10

अध्याय

सेवाएं: शक्ति का स्रोत

वर्ष 2022 में संपर्क-गहन सेवा, जिसने महामारी के अधिकतम दंश को सहन किया है, के उप-क्षेत्र में हुई वृद्धि के परिणामस्वरूप भारत के सेवा क्षेत्र ने द्रुत गति से वापसी देखी की। वित्तीय वर्ष 2023 की दूसरी तिमाही में संपर्क-गहन सेवा उप-क्षेत्र पूरी तरह से महामारी-पूर्व के स्तर पर आ गया चूंकि जिन मांगों में ठहराव था उनमें वृद्धि हुई, गतिशीलता प्रतिबंधों में ढिलाई बढ़ी और लगभग-सभी व्यक्तियों का टीकाकरण हो गया। इसके अतिरिक्त, सशक्त वृद्धि और संपर्क-गहन सेवा क्षेत्र के उच्च-आवृत्ति संकेतकों (एचएफआई) में हुई वृद्धि अगले वित्तीय वर्ष में एक मजबूत विकास के अवसर का संकेत देती है। सेवा क्षेत्र की गतिविधियों का संकेत देने वाली पीएमआई सेवाओं में हाल के महीनों में इनपुट और कच्चे माल के मूल्य दबाव में आई कमी के फलस्वरूप मजबूत उछाल आया है।

वर्ष 2021 में भारत शीर्ष दस सेवा निर्यातक देशों में शामिल होने के कारण सेवा व्यापार क्षेत्र में एक प्रमुख राष्ट्र रहा है, जिसने विश्व वाणिज्यिक सेवाओं के निर्यात में अपनी हिस्सेदारी को वर्ष 2015 के 3 प्रतिशत से बढ़ाकर वर्ष 2021 में 4 प्रतिशत कर लिया है। कोविड-19 महामारी के दौरान और मौजूदा भू-राजनीतिक अनिश्चितताओं में भी भारत का सेवा निर्यात लचीला रहा। देश में नई चुनौतियों का सामना करने में सक्षम अपनी डिजिटल सपोर्ट, क्लाउड सेवाओं और बुनियादी ढांचे के आधुनिकीकरण संबंधी कारकों की मांगों में वृद्धि होने से ऐसा संभव हुआ है।

विभिन्न उद्योगों के निवेश में उदारीकरण को सुनिश्चित करने के लिए, सरकार ने ऑटोमैटिक रूट से सभी सेवाओं और बुनियादी ढांचा प्रदाताओं सहित दूरसंचार सेवाओं में 100 प्रतिशत विदेशी भागीदारी की अनुमति दी है। बीमा कंपनियों में एफडीआई की सीमा को 49 से बढ़ाकर 74 प्रतिशत किया है। सरकार द्वारा किए गए उपायों, जैसे कि राष्ट्रीय एकल-खिड़की प्रणाली की शुरूआत और ऑटोमैटिक रूट से हुई एफडीआई सीमा में वृद्धि ने निवेश को सुविधाजनक बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है।

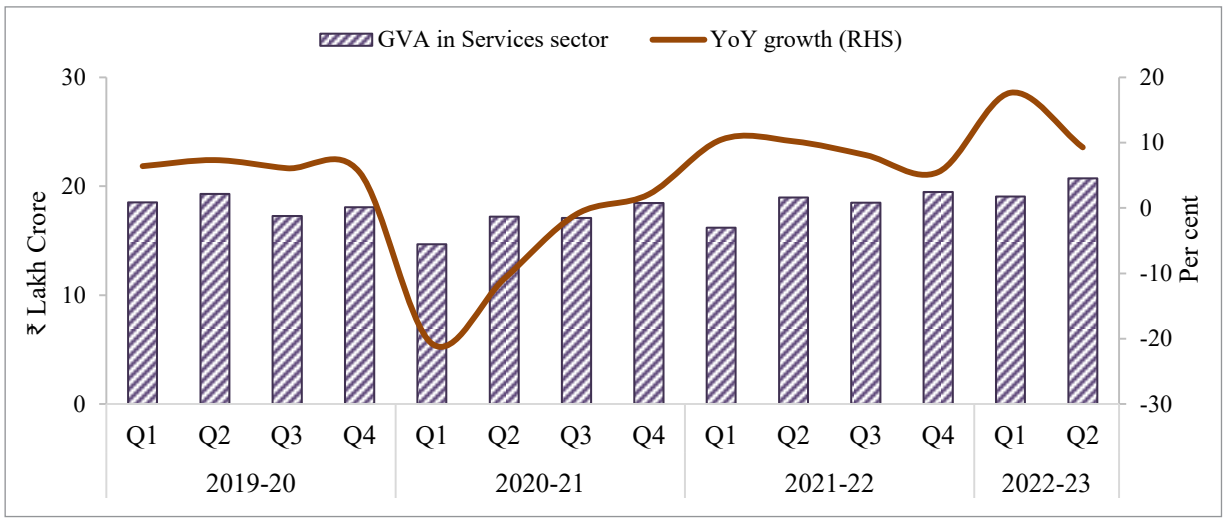
*रूस-यूक्रेन संघर्ष के कारण बाह्य दबाव और महामारी का प्रभाव कम होने से, विभिन्न सेवा उप-क्षेत्रों के प्रदर्शन में सुधार आया हैं। होटल उद्योग अधिभोग दर बढ़ रहा है। औसत कक्ष दर (एआरआर) में वृद्धि और प्रति कक्ष राजस्व (*RevPAR*) में वृद्धि होने से यह उद्योग फल-फूल रहा है और अब वित्तीय वर्ष 2020 के महामारी-पूर्व के स्तर के बहुत करीब पहुँच गया है। वित्त वर्ष 2023 में भारत में विदेशी पर्यटकों के आने के साथ-साथ निर्धारित अंतरराष्ट्रीय उड़ानों की बहाली और कोविड-19 नियमों में ढील से पर्यटन क्षेत्र की बहाली के संकेत भी मिल रहे हैं। आवासों की बिक्री होने से और वित्तीय वर्ष 2023 की दूसरी तिमाही में वित्त वर्ष 2020 की दूसरी तिमाही के महामारी-पूर्व स्तर को पार करते*

हुए नए घरों की शुरूआत से रियल एस्टेट क्षेत्र ने चालू वर्ष में लचीले विकास दर दर्शायी है। सूचना प्रौद्योगिकी-बिजनेस प्रोसेस मैनेजमेंट (आईटी-बीपीएम) और ई-कॉमर्स उद्योग भी कोविड-19 महामारी के दौरान त्वरित प्रौद्योगिकी अपनाते हुए डिजिटल परिवर्तन द्वारा संचालित होते हुए अत्यधिक लचीला बना रहा। सरकार डिजिटल अर्थव्यवस्था को बढ़ावा देने के लिए इंटरनेट का अधिकाधिक उपयोग, स्मार्टफोन अपनाने में वृद्धि और डिजिटल भुगतान को अपनाने में वृद्धि करने पर जोर दे रही है। सेंट्रल बैंक डिजिटल करेंसी (CBDC) को लागू करने और इसकी शुरुआत करने से भी डिजिटल वित्तीय सेवाओं को बढ़ावा मिला है। वित्तीय नवाचार में किए गए ये प्रयास अगली पीढ़ी के लिए एक आधारभूत संरचना तैयार करेंगें।

परिचय

10.1 कोविड-19 महामारी ने विशेष रूप से पर्यटन, वुदरा व्यापार, होटल, मनोरंजन और मनोरंजन जैसे संपर्क-गहन सेवा क्षेत्रों पर प्रभाव डालते हुए अर्थ व्यवस्था के अधिकांश क्षेत्रों को नुकसान पहुंचाया है। दूसरी ओर, सूचना, संचार, वित्तीय, पेशेवर और व्यावसायिक सेवाओं जैसी गैर-संपर्क सेवाएं लचीली बनी रहीं। हालाँकि, सेवा क्षेत्र ने वित्त वर्ष 22 में तेजी से वापसी की, यह पिछले वित्त वर्ष में 7.8 प्रतिशत के संकुचन की तुलना में वर्ष-दर-वर्ष (YoY) 8.4 प्रतिशत की दर से बढ़ रहा है। 'व्यापार, होटल, परिवहन, भंडारण, संचार और प्रसारण से संबंधित सेवाओं' के उस उप-क्षेत्र की वृद्धि से सुधर हुआ जो महामारी से सर्वाधिक प्रभावित हुआ।

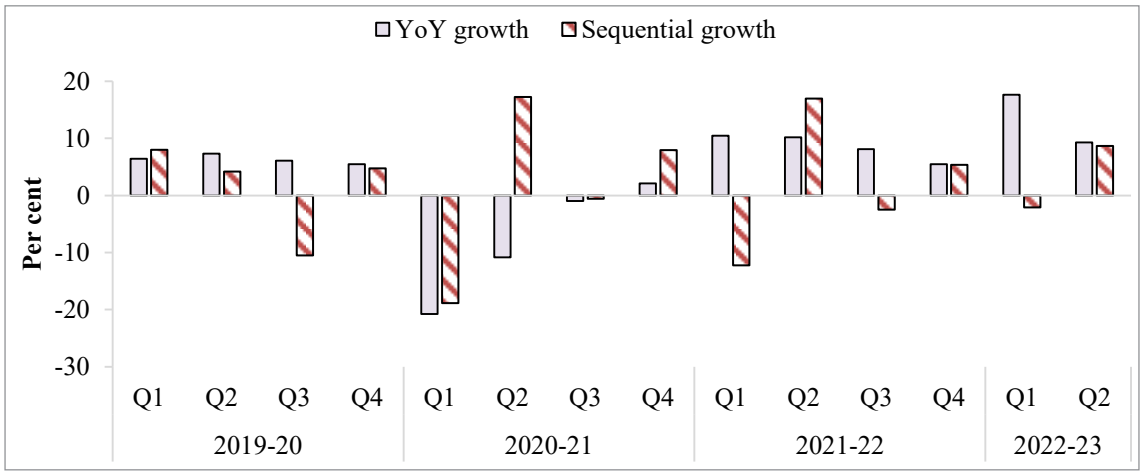
चित्र X.1: सेवा क्षेत्र में व्यापक आधार वाली वृद्धि



स्रोत: एनएसओ, एमओएसपीआई

10.2 वित्त वर्ष 2023 की दूसरी तिमाही में भी क्रमिक आधार पर रिबाउंड उछाल जारी रही एवं सेवा क्षेत्र में 8.7 प्रतिशत क्रमिक वृद्धि दर्ज की गई। संपर्क-गहन सेवाओं का उप-क्षेत्र ने महामारी-पूर्व स्थिति में वापस लौट आया है। और इसने 16 प्रतिशत की क्रमिक वृद्धि दर्ज की है, जो कि रुकी हुई मांग की पूर्ति, गतिशीलता प्रतिबंध में आसानी और लगभग-सार्वभौमिक टीकाकरण कवरेज से प्रेरित थी। इससे आगे, एचएफआई के मजबूत निष्पादन के साथ, संपर्क-गहन सेवा क्षेत्र की उछाल वाली स्थिति से यह पता चलता है कि अगले वित्तीय वर्ष में इस क्षेत्र के विकास वाहक होने की संभावना है।

चित्र X.2: वित्त वर्ष 2023 की दूसरी तिमाही में सेवा क्षेत्र में मजबूत वृद्धि देखी गई।



स्रोत: एनएसओ, एमओएसपीआई

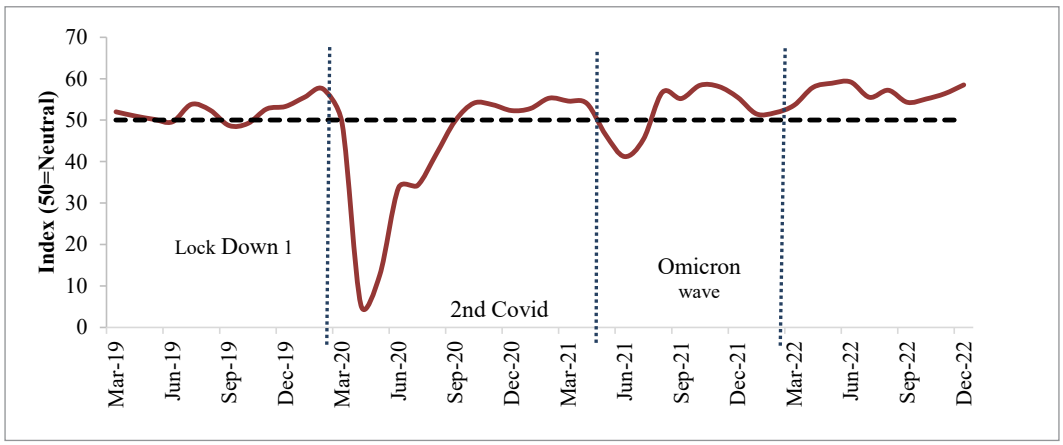
10.3 निम्नलिखित खंडों में समग्र रूप से सेवा क्षेत्र की विकास गति को चिह्नित करने के लिए विभिन्न एचएफआई की प्रवृत्ति पर चर्चा की गई हैं, और विभिन्न सेवा उप-क्षेत्रों के प्रदर्शन का वर्णन किया गया हैं।

