیٹائز کر دیا گیا ہے۔ سرمایہ کار اپنے بینکنگ اکاؤنٹ کے ذریعے IPOs میں بولی لگا سکتے ہیں ASBA اور UPI- مزید برآں، آفر دستاویزات آن لائن پلیٹ فارمز جیسے کمپنی کی IPO لانچ کرنے والی ویب سائٹس، اسٹاک ایکسچینج اور SEBI پر بھی دستیاب کی جاتی ہیں، تاکہ سرمایہ کاروں کے لیے آسانی سے دستیاب ہوں۔

22- آن لائن پلیٹ فارمز سیکیورٹیز مارکیٹس میں دستیاب ہیں تاکہ میوچل فنڈ سرمایہ کاروں/ہولڈرز کو اپنا KYC رجسٹر کرنے، میوچل فنڈز کے یونٹس کی سرمایہ کاری/ریڈیم کرنے اور غیر مالی لین دین جیسے ای میل آئی ڈی/بینک اکاؤنٹ/کانٹیکٹ نمبر میں تبدیلی وغیرہ کرنے کی سہولت ملے۔ مزید برآں، یونٹ ہولڈرز کے مفادات کے تحفظ کے لیے، SEBI

14- پالیسی ہولڈرز/مکنہ صارفین کو مختلف تقسیم کے چینلز کے ذریعے وسیع انتخاب اور انشورنس تک رسائی فراہم کرنے اور انشورنس کی آخری حد تک رسائی کو آسان بنانے کے لیے، کارپوریٹ اینجینٹس (CA) اور انشورنس مارکیٹنگ فرموں (IMF) کے لیے زیادہ سے زیادہ شراکت داری کی تعداد بڑھادی گئی ہے۔ ایک سی اے 9 انشورنس (پہلے 3 انشورنس) کے ساتھ شراکت کر سکتا ہے اور آئی ایم ایف 6 انشورنس (پہلے 2 انشورنس) کے ساتھ مل کر اپنی انشورنس مصنوعات کی تقسیم کے لیے ہر شعبے میں شراکت کر سکتا ہے۔ آئی ایم ایف کے آپریشن کے علاقے کو بھی اس پورے ریاست تک بڑھادیا گیا ہے جہاں وہ رجسٹرڈ ہیں۔

15-PFRDA نے پوائنٹس آف پریزنس (PoPs) کو نیشنل پنشن سسٹم (NPS) کے تحت سبسکرائبرز کو ڈبل فیلڈر تصدیق اور ویڈیو KYC کے ذریعے آن بورڈ کرنے کی سہولت دی ہے۔ مزید برآں، PFRDA نے ڈیجیٹل رضامندی پر مبنی آرکیٹیکچر میں نمایاں پیش رفت کی ہے، جس میں آف لائن/آن لائن آدھار کو نہ صرف آن بورڈنگ کے لیے بلکہ سرونگ اور ایگزٹ کے لیے بھی استعمال کیا گیا ہے۔

16- موبائل سیلیکٹرز تیار کی گئی ہیں۔ پی ایف آر ڈی اے کی جانب سے این پی ایس، این پی ایس لائٹ، سوا المین اسکیم اور اٹل پنشن یوجنا (APY) سے متعلق خدمات کے لیے۔

17- مالیاتی خدمات تک یونیورسل رسائی کو آسان بنانے اور فن ٹیک کے شعبے میں ہونے والی ترقیات سے فائدہ اٹھانے کے لیے، SEBI نے مختلف اقدامات کیے ہیں جیسے:

18- SEBI نے مختلف مالیاتی آلات کے لین دین کی مکمل عمل کو خود کار بنانے کے لیے اسٹریٹ تھر پرو سیسنگ (STP) متعارف کروایا۔ مارکیٹ کے شرکاء جیسے اسٹاک بروکرز وغیرہ نے بھی سرمایہ کاروں کے لیے ٹریڈنگ نظام کو آسان بنانے کے لیے موبائل ایپس متعارف کروانا شروع کیں۔

نے میوچل فنڈ پونٹس کی خریداری/ریڈیمپشن/نامزدگی کے لیے آن لائن لین دین کے لیے ٹو فیوئر آتھنٹیکیشن (2FA) متعارف کروائی ہے۔

23- رُسک-او-میسٹر میوچل فنڈ اسکیموں میں متعارف کرایا گیا جو میوچل فنڈ یونٹ ہولڈرز کو فنڈ کے خطرے کو سرمایہ کار کے خطرے کے پروفائل کے ساتھ ہم آہنگ کرنے کی اجازت دیتا ہے۔

حکمت عملی کا ستون: II – مختلف قسم کی بنیادی مالیاتی خدمات فراہم کرنا

ہر بالغ جو رضامند اور اہل ہے، اسے بنیادی مالی خدمات کا ایک مجموعہ فراہم کرنا ضروری ہے جس میں بنیادی سیونگز بینک ڈپازٹ اکاؤنٹ، کریڈٹ، مائیکرو لائف اور نان لائف انشورنس پروڈکٹ، پنشن پروڈکٹ، اور مناسب سرمایہ کاری کی مصنوعات شامل ہیں۔

ہدف-

• ہر رضامند اور اہل بالغ جو PMJDY کے تحت رجسٹرڈ ہے (جس میں وہ نوجوان بھی شامل ہیں جنہوں نے حال ہی میں ملازمت اختیار کی ہے) اسے مارچ 2020 تک انشورنس اسکیم (PMSBY، PMJJBY وغیرہ)، پنشن اسکیم (NPS، APY وغیرہ) کے تحت داخل کیا جائے گا۔

• مارچ 2020 تک تمام کاروبار نمائندوں کی صلاحیت کی تعمیر یا توجہ راست مالی ادارے کے ذریعے یا تسلیم شدہ اداروں کے ذریعے کی جائے گی۔

• مارچ 2022 تک پبلک کریڈٹ رجسٹری (PCR) کو مکمل طور پر فعال بنانا تاکہ مجاز مالیاتی ادارے اس سے فائدہ اٹھا کر تمام شہریوں کی کریڈٹ تجاویز کا جائزہ لے سکیں۔

