भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

वित्तीय सेवाएं विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 375

जिसका उत्तर 5 फरवरी, 2024 (सोमवार)/16 माघ, 1945 (शक) को दिया गया

साइबर अपराध के कारण वित्तीय हानि

375. श्री भोलानाथ 'बी.पी. सरोज':

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) विगत तीन वर्षों में प्रत्येक वर्ष और चालू वर्ष के दौरान साइबर अपराधों के कारण राष्ट्रीयकृत और निजी बैंकों को कुल कितनी वित्तीय हानि हुई है;

(ख) साइबर अपराधों, यदि कोई हो, के कारण किसी व्यक्ति को हुई वित्तीय हानि, की प्रतिपूर्ति करने के संबंध में सरकार की नीति का ब्यौरा क्या है;

(ग) सरकार द्वारा साइबर अपराधों के प्रति जागरूकता पैदा करने और ऐसे अपराधों को रोकने के लिए की गई पहलों का ब्यौरा क्या है; और

(घ) क्या सरकार ने साइबर अपराधों के कारण हुए नुकसान की प्रतिपूर्ति के लिए बीमा सुरक्षा शुरू की है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (डॉ. भागवत कराड)

(क): भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने यह सूचित किया है कि वे 'कार्ड/इंटरनेट-क्रेडिट कार्ड, कार्ड/इंटरनेट-डेबिट कार्ड और कार्ड/इंटरनेट-इंटरनेट बैंकिंग' श्रेणी के अंतर्गत वित्तीय धोखाधड़ियों के संबंध में आंकड़े रखते हैं। बैंकों द्वारा की गई रिपोर्टिंग के अनुसार, पिछले तीन वित्तीय वर्षों (वित्तीय वर्ष) और चालू छमाही (एचएफ) के दौरान नुकसान की सीमा (1 लाख रुपये और उससे अधिक के मामलों में) निम्नानुसार है :

रिपोर्टिंग अवधि	**नुकसान की सीमा (करोड़ रुपये में)**
वित्तीय वर्ष 2020-21	50.10
वित्तीय वर्ष 2021-22	80.33
वित्तीय वर्ष 2022-23	69.68
वित्तीय वर्ष 2023-24	36.26

(ख): धोखाधड़ी से हुए लेनदेन के कारण होने वाले नुकसान की वसूली में ग्राहकों की मदद करने के लिए आरबीआई ने अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेनों के मामलों में ग्राहकों की देयता को सीमित करने के लिए निर्देश जारी किए हैं। ऐसे मामले जहाँ त्रुटि बैंक की हो, यदि ग्राहक बैंक को तीन कार्यदिवस के अन्दर ऐसी घटना की सूचना देता है तो ग्राहक किसी हानि का वहन नहीं करेगा। हालांकि, जिन मामलों में ग्राहक की त्रुटि होगी वहां उन्हें हानि वहन करनी होगी। ऐसे मामले जहाँ त्रुटि न तो बैंक की है न ही ग्राहक की, बल्कि व्यवस्था में किसी और की है तथा ग्राहक अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की सूचना प्राप्त होने पर तीन कार्य दिवस के अंदर बैंक को इसके बारे में सूचित करता है तो ग्राहक

कोई हानि वहन नहीं करेगा। ऐसे मामले जहां त्रुटि न तो बैंक की है न ही ग्राहक की, बल्कि व्यवस्था में किसी और की है तथा ग्राहक अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की सूचना 4-7 कार्य दिवस के भीतर देता है तो ग्राहक की देयता खाते के प्रकार के आधार पर ग्राहक की देयता 5,000 रुपए से 25,000 रुपए तक होगी। यदि ग्राहक अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की सूचना 7 कार्य दिवस के पश्चात् देता है तो ग्राहक की देयता को बैंक बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार निर्धारित किया जाएगा। ऐसे मामलों में जहां नुकसान ग्राहक की लापरवाही के कारण होता है, अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाली किसी भी प्रकार की हानि का वहन बैंक द्वारा किया जाएगा। इसके अलावा, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में ग्राहक की देनदारी प्रमाणित करने की जिम्मेदारी बैंक की है।

(ग): नागरिकों को वित्तीय धोखाधड़ी सहित किसी भी साइबर घटनाओं की रिपोर्ट करने की सुविधा के लिए, गृह मंत्रालय (एमएचए) ने एक राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल (www.cybercrime.gov.in) और साथ ही एक राष्ट्रीय साइबर अपराध हेल्पलाइन नंबर "1930" का शुभारंभ किया है। इसके अलावा, ग्राहक आधिकारिक ग्राहक सेवा वेबसाइट या बैंकों की शाखाओं पर वित्तीय धोखाधड़ी की सूचना भी दे सकते हैं।

साइबर अपराधों के प्रति जागरूकता फैलाने के लिए, सरकार समय-समय पर विभिन्न पहल कर रही है। इनमें, अन्य बातों के साथ-साथ, सोशल मीडिया अकाउंट के माध्यम से साइबर सुरक्षा टिप्स, किशोरों/छात्रों के लिए हैंडबुक का प्रकाशन, सरकारी अधिकारियों के लिए 'सूचना सुरक्षा सर्वोत्तम पद्धति' का प्रकाशन, राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों के सहयोग से साइबर सुरक्षा और सुरक्षा जागरूकता सप्ताह का आयोजन करना शामिल है।

इनके अतिरिक्त, आरबीआई और बैंक लघु एसएमएस, रेडियो अभियान, 'साइबर-अपराध' की रोकथाम संबंधी प्रचार के माध्यम से साइबर-अपराध के संबंध में संदेशों के प्रसार के माध्यम से जागरूकता अभियान भी चला रहे हैं। इसके अतिरिक्त, भारतीय रिजर्व बैंक इलेक्ट्रॉनिक-बैंकिंग जागरूकता और प्रशिक्षण (ई-बात) कार्यक्रम आयोजित कर रहा है, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ धोखाधड़ियों के बारे में जागरूकता और जोखिम को कम करने पर ध्यान केन्द्रित किया गया है|

(घ): भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (इरडाई) ने यह सूचित किया है कि वर्तमान में सभी प्रमुख बीमा कंपनियां वाणिज्यिक संस्थाओं (बैंकों सहित) और व्यक्तिगत ग्राहकों को साइबर बीमा उत्पादों की पेशकश कर रही हैं।

*****