उच्च-आवृत्ति संकेतकों का रुझान

सेवाएं पीएमआई

10.4 पीएमआई सेवाओं द्वारा मापी गई भारत की सेवा क्षेत्र की गतिविधि, जो कोविड-19 महामारी से निपटने के लिए लगाए गए प्रतिबंधों के कारण 2020 और 2021 के दौरान कई महीनों तक संकुचन क्षेत्र में रही, 2022 की शुरुआत में ओमिक्रॉन वेरिएंट से संक्रमण के घटने के साथ तेजी से बेहतर हो गई। हालांकि, रूस-यूक्रेन संघर्ष के प्रकोप से पीएमआई सेवाओं को फिर से झटका लगा है। मई से सितंबर 2022 तक के संकेतक में सुधार हुआ क्योंकि आर्थिक अनिश्चितता के कारण बिक्री में गिरावट आई और मुद्रास्फीति के दबाव ने कारोबारी बढ़त को रोक दिया। इसके अलावा, कीमतों के दबाव और प्रतिकूल मौसम ने भी घरेलू मांग को प्रभावित किया। हालाँकि, खुदरा मुद्रास्फीति में सुधार के कारण, इनफट और कच्चे माल के मूल्य दबाव की वापसी हुई तथा पीएमआई सेवाओं में तेजी आई और यह दिसंबर 2022 में बढ़कर 58.5 हो गई।

चित्र X.3: पीएमआई सेवाएं भू-राजनीतिक तनावों के बावजूद विस्तार क्षेत्र में बनी रहीं

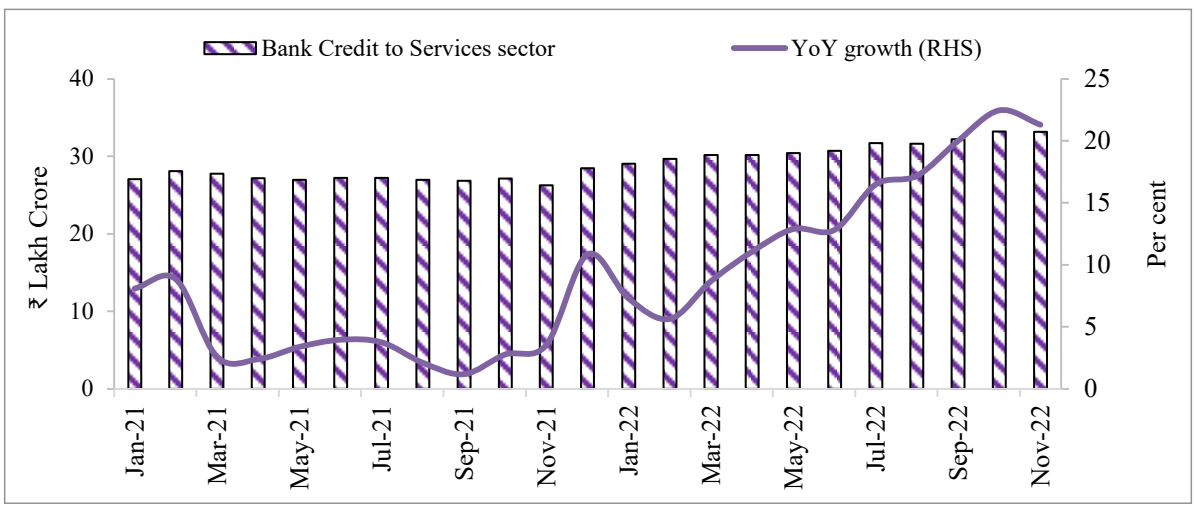


स्रोत: आईएचएस मार्किट

बैंक क्रेडिट

10.5 सेवा क्षेत्रों के बैंक ऋण में अक्टूबर 2021 से वृद्धि हुई, इसका कारण यह था कि टीकाकरण कवरेज में सुधार हुआ और सेवा क्षेत्र में भी रिकवरी हुई थी। नवंबर 2022 में सेवा क्षेत्र के ऋण में वर्ष-दर-वर्ष 21.3 प्रतिशत की वृद्धि हुई, जो कि विगत वर्ष नवंबर 2021 में हुई 3.3 प्रतिशत की वृद्धि की तुलना में 46 महीनों में दूसरी सबसे अधिक वृद्धि है। सेवा क्षेत्र में, थोक और वुदरा व्यापार के ऋण में नवंबर 2022 में क्रमश: 10.2 प्रतिशत और 21.9 प्रतिशत की वृद्धि हुई, जो कि आर्थिक क्रियाकलाप की बढ़त को दर्शाता है। एनबीएफसी के ऋण में 32.9 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की गई क्योंकि बैंकों से ऋण लेने के लिए एनबीएफसी के रुझान में वृद्धि देखी गई। वैश्विक बाजारों में वृद्धि संबंधी अनिश्चिता की संभावना और परिवहन क्षेत्र के लिए असमान ऋण आवंटन के कारण, नवंबर 2022 में जहाजरानी और विमानन क्षेत्र के ऋण(क्रेडिट) में क्रमश: 7.9 प्रतिशत और 8.7 प्रतिशत की गिरावट आई।

चित्र X.4: अप्रैल 2022 से सेवा क्षेत्र द्वारा ऋण लेने में दो अंकों की वृद्धि दर्ज की गई



स्रोत: आरबीआई

सेवा व्यापार

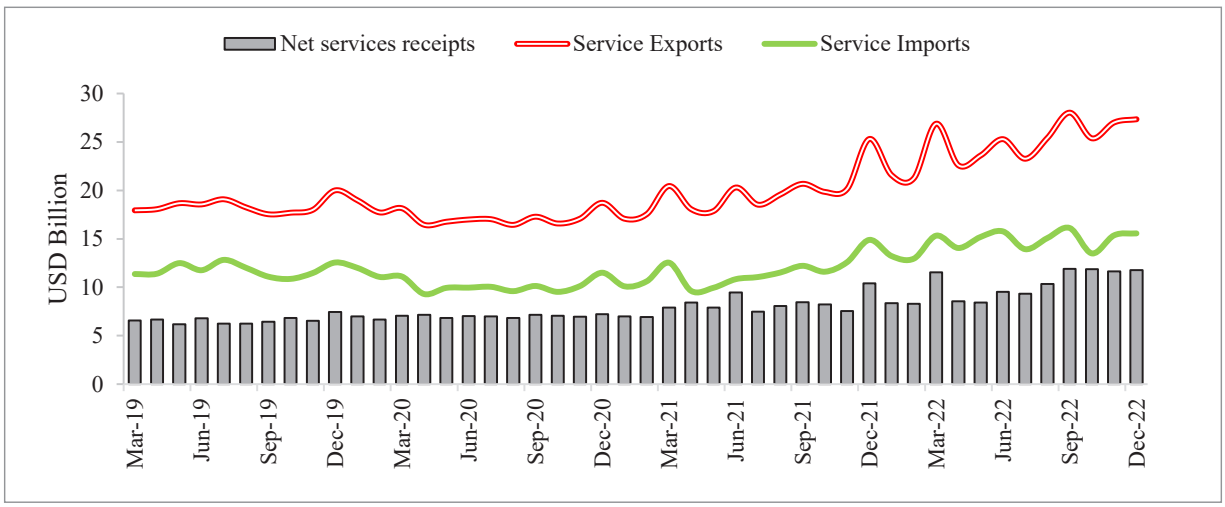
10.6 वर्ष 2022 की दूसरी तिमाही में विश्व-सेवा व्यापार की मात्रा में इसके महामारी-पूर्व उंच्च-मात्रा की तुलना में अधिकता देखी गई, और यह आशा की जा रही थी कि यात्रा, सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) सेवा सहित वित्तीय सेवा क्षेत्रों में वर्च के फलस्वरूप तीसरी तिमाही में यह मजबूत स्थिति में रहेगी। हालांकि, डब्ल्यूटीओ की सर्विसेज ट्रेड बैरोमीटर इंडेक्स रीडिंग के अनुसार अक्टूबर 2022 में इसमें 98.3 तक की कमी दर्ज की गई (100 की अपनी बेसलाइन वैल्यू से थोड़ा नीचे), और यह जून 2022 में 105.5 के अपने पिछले रीडिंग से काफी नीचे रही, जो यह दर्शाता है कि वास्तविक वाणिज्यिक सेवाओं में साल दर साल वृद्धि दर वर्ष 2022 की तीसरी तिमाही में कम हो गई। और साथ ही प्रमुव सेवा उद्योग अर्थव्यवस्थाओं में विकास की घटती संभावनाओं के कारण चौथी तिमाही में एवं 2023 की पहली तिमाही में इसकी मात्रा में और कमी हो सकती है। धीमी वैश्विक अर्थव्यवस्था के लिए वित्तीय और आईसीटी सेवाएं अब तक सबसे अधिक लचीली रही हैं, जबकि निर्माण सेवाएं और कंटेनर शिपिंग दबाव में आ गए हैं।

10.7 जहां तक भारत का संबंध है, आने वाले महीनों में भारत के कुछ प्रमुव व्यापारिक (कारोबारी) साझेदारों के विकास की गति धीमी होने के कारण कुछ विपरीत परिस्थितियों का सामना करना पड़ सकता है। इसके विपरीत, ज्योंही विश्व की उन्नत अर्थव्यवस्थाओं के रनवे इन्फ्लेसन में सुधार होगा और वे मजदूरी दर को बधाएंगें और स्थानीय सोर्सिंग को महँगा करेंगें, जिससे कि भारत सहित अन्य कम मेहनताना वाले देशों के लिए नए-नए

अवसर मुहैया होंगे, तो भारत की सेवा निर्यात में सुधार हो सकता है। भारत 2021 में शीर्ष दस सेवा निर्यातक देशों में शामिल होने के कारण सेवा व्यापार में एक महत्वपूर्ण देश है। देश ने विश्व वाणिज्यिक सेवाओं के निर्यात में अपनी हिस्सेदारी वर्ष 2015 के 3 प्रतिशत से बढ़ाकर वर्ष 2021 में 4 प्रतिशत कर लिया है। अप्रैल-दिसंबर 2022 के दौरान पिछले वर्ष की इसी अवधि में 20.4 प्रतिशत की तुलना में सेवा निर्यात में 27.7 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज करने के साथ शेयर में और अधिक वृद्धि होने की संभावना है।

10.8 सेवाओं के निर्यात के सम्बन्ध में, कोविड-19 महामारी के दौरान एवं वर्तमान भू-राजनीतिक अनिश्चितताओं के बीच भी सॉफ्टवेयर निर्यात अपेक्षाकृत लचीला रहा है। इसका कारण यह है कि नई चुनौतियों का मुकाबला करने के लिए डिजिटल सपोर्ट, क्लाउड सेवाएं, और बुनियादी सुविधाओं के आधुनिकीकरण के लिए इनकी मांगों में वृद्धि हुई है। सेवा निर्यात के दृष्टिकोण से, वर्ष 2021 और 2022 में परिवहन एवं यात्रा सबसे अधिक प्रभावित उप-घटक रहे हैं, जो कोविड-19 महामारी के दौरान अंतर्राष्ट्रीय यात्रा और पर्यटन पर प्रतिबंध लगने के कारण संकुचित हो गए थे। यदि उन्नत 2021-22 में सार्थक मंदी होती है, तो वित्तीय वर्ष 2024 में पर्यटन और यात्र आय कम हो सकती है।

चित्र X.5: भू-राजनीतिक अनिश्चितताओं के बीच सेवा निर्यात लचीला बना रहा।



स्रोत: आरबीआई

सेवाओं में प्रत्यक्ष विदेशी निवेश (एफडीआई)।

10.9 यूएनसीटीएडी की विश्व निवेश रिपोर्ट 2022 ने अपनी प्रत्यक्ष विदेशी निवेश सेवा क्षेत्र की सूची में भारत को वर्ष 2021 में शीर्ष 20 मेजबान देशों में से सातवें सबसे बड़े प्राप्तकर्ता के रूप में दर्शाया है। वित्त वर्ष 22 में भारत को सेवा क्षेत्र में 7.1 बिलियन अमेरिकी डॉलर की एफडीआई इक्विटी प्रवाह सहित 84.8 बिलियन अमेरिकी डॉलर की उच्चतम एफडीआई अंतरप्रवाह प्राप्त हुई। निवेश के लिए सरकार ने रेशनल सिंगल विंडो सिस्टम, अनुमादनों के लिए एक समाधान, निवेशकों, उद्यमियों एवं कारोबार द्वारा अपेक्षित समाशेधन, के लिए विभिन्न कदम उठाए हैं। विभिन्न उद्योगों में निवेश के उदारीकरण को सुनिश्चित करने के लिए सरकार ने आटोमैटिक रुप से सभी सेवा एवं अवसंरचना प्रदाताओं समेत दूर संचार सेवाओं में 100 प्रतिशत भागीदारी की स्वीकृति दी है। निवेश की सुविधा उपलब्ध कराने के लिए सरकार द्वारा विभिन्न उपाय किए गए हैं, जैसे कि राष्ट्रीय एकल-विड़की प्रणाली का शुभारंभ, निवेशकों, उद्यमियों और व्यवसायों को आवश्यक अनुमोदन और मंजूरी देने के लिए एक-स्टॉप समाधान। विभिन्न उद्योगों में निवेश उदारीकरण को सुनिश्चित करने के लिए, सरकार ने स्वत: मार्ग (आटोमेटिक रुट) के माध्यम से सभी सेवाओं और बुनियादी ढांचा प्रदाताओं सहित दूरसंचार सेवाओं में 100 प्रतिशत विदेशी भागीदारी की अनुमति दी है। बीमा कंपनियों में भी प्रत्यक्ष विदेशी निवेश (एफडीआई) की सीमा 49 फीसदी से बढ़ाकर 74 फीसदी कर दी गई।