کامیابیاں-

1- پردھان منتری جیون جیوتی بیمہ یوجنا [PMJJBY]: مارچ 2024 تک، PMJJBY کے تحت 16 کروڑ مستفیدین داخل ہو چکے ہیں۔

2- پردھان منتری سورکشا یوجنا [PMSBY]: مارچ 2024 تک، 33.78 کروڑ مستفیدین PMSBY کے تحت داخل ہو چکے ہیں۔

3- اٹل پنشن یوجنا [APY]: مارچ 2024 تک، APY کے تحت 5.55 کروڑ سبسکرائبرز رجسٹرڈ تھے۔

4- حکومت نے اپنے یونین بجٹ 2023-24 میں ایک علیحدہ نیشنل فنانشل انفارمیشن رجسٹری (NFIR) قائم کرنے کا اعلان کیا ہے جو مالی اور معاون معلومات کے مرکزی ذخیرے کے طور پر کام کرے گا۔

5- تربیت دینے کا پروگرام، جس کا مقصد دیہی برانچ مینیجرز کے ذریعے کاروباری نمائندوں [BCs] کو حساس بنانا تھا، BC ایجنٹس کی صلاحیت سازی میں اہم کردار ادا کرتا ہے۔ 51000 سے زائد بینک افسران کو تربیت دی گئی، جنہوں نے بدلے میں 27 لاکھ سے زائد BC کو حساس بنایا۔ اس پروگرام کے نتیجے میں بینکوں نے باقاعدگی سے BC ایجنٹس کی مدد کرنا شروع کر دی۔

حکمت عملی کا ستون-III: روزگار تک رسائی اور مہارت کی ترقی

مالیاتی نظام میں نئے داخل ہونے والوں کو، اگر وہ اہل ہیں اور کسی روزگار یا مہارت کی ترقی کے پروگرام میں حصہ لینے کے خواہش مند ہیں، تو انہیں چل رہے حکومتی روزگار پروگراموں کے بارے میں مناسب معلومات فراہم کی جانی چاہیے، تاکہ وہ اپنی مہارتوں کو بڑھا سکیں اور مفید اقتصادی سرگرمیوں میں مشغول ہو کر آمدنی کے پیداوار میں بہتری لاسکیں۔

ہدف-

• RSETIs, NRLM, NULM, PMKVY کے ذریعے جاری مہارتوں کی ترقی اور روزگار پیدا کرنے کے پروگراموں سے متعلق تمام متعلقہ نئے داخل ہونے والوں کو اکاؤنٹ کھولنے کے وقت فراہم کی جائیں۔ ایسے کھاتہ داروں، جن میں بے روزگار نوجوان اور خواتین شامل ہیں اور جو مہارت کی ترقی کے لیے خواہش مند ہیں اور روزگار پروگرام کا حصہ بننا چاہتے ہیں، کی

معلومات مارچ 2020 تک متعلقہ مہارت کی ترقی کے مراکز / روزگار مشن کے ساتھ تبادلہ کی جائیں۔

5-NRLM کے ذریعے نافذ کیے جانے والے پروگراموں میں مالی خواندگی کے لیے ایک مخصوص بلاک سطحی ڈھانچہ قائم کیا گیا ہے۔

6-SIDBI - اپنے مینڈیٹ کے تحت مجموعی طور پر MSME شعبے کے فروغ اور ترقی کے لیے ہدایت کردہ متعدد اسکیموں اور پروگراموں کے نفاذ میں سرگرمی کے ساتھ شامل رہا ہے۔

حکمت عملی کا ستون IV: مالی خواندگی اور تعلیم

آسان سمجھ میں آنے والے مالیاتی خواندگی ماڈیولز جو مخصوص ہدف سامعین کی طرف اشارہ کرتے ہیں (مثلاً بچے، نوجوان، خواتین، نئے کارکن / کاروباری افراد، خاندانی افراد، ریٹائرمنٹ کے قریب افراد، ریٹائرڈ وغیرہ) آڈیو ویڈیو / کتابچے کی صورت میں مصنوعات اور عمل کو سمجھنے کے لیے دستیاب کیے جائیں گے۔ یہ بھی توقع کی جاتی ہے کہ یہ ماڈیولز نئے داخلے کرنے والوں کی مدد کریں گے۔

سنگ میل -

● نیشنل سینئر فار فنانسئل ایجوکیشن (NCFE) کے ذریعے مالیاتی خواندگی کے ماڈیولز تیار کریں جو مالیاتی خدمات کو آڈیو-ویڈیو مواد / کتابچے وغیرہ کی شکل میں کور کرتے ہیں۔ یہ ماڈیولز مخصوص ہدفی سامعین کے لیے ہونے چاہئیں (مثلاً بچے، نوجوان، خواتین، نئے کارکن / کاروباری افراد، بزرگ شہری وغیرہ) مارچ 2021 تک۔

● پروسیس لٹریسی پر توجہ مرکوز کریں، ساتھ ہی تصوراتی خواندگی بھی، جو صارفین کو نہ صرف یہ سمجھنے کا اختیار دیتی ہے کہ پروڈکٹ کس بارے میں ہے بلکہ انہیں ٹیکنالوجی پر مبنی ڈیجیٹل کیوسک، موبائل ایپس وغیرہ کے ذریعے اسٹریٹیجی پیریڈ (2019-2024) کے ذریعے پروڈکٹ کو استعمال کرنے میں بھی مدد دیتی ہے۔

● مارچ 2024 تک ملک کے ہر بلاک میں مالیاتی خواندگی کے مراکز (CFL) کی رسائی کو بڑھائیں۔

● نئے مالی طور پر شامل ہونے والے SHGs / مائیکرو کاروباری افراد کے لیے رہنمائی کی اہمیت کو مد نظر رکھتے ہوئے، نیشنل اسکال ڈیولپمنٹ مشن کو مارچ 2022 تک سول سوسائٹی / بینکوں / این جی اوز کی جانب سے مالیاتی خواندگی، انتظامی مہارتوں، قرض، اور مارکیٹ کے روابط کے بارے میں آگاہی بڑھانے کے لیے ایک مرکوز نقطہ نظر کا فریم ورک تیار کرنا ہوگا۔

