भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

वित्तीय सेवाएं विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 1409

(जिसका उत्तर 01 जुलाई, 2019/10 आषाढ़, 1941 (शक) को दिया जाना है)

एटीएम धोखाधड़ी मामले

1409. श्री कनकमल कटारा:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) सरकारी और निजी क्षेत्र के बैंकों में गत तीन वर्षों के दौरान एटीएम/डेबिट कार्ड धोखाधड़ी के मामलों का बैंक-वार ब्यौरा क्या है तथा इस संबंध में क्या कार्रवाई की गई है; और

(ख) उक्त मामलों में किस प्रकार की उपचारात्मक कार्रवाई करने का सुझाव भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा सरकार को दिया गया है?

उत्तर

वित्त मंत्री (श्रीमती निर्मला सीतारामन)

(क) और (ख): भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा दी गयी सूचना के अनुसार सरकारी और निजी क्षेत्र के बैंकों द्वारा "एटीएम/डेबिट कार्ड के अंतर्गत सूचित धोखाधड़ियों का बैंक-वार आंकड़ा (पिछले तीन वर्ष के दौरान) अनुबंध में है।

इस संबंध में आरबीआई ने बैंक धोखाधड़ियों की रोकथाम और ग्राहकों के हित की उचित संरक्षा करने हेतु समय-समय पर परिपत्र/दिशानिर्देश जारी किए हैं, जिनमें, अन्य बातों के साथ-साथ, शामिल हैं:

1. बैंकों को धोखाधड़ियों के मामलों की जांच करने तथा उन्हें विधि प्रवर्तन एजेंसियों को सूचित करने, स्टाफ जबावदेही की जांच करने, दोषी स्टाफ के विरुद्ध कार्यवाहियों को तीव्रता से पूरा करने तथा धोखाधड़ी में अंतर्ग्रस्त राशि को वसूल करने, जहां लागू हो वहां बीमा का दावा करने तथा प्रणाली के साथ ही प्रक्रियाओं को सुचारू बनाने ताकि कि धोखाधड़ियों की पुनरावृत्ति न हो, का निदेश दिया गया है।

2. बैंक की ओर से सामूहिक धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी तथा तृतीय पक्षकार उल्लंघन के कारण अप्राधिकृत लेन-देनों के मामले में ग्राहकों की देनदारी शून्य होगी बशर्ते कि वे इस लेन-देन के बारे में बैंक से सूचना प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के भीतर अप्राधिकृत लेन-देनों के संबंध में बैंक को सूचित करें।

3. हो गए अप्राधिकृत लेन-देनों तथा/अथवा भुगतान लिखित जैसे कि कार्ड, इत्यादि के गुम होने अथवा चोरी होने के बारे में सूचित करने के लिए बैंक ग्राहकों को अनेक चैनलों (कम से कम वेबसाइट, फोन बैंकिंग, एसएमएस, ई-मेल, आईवीआर एक समर्पित शुल्क - मुक्त हैल्पलाइन, मूल (होम) शाखा को सूचित करना, इत्यादि) के माध्यम से 24x7 पहुँच उपलब्ध करानी होगी।

4. आरबीआई सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग पर 'आरबीआई कहता है' बैनर के अंतर्गत जागरूकता अभियान चला रहा है, जिसमें, अन्य बातों के साथ-साथ, शामिल हैं:

- एसएमएस के माध्यम से प्राप्त पासवर्ड/पिन/ओटीपी साझा न करें।
- ग्राहकों ने जो लेन-देन नहीं किए अथवा प्राधिकृत नहीं किए, उन पर अलर्ट प्राप्त होने पर तेजी से कार्रवाई करें।
- सुरक्षित मोबाइल बैंकिंग का उपयोग करना जैसे कि तत्काल अलर्ट के लिए मोबाइल नं. पंजीकृत कराने के लाभों पर जागरूकता।
- महत्वपूर्ण बैंकिंग डाटा को फोन में न रखना।
- केवल सत्यापित, सुरक्षित तथा भरोसेमंद वेबसाइट का उपयोग करना।
- मुफ्त नेटवर्कों पर बैंकिंग लेन-देन करने से बचना।
- पिन को नियमित आधार पर बदलना।
- एटीएम कार्ड, क्रेडिट कार्ड तथा प्रीपेड कार्ड के खोने अथवा चोरी होने पर उसे तत्काल बंद (ब्लॉक) कराना।

*****

"एटीएम धोखाधड़ी मामले" से संबंधित दिनांक 1.7.2019 को उत्तर हेतु लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 1409 के भाग (क) में यथा संदर्भित अनुबंध

