भारत सरकार

इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 674

जिसका उत्तर 20 नवम्बर, 2019 को दिया जाना है।

29 कार्तिक, 1941 (शक)

डिजिटल भुगतान अभियान

674. श्री रेबती त्रिपुरा:
श्री धनुष एम. कुमार:
श्रीमती संध्या राय:
श्री जी. सेल्वम :
श्री मोहनभाई कुंडारिया :

क्या इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार ने "डिजिटल भुगतान अभियान" नामक एक राष्ट्रव्यापी जागरूकता अभियान आरंभ किया है;

(ख) यदि हां, तो तत्संबंधी लक्ष्य और उद्देश्य क्या है;

(ग) उक्त अभियान में सहयोग करने वाले अन्य आईटी कॉरपोरेट कंपनियों और प्रीमियर उद्योग निकाय का ब्यौरा क्या है;

(घ) क्या विश्व भर के डिजिटल भुगतान लेन-देन में देश में सबसे तेज वृद्धि होने की उम्मीद है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ड.) सरकार द्वारा देश के, विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल लेन-देन और डिजिटल अर्थव्यवस्था/साक्षरता को बढ़ावा देने के लिए क्या उपाय किए गए हैं; और

(च) सरकार द्वारा डिजिटल लेन-देन की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं ?

उत्तर

इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री (श्री रवि शंकर प्रसाद)

(क) : डिजिटल भुगतान अभियान इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (एमईआईटीवाई) और गूगल इंडिया के सहयोग से भारतीय डेटा सुरक्षा परिषद (डीएससीआई) द्वारा शुरू की गई एक पहल है।

(ख) : यह पहल एक जागरूकता अभियान है, जो डिजिटल भुगतान के फायदों और इसकी सरंक्षा और सुरक्षा के बारे अंतिम प्रयोक्ताओं को शिक्षित करता है।

(ग) : अभियान के सभी मौजूदा भागीदारों की सूची निम्नानुसार है : (i) एयरटेल पेमेंट बैंक लिमि. (ii) एक्सीस बैंक (iii) भारत पे (iv) सीआईडी कर्नाटक, (v) गूगल पे, (vi) तेलंगाना सरकार, (vii) एचडीएफसी बैंक, (viii) आईसीआईसीआई बैंक, (ix) आईमहिला, (x) मास्टर कार्ड, (xi) नबार्ड, (xii) एनपीसीआई), (xiii) पेपल, (xiv) पेटीएम पेमेंट बैंक लिमि., (xv) पेयू, (xvi) स्टेट बैंक ऑफ इंडिया, (xvii) वीज़ा।

(घ) : कई वर्षों से भारत में डिजिटल भुगतान में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है। वर्ष 2016-17 में भारत ने 1004 (1003.67) करोड़ डिजिटल लेन-देन किए गए जो साल दर साल (वाई ओ वाई) 74% की वृद्धि दर्शाता है। वर्ष 2017-18 में 2500 करोड़ के कुल लक्ष्य के विपरित 106% की साल दर साल की वृद्धि के साथ 2071 करोड़ डिजिटल लेन-देन रिकार्ड किए गए। 31 मार्च, 2019 तक, 51% की साल दर साल वृद्धि दर्शाते हुए 3134 करोड़ डिजिटल लेन-देन रिकोर्ड किए गए। वित्तीय वर्ष 2019-20 में 13 नवम्बर, 2019 तक 2178 करोड़ लेन-देन किए गए हैं।

(ड.) : सरकार द्वारा देश के, विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल लेन-देन और डिजिटल अर्थव्यवस्था/साक्षरता को बढ़ावा देने के लिए उठाए गए कदमों का उल्लेख **अनुबंध-I** में दिया गया है।

(च): डिजिटल भुगतानों का प्रचार-प्रसार करने और समाज में इसके प्रति भरोसा और विश्वास पैदा करने के लिए भारत सरकार ने जागरूकता पैदा करने के साथ-साथ सुरक्षा प्रणाली को और सुदृढ़ करने के लिए कई कदम उठाए हैं। उठाए गए इन कदमों का उल्लेख **अनुबंध-II** में किया गया है। इसके साथ ही डिजिटल भुगतान सुरक्षा और जागरूकता के संदर्भ में भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा उठाए गए कदमों का उल्लेख **अनुबंध-III** में किया गया है।