کامیابیاں

1- مختلف مہارتوں کی ترقی اور روزگار پیدا کرنے کے پروگراموں کے تحت مستفیدین کی حساسیت SLBC/UTLBC میں زیر غور کی جاتی ہے۔
2- مالی سال 2023-24 کے دوران، 18.42 لاکھ سے زائد مستفیدین کو مختلف مہارتوں کی ترقی کے پروگراموں کے ذریعے آگاہ کیا گیا ہے، جن میں کل مستفیدین میں سے تقریباً 49.02% (9.03 لاکھ) بینک یا کریڈٹ سے منسلک ہیں۔ کل مستفیدین میں سے تقریباً 90% خواتین تھیں۔

3- اس کے علاوہ، بینکوں کو اس بات کی آگاہی دی گئی کہ وہ متعلقہ SLBC/UTLBC ویب سائٹ سے متعلقہ معلومات / تفصیلات حاصل کر کے بینک میں نئے گاہکوں کو مہارت کی ترقی سے متعلق معلومات فراہم کرنے کے لیے ایک نظام تشکیل دیں۔ زیادہ تر بینکوں نے اس حوالے سے کارروائی کی تصدیق کی ہے۔

4-NABARD خود امدادی (Self help) گروپوں کے فروغ، پرورش اور بینکوں کے ساتھ قرض کے ربط کے لیے گرانٹ معاونت فراہم کرتا ہے۔ اس کے علاوہ، نابارڈ خود امدادی (Self help) گروپوں کو ہدف بناتے ہوئے مائیکرو انٹرپرائز ڈیولپمنٹ پروگرام (MEDP) اور روزگار و کاروباری ترقی پروگرام (LEDP) کے ذریعے ذریعہ معاش سے متعلق مداخلتیں انجام دے رہا ہے۔

(FACT) اور فنانشل ایجوکیشن پروگرام فار ایڈلٹس (FEPA) شامل ہیں، جو

آن لائن اور آف لائن موڈ میں ہیں۔ مزید برآں، NCFE کا مئی اسٹارٹ اسکول پروگرام

(MSSP) کلاس VI سے X تک کے طلباء کو اپنی مالی معلومات بڑھانے کی ترغیب دیتا ہے۔ OECD کی سفارش کے مطابق، NCFE کی جانب سے منعقدہ نیشنل فنانشل لٹریسی ایسیمنٹ ٹیسٹ (NFLAT) کلاس VI سے XII تک کے طلباء کو بنیادی مالی مہارتیں حاصل کرنے کی ترغیب دیتا ہے تاکہ وہ اپنی زندگی کے ہر مرحلے میں باخبر اور موثر مالی فیصلے کر سکیں۔

5-NCFE نے ایک ای-لرننگ پلیٹ فارم (E-LMS) تیار کیا ہے، جس میں مالیاتی خواندگی پر مبنی انٹرایکٹو آڈیو وڈیو مڈیولز دستیاب ہیں۔ NCFE نے اپنی سرکاری ویب سائٹ پر ایک مصنوعی ذہانت پر مبنی چیٹ بوٹ بھی نصب کیا ہے تاکہ مالیاتی تعلیم سے متعلق صارفین کے سوالات کے جوابات دیے جاسکیں۔ ان کے علاوہ، NCFE نے مائیکرو، چھوٹے اور درمیانے درجے کے اداروں (MSMEs) کے لیے فنانشل ایجوکیشن ہینڈ بک تیار کی ہے اور مالیاتی تعلیم کے موضوعات پر 15 گرافک ناولز/کامک بکس بھی تیار کی ہیں۔

6-NCFE اپنی مالی تعلیم کی سرگرمیوں کو مختلف سوشل میڈیا پر بھی فروغ دیتا ہے اور آغاز سے اب تک اس کی مجموعی رسائی 21 ملین + ہے۔ NCFE نے بھارت کے 5 ریاستوں میں 102 مختلف مقامات پر 71 بڑے فارمیٹ ڈیجیٹل سائن ایج سسٹمز (DSS) اور 31 انٹرایکٹو چیٹ اسکرین کیوسک کینیٹ ورک نصب کیا ہے تاکہ مالی آگاہی کے پیغامات کو پھیلایا جاسکے۔

7- کونسل فار دی انڈین اسکول سرٹیفکیٹ ایگزامینیشن (CISCE) بورڈ نے اپنے اسکول کے نصاب میں VI-X جماعت کے لیے مالیاتی تعلیم کو شامل کیا ہے۔

1. نیشنل سینٹر فار فنانشل ایجوکیشن (NCFE) نے این سی ایف

ای ویب سائٹ پر موجود آڈیو-ویڈیو فارمیٹ میں چاروں سیکٹر ریگولیٹرز کا جامع کورس مواد تیار کیا ہے اور یہ شیئر لیبل کنٹینٹ آریجیکٹ ریفرنس ماڈل [SCORM] کے مطابق ہے۔ مواد میں چار سیکشنز ہیں (بینکنگ، سیکورٹیز مارکیٹس، انشورنس اور پنشن مصنوعات)، جو مزید 20 ماڈیولز (پیپہ اور لین دین، مالیاتی ریکارڈ اور معاہدے، آمدنی و اخراجات کا انتظام، طویل مدتی منصوبہ بندی، مالیاتی حفاظتی جال اور انشورنس، فراڈ وغیرہ) میں تقسیم کیے گئے ہیں، جو OECD/INFE کے مالی خواندگی کے بنیادی صلاحیتوں کے فریم ورک کے مجموعی ڈھانچے کے مطابق ہر ایک میں 15 سے 20 منٹ کے ہیں۔ مختلف ماڈیولز مختلف ہدنی گروپوں کے لیے موزوں ہوتے ہیں، مثلاً: کاروباری افراد/MSMEs، بزرگ شہری، خواتین، نوجوان، بچے وغیرہ۔

2- مالیاتی تعلیم کے لیے نظر ثانی شدہ نیشنل اسٹریٹیجی (202-2025) نے ایک جامع پانچ سالہ ایکشن پلان تیار کیا ہے جس میں دیگر عوامل کے ساتھ ساتھ عمل کی خواندگی اور ڈیجیٹل خواندگی بھی شامل ہے۔