बॉक्स X.1: वित्तीय वर्ष 2023 में भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (IRDAI) द्वारा बीमा क्षेत्र में पहल[1]

भारतीय बीमा क्षेत्र एक महत्वपूर्ण मोड़ पर है। भारत अगले दशक में वैश्विक बीमा उद्योग के विकास के मुख्य वाहकों में से एक होगा। भारतीय बीमा बाजार दुनिया में 10 वां सबसे बड़ा है और 2032 तक जर्मनी, कनाडा, इटली और दक्षिण कोरिया से भी आगे निकलकर 6 वां सबसे बड़ा बाजार बनने की दिशा में अग्रसर है। बीमा नियामक, आईआरडीएआई ने सार्वभौमिक बीमा मिशन शुरू किया है, जिससे बीमा लाभ के क्षेत्र में उल्लेखनीय वृद्धि होने की संभावना है। जब भारत 2047 में अपनी स्वतंत्रता के 100 वर्ष मनाएगा, तो प्रत्येक भारतीय के पास उपयुक्त जीवन, स्वास्थ्य और संपत्ति बीमा हो रहे और हर उद्यम उपयुक्त बीमा समाधान द्वारा सुरक्षित रहे। इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए, बीमा नियामक ने बीमा उद्योग के विकास को बढ़ावा देने, नियामक ढांचे को युक्तिसंगत बनाने और विनियमित संस्थाओं के अनुपालन बोझ को कम करने के लिए कई कदम उठाए हैं।

वित्तीय समावेशन की दिशा में भारत सरकार के दृष्टिकोण के अनुसार, और सुधारों में तेजी लाने पर जोर देने के के लिए, आईआरडीएआई ने वित्त वर्ष 2023 के दौरान, प्रौद्योगिकी को मुख्यधारा में रवते हुए और सिद्धांत आधारित व्यवस्था की ओर बढ़ती पहुंच, नवाचार, प्रतिस्पर्धा, वितरण दक्षता और पसंद की बीमा उपलब्धता को बढ़ाने के लिए निम्नलिखित करवाई प्रारंभ की है:-

i. **बीमा क्षेत्र में आसान प्रवेश:** सिंगल विंडो एनओसी पोर्टल (www.noc.irdai.gov.in) को सुगम बनाया गया है और समय पर अनापत्ति प्रमाण पत्र उपलब्ध कराकर बीमाकर्ता को बीमा कवरेज में शामिल करने के लिए सुविधा उपलब्ध कराई गई।

ii. **बीमा उत्पादों का त्वरित लॉन्च:** बीमाकर्ता अब सभी स्वास्थ्य और सामान्य बीमा उत्पादों के साथ-साथ अधि कांश जीवन बीमा उत्पादों को आईआरडीएआई से पूर्व अनुमोदन प्राप्त किए बिना लॉन्च कर सकते हैं, जिससे बाजार में एक नया उत्पाद लॉन्च करने में लगने वाला समय कुछ महीनों से लेकर कुछ दिनों तक के लिए कम हो जाता है।

iii. **बिजनेस करने में आसानी:** आईआरडीएआई ने अनुपालन के बोझ को कम करने के लिए कई कदम उठाए हैं। इस दिशा में, अब तक 70 रिटर्न को युक्तिसंगत बनाया गया है और कुछ चिन्हित क्षेत्रों में पूर्व अनुमोदन की आवश्यकताओं को समाप्त करते हुए लगभग 85 परिपत्रों को निरस्त किया गया है।

iv. **उद्योग को अधिक गति प्रदान करना:** यह देखते हुए कि क्षेत्र परिपक्वता के स्तर पर पहुंच गया है, जिसके लिए अधिक पर्यवेक्षण की आवश्यकता नहीं हो सकती है, परिचालन और व्यावसायिक निर्णयों के दृष्टिकोण से विनियमित संस्थाओं के लिए अधिक लचीले बीमा कवरेज पर विचार किया जा रहा है। इस दिशा में आईआरडीएआई द्वारा उठाए गए महत्वपूर्ण कदम निम्नलिखित हैं:-

v. **उद्योग की गतिशील आवश्यकताओं की पहचान करना:** आईआरडीएआई ने क्षेत्र की उभरती जरूरतों के अनुसार विभिन्न सुविधाएँ प्रदान की है, जैसे कि तकनीक-आधारित ऐड-ऑन (सामान्य बीमाकर्ताओं को मोटर बीमा के लिए तकनीक-सक्षम अवधारणाएं पेश करने की अनुमति दी गई है, जैसे कि पे ऐज यू ड्राइव, पे हाउ यू ड्राइव, आदि), स्वास्थ्य बीमा में कैशलेस सुविधा के दायरे का विस्तार, अग्नि बीमा में नवीन उत्पाद, और वरिष्ठ नागरिकों के लिए जीवनयापन में आसानी।

प्रमुख सेवाएं: उप-क्षेत्रवार प्रदर्शन

पर्यटन और होटल उद्योग

10.10 महामारी के बाद वैश्विक पर्यटन का परिदृश्य धीरे-धीरे सुधर रहा है तथा महामारी-पूर्व की स्थिति में आ रहा है। यात्रा प्रतिबंधों और स्वास्थ्य संबंधी चिंताओं के कम होने के साथ ही, संपर्क-गहन गतिविधियों के अंतर्गत पर्यटन एक महत्वपूर्ण चालक बन गया है। संयुक्त राष्ट्र विश्व पर्यटन संगठन (नवंबर 2022) के विश्व पर्यटन बैरोमीटर के अनुसार, अंतरराष्ट्रीय पर्यटन ने जनवरी-सितंबर 2022 में बेहतर प्रदर्शन किया है। वर्ष 2022 के शुरूआती नौ महीनों में ही अंतरराष्ट्रीय पर्यटकों का आगमन महामारी-पूर्व पर्यटकों के आगमन का 63 प्रतिशत हो गया था। इससे इस क्षेत्र की रुकी हुई मांग भी पूरी हुई और विश्वास भी बढ़ा है। रिकवरी की गति और भी मजबूत होती, उन्नत देशों में मंद वैश्विक अनिश्चिता और उच्च मुद्रास्फीति नहीं होती।

[1]Until October 2022
[2]Sigma Report (No 4/2022) by Swiss Re (Page no 15)

10.11 कोविड-19 महामारी ने हाल के वर्षों में आतिथ्य सेवा और पर्यटन उद्योगों के भविष्य को प्रभावित किया। होटल उद्योग वर्ष 2020 को 3-36 प्रतिशत की औसत होटल अधिभोग (ऑक्युपेंसी) दर के साथ बंद हुआ, जो 32 प्रतिशत[3] की गिरावट को दर्शाता है। गिरती मांग और ऑक्युपेंसी के मद्देनजर, होटलों ने व्यापार को आकर्षित करने के लिए टैरिफ को काफी कम कर दिया, इस प्रकार, राजस्व प्रति उपलब्ध कक्ष (आरईवीपीइआर) को 1,500 - 1,800 के निराशाजनक निचले स्तर तक ला दिया, जो लगभग 57-9 प्रतिशत की गिरावट थी। हालांकि, वर्ष 2014 की तीसरी तिमाही में घरेलू अवकाश यात्रा में वृद्धि, देश में व्यापार यात्रा की आंशिक पुन:आरंभ, साथ ही शादी और सामाजिक कार्यक्रमों द्वारा संचालित, होटल अधिभोग (ऑक्युपेंसी) में बेहतर सुध ार शुरू हुआ। छोटे से मध्यम आकार के घरेलू एमआईसीई (बैठकें, प्रोत्साहन, सम्मेलन, प्रदर्शनियां) आयोजनों ने भी वापसी की, जिससे होटलों की मांग में तेजी आई। इस क्षेत्र में वर्ष का अंत 42-45 प्रतिशत की औसत अधिभोग के साथ हुआ, जो पिछले वर्ष की तुलना में 10-13 प्रतिशत अधिक था।

10.12 वर्ष 2022 की शुरुआत में एक नए कोविड-19 स्ट्रेन, ओमिक्रॉन के उभरने के कारण राज्यों में यात्रा प्रतिबंधों की फिर से शुरुआत ने भारतीय आतिथ्य क्षेत्र को फिर से उथल-पुथल में डाल दिया। अन्य अवकाश और व्यापार यात्रा योजनाओं को रोक दिया गया था, महत्वपूर्ण और तात्कालिक यात्राओं को छोड़कर लोगों ने सावधानी बरती। कम मांग के परिणामस्वरूप जनवरी-मार्च 2022 के दौरान औसत होटल अधिभोग दर 50 प्रतिशत हो गई। हालांकि, ओमिक्रॉन संस्करण की कम गंभीरता और अस्पताल में भर्ती दर कम होने के कारण, मार्च 2022 में भारत में यात्रा की मांग सामान्य स्थिति में लौटने लगी। यात्रा की मांग का पुनरुद्धार देश में उच्च टीकाकरण दर के साथ-साथ प्रभावी महामारी प्रबंधन भी था जिसने वायरस के प्रसार और कम करने पर बारीकी से नजर रखने के साथ-साथ गतिशीलता प्रतिबंधों को हटाने में गति सुनिश्चित की। दो साल के अंतराल के बाद, भारत ने भी 2021-22 के समाप्त होते ही सभी नियमित अंतरराष्ट्रीय उड़ानों को पूरी क्षमता के साथ फिर से शुरू कर दिया। नतीजतन, देश में सम्पूर्ण विमान परिचालन (कार्गो विमान + यात्री विमान) में अप्रैल और नवंबर 2022 के बीच 52.9 प्रतिशत की वृद्धि हुई, जो अप्रैल और नवंबर 2019 के बीच दर्ज किए गए परिचालन का 93.9 प्रतिशत तक पहुंच गया। वर्तमान में, होटल उद्योग के अधिभोग दर में सुधार हो रहा है और औसत कक्ष दर (ARR) में वृद्धि एवं RevPAR में वृद्धि हो रही है । नवंबर 2022 में अधिवास दर लगभग 68-70 प्रतिशत थी, जो कि वर्ष 2019-20 के महामारी-पूर्व स्तर के औसत के समान थी।

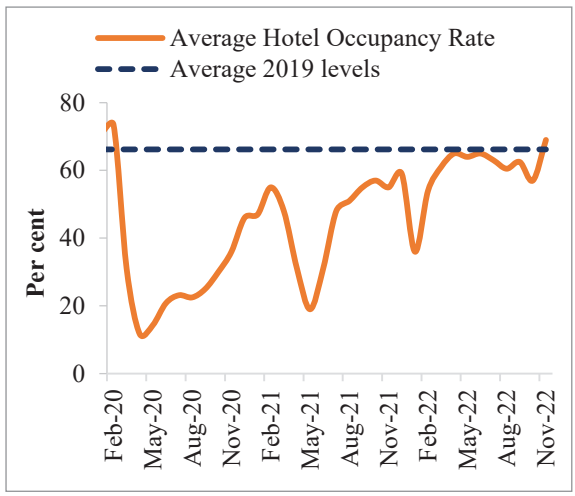
10.13 पर्यटन उद्योग महामारी से सर्वाधिक प्रभावित होने वाला दूसरा बड़ा क्षेत्र था। वित्तीय वर्ष 2021 में विदेशी पर्यटकों के आगमन में काफी गिरावट आई। पर्यटन मंत्रालय और राष्ट्रीय अनुप्रयुक्त आर्थिक अनुसंधान परिषद् के संयुक्त अध्ययन[6] के अनुसार आर्थिक मंदी के कारण इस वित्तीय वर्ष में 'टूरिज्म डायरेक्ट ग्रॉस वैल्यू ऐडेड (टीडीजीवीए) में प्रथम तिमाही में 42.8 प्रतिशत, दूसरी तिमाही में 15.5 प्रतिशत और तीसरी तिमाही में 1.1 प्रतिशत की गिरावट देखी गई। लॉकडाउन लगने के कारण पर्यटन क्षेत्र में बड़े पैमाने पर प्रत्यक्ष नौकरियां चली गई। वित्तीय वर्ष 2020 की महामारी-पूर्व अवधि की 34.8 मिलियन प्रत्यक्ष नौकरियों की तुलना में प्रथम तिमाही में 14.5 मिलियन, दूसरी तिमाही में 5.2 मिलियन और तीसरी तिमाही में 1.8 मिलियन नौकरियां खत्म हुई।

10.14 हालाँकि, महामारी के कम होने के साथ-साथ, भारत का पर्यटन क्षेत्र भी पुन:उभर रहा है। वित्तीय वर्ष 2023 में भारत में अनुसूचित अंतरराष्ट्रीय उड़ानों की बहाली और कोविड-19 नियमों में ढील के साथ विदेशी पर्यटकों का आगमन माह-दर-माह बढ़ रहा है। फिर भी, अंतरराष्ट्रीय पर्यटकों के आगमन की दर महामारी-पूर्व स्तर से नीचे हैं। पर्यटन उद्योग का लाभप्रदता-अनुपात (प्रोफिटेविलिटी रेशियो) जून 2022 तिमाही से मजबूत वापसी की संकेत मिल रहे हैं। इसके अलावा, कॉर्पोरेट यात्रा और लचीली कार्य व्यवस्थाओं की बहाली होने से, एमआईसीई (MICE) पर्यटन और ब्लीजर [1]यात्रा वापसी भारत में फिर से लोकप्रियता हासिल कर रही