****

अनुबंध- I

I. डिजिटल वित्तिय समावेशन जागरूकता और अभिगम (डीएफआईएए)

डीआईएफएफए योजना डिजिटल वित्तिय सेवाओं जैसे कि ढांचागत गैर ढांचागत पूरक सेवा डाटा (यूएसएसडी), एकीकृत भुगतान अंतरापृष्ठ (यूपीआई), बिक्री के लिए कार्ड/प्वाइंट (पीओएस), आधार सक्षेम भुगतान प्रणाली (एईपीएस) और ई-वॉलेट आदि के विभिन्न तंत्रों को समर्थ बनाने के साथ साथ ग्रामीण नागरिकों हेतु उपलब्ध डिजिटल वित्तिय विकल्पों पर जागरूकता सत्रों के संचालन हेतु डिजिटल साक्षरता अभियान (दिशा) के तहत नवम्बर 2016 में शुरू की गई। इस कार्यक्रम के अंतर्गत 2 करोड़ से अधिक लाभार्थियों और 27 लाख से अधिक व्यापारियों को प्रशिक्षित/सक्षम किया गया है। इसके अलावा देशभर के 650 जिलों और 5735 ब्लॉकों में लोगों को संवेदनशील बनाने के लिए अभियान चलाए गए। चूंकि निर्धारित लक्ष्यों को सफलतापूर्वक प्राप्त कर लिया गया था, अत: यह पहल अब समाप्त कर दी गई है।

II. प्रधानमंत्री ग्रामीण डिजिटल साक्षरता अभियान (पीएमजीदिशा) :

भारत सरकार ने "प्रधानमंत्री ग्रामीण डिजिटल साक्षरता अभियान (पीएमजीदिशा)" नामक एक योजना अनुमोदित की है। इस योजना का लक्ष्य दिनांक 31.03.2020 तक 6 करोड़ ग्रामीण परिवारों (प्रति परिवार एक व्यक्ति) को शामिल करते हुए ग्रामीण भारत में डिजिटल साक्षरता का प्रसार करना है। न्यायसंगत भौगोलिक पहुंच सुनिश्चित करने के लिए 2,50,000 ग्राम पंचायतों में से प्रत्येक ग्राम पंचायत में औसतन 200-300 उम्मीदवार पंजीकृत हो रहे हैं।

कथित योजना का विशेष फोकस इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली के प्रयोग पर लाभार्थियों को प्रशिक्षित करना है। परिणाम मापन मानदंड में यूपीआई (भीम एप्प सहित), यूएसएसडी, पीओएस, एईपीएस, कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग का प्रयोग कर प्रत्येक लाभार्थी द्वारा कम से कम 5 इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेन-देन करना शामिल हैं।

उपर्युक्त योजना का कुल परिव्यय 2,351.38 करोड़ रू. (अनुमानित) है । इसे सभी राज्य सरकारों और संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों के सक्रिय सहयोग से सीएससी ई-गवर्नेंस सर्विसेज इंडिया लिमिटेड नामक कार्यान्वयन एजेंसी के जरिए इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय द्वारा एक केंद्रीय सेक्टर योजना के तौर पर कार्यान्वित किया जा रहा है।

कार्यान्वयन एजेंसी द्वारा अब तक प्रशिक्षण केंद्रों के लिए 90 राज्य स्तरीय कार्यशालाओं और 894 जिला स्तरीय जागरुकता कार्यशालाओं का संचालन किया गया है। 26 जून, 2019 की स्थिति के अनुसार पीएमजीदिशा योजना के अंतर्गत 2.30 करोड़ उम्मीदवारों को नामांकित किया गया है जिसमें से 2.21 करोड़ उम्मीदवारों को प्रशिक्षण दिया गया है, पीएमजीदिशा के तहत 1.34 करोड़ से अधिक उम्मीदवारों को प्रमाणित किया गया है।