3-RBI مالی وسائل کو پھیلانے کی کوششیں لٹریسی نے اپنی ویب سائٹ پر مختلف زبانوں میں مالیاتی خواندگی کے مواد کو اپ ڈیٹ کیا ہے، جن میں مالیاتی تعلیم کی ویب پیج "RBI Kehta Hai" اور سوشل میڈیا چینلز شامل ہیں۔ مزید برآں، FAME (فنانشل ایویئر نیس پیغامات) کا کتابچہ جس میں بیس ادارہ/مصنوعات غیر جانبدار مالیاتی آگاہی کے پیغامات شامل ہیں اور چار موضوعات جیسے مالیاتی مہارتیں، بنیادی بینکنگ، ڈیجیٹل مالیاتی خواندگی اور صارف تحفظ شامل ہیں، بینک کی ویب سائٹ پر شامل کیا گیا ہے۔

4-NCFE نے اپنے مالیاتی تعلیم کے پروگرامز منعقد کیے ہیں، جن میں فنانشل ایجوکیشن ٹریننگ پروگرام (FETP)، فنانشل ایویئر نیس اینڈ کنزیومر ٹریننگ

8- SEBI نے مختلف ہدف گروپوں کے لیے ایک مشترکہ مالیاتی تعلیم کا کتابچہ انگریزی، ہندی اور دیگر علاقائی زبانوں میں تیار کیا ہے۔ یہ کتابچہ سیکیورٹیز مارکیٹ، بینکنگ، انشورنس اور پنشن سیکر، حکومتی اسکیمز، سرمایہ کاری کے کرنے اور نہ کرنے کے اصولوں وغیرہ سے متعلق مختلف بنیادی تصورات کا احاطہ کرتا ہے۔ یہ SEBI سرمایہ کار ویب سائٹ پر ڈیجیٹل فارمیٹ میں دستیاب ہے۔ سیکیورٹیز مارکیٹ کا ایک کتابچہ بھی SEBI نے انگریزی، ہندی اور دیگر 11 علاقائی زبانوں میں تیار کیا ہے۔ یہ کتابچہ سرمایہ کاری کی بنیادی باتوں، اکاؤنٹ کھولنے کے عمل، مارکیٹس میں سرمایہ کاری کے عمل، میوچل فنڈز اور ETFs اور سیکیورٹیز مارکیٹس میں شکایات کے ازالے سے متعلق بنیادی تصورات کا احاطہ کرتا ہے، اس طرح عمل کی خواندگی پر توجہ مرکوز کرتا ہے۔ یہ SEBI سرمایہ کار ویب سائٹ پر ڈیجیٹل فارمیٹ میں دستیاب ہے۔

9- SEBI نے سیکیورٹیز مارکیٹ ٹریڈرز (SMARTs) کا ایک نیٹ ورک قائم کیا ہے تاکہ سرمایہ کاروں کی تعلیم کی سرگرمیوں کو بہتر بنایا جاسکے اور مختلف شعبوں کے ٹریڈرز کو شامل کر کے سیکیورٹیز مارکیٹ کے بارے میں آگاہی پیدا کی جاسکے۔ SMARTs سے توقع کی جاتی ہے کہ وہ سیکیورٹیز مارکیٹ میں موجودہ اور ممکنہ سرمایہ کاروں کے لیے سرمایہ کاروں کی آگاہی کے پروگرام منعقد کریں، جن کے موضوعات مختلف پہلوؤں کا احاطہ کرتے ہیں۔ سیکیورٹیز مارکیٹ یعنی سیکیورٹیز مارکیٹس کا تعارف، KYC, IPO, میوچل فنڈز، شکایات کے ازالے کا طریقہ وغیرہ۔

10- SEBI کی ایک مخصوص سرمایہ کار ویب سائٹ - www.sebi.investor.gov.in اسٹاک ایکس چینج، ڈیپازٹریز اور ایسوسی ایشن آف میوچل فنڈز آف انڈیا کی جانب سے سرمایہ کاروں کی تعلیم اور آگاہی کے لیے تیار کردہ ویڈیوز کی شکل میں ڈیجیٹل مواد کا ذخیرہ پیش کرتی ہے۔ اسی طرح، سرمایہ کاروں کی تعلیم کے تعلیمی ماڈیولز کو SEBI انویسٹر ویب سائٹ پر ترتیب اور میزبانی کیا گیا ہے۔

11- SEBI انویسٹر کی ویب سائٹ پر مالیاتی کل کو لیٹرز اور مالی صحت کی جانچ جیسے ٹولز بھی موجود ہیں۔ اسپاٹ اے فراڈ بھی سرمایہ کاروں کی فلاح و بہبود میں مدد کے لیے تیار کیا گیا ہے اور ممکنہ سرمایہ کاری فراڈ سے بچنے میں مدد دیتا ہے۔

12- SEBI کے ذریعے تیار کردہ ایک موبائل ایپ (Saa Kethi) جو سرمایہ کاروں کی آگاہی پر مبنی ہے، ہندی اور انگریزی دونوں زبانوں میں دستیاب ہے اور یہ iOS & Android دونوں پلیٹ فارمز پر دستیاب ہے۔ یہ ایپ سیکیورٹیز مارکیٹ کے بنیادی پہلوؤں، KYC, سرمایہ کار شکایت کے ازالے کے طریقہ کار وغیرہ کو کور کرتی ہے۔ ایپ میں مختلف ویڈیوز بھی شامل ہیں جو سرمایہ کاروں کو ان کی ذاتی مالی منصوبہ بندی میں مدد فراہم کرنے کے لیے ڈیزائن کی گئی ہیں۔

13- SEBI نے شفافیت کو فروغ دینے اور سرمایہ کاروں میں آگاہی پیدا کرنے کے لیے سرمایہ کار چارٹر جاری کیا ہے۔ اس میں انہیں فراہم کی جانے والی مختلف خدمات، سرمایہ کاروں کی شکایات کے ازالے کا طریقہ کار جیسے مختلف خدمات سے متعلق ٹائم لائنز، ان کے حقوق و ذمہ داریاں اور سیکیورٹیز مارکیٹ میں سرمایہ کاری کے کرنے اور نہ کرنے کے اقدامات شامل ہیں۔