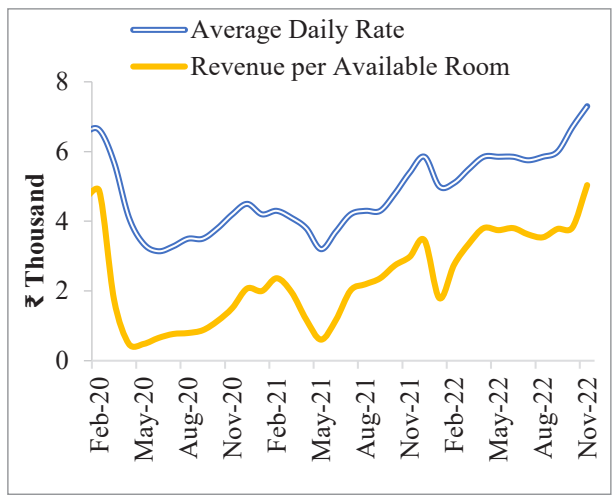
[3]https://api.anarock.com/uploads/research/HVS%20ANAROCK%20Indian%20Hospitality%20Overview%202020.pdf
[4]https://api.anarock.com/uploads/research/HVS%20ANAROCK%20India%20Hotel%20Industry%20Overview%202021%20E-book.pdf
[5]https://api.anarock.com/uploads/research/HVS%20ANAROCK_H2O_DEC%2022.pdf
[6]https://tourism.gov.in/sites/default/files/2021-11/Tourism-Corona%20Report_Print%20version.pdf

है। इंफ्रास्ट्रक्चर संबंधी सुविधाओं में हुए अनवरत सुधार से साथ भारत एमआईसीई कार्यक्रमों के लिए पसंदीदा स्थान बना हुआ है।

चित्र X.6: पूर्व-महामारी के स्तर के समय होटल अधिभोग (ऑक्युपेंसी) दर



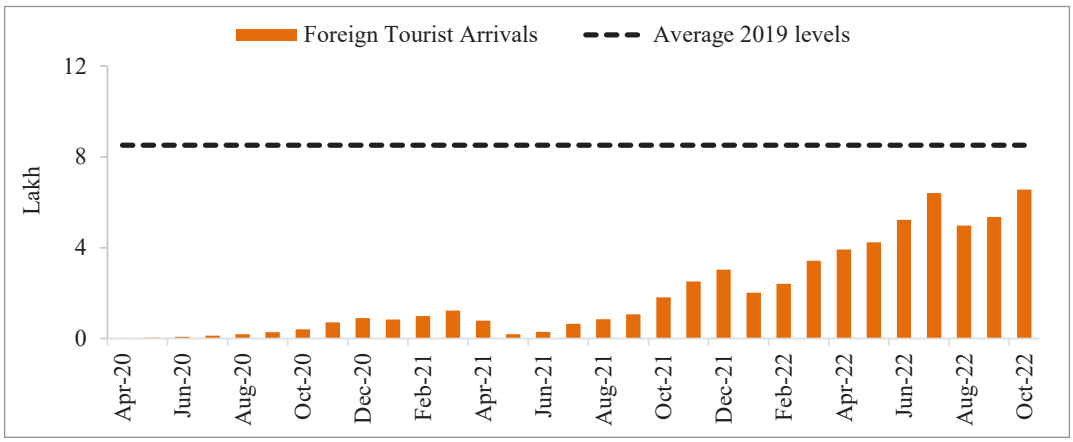
चित्र X.7: पूर्व-महामारी स्तर के पास होटल अधिभोग दर औसत दैनिक दर (एडीआर) और राजस्व प्रति उपलब्ध कक्ष (रेवपीएआर) में सुधार



स्रोत: अनारॉक

10.15 मेडिकल टूरिज्म एसोसिएशन द्वारा जारी मेडिकल टूरिज्म इंडेक्स के अनुसार, वित्तीय वर्ष 2021 में भारत दुनिया के शीर्ष 46 देशों में 10 वें स्थान पर है। नीति आयोग की रिपोर्ट के अनुसार पर्यटन और आतिथ्य उद्योग पर कोविड-19 महामारी द्वारा डाले गए प्रतिकूल प्रभाव के बावजूद, भारत के स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र में निवेश के अवसर तथा भारत की चिकित्सा मूल्य यात्रा (एमवीटी) 2022 तक 13 बिलियन अमेरिकी डॉलर तक बढ़ने का अनुमान है। विश्व स्तरीय अस्पतालों और कुशल चिकित्सा पेशेवरों की उपलब्धता, गुणवत्तायुक्त स्वास्थ्य सेवा, अन्य देशों की तुलना में न्यूनतम उपचार लागत, चिकित्सा की वैकल्पिक प्रणालियों में विश्वसनीयता, और योग और ध्यान जैसी स्वास्थ्य सेवाओं की बढ़ती वैश्विक मांग जैसे कारक भारत को एक लोकप्रिय चिकित्सा पर्यटन स्थल बना रहे हैं। भारत ने जिस तरह से कोविड की स्थिति को संभाला है, और भविष्य के लिए अपने को तैयार किया है, उससे भारत में मेडिकल इंफ्रास्ट्रक्चर पर भरोसा बढ़ा है। यह मेडिकल वैल्यू टूरिज्म (एमवीटी) को एक बड़ा संबंल देगा, जिसके 2022 तक 13 बिलियन अमेरिकी डॉलर तक बढ़ने की उम्मीद है।

चित्र X.8: अभी भी भारत में विदेशी पर्यटकों का आगमन (एफटीए) महामारी पूर्व स्तर से नीचे है



स्रोत: पर्यटन मंत्रालय

[7]Bleisure is a term used to describe travel that combines both business and leisure

[8]https://www.niti.gov.in/sites/default/files/2022-02/AIM-NITI-IPE-whitepaper-on-Blended-Financing.pdf

10.16 भारत एक विशेष पर्यटन स्थल के रूप में विकसित होने के लिए अपने आकर्षण को बढ़ाने का भी प्रयास किया है। चिकित्सकीय उपचार के लिए भारत आने की इच्छा रखने वाले पर्यटकों के लिए आयुष वीजा जैसी हालिया पहल, सतत पर्यटन और जिम्मेदार यात्री अभियान के लिए राष्ट्रीय रणनीति का शुभारंभ, स्वदेश दर्शन 2.0 योजना की शुरुआत, और भारत में रोग मुक्ति (हिल इन इंडिया) जैसे कार्क्रम भारत को बड़े पैमाने पर एक वैश्विक चिकित्सा पर्यटन बाजार का हिस्सा बनाने में सहायक हो सकते हैं। इससे भी अधिक, जी20 की अध्यक्षता भारतीय यात्रा और पर्यटन उद्योग के लिए एक अनूठा अवसर है। इससे भारत को एक "प्रमुव पर्यटन स्थल" के रूप में विकसित होने का अवसर मिलेगा। परिणामस्वरूप, यात्रा और होटल अधिभोग दर पर सकारात्मक प्रभाव पड़ने की प्रबल संभावना है।

बॉक्स X.2: भारत को आकर्षक पर्यटन स्थल बनाना

पर्यटन क्षेत्र को बढ़ावा देने के लिए पर्यटन मंत्रालय द्वारा किए गए उपायों में निम्नलिवित शामिल हैं:-

निधि: राज्य सरकारों और केंद्र शासित प्रदेशों के प्रशासनों की मदद से पयर्टन मंत्रालय, मंत्रालय के पोर्टल ''नेशनल इंटीग्रेटेड डेटाबेस ऑफ हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री (NIDHI)'' पर देश में आवास इकाइयों को पंजीकृत करने का प्रयास कर रहा है। विभिन्न स्थलों पर पर्यटन के प्रचार और विकास के लिए नीतियां और रणनीति बनाने में व्यापक राष्ट्रीय डेटाबेस मदद करेगा।

साथी: लॉकडाउन के बाद ग्राहकों को आवास और अन्य सेवाएं देते समय वायरस संक्रमण के फैलाव को रोकने के लिए भारतीय गुणवत्ता परिषद के सहयोग से आतिथ्य उद्योग के मूल्यांकन, जागरूकता और प्रशिक्षण प्रणाली (साथी) की शुरुआत की गई थी। योजना का उद्देश्य सरकार द्वारा जारी कोविड-19 नियमों के बारे में उद्योग-धंधों को संवेदनशील बनाना और कार्मिकों और अतिथियों के बीच विश्वास पैदा करना है आतिथ्य इकाई ने कार्यस्थल पर सुरक्षा और स्वच्छता सुनिश्चित करने का भरपूर प्रयास किया है।

आरसीएस उड़ान 3: किसी भी क्षेत्र में पर्यटन को फलने-फूलने के लिए बेहतर कनेक्टिविटी एक महत्वपूर्ण घटक है। इस उद्देश्य से, नागरिक उड्डयन मंत्रालय द्वारा क्षेत्रीय हवाई संपर्क को सुगम बनाने/प्रोत्साहित करने के लिए क्षेत्रीय संपर्क योजना (आरसीएस-उड़ान) शुरू की गई थी। पर्यटन आरसीएस हवाई मार्गों की कुल संख्या बढ़कर 59 हो गई है, जिनमें से 51 इस समय कार्य कर रहे हैं। वित्तीय वर्ष 21 और वित्तीय वर्ष 22 के दौरान वायबिलिटी गैप फंडिंग (Viability Gap Funding (VGF) के रूप में भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण को ₹ 104.19 करोड़ की राशि पहले ही चुकाई जा चुकी है।

एलजीएससीएटीएसएस: नेशनल क्रेडिट गारंटी ट्रस्टी कंपनी (NCGTC) के माध्यम से प्रशासित कोविड प्रभावित पर्यटन सेवा क्षेत्र के लिए ऋण गारंटी योजना (LGSCATSS) के तहत, उन परिवारों को कार्यशील पूंजी/व्यक्तिगत ऋण दिया जाता है जो कोविड-19 महामारी के कारण प्रभावित होने की वजह से अपनी देनदारियों को पूरा करने तथा अपने व्यसाय को फन: प्रारंभ करने में अक्षम थे। यह योजना 10,700 क्षेत्रीय स्तर के टूरिस्ट गाइड्स (पर्यटन मंत्रालय द्वारा मान्यता प्राप्त), टूरिस्ट गाइड्स (राज्य सरकारों/केंद्र शासित प्रदेशों के प्रशासन द्वारा मान्यता प्राप्त), और लगभग 1,000 यात्रा और पर्यटन हितधारकों (टीटीएस) (पर्यटन मंत्रालय द्वारा मान्यता प्राप्त) को कवर करने के लिए शुरू की गई थी।

पर्यटन क्षेत्र को बढ़ावा देने के लिए भारत आने वाले विदेशी पर्यटकों के लिए सरकार द्वारा पहली बार 5 लाख टूरिस्ट वीजा की घोषणा की गई थी। यह योजना 31 मार्च 2022 तक या 5 लाख मुफ्त वीजा जारी किए जाने तक, जो भी पहले हो, तक लागू थी। यह लाभ प्रति पर्यटक को केवल एक बार उपलब्ध था।

रियल एस्टेट

10.17 कोविड-19 महामारी ने प्रत्येक आर्थिक क्षेत्र में मंदी को बढ़ा दिया, और रियल एस्टेट क्षेत्र भी इससे से अछुता नहीं रहा। परियोजनाओं में देरी, बड़ी वरीद को टालना, संपत्ति की कीमतों में ठहराव, और डेवलपर्स

के लिए फंडिंग (निधि) की कमी ने इस क्षेत्र में मांग को प्रभावित किया। महामारी से जुड़े लॉकडाउन और सेक्टर इस सेक्टर से जुड़े कर्मचारियों के अपने मूल निवास स्थान की ओर पलायन से स्थिति और भी गंभीर हो गई थी। वर्क्फ्रॉम-होम मॉडल अपनाए जाने के कारण कॉरपोरेट्स की ऑफिस स्पेस आवश्यकताओं की मांग पर भी प्रभाव पड़ा।

10.18 हालाँकि, महामारी के कारण व्यक्तिगत घर खरीदारों की मानसिकता में बदलाव आया। लोग खुद के लिए अपना घर खरीदने के प्रति जागरूक हुए। प्रतिबंधों में ढील होने से, आवासीय क्षेत्र में रुचि बढ़ी और इससे भी अधिक उस आवास के प्रति लोगो की रूचि बढ़ी जो तैयार स्थिति में उपलब्ध थे। कहीं से भी काम करने के विशेषाधिकार के परिणामस्वरूप हाइब्रिड वर्क मोड ने पहली बार घर खरीदने वालों को पारंपरिक महानगरों से दूर जाने के लिए प्रोत्साहित किया, और इससे टीयर II और III शहरों के आवासीय रियल एस्टेट बाजारों की मांगें बढ़ी। महामारी के दौरान सरकार द्वारा किए गए उपायों के फलस्वरूप बहुत सारे सुधार हुए, जैसे ब्याज दरों में कमी, सर्कल दरों में कमी, और अचल संपत्ति की बिक्री/खरीद संबंधी लेनदेन पर स्टांप शुल्क में कटौती हुई। रियल एस्टेट विनियमन अधिनियम का विस्तार (रेरा) ने भी महामारी के बाद रियल एस्टेट क्षेत्र के उछाल में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई।

