

भारत सरकार
वित्त मंत्रालय
लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 1329

जिसका उत्तर 25 जुलाई, 2022/3 श्रावण, 1944 (शक) को दिया गया

ऑनलाइन बैंकिंग धोखाधड़ी

1329. श्री प्रदीप कुमार चौधरी :

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) ऑनलाइन बैंकिंग धोखाधड़ी को रोकने के लिए सरकार की मौजूदा नीति क्या है;
- (ख) क्या सरकार के पास डिजिटल बैंकिंग धोखाधड़ी की शिकायतों के निवारण के लिए अलग पोर्टल बनाने का कोई प्रस्ताव है; और
- (ग) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (डॉ. भागवत कराड)

(क) से (ग): ग्राहक सुरक्षा-अप्राधिकृत इलैक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेनों में ग्राहक की सीमित देयता के संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के दिशानिर्देशों के अनुसार, बैंकों को इलैक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेनों को पूरा करने के संबंध में ग्राहकों को सुरक्षित महसूस कराने के लिए प्रणालियों और प्रक्रियाओं को तैयार करने का निदेश दिया गया है और बैंकों को निम्नलिखित को लागू करना चाहिए -

- (i) ग्राहकों द्वारा किए गए इलैक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेनों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए उचित प्रणाली और प्रक्रिया;
- (ii) धोखाधड़ी का पता लगाना और उसे रोकने के लिए सुदृढ़ और सक्रिय प्रक्रिया ;
- (iii) जोखिम का आकलन करने तथा अप्राधिकृत लेन-देन से उत्पन्न देयताओं को मापने की प्रक्रिया।
- (iv) जोखिमों को कम करने और उनसे उत्पन्न होने वाली देनदारियों से खुद को बचाने के लिए उचित उपाय; और
- (v) इलैक्ट्रॉनिक बैंकिंग और भुगतान संबंधी धोखाधड़ी से खुद को बचाने के तरीके के बारे में ग्राहकों को निरंतर और बार-बार सलाह देने की एक प्रणाली।

इसके अलावा, बैंकों को धोखाधड़ी से निपटने के लिए आंतरिक नियंत्रण प्रणाली स्थापित करने और धोखाधड़ी निवारण समितियों/कार्य बलों जो धोखाधड़ी को रोकने के लिए कानून बनाते हैं, में सक्रिय रूप से भाग लेना और सक्रिय धोखाधड़ी नियंत्रण और प्रवर्तन उपाय करना अपेक्षित है।

इसके अतिरिक्त, डिजिटल भुगतान लेनदेन की सुरक्षा बढ़ाने के लिए कई कदम उठाए गए हैं, जिसमें कार्ड लेनदेन, ऑनलाइन लेनदेन आदि शामिल हैं और ऑनलाइन बैंकिंग धोखाधड़ी को कम करने के लिए किए गए उपायों में अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल हैं-

- (i) मैनेटिक स्ट्रिप कार्ड को ईएमवी चिप और पिन कार्ड में बदलना;
- (ii) सभी लेनदेन के लिए ऑनलाइन अलर्ट की अनिवार्यता;
- (iii) मर्चेन्ट टर्मिनलों का प्रमाणीकरण;

- (iv) सभी एटीएम लेनदेन के लिए पिन डालने की अनिवार्यता;
- (v) ईएमवी चिप और पिन कार्ड की प्रक्रिया के लिए सभी एटीएम को सक्षम करना;
- (vi) डिफॉल्ट रूप से अंतर्राष्ट्रीय उपयोग को प्रतिबंधित करना और ग्राहक से विशिष्ट अधिदेश प्राप्त होने के बाद ही इसे सक्षम करना;
- (vii) लेनदेन के मूल्य/पद्धति/लाभार्थियों की संख्या नियत करना।
- (viii) दैनिक सीमा निर्धारित करना; और
- (ix) लाभार्थियों के जोड़े जाने पर अलर्ट जारी करना।

शिकायतों के निवारण संबंधी पोर्टल के संदर्भ में, आरबीआई ने दिनांक 12.11.2021 के अपने परिपत्र के माध्यम से, अपने द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा किए गए अप्राधिकृत इलैक्ट्रॉनिक निधि अंतरण सहित 'सेवाओं में कमी' से संबंधित शिकायतों का ग्राहकों को बिना शुल्क निपटान करने के लिए, अपनी मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं को 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' पद्धति में एकीकृत किया है, जिससे लोकपाल तंत्र क्षेत्राधिकार निष्पक्ष हो गया है। योजना के अंतर्गत किए गए ऑनलाइन शिकायतों को शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर पंजीकृत किया जाता है और किसी भी भाषा में मूर्त और ई-मेल के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रक्रिया के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक, चंडीगढ़ में केंद्रीकृत रसीद और प्रक्रिया केन्द्र स्थापित किया गया है।

इसके अतिरिक्त, आरबीआई ने सूचित किया है कि उन्होंने दिनांक 23.3.2020 से वेब आधारित धोखाधड़ी रिपोर्टिंग समाधान लागू किया है, जिसे सेन्ट्रल पेमेंट्स फ्रॉड इन्फॉर्मेशन रेजिस्ट्री (सीपीएफआईआर) कहा जाता है। क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, पेपर आधारित उपकरण और प्रीपेड भुगतान उपकरण (पीपीआई) आदि के माध्यम से की जाने वाली सभी धोखाधड़ी जिसकी सूचना ग्राहक द्वारा जारीकर्ता बैंकों/पीपीआई जारीकर्ताओं (बैंक या गैर-बैंक) को दी जाती है या बैंक/गैर-बैंक संस्थाओं द्वारा स्वयं की पहचान की जाती है, को सीपीएफआईआर को रिपोर्ट करना आवश्यक है।