14- سرمایہ کاروں کی آگاہی اور تعلیم کے لیے ڈیجیٹل حکمت عملی کے ایک حصے کے طور پر، SEBI نے ایپکچینوں، ڈپازٹری اور AMFI جیسے متعلقہ مارکیٹ ماحول کے حصے داروں کے ساتھ مل کر سوشل میڈیا کے ذریعے ڈیجیٹل مواد تیار کیا اور پھیلا یا۔ یہ مواد ویڈیوز، شارٹس، ریلیز، انفوگرافکس، کوئز، پوڈکاسٹس، کراس ورڈز، نیوز لیٹرز وغیرہ کی شکل میں ہے، جو SEBI کی اہم سرمایہ کاروں کے لیے فائدہ مند اقدامات، سرمایہ کاری کے لیے کیا کرنا چاہیے اور کیا نہیں کرنا چاہیے اور متعلقہ مارکیٹ کے بارے میں عمومی آگاہی پر مبنی ہے۔ (MIIs) کے ذریعے سرمایہ کاروں کی آگاہی اور تعلیم کے پیغامات چلانے کے لیے واٹس ایپ کا بھی استعمال کیا جاتا ہے۔

21-31 مارچ 2024 تک، کل 2414 مالیاتی خواندگی کے مراکز (CFLs) قائم کیے جا چکے ہیں جو 7225 بلاکس پر محیط ہیں۔

اسٹریٹجک ستون-V: شکایات کا ازالہ اور صارفین کا تحفظ

صارفین کو ان کے شکایات کے حل کے لیے دستیاب ذرائع سے آگاہ کیا جائے گا۔ صارف کے بائیومیٹرک اور آبادیاتی ڈیٹا کو محفوظ کرنے اور شیئر کرنے کے حوالے سے، صارف کے پرائیویسی کے حق کے تحفظ کے لیے مناسب حفاظتی اقدامات کو یقینی بنانا ضروری ہے۔

سنگ میل -

- مارچ 2020 تک مالیاتی خدمات فراہم کرنے والوں کے اندرونی شکایات کے حل کے طریقہ کار کو موثر اور بروقت جواب دینے کے لیے مضبوط بنانا۔

- مارچ 2021 تک ایک مضبوط صارف شکایات پورٹل / موبائل ایپ تیار کریں جو مالیاتی شعبے سے متعلق شکایات کو مجموعی طور پر درج کرنے، ٹریکنگ کرنے اور حل کرنے کے لیے مشترکہ انٹرفیس کا کام کرے۔

- مارچ 2022 تک بینکنگ، سیکورٹیز، انشورنس اور پنشن شعبوں میں صارفین کی شکایات کے جوابات فراہم کرنے والی مشترکہ ٹول فری ہیلپ لائن کو فعال کریں۔

- مارچ 2022 تک صارفین کی شکایات کے ازالے کے لیے بین الضابطہ کاری ہم آہنگی کو آسان بنانے کے لیے ایک پورٹل تیار کریں۔

کامیابیاں -

1- انٹرنل امیڈیٹیشن (IO) اسکیم RBI کے ریگولیٹڈ اداروں جیسے بینکوں، NBFCs، پیمنٹ سسٹم آپریٹرز (PSOs) اور کریڈٹ انفارمیشن کمپنیز (CICs) کے لیے نافذ ہے، جیسا کہ ماسٹر ڈائریکشن - ریزرو بینک آف انڈیا (انٹرنل امیڈیٹیشن فار ریگولیٹڈ اینٹیٹیٹیشن) ہدایات، 2023، مورخہ 29 دسمبر 2023 میں بیان کی گئی ہے۔

15. SEBI نے نیشنل انسٹی ٹیوٹ آف سیکورٹیز مارکیٹس (NISM) کے تعاون سے ایک مفت، خود مختار آن لائن SEBI - سرمایہ کار سرٹیفیکیشن امتحان شروع کیا ہے تاکہ سرمایہ کاروں کو بھارتی متعلقہ مارکیٹوں میں سرمایہ کاری کے بارے میں وسیع علم حاصل کرنے میں مدد مل سکے۔

16- پنشن اور بچت و سرمایہ کاری سے متعلق دیگر تصورات کے بارے میں آگاہی بڑھانے کی کوشش کے طور پر PFRDA کی ویب سائٹ پر (Pension Sanchay) پنشن سنجای ' شروع کیا گیا ہے۔ عام لوگوں میں آگاہی پیدا کرنے کے لیے PFRDA نے میڈیا مہم اور پرنٹ اشتہارات بھی شروع کیے ہیں۔

17- IRDAI صارف تعلیم کی ویب سائٹ

www.policyholder.gov.in کا انتظام کرتا ہے، جو عوام کو بیمہ کے بارے میں آسانی سے سمجھنے کے قابل معلومات فراہم کرتی ہے۔

18- بیمہ کے ذریعے مالیاتی شمولیت کو بڑھانے کے لیے، IRDAI نے بیمہ کمپنیوں کو بیمہ خواندگی اور کوریج کے پھیلاؤ کے لیے اضلاع کو اپنانے کی ترغیب دی ہے۔ یہ مہم نئی آئیوگ کی جانب سے شناخت شدہ امیدوار اضلاع کو ہدف بناتی ہیں۔

19- IRDAI الیکٹرانک، پرنٹ، ڈیجیٹل اور سوشل میڈیا پلیٹ فارمز کے ذریعے کثیرالوجہتی طریقہ کار کے ذریعے مختلف انشورنس آگاہی مہمات بھی چلاتا ہے۔

20- صارف ویب سائٹ (IRDAI) پر زندگی، عمومی اور صحت انشورنس کے بارے میں معلومات موجود ہیں جو درج ذیل سوالات سے نمٹتی ہیں: پروڈکٹ استعمال کرنے کے لیے: (الف) آپ اور آپ کی انشورنس پالیسی، (ب) کرنے اور نہ کرنے کے اقدامات اور (ج) عمومی مشورے۔ مزید برآں، تمام انشورنس کمپنیوں کی مصنوعات کے سیلز لٹریچر لازمی طور پر مصنوعات کے کام کرنے کے طریقے کو بیان کرتے ہیں۔

