भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

वित्तीय सेवाएं विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 151

जिसका उत्तर 18 जुलाई, 2022/27 आषाढ़, 1944 (शक) को दिया गया

डिजिटल संव्यवहार में धोखाधड़ी

151. श्री फ्रांसिस्को सर्दिन्हा:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार इस बात से अवगत है कि देश के विभिन्न स्थानों में नियमित रूप से डिजिटल संव्यवहार के धोखाधड़ी के मामलों की संख्या बढ़ रही है;

(ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और देश विशेषकर महानगरीय शहरों में अब तक सामने आए ऐसे मामलों की संख्या कितनी है;

(ग) क्या सरकार ने डिजिटल संव्यवहार के धोखाधड़ी के मामलों को रोकने के संबंध में बैंकों के लिए कोई दिशानिर्देश तैयार किए हैं; और

(घ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (डॉ. भागवत कराड)

(क) से (घ): भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा दी गई सूचना के अनुसार, घटित धोखाधड़ी के अनुसार 'कार्ड/इंटरनेट-एटीएम/डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड और इंटरनेट बैंकिंग' श्रेणी के अनुसार डिजिटल लेनदेन संबंधी धोखाधड़ियों की संख्या जो वर्ष 2020-21 में 70,283 थी, वर्ष 2021-22 में कम होकर 58111 हो गयी है। इसके अतिरिक्त, डिजिटल लेनदेन प्लेटफॉर्म "कभी भी कहीं भी" की सुविधा के साथ समग्र भारत का प्लेटफॉर्म है। तदनुसार, इस आंकड़े को केवल राष्ट्रीय स्तर पर तैयार किया जाता है।

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने कार्ड लेनदेन सहित डिजिटल भुगतान लेनदेन की सुरक्षा बढ़ाने तथा धोखाधड़ी को नियंत्रित करने के लिए कई कदम उठाए हैं। इनमें ग्राहकों को प्रदान की जा रही लेनदेन सम्बंधी बढ़ी हुई सुरक्षा, शिकायत निवारण तंत्र में दक्षता इत्यादि के संदर्भ में विभिन्न लाभ भी शामिल हैं। बैंकों को जारी किए गए परिपत्रों/दिशानिर्देशों के साथ आरबीआई द्वारा उठाए गए कतिपय कदम/पहल इस प्रकार हैं:

i. यह सुनिश्चित करना कि उनके द्वारा सक्रिय सभी कार्ड ईएमवी चिप और पिन-आधारित हैं।

ii. आरबीआई ने दिनांक 18.02.2021 को डिजिटल भुगतान सुरक्षा नियंत्रण पर मास्टर निदेश जारी किया है जिसमें बैंकों के लिए कार्ड भुगतान सुरक्षा सहित सुरक्षा नियंत्रण निर्धारित किए गए हैं जैसे:

- व्यापक भुगतान कार्ड सुरक्षा के लिए विभिन्न भुगतान कार्ड मानकों के नियमों का अनुसरण करने के लिए विनियमित संस्थाएं (आरई);
- उनके कार्ड भुगतान अवसंरचना को सुरक्षित करना; और
- हार्डवेयर सुरक्षा मॉड्यूल (एचएसएम) पर लागू किए जाने वाले सुरक्षा नियंत्रण।

iii. 'एटीएम हेतु नियंत्रणोपाय - अनुपालन की समय-सीमा' सम्बंधी दिनांक 21.6.2018 के परिपत्र में बैंकों को एंटी-स्किमिंग, व्हाइट लिस्टिंग समाधान, सॉफ्टवेयर का उन्नयन सहित विभिन्न नियंत्रणोपायों को समयबद्ध तरीके से लागू करने और बारीकी से उनकी निगरानी करने की सलाह दी गई है।

iv. दिनांक 03.08.2020 के सिम स्वैप धोखाधड़ी पर सावधानी बरतने संबंधी सलाह।

v. सूचित अनधिकृत लेनदेन और/अथवा भुगतान लिखतों जैसे, कार्ड, आदि के खो जाने अथवा चोरी हो जाने की सूचना देने के लिए ग्राहकों को कई चैनलों (कम से कम वेबसाइट, फोन बैंकिंग, एसएमएस, ई-मेल, आईवीआर, समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन, होम ब्रांच को सूचित करना इत्यादि के माध्यम से) के माध्यम से 24x7 पहुंच प्रदान करना।

vi. भारतीय रिजर्व बैंक सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग पर 'आरबीआई कहता है' के बैनर तले जागरूकता अभियान चला रहा है, जिसमें, अन्य बातों के साथ-साथ, शामिल हैं:

- एसएमएस के माध्यम से प्राप्त पासवर्ड/पिन/ओटीपी साझा न करें;
- उन लेन-देनों के सम्बंध में प्राप्त अलर्ट पर तेजी से कार्रवाई करना, जिन्हें ग्राहक ने शुरू नहीं किया हो अथवा अधिकृत नहीं किया हो;
- सुरक्षित मोबाइल बैंकिंग का अभ्यास करना, जैसे तत्काल अलर्ट के लिए बैंक में मोबाइल नंबर पंजीकृत कराने के लाभों के बारे में जागरूकता;
- मोबाइल में महत्वपूर्ण बैंकिंग आंकडे न रखना;
- केवल सत्यापित, सुरक्षित और विश्वसनीय वेबसाइट का ही उपयोग करें;
- फ्री नेटवर्क पर बैंकिंग लेन-देन न करना;
- पिन को नियमित रूप से बदलें; और
- एटीएम कार्ड, क्रेडिट कार्ड और प्रीपेड कार्ड खो जाने या चोरी हो जाने पर तुरंत उसे ब्लॉक करा देना।

*****