बॉक्स X.3: आवासीय क्षेत्र को बढ़ावा देने के लिए सरकार द्वारा किए गए उपाय

सरकार की विभिन्न नीतियों, जिसमें 'सभी के लिए आवास', आत्मनिर्भर भारत, आदि शामिल हैं, ने आवासीय वित्त क्षेत्र को गति दी। ऋण देने वाली संस्थाओं को 1 मार्च 2020 से 31 अगस्त 2020 के बीच भुगतान किलता के मामले में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा कुल 6 (3+3 महीने) माह की अवधि का अधिस्थगन प्रदान करने की अनुमति, गैर-बैंकिंग वित्तीय निगमों (एनबीएफसी), आवास वित्त कंपनियों (एचएफसी) और सूक्ष्म वित्त संस्थानों (MFIs) के लिए ₹ 75,000 करोड़ का इन्फ्यूजन, इत्यादि ने भी रियल एस्टेट क्षेत्र के पुनरुद्धार में महत्वपूर्ण योगदान दिया है।

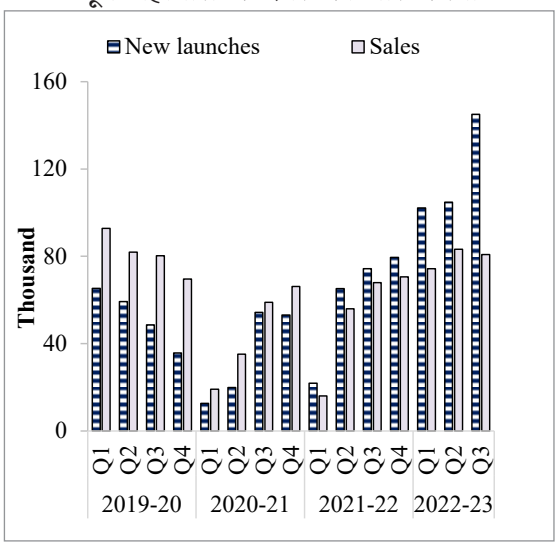
प्रधान मंत्री आवास योजना-क्रेडिट लिंक्ड सब्सिडी स्कीम अर्बन (PMAY&CLSS (U) के तहत ब्याज सबवेंशन आवासीय स्थान में मांग-पक्ष वाहक रहा है। इसने, ऋण प्रवाह को बढ़ाने के लिए सुव्यवस्थित नीतियों के साथ, आवास वित्त के लिए उपभोक्ता-अनुकूल पारिस्थितिकी तंत्र बनाने में मदद की है। इसकी शुरुआत होने के बाद, सरकार ने लगभग 20.87 लाख परिवारों को लाभान्वित करते हुए ₹ 53,548 करोड़ की सब्सिडी जारी की है। इसके अलावा, अफोर्डेबल हाउसिंग फंड (एएचएफ) ने व्यवहार्य विकास (वायबल ग्रोथ) के लिए क्षेत्र में पर्याप्त तरलता सृजित की। अपनी स्थापना के बाद से नेशनल हाउसिंग बैंक ने अफोर्डेबल हाउसिंग फंड के तहत, 3.9 लाख आवासीय इकाइयों के लिए ₹ 34,588 करोड़ का वितरण किया है। आरबीआई की विशेष तरलता सुविधा के तहत, राष्ट्रीय आवास बोर्ड (एनएचबी) ने महामारी की पहली और दूसरी लहर के दौरान क्रमशः ₹ 13,917 करोड़ और ₹ 8,112 करोड़ वितरित किए, ताकि क्षेत्र में हमेशा की तरह निर्बाध व्यापार सुनिश्चित किया जा सके। उपरोक्त सहित, राष्ट्रीय आवास बैंक ने महामारी की शुरूआत के बाद से विभिन्न पुनर्वित योजनाओं के माध्यम से ₹ 88,400 करोड़ की तरलता सहायता प्रदान की है।

रियायती तरलता ने क्षेत्र को लचीला बनाए रखने के लिए आवश्यक तरलता (इन्फ्लक्स) मिली। समाज के निचले पायदान के व्यक्ति को भी आवास ऋण देने के लिए बैंकों के तरलता आधार और एचएफसी की पहुंच का लाभ देने के उद्देश्य से सह-उधार मॉडल को अपनाया गया है। पूरे भारत में 100 स्मार्ट शहरों के निर्माण की योजना के साथ, रियल एस्टेट क्षेत्र के समग्र अवसर में सुधार लाने और निवेश को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य से स्मार्ट सिटी योजना लाई गई। महामारी के बाद की अवधि के दौरान आवासीय अचल संपत्ति क्षेत्र में समग्र सामर्थ्य (एफोर्डेबिलीटी) अधिक थी, जैसा कि जनवरी 2020 में अनुसूचित व्यावसायिक बैंकों से होम लोन पर औसत वार्षिक ब्याज दर में 8.6 प्रतिशत से जनवरी-मार्च 2022 के दौरान 7.3 प्रतिशत हो जाने से ज्ञात होता है। किफायती आवास पर लगातार जोर देने और सरकार और नियामकों द्वारा किए गए उपायों के साथ, इस क्षेत्र ने बिक्री के साथ-साथ नए लॉन्च में लगातार सुधार के साथ और अधिक मजबूत वृद्धि करते हुए वापसी की है।

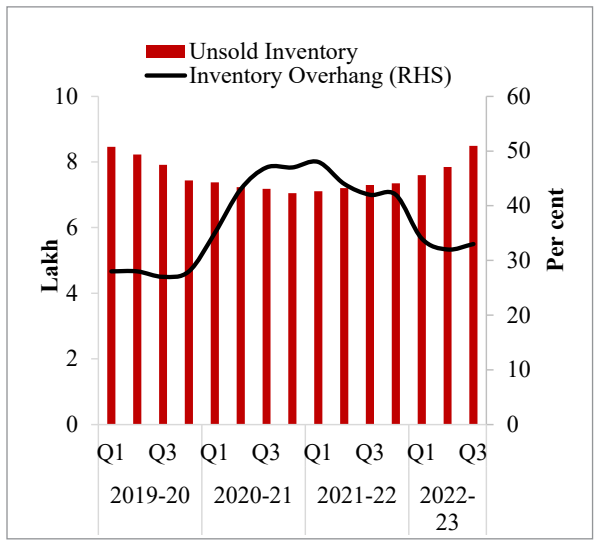
10.19 रूस और यूक्रेन के बीच भू-राजनीतिक तनाव होने से वैश्विक आपूर्ति श्रृंखला में पुनः व्यवधान आया है। और रियल एस्टेट क्षेत्र पर इसके होने वाले प्रभाव से चिंताएं बढ़ी हैं। अस्थिर अंतरराष्ट्रीय बाजार और निर्माण सामग्री की कीमतों में वृद्धि ने विभिन्न डेवलपर्स द्वारा चलाए जा रहे निर्माण कार्यों को रोकने पर विवश किया है। सीमेंट, चूना और प्लास्टर का थोक मूल्य सूचकांक दिसंबर 2021 में 127.1 से बढ़कर दिसंबर 2022 के दौरान 137.6 हो गया, जोकि निर्माण कार्यों के लिए इनफट लागत में वृद्धि का संकेत है। रूस-यूक्रेन संघर्ष ने आपूर्ति श्रृंवला को काफी अधिक प्रभावित किया है। परिणामस्वरूप स्टील, सीमेंट, परिष्करण सामग्री, आयातित रसायनों और ईंधन की कीमतों में वृद्धि हुई है, और इससे समग्र निर्माण लागत के साथ ही साथ आवास की कीमतों में वृद्धि हुई है।

10.20 आवास ऋण पर बढ़ती ब्याज दरें और संपत्ति की कीमतों में वृद्धि जैसी वर्तमान बाधाओं के बावजूद, इस क्षेत्र में चालू वर्ष में लचीला विकास देवा गया है। आवासों की बिक्री और वित्तीय वर्ष 2023 की दूसरी तिमाही में नए घरों की लॉन्चिंग महामारी-पूर्व वित्तीय वर्ष 2020 की दूसरी तिमाही के स्तर को भी पार कर गई है। वित्तीय वर्ष 2023 की तीसरी तिमाही के दौरान पिछले साल के 42 महीनों की तुलना में इन्वेंट्री ओवरहैंग 9 में 33 महीनों तक की महत्वपूर्ण गिरावट का प्रमाण है। निर्माण के विभिन्न चरणों के अधीन 80 प्रतिशत स्टॉक के साथ 2022 के अंत में बिना बिके इन्वेंट्री की संख्या 8.5 लाख थी। इस क्षेत्र की स्थिति में निरंतर सुधार हो रहा है, क्योंकि यह क्षेत्र महामारी के प्रभाव से लगातार उबर रहा है। इसके अलावा, हाल ही में सरकार द्वारा किए गए उपायों जैसे इस्पात उत्पादों, लौह अयस्क और इस्पात मध्यस्थों पर आयात शुल्क में कमी इत्यादि से निर्माण लागत में कमी आएगी और आवास की बढाती कीमतों को रोकने में मदद मिलेगी।

चित्र X.9: हाउसिंग सेल्स और लॉन्च में निरंतर वृद्धि, पूर्व-महामारी के स्तर को पार करना



चित्र X.10: इन्वेंटरी ओवरहैंग में गिरावट



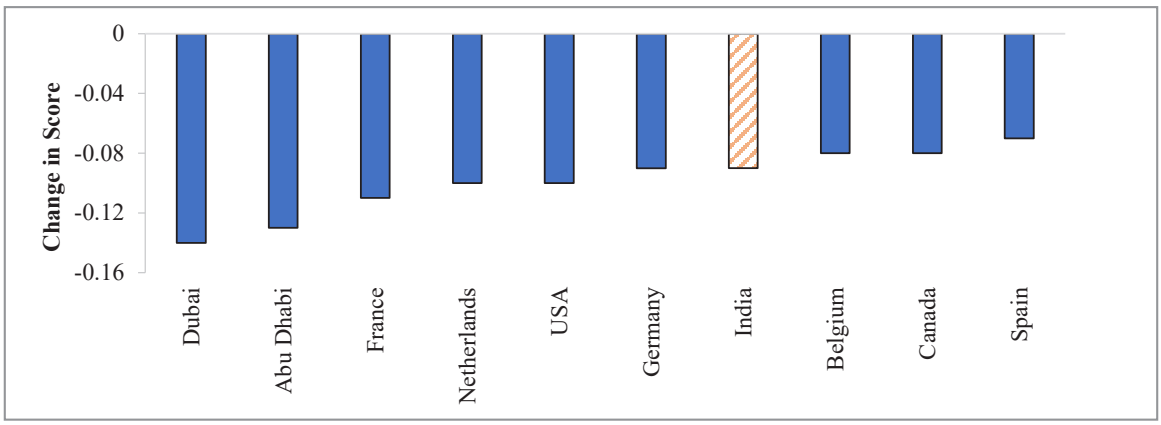
स्रोत: प्रोप टाइगर

10.21 जेएलएल के 2022 ग्लोबल रियल एस्टेट ट्रांसपेरेंसी इंडेक्स 1011 के अनुसार, भारत के रियल एस्टेट बाजार की पारदर्शिता वैश्विक स्तर पर शीर्ष दस सबसे बेहतर बाजारों में से एक है। इसके समग्र पारदर्शिता (ट्रांसपेरेंसी) स्कोर में वर्ष 2020 में 2.82 से 2022 में 2.73 का सुधार हुआ है, जो संस्थागत निवेश में वृद्धि

[9]Inventory overhang refers to the estimated time period developers are likely to take to sell off the unsold inventory, based on the current sales velocity.
[10]The Global Real Estate Transparency Index is based on a combination of quantitative market data and survey results across 94 countries and 156 city markets. The Index scores markets on a scale of 1 to 5 based on their performance in the following indicators-Performance measurement, Market fundamentals, Governance of Listed Vehicles, Regulatory and Legal, Transaction Process and Sustainability
[11]https://www.us.jll.com/content/dam/jll-com/documents/pdf/research/global/jll-global-real-estate-transparency-index-2022.pdf. A lower value represents a more transparent market, and a higher value represents that the market is opaque

और रियल एस्टेट निवेश ट्रस्ट (आरईआईटी) ग्राहकों की बढ़ती संख्या का वाहक है। मॉडल टेनेंसी एक्ट और भूमि रजिस्ट्रियों का डिजिटलीकरण और धरणी तथा महा रेरा प्लेटफार्मों के माध्यम से बाजार डेटा जैसी नियामक पहलों ने बाजार को व्यापक बनाने और क्षेत्र में अधिक औपचारिकता लाने में मदद की है।

चित्र X.11: 2020 और 2022 के बीच वैश्विक रियल एस्टेट पारदर्शिता सूचकांक में शीर्ष पारदर्शिता सुधारक



स्रोत: जेएलएल, लासेल 2022

आईटी-बीपीएम उद्योग

10.22 कोविड-19 महामारी ने भारत के अधिकांश अंतिम-उपयोगकर्ता उद्योगों में डिजिटल परिवर्तन की गति को तेज कर दिया है, जिससे कंपनियों के निवेश में वृद्धि, अधिक जटिल प्रौद्योगिकी अभिसरण उपयोग-मामले, और एंटरप्राइज-स्केल डेटा और क्लाउड रणनीति की प्राथमिकता(प्रायोरिटी) में तेजी देखी गई है। मूल्य श्रृंवला में तेजी से डिजिटलीकरण से, अंतिम-उपयोगकर्ता उद्योग दीर्घावधि के लिए एक विकासवादी यात्रा के समग्र एवं बेहतर उद्यम निष्पादन समाधान अपनाने के लिए तैयार हैं।