ہم آہنگی کا ایک طریقہ کار موجود ہے۔ تفصیلات NCFE کی ویب سائٹ پر بھی دستیاب ہیں۔

اسٹریٹجک ستون -VI: موثر ہم آہنگی

یہ سنجیدہ بات ہے کہ گاہک مسلسل خدمات کا استعمال کرنے میں قابل ہوں، اہم مفاداتی فریقین جیسے حکومت، مالیاتی خدمات فراہم کرنے والے، ٹیلی کمیونیکیشن سرورسز کے ریگولیٹرز، مہارت کی تربیتی ادارے وغیرہ کے درمیان مرکز اور مستقل ہم آہنگی کی ضرورت ہے۔ آخر کار خدمات کو آخری سطح تک پہنچانے کے لئے معیار میں بہتری، یعنی کاروباری نمائندوں کی صلاحیتوں کی ترقی، ڈیجیٹل مالیات کی ثقافت کو گہرا کرنے کے لئے گاؤں کی سطح پر ادائیگی کے نظام کو ماحولیاتی نظام میں ڈھالنا، تاکہ استعمال اور تقسیم میں آسانی ہو، اس پر توجہ مرکوز کی جائے گی اور پچھلے اقدامات سے حاصل کردہ فوائد کو یکجا کرنے پر توجہ دی جائے گی۔

سنگ میل -

● جڑوں کی سطح پر ہر اسٹیک ہولڈر کی ذمہ داریوں/توقعات کو واضح طور پر بیان کریں تاکہ حکومت/ریگولیٹرز/مالیاتی خدمات فراہم کرنے والوں/سول سوسائٹی وغیرہ کے درمیان کارروائی کا ہم آہنگی یقینی بنایا جاسکے۔ لیڈ بینک اسکیم کے 2019 میں 50 سال مکمل ہونے کے ساتھ، SLBCs NSFI مدت (2019-24) کے دوران حاصل کیے جانے والے ڈٹن، ایکشن پلانز اور سنگ میلوں کا جائزہ لے کر نافذ کر سکتے ہیں۔

● جیو-اےپیشل انفارمیشن ٹیکنالوجی میں ترقی کے ساتھ، مالیاتی شمولیت کے تحت پیش رفت کی نگرانی کے لیے ایک مضبوط مانیٹرنگ فریم ورک تیار کیا جاسکتا ہے، خاص طور پر خواہش مند اضلاع، شمال مشرقی خطے اور بائیں بازو کے انتہا پسند متاثرہ اضلاع پر زور دیا جاتا ہے۔ ایک مانیٹرنگ فریم ورک اور GIS ڈیش بورڈ مارچ 2022 تک تیار کیا جائے گا۔

کامیابیاں -

1- RBI ROs، SLBC/UTLBCs کے علاقائی دفاتر کے ساتھ ہم آہنگی میں، اچیو کا اور مہارت کی ترقی اور سماجی تحفظ اسکیموں، (PMJJBY، PMSBY)

2- انٹیگریٹڈ امبڈ سمین اسکیم نومبر 2021 میں RBI نے شروع کی، جو RBI کی موجودہ تین امبڈ سمین اسکیموں کو مربوط کرتی ہے، یعنی (i) بینکنگ امبڈ سمین اسکیم، 2006؛ (ii) غیر بینکنگ مالیاتی کمپنیوں کے لیے امبڈ سمین اسکیم، 2018؛ اور (iii) ڈیجیٹل ٹرانزیکشنز کے لیے امبڈ سمین اسکیم، 2019۔

1-PFRDA کا مرکزی شکایتی انتظامی نظام (CGMS) نافذ ہے اور اگر شکایت مقررہ مدت میں حل نہ ہو تو درجہ وار شکایتی نظام فراہم کیا جاتا ہے۔

2- SEBI کمپینٹ ریڈریس سسٹم (SCORES) (www.scores.sebi.gov.in)، ایک ویب اور موبائل پر مبنی پورٹل/ایپ ہے جو شکایات درج کرنے کے لیے دستیاب ہے۔

3- بھارتی سیکورٹیز مارکیٹ میں مارکیٹ کے شرکاء کے ساتھ تنازعات حل کرنے کے لیے ایک مشترکہ سیکورٹیز مارکیٹ آن لائن تنازعہ حل پورٹل لانچ کیا گیا ہے جو آن لائن مفاہمت اور آن لائن ٹالچی کو بھارتی سیکورٹیز مارکیٹ میں پیدا ہونے والے تنازعات کے حل کے لیے استعمال کرتا ہے۔

4- بیمہ کمپنیوں کے خلاف پالیسی ہولڈرز کی جانب سے کی گئی شکایات کے اندراج کی سہولت کے لیے IRDAI نے 2010 میں ایک مربوط شکایتی انتظامیہ نظام (IGMS) شروع کیا تھا۔

5- تمام شعبوں کے ریگولیٹرز جیسے (1800-14448)، RBI (155255)، IRDAI (266-7575/1800-22-7575)، (1800-110-708/069)، PFRDA نے سوالات اور شکایات کے حل کے لیے مختلف ٹول فری نمبرز جاری کیے ہیں۔ اس کی تفصیلات NCFI کی ویب سائٹ پر شائع کی گئی ہیں، اور صارفین کے سوالات کا جواب دینے کے لیے چیٹ بوٹ سہولت بھی دستیاب ہے۔

6- Sachet پورٹل میں تمام سیکٹرل ریگولیٹرز کے شکایات کے پورٹلز کے لنکس موجود ہیں اور یہ پورٹل میں نمایاں طور پر دکھایا گیا ہے۔ مزید برآں، سپیٹ پورٹل 13 مختلف زبانوں میں دستیاب ہے اور اس میں بین الضابطہ کاری

میں مالیاتی شمولیت کے تین پہلوؤں (رسائی، استعمال اور معیار) کے ذیلی اشاریے شامل ہیں، جو تمام مالیاتی شعبوں جیسے بینکنگ، انشورنس، پنشن، سرمایہ کاری اور ڈاک کے پیرامیٹرز پر مشتمل ہیں۔