पिछले 3 वर्ष तथा 2016-17 से पूर्व सूचित करने की तिथि के आधार पर सरकारी क्षेत्र के बैंकों तथा निजी क्षेत्र के बैंकों द्वारा "एटीएम/डेबिट कार्ड" के अंतर्गत सूचित धोखाधड़ियों पर आंकड़े (संलिप्त राशि 1 लाख रुपए तथा अधिक)						
बैंक का नाम	2016-17		2017-18		2018-19	
	धोखाधड़ियों की सं.	संलिप्त राशि (करोड़ रुपए में)	धोखाधड़ियों की सं.	संलिप्त राशि (करोड़ रुपए में)	धोखाधड़ियों की सं.	संलिप्त राशि (करोड़ रुपए में)
सरकारी क्षेत्र के बैंक	]	]	]	]	]	]
इलाहाबाद बैंक	0	0	0	0	1	0.01
आंध्रा बैंक	1	0.05	0	0	0	0
बैंक ऑफ बड़ौदा	3	0.95	3	0.17	2	0.1
बैंक ऑफ इंडिया	0	0	2	0.09	3	0.48
बैंक ऑफ महाराष्ट्र	1	0.02	0	0	0	0
भारतीय महिला बैंक लि.	1	0.01	0	0	0	0
केनरा बैंक	1	4.54	3	0.32	8	0.83
सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया	1	0.01	4	0.05	29	0.41
कार्पोरेशन बैंक	18	0.26	1	0.01	8	0.16
देना बैंक	1	0.01	2	0.05	0	0
आईडीबीआई बैंक लिमिटेड	30	0.56	23	0.46	49	0.85
इंडियन बैंक	24	0.81	4	0.07	11	0.14
इंडियन ओवरसीज बैंक	0	0	0	0	0	0
ओरिएंटल बैंक ऑफ कॉमर्स	0	0	0	0	2	0.04
पंजाब नैशनल बैंक	1	0.06	2	0.03	2	0.11
स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एंड जयपुर	0	0	0	0	0	0
स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद	0	0	0	0	0	0
भारतीय स्टेट बैंक	4	0.11	144	10.22	206	4.85
स्टेट बैंक ऑफ मैसूर	0	0	0	0	0	0
स्टेट बैंक ऑफ पटियाला	0	0	0	0	0	0
स्टेट बैंक ऑफ त्रावणकोर	2	0.09	0	0	0	0
सिंडिकेट बैंक	0	0	0	0	3	0.06
यूको बैंक	2	0.05	0	0	4	0.09
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया	3	0.26	3	0.12	7	0.13
युनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया	0	0	3	0.1	1	0.02
विजया बैंक	0	0	1	0.05	1	0.18
निजी क्षेत्र के बैंक						
एक्सिस बैंक लिमिटेड	31	2.5	53	1.72	63	1.49
बंधन बैंक लिमिटेड	0	0	0	0	2	0.02
सिटी यूनियन बैंक लिमिटेड	0	0	1	31.56	0	0
डीसीबी बैंक लिमिटेड	0	0	1	0.03	4	0.04
फेडरल बैंक लिमिटेड	2	0.27	9	1.56	4	0.17
एचडीएफसी बैंक लिमिटेड	52	0.75	94	1.23	116	1.65
आईसीआईसीआई बैंक लिमिटेड	215	6.77	348	6.65	107	3.18
आईडीएफसी बैंक लिमिटेड	0	0	1	0.02	2	0.02
इंडसइंड बैंक लिमिटेड	0	0	11	0.19	34	1.08
आईएनजी वैश्य बैंक लिमिटेड	0	0	0	0	0	0
जम्मू और कश्मीर बैंक लिमिटेड	0	0	0	0	0	0
कर्नाटक बैंक लिमिटेड	0	0	2	0.24	2	0.03
करूर वैश्य बैंक लिमिटेड	0	0	0	0	0	0
कोटक महिंद्रा बैंक लिमिटेड	44	0.88	71	1.35	133	2.09
लक्ष्मी विलास बैंक लिमिटेड	1	0.01	2	3.55	1	0.04
आरबीएल बैंक लिमिटेड	1	0.08	6	0.08	5	0.06
साऊथ इंडियन बैंक लिमिटेड	1	0.04	1	0.02	7	0.17
तमिलनाड मर्कंटाइल बैंक लिमिटेड	0	0	1	0.03	2	0.02
धनलक्ष्मी बैंक लिमिटेड	0	0	0	0	0	0
यस बैंक लिमिटेड	0	0	1	0.01	5	0.13

स्रोत: आरबीआई