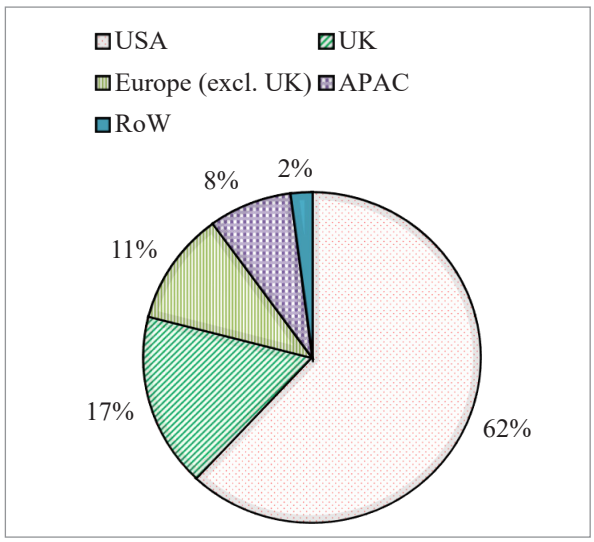
10.23 एनएएसएससीओएम की रिपोर्ट के अनुसार[12], प्रौद्योगिकी के अधिकाधिक उपयोग, त्वरित प्रौद्योगिकी अपनाने और डिजिटल परिवर्तन फलस्वरूप भारत का आईटी-बीपीएम उद्योग महामारी के दौरान भी लचीला बना रहा। यह बात दुनिया के सबसे बड़े आईटी वर्कफोर्स में तीव्र और व्यापक पैमाने पर रिमोट वर्किंग एडॉप्शन से स्पष्ट होती है। महामारी की पहली लहर से मिली सीव से सबक लेते हुए, उद्योग दूसरी लहर के दौरान तत्काल चुनौतियों का समाधान करने के विकल्प से आगे निकलकर भविष्य के लिए तैयार रहने वाले संगठन के रूप में विकसित होने लगें है। ग्राहक-केंद्रित, डोमेन-विशिष्ट समाधान, डिजिटल-फर्स्ट टैलेंट पूल, और भविष्य के लिए तैयार रहने वाले समाधान के तौर पर लेजर-शार्प फोकस प्रमुव स्तंभ रहे हैं, जिन्होंने प्रौद्योगिकी फर्मों को महामारी के दौरान उभरती ग्राहक मांग के लिए सक्रिय रूप से निष्पादन करने में सक्षम बनाया गया है।

10.24 आईटी-बीपिएम राजस्व ने वित्तीय वर्ष 2022 के दौरान 15.5 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की, जबकि यह वृद्धि वित्तीय वर्ष 2021 में 2.1 प्रतिशत थी, इसमें सभी उप-क्षेत्र दोहरे अंकों वाली राजस्व वृद्धि भी शामिल थी। आईटी-बीपिएम क्षेत्र में, आईटी सेवाओं का अधिकांश हिस्सा (51 प्रतिशत से अधिक) शामिल है। प्रौद्योगिकी पर व्यवसायों की बढ़ती निर्भरता, लागत कम करने वाले सौदों[13] के रोल-आउट और कोर संचालन के उपयोग के कारण वित्तीय वर्ष 2022 में निर्यात (हार्डवेयर सहित) में 17.2 प्रतिशत की वृद्धि देखी गई, जबकि वित्तीय वर्ष 2021 में 1.9 प्रतिशत की वृद्धि हुई। संयुक्त राज्य अमेरिका, यूरोप (यूके को छोड़कर) के साथ सभी प्रमुव

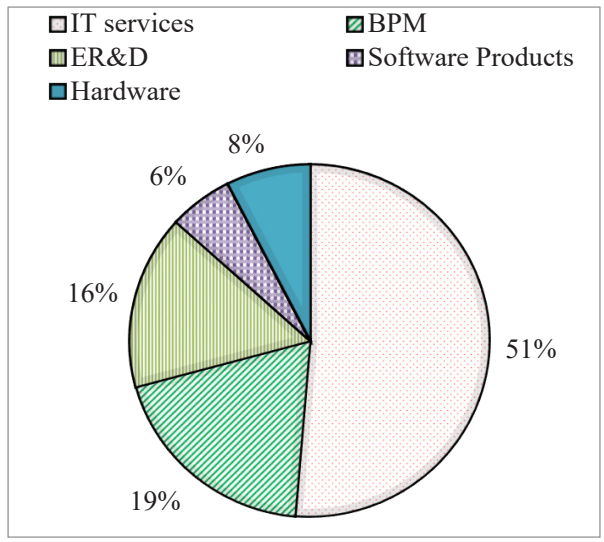
[12] https://nasscom.in/knowledge-center/publications/technology-sector-india-2022-strategic-review
[13] Cost-reducing deals refer to business deals which result in a decline in the company's expenses to maximise profits. It involves identifying and removing expenditures that do not provide added value while also optimizing processes to improve efficiency.

बाजारों में निर्यात में वृद्धि देखी गई और यूके प्रमुख बाजार बना रहा। कई कंपनियां अब नए बाजारों पर ध्यान केंद्रित कर रही हैं, खासकर मध्य पूर्व और लैटिन अमेरिका जो बाजार विविधीकरण की ओर अग्रसर हैं जिससे आने वाले वर्षों में आईटी-बीपीएम क्षेत्र की लचीलापन में वृद्धि होगी। वित्तीय वर्ष 2022 में उद्योग ने प्रत्यक्ष कर्मचारी पूल में लगभग 10 प्रतिशत की अनुमानित वृद्धि दर्ज की, जिसमें इसके कर्मचारी आधार में सबसे अधिक निवल-वृद्धि हुई। उद्यम डिजिटल की गति तेज होने और परिवर्तन के कारण घरेलू प्रौद्योगिकी उद्योग में 10 प्रतिशत की बढ़ोतरी अनुमानित है।

चित्र X.12: IT-BPM निर्यात का भौगोलिक वितरण (हार्डवेयर को छोड़कर) FY22 में राजस्व का खंड-वार ब्रेक-अप



चित्र X.13: वित्त वर्ष 22 में राजस्व का राज्यवार विवरण



स्रोत: नैसकॉम
एपीएसी का अर्थ एशिया प्रशांत क्षेत्र है

10.25 उद्योग जगत ने मुख्य रूप से डिजिटल सेवाओं पर ध्यान केंद्रित करते हुए वित्तीय वर्ष 2022 में 290 से अधिक विलय और अधिग्रहण किए हैं। सार्वजनिक डिजिटल प्लेटफॉर्म को भारत के डिजिटल लाभ का आधार बनने के साथ ही भारत के बड़े डिजिटल बुनियादी ढांचे ने प्रौद्योगिकी को अपनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। हालाँकि, अगस्त 2022 में एनएएसएससीओएम की तिमाही समीक्षा से संकेत मिलता है कि वित्तीय वर्ष 2023 के दौरान प्रौद्योगिकी उपयोग में अपेक्षित वैश्विक मंदी के कारण म्यूटेड ग्रोथ देखने को मिल सकती है।

बॉक्स X.4: आईटी-बीपीएम उद्योग में प्रमुख विकास वाहक

- **डिजिटल तकनीक की बढ़ती पैठ और "मेड इन इंडिया डिजिटल-फर्स्ट सॉल्यूशंस फॉर द वर्ल्ड।"**

  भारत में वित्तीय वर्ष 2020 के लगभग 26.28 प्रतिशत से कुल राजस्व के प्रतिशत के रूप में डिजिटल राजस्व का अनुपात वित्तीय वर्ष से बढ़कर वित्तीय वर्ष 2022 में 30-32 प्रतिशत हो गया है। हाल के वर्षों में, भारत इंजीनियरिंग आर एंड डी (ई आर एंड डी) और नवाचार के लिए एक वैश्विक पावर हाउस के रूप में उभरा है और वैश्विक उद्यमों के लिए भविष्य में विकास और नवाचार की शुरुआत करने के लिए प्रतिबद्ध है। पिछले छह वर्षों में भारत में कई वैश्विक योग्यता केंद्र (जीसीसी) स्थापित किए गए हैं। भारत में जीसीसी तेजी से कंप्लेक्स आर एंड डी कार्य कर रहे हैं और भविष्य की तकनीकों का लाभ उठा रहे हैं और डिजिटल रूप से नवीन उत्पादों को विकसित कर रहे हैं और साथ ही या तो सबसे बड़े या दूसरे सबसे बड़े ई आर एंड डी हब का निर्माण भारत में कर रहे हैं। पेटेंट फाइलिंग में भी भारी वृद्धि हुई है। वर्ष 2015-21 के बीच 138,000 से अधिक पेटेंट दाखिल किए गए हैं, जिसमें 85,000 से अधिक पेटेंट उभरती हुई प्रौद्योगिकियों के क्षेत्र में दाखिल किए गए हैं।

- **परिचालन उत्कृष्टता के माध्यम से मार्जिन डिफेन्स**

  आपूर्ति संबंधी चुनौतियों के रहते मार्जिन डिफेंस महत्वपूर्ण फोकस बना हुआ है चूंकि तकनीकी प्रतिभा (टेक टैलेंट) की बढ़ती मांग के कारण लागत में मामूली वृद्धि होती है। प्रमुख मार्जिन लीवर में बढ़ी हुई क्षमता का उपयोग, विदेशी राजस्व का एक उच्च हिस्सा, यात्रा और सुविधा लागत का न्यूनतम हिस्सा और परिचालन शक्ति शामिल हैं।

- **भारत एक डिजिटल टैलेंट नेशन है**

  कामकाजी आबादी के उच्च स्तर और बढ़ते स्नातक नामांकन के साथ भारत एक डिजिटल प्रतिभा सम्पन्न राष्ट्र के रूप में उभरा है। डिजिटल प्रतिभा में वृद्धि के साथ प्रौद्योगिकी कंपनियों में रोजगार वृद्धि देखी जा हरी है। गैर-तकनीकी प्रतिभाओं को फिर से कुशल बनाने पर ध्यान दिए जाने के परिणामस्वरूप टियर-2 शहरों से नई-नई प्रतिभाएं निकल रही हैं। इससे भारत को एक महत्वपूर्ण उप-कांट्रेक्टर आधार के रूप में विकसित होने में मदद मिली है, और इस क्षेत्र में अधिकाधिक महिलाएं शामिल हो रही हैं।

- **हाइब्रिड वर्क मॉडल में अग्रणी**

  भारतीय तकनीकी उद्योग हाइब्रिड वर्क मॉडल को अपनाने में अग्रणी है। कर्मचारियों के अनुभव को बढ़ाने और कर्मचारी ऑनबोर्डिंग, संचार, सहयोग, और कर्मचारी कल्याण और सक्षमता जैसे पहलुओं में तकनीकी समाधानों (टेक सोल्यूसंस) को एकीकृत करने के लिए उपयोग की जाने वाली तकनीक प्रमुख वाहक रही है। संगठनों में मानव संसाधन संबंधी कार्य परिवर्तन के दौर से गुजर रहे हैं। संगठन की सेवाओं का विस्तार करते हुए लागत को कम करने के उद्देश्य से मानव संसाधन के कार्यों को आगे बढाया जा रहा है। श्रम मध्यस्थता, अनुकूलित कार्यबल मॉडल, प्रतिभा की तरलता में वृद्धि और लोगों की जगह (कार्य स्थल) की लागत को कम करके लागत में कमी की जा रही है।

ई-कॉमर्स

10.26 महामारी के बाद आईटी-बीपीएम क्षेत्र की तर्ज पर, ई-कॉमर्स क्षेत्र में भी नए सिरे से बढ़त देखने को मिली है। लॉकडाउन और आवागमन संबंधी प्रतिबंधों ने उपभोक्ताओं के कार्य-व्यवहार को बाधित किया है और ऑनलाइन खरीदारी को प्रोत्साहित किया है। डिजिटल अर्थव्यवस्था को बढ़ावा देने के लिए सरकार का प्रोत्साहन, इंटरनेट की बढ़ती उपयोगिता, स्मार्टफोन के प्रयोग में वृद्धि, मोबाइल प्रौद्योगिकी में नवाचार, और डिजिटल भुगतानों को अपनाने में वृद्धि संबंधी समस्त गतिविधियों ने ई-कॉमर्स के अपनाने और विकास को और अधिक तीव्र करने के लिए प्रेरित किया है। वर्ल्डपे के एफआईएस की ग्लोबल पेमेंट्स रिपोर्ट के अनुसार, भारत के ई-कॉमर्स बाजार में 2025 तक सालाना 18 फीसदी की दर से वृद्धि होने का अनुमान है।