4-FI-انڈیکس 2021 سے ہر سال شائع کیا جا رہا ہے، جو پیش رفت کے بارے میں بصیرت فراہم کرتا ہے اور FI کے شعبے میں موجود خلا کی نشاندہی میں مدد دیتا ہے، جنہیں متعلقہ اسٹیک ہولڈرز دور کریں گے۔ FI-انڈیکس کے تحت ہونے والی پیش رفت کا جائزہ مالیاتی استحکام اور ترقی کو نسل – ذیلی کمیٹی (FSDC-SC) کے تحت ٹیکنیکل گروپ آف فنانشل انکلوژن اینڈ فنانشل ٹریسی (TGFIFL) کے اجلاسوں میں بھی باقاعدہ ایجنڈا آئٹم ہے۔

(APY) تک رسائی کے تحت ہوئی پیش رفت کی نگرانی اور جائزہ لیتے ہیں۔
2- حکومت ہند نے نیشنل انفارمیٹکس سینٹر (NIC) کی تار کردہ جغرافیائی معلوماتی نظام (GIS) پر مبنی ایپ، جن دھن درشک (JDD) ایپ لانچ کی ہے۔ ایپ تمام آباد دیہاتوں سے 5 کلومیٹر کے اندر بینکنگ آؤٹ لیٹس کی دستیابی دکھاتی ہے۔ بینکوں کی جانب سے JDD ایپ پر اپ ڈیٹ کی گئی معلومات کی بنیاد پر بغیر بینک دیہات کی کوریج باقاعدگی سے مانٹر کی جاتی ہے، جس میں SLBCs تعمیر کردار ادا کرتے ہیں۔

3- مزید برآں، مالیاتی شمولیت کے تحت پیش رفت کی نگرانی کے حوالے سے، RBI نے ایک جامع مالیاتی شمولیت (FI) انڈیکس تیار کیا ہے، جو ملک میں مالیاتی شمولیت کی حد کو جامع طور پر ناپتا ہے۔ FI انڈیکس ایک جامع انڈیکس ہے جس

ضمیمہ II-30-2025-NSFI - ایکشن پوائنٹس، اسٹیک ہولڈرز اور ٹائم لائن

نمبر شمار	حوالہ	ایکشن پوائنٹس	رینکر اسٹیک ہولڈر*	ٹائم لائن
نمبر شمار 1-44 پر ایکشن پوائنٹس چیپٹر-IV کے مطابق ہیں				
کارکردگی کی پالیسی کا مقصد - ا اداروں اور چھوٹے کاروباروں کے لئے مالی تحفظ اور مالی تحفظ حاصل کرنے کے لئے مناسب، ذمہ دارانہ اور سستی مالی خدمات کی دستیابی اور استعمال کو بہتر بنانا۔ [13 عملی نکات]۔				
.1	I.1	آخری سرے تک رسائی کی مساوات، رسائی، تسلسل اور معیار کو بہتر بنانا	SLBCs/UTLBCs	دسمبر 2030
.2	I.2	پہاڑی اور دیہی علاقوں سے بی سی ایجنٹس کے لیے ترقیاتی طریقہ کار	RBI, NABARD	جاری
.3	I.3	BCs کے معاوضے کے ڈھانچے کو مضبوط بنانا۔	IBA	دسمبر 2026
.4	I.4	خدمات کے دائرہ کار کو وسعت دینا اور بی سی آپریشنز کی بقا کو بہتر بنانا۔	FSPs	جاری
.5	I.5	بی سی رجسٹری کو مضبوط بنانا۔	IBA	جاری
.6	I.6(a)	ڈیجیٹل ادائیگیوں میں ایک ارب صارفین تک پہنچنا	RBI	دسمبر 2029
.7	I.6(b)	ڈیجیٹل ادائیگی کے ماحولیاتی نظام کو وسعت دینا اور گہرا کرنا (EDDPE)	SLBCs/UTLBCs	مارچ 2027
.8	I.6(c)	پروگرام ایبل CBDC تاکہ ہدف شدہ کریڈٹ فلو کو آسان بنایا جاسکے اور رسائی کو بڑھایا جاسکے	RBI	جاری
.9	I.6(d)	یونیورسٹی لینڈنگ انٹرفیس (ULI) بطور DPI	RBI	جاری
.10	I.6(e)	تمام بینکوں اور انشورنس کمپنیوں کی جنسور اکٹھا پورٹل پر شمولیت اور APY کی کوریج کو بہتر بنانا	FSPs, NABARD	جاری
.11	I.6(f)	سادہ ڈیجیٹل انٹرفیسز	FSPs	جاری
.12	I.7	مائیکرو انٹرپرائزز کو توجہ مرکوز کرنے کے لیے۔	FSPs	جاری
.13	I.8	خود ضابطہ ساز تنظیموں کے ذریعے ذمہ دارانہ جدت کو فروغ دینا	FSPs	جاری
اسٹریٹجک مقصد II - خواتین کی قیادت میں مالی شمولیت کے لیے صنفی حساس نقطہ نظر اپنانا اور گھرانوں، خاص طور پر محروم اور کمزور طبقات کی مالی مضبوطی کو بہتر بنانے کے لیے مختلف حکمت عملیاں [16 ایکشن پوائنٹس]۔				
.14	II.1	خواتین کاروباری رپورٹرز کی تعداد میں اضافہ۔	SLBCs/UTLBCs	دسمبر 2028
.15	II.2	توجہ مرکوز کرنے والی خدمات کے لیے کمزور اور کم خدمات والے طبقات کی شناخت	مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز	دسمبر 2026
.16	II.3(a)	کم سہولت یافتہ اور کمزور طبقات کے لیے موزوں مصنوعات اور ترسیل کا مختلف ذریعہ	مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز	جاری
.17	II.3(b)	سرماہ کاری، پیشہ، اور انشورنس کے شعبوں میں مناسب بنڈل مصنوعات کی ترقی	SEBI, IRDAI, PFRDA	جاری
.18	II.3(c)	مناسب اور منصفانہ کریڈٹ مصنوعات جن میں دستاویزات کا عمل آسان اور فوری ادائیگی ہوتی ہے	FSPs	جاری
.19	II.3(d)	ایمر جنسی کریڈٹ -BSBDAs میں اور ڈرافٹ	FSPs	دسمبر 2028