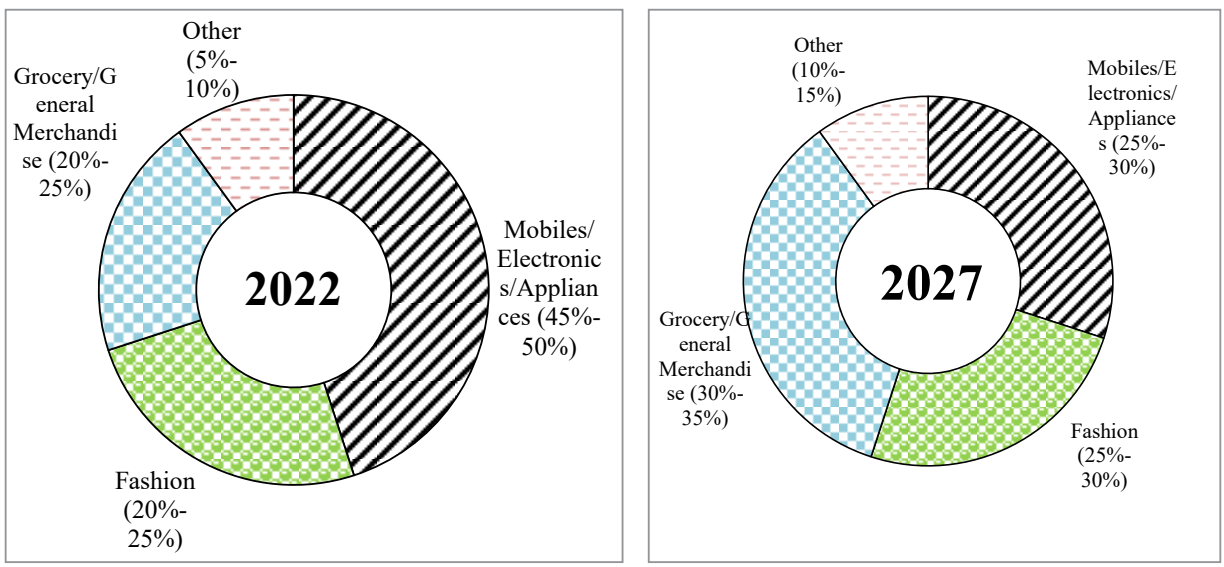
10.27 ई-कॉमर्स के नए सेगमेंट जैसे-ग्रोसरी, फ्रेश-टू-होम फ्रूट्स एंड वेजिटेबल्स, और जनरल मर्चेंडाइज के विस्तार ने पारंपरिक खरीदारों से अलग हटकर ग्राहक आधार के विस्तार में योगदान दिया है। बैन एंड कंपनी की नवीनतम रिपोर्ट 'हाउ इंडिया शॉप्स ऑनलाइन 2022' के अनुसार, उभरती श्रेणियां जैसे-फैशन, ग्रॉसरी, जनरल मर्चेंडाइज इत्यादि से भारत में ई-कॉमर्स को बढ़ावा मिलेगा और ई-कॉमर्स 2027 तक भारतीय बाजार के लगभग दो-तिहाई हिस्से पर कब्जा जमा लेगा।

10.28 राजस्व और मार्जिन में वृद्धि, बेहतर बाजार पहुंच, नए बाजारों तक पहुंच और ग्राहक अधिग्रहण की संभावनाओं को महसूस किया गया है और इसलिए एमएसएमई ने ई-कॉमर्स और ई-प्रोक्योरमेंट जैसे डिजिटल समाधानों को बड़े पैमाने पर अपनाया है। एमएसएमई और ई-कॉमर्स के बीच परस्पर विचार-विमर्श के प्रभाव का विश्लेषण करने वाली संस्था आईआईएफटी की हालिया अध्ययन में पाया गया है कि हाल के वर्षों में डिजिटल समाधान अपनाने वाले एमएसएमई ने ऑफलाइन एमएसएमई की तुलना में बेहतर प्रदर्शन किया है, जिससे उन्हें अधिक लागत वर्च किए बिना एक बड़े बाजार तक पहुंचने में मदद मिली है। ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म ने न केवल भौगोलिक बाधाओं को दूर करके और एक बड़ा ग्राहक आधार के साथ छोटे व्यवसायों को सशक्त बनाया है,

बल्कि उन्हें निर्माताओं और आपूर्तिकर्ताओं से सीधे निपटने (व्यवसाय व्यवहार करने) की अनुमति भी दी है, जिससे खरीद की लागत कम हो गई है। आपूर्तिकर्ताओं तक यह बढ़ी हुई पहुंच छोटे व्यवसाय के मालिकों को उनके अपने व्यवसायों को बहुत कम पूंजी निवेश से बढ़ाने में मदद करती है। इस प्रकार उनकी लागत संरचना को बल मिलता है।

10.29 इसके अलावा, ग्रामीण भारत में स्मार्टफोन की पहुंच, अधिकांश लोगों द्वारा इंटरनेट का उपयोग करने और ग्रामीण ग्राहकों की क्रय शक्ति में हुई वृद्धि के कारण ई-कॉमर्स व्यवसाय में विकास के साथ ही साथ अभूतपूर्व भौगोलिक विस्तार भी हुआ है। इसके अतिरिक्त, महामारी के दौरान वित्तीय सहायता ने ग्रामीण क्षेत्रों में ई-कॉमर्स को बढ़ावा देने में मदद की। नतीजतन, महामारी के कारण लगे प्रतिबंधों के दौरान ऑनलाइन खरीदारी में वृद्धि हुई थी। एक विशाल अप्रयुक्त बाजार में खपत वृद्धि को मजबूत करने की क्षमता है। नई-नई ई-कॉमर्स कम्पनियाँ जैसे-ट्रेल, मीशो और शॉप 101 टीयर 3 और 4 शहरों में विस्तार कर रही हैं और लोकप्रियता भी हासिल कर रही हैं। ई-कॉमर्स उद्योग ग्रामीण वितरकों और खुदरा विक्रेताओं के नेटवर्क को मजबूत करते हुए और स्थानीय वितरण केंद्रों को पिक अप ड्रॉप ऑफ पॉइंट के रूप में उपयोग करते हुए ग्रामीण क्षेत्रों में अपनी पकड़ बनाने के लिए स्थानीय समाधानों पर अपना ध्यान केंद्रित कर रही हैं ताकि रसद(लोजिस्टिक्स) कंपनियां ग्रामीण उपभोक्ताओं की जरूरतों को पूरा कर सकें।

चित्र X.14: 2027 तक भारतीय ई-कॉमर्स बाजार के लगभग दो-तिहाई हिस्से पर का करने के लिए फैशन, किराना और सामान्य व्यापार



स्रोत: हाउ इंडिया शॉप्स ऑनलाइन 2022, बैन एंड कंपनी

10.30 ऑर्डर की मात्रा और मूल्यांकन के मामले में, भारतीय ई-कॉमर्स स्टार्ट-अप के लिए कोविड-19 के बाद के वर्ष सबसे सफल वर्ष रहे हैं। यूनिकॉमर्स और वजीर एडवाइजर्स[14] द्वारा जारी 'रिटेल और ई-कॉमर्स ट्रेंड्स' के अनुसार, वित्तीय वर्ष 2022 में समग्र ई-कॉमर्स ऑर्डर वॉल्यूम में 69.4 प्रतिशत की वृद्धि देवी गई, जो मुख्य रूप से टियर-II और टियर-III शहरों के उपभोक्ताओं द्वारा विगत दो वर्षों में संचालित की गई हैं। वित्तीय वर्ष 2022 में कुल बाजार हिस्सेदारी में टियर-II और टियर-III शहरों के खरीदारों की हिस्सेदारी 61.3 प्रतिशत से अधिक थी, जो कि वित्त वर्ष 2021 में 53.8 प्रतिशत थी। वित्त वर्ष 2022 में टियर-II और टियर-III शहरों से ऑर्डर की मात्रा क्रमशः 92.2 प्रतिशत और 85.2 प्रतिशत रही जो कि टियर-I शहरों की तुलना में लगभग दोगुनी है। इसके विपरीत, टियर-1 शहरों की ऑर्डर वॉल्यूम वृद्धि दर 47.2 प्रतिशत रही जो कि तुलनात्मक रूप से कम है।

[14] https://retail.economictimes.indiatimes.com/files/cp/1294/cdoc-1661333692-ECOM_july_7_5in%20x%208in_Correction.pdf

10.31 गवर्नमेंट ई-मार्केटप्लेस (GeM) ने भी ग्रॉस मर्चेंडाइज वैल्यू (GMV) में जबरदस्त वृद्धि दर्ज की है और यह Amazon और Flipkart जैसे ई-कॉमर्स दिग्गजों को भी टक्कर दे रहा है। GeM ने पिछले वित्त वर्ष की तुलना में 160 प्रतिशत की वृद्धि के साथ वित्तीय वर्ष 2022 में ₹ 1 लाख करोड़ की वार्षिक खरीद आर्डर प्राप्त किया है। GeM ने स्वयं सहायता समूहों (SHG), आदिवासी समुदायों, कारीगरों, बुनकरों और एमएसएमई के उत्पादों को ऑनबोर्ड करने के लिए कई कदम उठाए हैं। GeM पर कुल कारोबार का 57 प्रतिशत उत्पाद एमएसएमई इकाइयों के माध्यम से आए हैं और इसमें महिला उद्यमियों ने 6 प्रतिशत से अधिक का योगदान दिया है।

10.32 हाल के वर्षों में, ई-कॉमर्स को बढ़ावा देने के लिए सरकार द्वारा बहुत सारी पहल की गई हैं जिसमें डिजिटल इंडिया कार्यक्रम, यूपीआई, जीईएम आदि शामिल है। ये सभी पहल ई-कॉमर्स को बढ़ावा देने में प्रमुख रूप से योगदान देने वाले घटक हैं। इस क्षेत्र के छोटे तथा खुदरा विक्रेताओं, विनिर्माताओं और स्वयं सहायता समूहों को अवसर प्रदान करने तथा इस प्लेटफार्म तक उनकी अधिकाधिक आउटरिच को बढ़ावा देने के लिए कई पहल की गई हैं। वन डिस्ट्रिक्ट-वन प्रोडक्ट (ODOP) पहल ग्रामीण क्षेत्र के छोटे व्यवसायियों को उनके चिह्नित उत्पादों को ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर ऑनबोर्ड करने तथा इस प्लेटफोर्म के माध्यम से उनकी बिक्री को सुगम बनाने के लिए कार्य कर रहा है। ई-मार्केटप्लेस www.tribesindia.com पोर्टल ट्राइबल कोऑपरेटिव मार्केटिंग डेवलपमेंट फेडरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (ट्राइफेड) के माध्यम से आदिवासी कारीगरों के उत्पादों को ऑनलाइन बिक्री के लिए ई-कॉमर्स प्लेटफोर्म पर ऑनबोर्ड कर रहा है। इसका उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि आदिवासियों द्वारा निर्मित उत्पादों को भी अंतरराष्ट्रीय बाजारों तक पहुंचाया जा सके।

10.33 ओपन नेटवर्क फॉर डिजिटल कॉमर्स (ओएनडीसी) की शुरूआत से की गई पहल डिजिटल भुगतानों को लोकतांत्रित बनाने, इंटरऑपरेबिलिटी को सक्षम बनाने और लेनदेन लागत को कम करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही है। यह पहल ओएनडीसी विक्रेताओं को बेहतर बाजार तक उनकी पहुंच को बढाने और देश के दूरस्थ स्थानों को भी ई-कॉमर्स से जोड़ने और डिजिटलीकरण के साथ उन्हें सशक्त बनाने में मदद करता है। ओएनडीसी की प्रयोज्यता और इसके लाभों के बारे में अध्याय-12 'डिजिटल एवं डिजिटल इंफ्रास्ट्रक्चर: लिफ्टिंग पोटैशियल ग्रोथ' में चर्चा की गई है।

डिजिटल वित्तीय सेवाएं

10.34 उभरती प्रौद्योगिकियों और अभिनव समाधानों द्वारा संभव हुई डिजिटल वित्तीय सेवाएं, वित्तीय समावेशन, लोकतंत्रीकरण और उत्पादों के निजीकरण (मानवीकरण) को तीव्र गति से बढ़ावा दे रही हैं। जन धन-आधार-मोबाइल (JAM) ट्रिनिटी, यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (UPI), और अन्य नियामक ढांचे द्वारा डाली गई एक मजबूत नींव के साथ, महामारी ने लेनदेन के लिए डिजिटल प्लेटफोर्म को अपनाने में सहायता की है और बैंकों की डिजिटल वित्तीय सेवा-समाधान, एनबीएफसी, बीमाकर्ता और फिनटेक के लिए भी प्रोत्साहित किया है। महामारी ने फिनटेक कंपनियों को वंचित वर्गों तक पहुंचने और समाज के निचले पायदान पर खड़े व्यक्ति को भी कम लागत वाली वित्तीय सेवाएं प्रदान करने का अवसर दिया है। विश्व स्तर पर, तकनीकी समाधानों की वजह से महामारी का दुष्परिणाम भी कम हुआ है। भारत में फिनटेक अंगीकरण (एडोप्सन) की दर 87 प्रतिशत रही है, जो कि नवीनतम ग्लोबल फिनटेक एडॉप्शन इंडेक्स[15] के अनुसार 64 प्रतिशत के विश्वक औसत से काफी अधिक है।

10.35 पिछले कुछ वर्षों में, नियोबैंकिंग प्लेटफॉर्म की संख्या और नियो-बैंकिंग सैग्मेंट के वैश्विक निवेश में भी लगातार वृद्धि हुई है। नियोबैंक मुख्यधारा के वित्तीय छत्रछाया में काम करते हैं। पर, ये पारंपरिक संस्थानों जैसे-बैंकों, भुगतान प्रदाताओं आदि से लंबे समय से सम्बद्ध विशिष्ट सेवाओं को भी सशक्त बनाते हैं। नियोबैंक पूरी तरह से ऑनलाइन मोड़ में काम करते हैं और ऑफलाइन मोड़ में कार्यालय स्थान के अलावा और कहीं

[15] https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en_gl/topics/banking-and-capital-markets/ey-global-fintech-adoption-index.pdf

इनकी भौतिक उपस्थिति नहीं होती है। इन संस्थानों की समृधि मुख्यरूप से डिजिटल-कुशल युवा आबादी की ऑन-डिमांड और आसानी-से-पहुंच वाले वित्तीय समाधानों की आवश्यकताओं पर निर्भर होती है। नियोबैंक ने उपलब्धता को सुगम बना दिया है और एमएसएमई एवं बैंकिंग सुविधाओं से वंचित ग्राहकों और क्षेत्रों को वित्तीय सेवाओं तक पहुंच बढाई है। सरकार ने भी अपने विभिन्न प्रयासों के माध्यम से डिजिटल बैंकिंग समाधानों को बढ़ावा दिया है। केंद्रीय बजट 2022-23 में घोषित देश के 75 जिलों में 75 डिजिटल बैंकिंग इकाइयां (डीबीयू) पूरे देश के कोने-कोने तक बैंकिंग सुविधा पहुंचाने के लिए शुरू की गई हैं।

10.36 सीबीडीसी की शुरुआत होने से डिजिटल वित्तीय सेवाओं को भी काफी बढ़ावा मिलेगा। भारत में सीबीडीसी जारी करना कई मायनों में लाभकारी है, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ नकदी लेन-देन प्रबंधन की परिचालन लागत की कमी, वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देना, भुगतान प्रणाली में लचीलापन, दक्षता और नवीनता लाना, देश से बाहर भुगतान में नवाचार को बढ़ावा देना इत्यादि शामिल हैं। इसके साथ ही जनसमुदाय की आभासी मुद्रा से जुड़े जोखिमों को कम करते हुए इसके सुरक्षित उपयोग के लिए सुविधाएं देना भी इसमे शामिल है। जुलाई 2022 तक 105 देश, सीबीडीसी के बारे में छानबीन कर रहे हैं। इसमें संख्या में वैश्विक सकल घरेलू उत्पाद का 95 प्रतिशत शामिल है। कई देशों ने पहले ही सीबीडीसी शुरू कर दिया है और कुछ अन्य देशों में यह प्रक्रियाधीन है।

10.37 भारतीय रिजर्व बैंक ने हाल ही में थोक और खुदरा दोनों सेगमेंट में सीबीडीसी के पायलट्स लाँच किए हैं। डिजिटल रुपी-रिटेल थोक सेगमेंट में पायलट को 1 नवंबर 2022 को लॉन्च किया गया था और इसे सरकारी प्रतिभूतियों में द्वितीयक बाजार लेन-देन के निपटान तक ही इसका उपयोग सीमित रवा गया था। डिजिटल रुपये का उपयोग-थोक से अंतर-बैंक बाजार के और अधिक कुशल बनने की उम्मीद है। रिटेल सेगमेंट में पायलट, जिसे डिजिटल रुपी-रिटेल के रूप में भी जाना जाता है, इसे 1 दिसंबर 2022 को सीमित संख्या में भागीदार ग्राहकों और व्यापारियों के एक समूह में शरू किया गया। सीबीडीसी के पूर्ण संचालन के लिए, भारतीय रिजर्व बैंक प्रारंभिक चरम के दौरान प्राप्त इसकी फीडबैक के आधार पर अधिक से अधिक बैंकों, उपयोगकर्ताओं और स्थानों को शामिल करने के लिए धीरे-धीरे पायलट्स के दायरे को बढ़ा रहा है।

10.38 डिजिटल वित्तीय सेवाओं को गति देने में दस्तावेजों के डिजिटलीकरण ने भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। दस्तावेजों के डिजिटलीकरण से सुरक्षा, ऑनलाइन सत्यापन, बेहतर पहुंच में वृद्धि हुई है और धोखाधड़ी में भी कमी आई है। इससे अंतिम ग्राहक के उपयोग और सेवा प्रदाता की कार्य कुशलता में बढ़ोतरी हुई है।

बॉक्स X.5: अकाउंट एग्रीगेटर फ्रेमवर्क: भारत की वित्तीय सेवाओं में बदलाव

अकाउंट एग्रीगेटर (एए) एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) है जो ग्राहक से संबंधित वित्तीय जानकारी प्राप्त करने या एकत्र करने की सेवा प्रदान करने के व्यवसाय में लगी हुई है। ग्राहक की स्पष्ट सहमति के बिना एए द्वारा ग्राहक की कोई भी वित्तीय जानकारी पुनर्प्राप्त, साझा या स्थानांतरित नहीं की जाती है। एए किसी व्यक्ति के निर्देश और सहमति के आधार पर एक वित्तीय संस्थान से दूसरे संस्थान में डेटा स्थानांतरित करता है। उपभोक्ताओं के लिए एए के साथ पंजीकरण पूरी तरह से स्वैच्छिक है। संस्थाएं वित्तीय सूचना प्रदाता (एफआईपी) अर्थात बैंकिंग कंपनी, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी, परिसंपत्ति प्रबंधन कंपनी, डिपॉजिटरी, डिपॉजिटरी पार्टिसिपेंट, बीमा कंपनी, बीमा रिपॉजिटरी, पेंशन फंड आदि और वित्तीय सूचना उपयोगकर्ता (एफआईयु) जो किसी भी वित्तीय क्षेत्र के विनियामक द्वारा पंजीकृत और विनियमित संस्था है, के रूप में एए फ्रेमवर्क पर स्वयं को नामांकित कर सकती हैं। इस दिशा में, आरबीआई ने दिनांक 02 सितंबर, 2016 को मास्टर दिशा-निर्देश अर्थात गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - अकाउंट एग्रीगेटर (रिजर्व बैंक) निर्देश जारी किए हैं। वर्तमान में, आरबीआई ने एए के रूप में छह कंपनियों को पंजीकरण का प्रमाण पत्र प्रदान किया है।

अब तक की उपलब्धियां

- दिनांक 31 दिसंबर 2022 तक, 27 वित्तीय संस्थान एफआईपीएस के रूप में चालू हो गए हैं, जिसमें सभी 12 पीएसबीएस, 10 निजी क्षेत्र के बैंक, 1 लघु वित्त बैंक और 4 जीवन बीमा कंपनियां शामिल हैं।

- 119 वित्तीय संस्थान एफआईपीएस के रूप में चालू हो गए हैं; 93 आरबीआई द्वाराविनियमित, 12 सेबी द्वाराविनियमित, 12 आईआरडीएआई-विनियमित संस्थाएं, और 2 पीएफआरडीए-विनियमित संस्थाएं हैं।
- अकाउंट एग्रीगेटर फ्रेमवर्क में 23 बैंकों के शामिल होने के साथ, 1.1 बिलियन से अधिक बैंक खाते एए पर डेटा साझा करने के पात्र हैं। 3.3 मिलियन उपयोगकर्ताओं ने अपने खातों को एए ढांचे से जोड़ा है, जिनमें से 3.28 मिलियन उपयोगकर्ताओं ने सफलतापूर्वक एए के माध्यम से डेटा साझा किया।
- आरबीआई ने दिनांक 23 नवंबर 2022 को माल और सेवा कर नेटवर्क को एफआईपी के रूप में अधिसूचित किया है जो डिजिटल इनवॉइस वित्तपोषण को सक्षम करेगा और एमएसएमई क्षेत्र को बहुत आवश्यक क्रेडिट प्रदान करेगा।

बॉक्स X.6: दस्तावेजों का डीमैटीरियलाइजेशन: डिजिटलीकरण की अगली लहर

डिजिटल इंडिया मिशन का उद्देश्य भारत को डिजिटल रूप से एक सशक्त राष्ट्र बनाने का है। नेशनल ई-गवर्नेंस सर्विसेज लिमिटेड (NeSL), जोकि एक 'इन्फोर्मेशन यूटिलिटी' है और जिसे आईबीसी 2016 के तत्वावधान में भारत के दिवाला और दिवालियापन बोर्ड के साथ पंजीकृत किया गया है और इसी के द्वारा विनियमित किया जाता है, ने 2020 में डिजिटल दस्तावेज निष्पादन (DDE) प्लेटफॉर्म प्रारंभ किया। यह कार्य भारत के इन्सॉल्वेंसी एंड बैंकरप्सी बोर्ड की अनुमति से और वित्तीय सेवा विभाग (DFS), वित्त मंत्रालय के सहयोग से किया गया था।

एनईएसएल-डीडीई प्लेटफॉर्म का मूल सिद्धांत दस्तावेजों/करार निष्पादन के सभी चरणों को डिजिटाइज करना है। इसमें शामिल है:-

- मंच पर प्रस्तुत की जाने वाली सूचना और दस्तावेज निष्पादित किए जाने वाला समझौता
- किसी भी समझौते/दस्तावेज प्रारूप को समायोजित करने के लिए लचीलापन
- सहमति आधारित प्रक्रिया
- स्टाम्प शुल्क का डिजिटल भुगतान एवं डिजिटल ई-स्टाम्प प्रमाण पत्र लगाना
- निष्पादकों की पहचान का सत्यापन और इलेक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर का उपयोग करके डिजिटल निष्पादन करना
- प्लेटफॉर्म के उपयोग से उत्पन्न डिजिटल रूप से निष्पादित दस्तावेज का सुरक्षित भंडारण, संचरण और पुनर्प्राप्ति करना

एनईएसएल-डीडीई प्लेटफॉर्म, निष्पादकों की प्रत्यक्ष उपस्थिति और दस्तावेजों/समझौतों को निष्पादित करने के लिए मैन्युअल प्रक्रिया की आवश्यकता नहीं रहती है। ऐसा करके, मंच (प्लेटफॉर्म) कई तरह से लाभ पहुंचता है जैसे-कम निष्पादन समय और कम लागत, एक सुरक्षित प्रणाली, अधिकृत पहुंच, थोक प्रसंस्करण, धोखाधड़ी की रोकथाम, कानूनी मजबूती और साक्ष्य आधारित सेवा। वित्तीय क्षेत्र में दस्तावेजों/समझौतों के डिजिटलीकरण की प्रक्रिया में आधार ई-हस्ताक्षर का उपयोग एक महत्वपूर्ण संबल है। इससे नागरिकों को मामूली लागत पर इलेक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर बड़े पैमान पर उपलब्ध हुए हैं।

एनईएसएल-डीडीई मंच (प्लेटफॉर्म) को राज्य सरकारों, मंत्रालयों और वित्तीय संस्थानों का समर्थन भी है। डीएफएस, बैंकों को उनके समझौतों के लिए डीडीई को अपनाने पर विचार करने के लिए भी प्रोत्साहित करता रहा है। वर्तमान में, 23 राज्य और केंद्र शासित प्रदेश एनईएसएल डीडीई प्लेटफॉर्म पर डिजिटल ई-स्टांपिंग के लिए उपलब्ध हैं। 27 बैंक और एनबीएफसी अपने समझौतों को निष्पादित करने के लिए इस मंच का उपयोग कर रहे हैं और अब तक 9 लाख से अधिक लेन-देन किए जा चुके हैं। इसमें छोटे-टिकट वाले उपभोक्ता ऋण लेनदेन से लेकर बड़े-मूल्य वाले कॉर्पोरेट ऋण लेन-देन शामिल हैं।

एनईएसएल-डीडीई प्लेटफॉर्म का उपयोग इलेक्ट्रॉनिक बैंक गारंटी (ई-बीजी) भी है, जो प्रत्यक्ष बैंक गारंटी को जारी करने, हस्तांतरण और प्रबंधन से जुड़े सभी मुद्दों और चुनौतियों को समाप्त करता है और समय और लागत की बचत करता है। जैसे-जैसे ई-बीजी को अपनाने में तेजी आएगी, वैसे ही एनईएसएल प्लेटफॉर्म बैंक गारंटी के केंद्रीय भंडार के रूप में भी काम कर सकता है। हाल ही में, व्यय विभाग ने सरकारी खरीद प्रक्रिया में ई-बीजी को अपनाए जाने की अनुमति देने के लिए सामान्य वित्तीय नियम, 2017 में संशोधन किया है।

हालाँकि, एनईएसएल-डीडीई का प्रारंभिक उपयोग वित्तीय दस्तावेज/समझौतों के लिए है, पर यह मंच अन्य दस्तावेजों/समझौतों के डिजिटल निष्पादन को भी सक्षम बनाएगा। एनईएसएल-डीडीई द्वारा प्रस्तुत इस सुरक्षित, कागज रहित और झंझट-मुक्त अनुबंध से देश में आसानी से व्यापार करने में महत्वपूर्ण सुविधा होगी।

आउटलुक

10.39 भारत के सेवा क्षेत्र की वृद्धि, जो पिछले 2 वित्तीय वर्षों के दौरान अत्यधिक अस्थिर और नाजुक बनी हुई थी, ने वर्ष 2022-23 में लचीलापन दिखाया है। इसका कारण स्थिर मांग, गतिशीलता प्रतिबंध में ढील, लगभग सभी का टीकाकरण कवरेज और समयानुसार उचित सरकारी हस्तक्षेप है। हाल के महीनों में बड़े पैमाने पर रिकवरी देखी गई है, जिससे लगभग सभी उप-क्षेत्रों में तेजी आई है। विशेष रूप से गहन-संपर्क सेवा क्षेत्र जिसने महामारी का सबसे अधिक सहन किया भुगता है। यह विभिन्न एचएफआई के निष्पादन में तेजी को दर्शाता है, जिससे हाल के महीनों में ठोस उछाल आया है। अतः इससे अगले वित्तीय वर्ष में सेवा क्षेत्र की बेहतर प्रस्तुति का संकेत मिलता है। पर्यटन, होटल, रियल एस्टेट, आईटी-बीपीएम, ई-कॉमर्स आदि जैसे विभिन्न उप-क्षेत्रों के बेहतर प्रदर्शन की संभावनाएं उज्ज्वल दिख रही हैं। हालांकि, अत्यधिक जोखिम, बाहरी कारकों और विकास को प्रभावित करने वाली उन्नत अर्थव्यवस्थाओं में मंदी वाले कारक भी इसे प्रभावित करते हैं।