ضمیمہ II-30-2025-NSFI-ایکشن پلان، اسٹیک ہولڈرز اور ٹائم لائن

اسٹریٹجک مقصد III- روزی روٹی، مہارت کی ترقی اور معاونت کے ماحولیاتی نظام اور اس کے مالی شمولیت کے ساتھ روابط کو ہم آہنگ کرنا [7 عملی نکات]-

جاری	NSDC, NCFE	مہارتوں کی تربیت کے لیے مواد کی تیاری اور فراہمی	III.1 (a)	.20
جاری	NSDC	تمام اسکالنگ اداروں میں NSQF کو اپنانا اور تمام زبانوں میں کورس مواد کی دستیابی۔	III.1 (b)	.21
جاری	NSDC	تمام ہنرمند اداروں کے وسائل کو صنفی حساس نقطہ نظر پر توجہ دیتے ہوئے ہم آہنگ کریں۔	III.1 (c)	.22
جاری	NSDC	ڈیٹا شیئرنگ اور اسکل ٹریننگ کی تعداد اور اقسام پر رپورٹنگ	III.2	.23
جاری	NSDC, FSPs	NSDC، حکومت اور ریاستی حکومت کی اسکل اون اسکیمنوں کے بارے میں معلومات کی تشہیر۔	III.3 (a)	.24
جاری	SLBCs/UTLBCs, NABARD, FSPs	ہر ضلع کے مکملہ لنکنڈ پلان کے ذریعے ہنرمند تربیت یافتہ افراد کو فنڈنگ اور مالی معاونت۔	III.3 (b)	.25
جاری	RBI, NABARD	مقامی کمیونٹی تنظیموں کا فائدہ اٹھانا	III.4	.26
اسٹریٹجک مقصد IV- مالیاتی تعلیم کو مالیاتی نظم و ضبط کو فروغ دینے کے لیے ایک آلے کے طور پر استعمال کرنا [10 عملی نکات]-				
جاری	NCFE, NABARD, FSPs	مالیاتی خواندگی کے اقدامات کو برقرار رکھنا اور گہرا کرنا۔	IV.1	.27
جاری	NCFE	مختلف مواد اور مرکز ترسیل کے چینلز	IV.2 (a)	.28
جاری	RBI, NABARD	نارکنڈ فنانشل لٹریسی پونش کا قیام۔	IV.2 (b)	.29
جاری	NCFE	ڈیجیٹل خواندگی کو بہتر بنانا	IV.3	.30
جاری	NCFE	مواد کی ترقی اور اشاعت - پائیدار قرض داری	IV.4 (a)	.31
جاری	NCFE	مواد کی تیاری اور اشاعت - حقیقت پسندانہ اہداف کا تعین، مالی منصوبہ بندی وغیرہ۔	IV.4 (b)	.32
دسمبر 2027	NCFE	مالیاتی خواندگی کی حالت کا وقفے وقفے سے جائزہ۔	IV.5 (a)	.33
جاری	NCFE	مخصوص علاقوں / گروپوں کے لیے مرکز آگاہی کی کوششیں۔	IV.5 (b)	.34
جاری	FSPs	عام بینکنگ اور مالیات سے متعلق پہلوؤں پر AI اور ML پر مبنی عوامی سوالات کے نظام تیار کرنا۔	IV.6 (a)	.35
جاری	FSPs	صارفین کے تحفظ اور شکایات کے ازالے کے اقدامات پر مناسب پوزیشن میں سوشل میڈیا مہمات کا انعقاد۔	IV.6 (a)	.36

ضمیمہ II-30-2025-NSFI- ایکشن پوائنٹس، اسٹیک ہولڈرز اور ٹائم لائن

اسٹریٹیجک مقصد V- صارفین کے تحفظ اور شکایات کے ازالے کے اقدامات کے معیار اور اعتبار کو مضبوط بنانا [8 عملی نکات]-

جاری	FSPs	سادہ اور کم پوجھل حل	V.1(a)	.37
جاری	FSPs	شہری مالیاتی سائبر فراڈز کی رپورٹنگ اور مینجمنٹ سسٹم پر بینکوں کی شمولیت اور آسانی کو بہتر بنانا	V.1(b)	.38
جاری	FSPs	بورڈ نے صارف کی شکایات کے ازالے کی پالیسی کی منظوری دی	V.1(c)	.39
دسمبر 2026	RBI	ڈیجیٹل پیمنٹس انٹیلی جنس پلیٹ فارم	V.2(a)	.40
جاری	مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز	تاریک نمونوں سے تحفظ	V.2(b)	.41
جاری	مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز	ٹیک انویشنز کے خلاف حفاظتی پابندیاں	V.2(c)	.42
جاری	FSPs	بینکوں کی طرف سے پہلے سے اطلاع دی گئی سرکاری فون نمبرز کا استعمال	V.2(d)	.43
جاری	مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز، FSPs	باقاعدہ صارفین کی آگاہی مہمات کا انعقاد	V.2(e)	.44
FI اسپیس میں پیش رفت کا جائزہ لینے کے لیے گمرانی اور پینلٹس کا طریقہ کار [3 ایکشن پوائنٹس]-				
جاری	مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز	مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز کے ذریعے ڈیٹا جمع کرنا اور تقسیم کرنا۔	Ch-5	.45
جون 2026	مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز	وسیع تر اور الگ الگ FI-انڈیکس کی ترقی۔	Ch-5	.46
جاری	مالیاتی شعبے کے ریگولیٹرز	مطالعات / سروے کا انعقاد	Ch-5	.47
نوٹ -				
* مالیاتی خدمات فراہم کرنے والے (FSPs) بطور لیکر اسٹیک ہولڈرز، جیسا کہ اوپر دکھایا گیا ہے، جدول IV.1 کے مطابق اپنے متعلقہ ریگولیٹرز کے ساتھ میپ کیے گئے ہیں۔				

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

حوالہ جات

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