*****

अनुबंध- II

भारत सरकार द्वारा पहल

सूचना प्रौद्योगिकी की गतिशील प्रकृति और उभरते हुए साइबर खतरों के अनुरूप, स्वामियों और उपयोगकर्ताओं द्वारा उचित सुरक्षा नियंत्रणों को सख्त कर और नियोजित कर नेटवर्क और डेटा को सुरक्षित रखने के लिए निरंतर प्रयास किए जाने की आवश्यकता है।

1. भारतीय कंप्यूटर आपात प्रतिक्रिया दल (सर्ट-इन) डिजिटल प्रौद्योगिकियों का सुरक्षित इस्तेमाल सुनिश्चित करने के लिए नियमित आधार पर नवीनतम साइबर खतरों और प्रतिउपाय के संबंध में चेतावनी और परामर्शी निदेश जारी करता है। डिजिटल भुगतान सुरक्षित करने के संबंध में प्रयौक्ताओं और संस्थानों के लिए 34 परामर्शी निदेश जारी किए गए हैं।
2. देश में प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंट (पीपीआई) जारी करने वाले सभी प्राधिकृत निकायों/बैंकों को भारतीय रिजर्व बैंक के माध्यम से भारतीय कंप्यूटर आपात प्रतिक्रिया दल (सर्ट-इन) द्वारा उसके सूचीबद्ध लेखापरीक्षकों द्वारा विशेष लेखापरीक्षा (जांच) करने और उसके पश्चात लेखापरीक्षा रिपोर्ट के निष्कर्षों का अनुपालन करने तथा श्रेष्ठ सुरक्षा पद्धतियों का कार्यान्वयन सुनिश्चित करने की सलाह दी गई है।
3. सरकार ने अनुप्रयोगों/अवसंरचना की सुरक्षा के लिए मुख्य सूचना सुरक्षा अधिकारियों (सीआईएसओ) के लिए दिशानिर्देश और अनुपालन के लिए उनकी प्रमुख भूमिकाओं तथा जिम्मेदारियों से संबंधित निर्देश जारी किए हैं।
4. सरकार ने सूचना सुरक्षा श्रेष्ठ पद्धतियों के कार्यान्वयन में सहायता देने और लेखापरीक्षा करने के लिए 84 साइबर सुरक्षा लेखापरीक्षा संगठनों को पैनलबद्ध किया है।
5. डिजिटल सेवा देने वाले सभी संगठनों को साइबर सुरक्षा से संबंधित घटनाओं के बारे में सर्ट-इन को शीघ्रता से रिपोर्ट करना अनिवार्य किया गया है।
6. केन्द्र सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों, राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों और उनके संगठनों तथा महत्वपूर्ण क्षेत्रों द्वारा कार्यान्वयन के लिए सरकार ने साइबर हमलों से निपटने के लिए साइबर आपदा प्रबंधन योजना तैयार की है।
7. सरकारी और महत्वपूर्ण क्षेत्रों के संगठनों की साइबर सुरक्षा की स्थिति और तैयारी का मूल्यांकन करने में उन्हें सक्षम बनाने के लिए नियमित रूप से साइबर सुरक्षा अभ्यासों (मॉक ड्रिल) का संचालन किया जा रहा है। अब तक भारतीय कंप्यूटर आपात प्रतिक्रिया दल (सर्ट-इन) द्वारा इस प्रकार के 44 अभ्यास संचालित किए हैं जिनमें वित्त, रक्षा, विद्युत, दूरसंचार, परिवहन, ऊर्जा, अंतरिक्ष आईटी/आईटीईएस इत्यादि क्षेत्रों जैसे विभिन्न राज्यों और क्षेत्रों के 265 संगठनों के प्रतिभागियों ने भाग लिया। इस अभ्यासों में से, 9 अभ्यासों को वित्तीय संगठनों हेतु बैंकिंग प्रौद्योगिकी में भारतीय रिजर्व बैंक और विकास और अनुसंधान संस्थान के साथ सहयोग हेतु संचालित किया गया।
8. सर्ट-इन सरकार और महत्वपूर्ण क्षेत्र के संगठनों के मुख्य सुरक्षा अधिकारी (सीआईएसओ) और नेटवर्क/प्रणाली प्रशासकों के लिए आईटी अवसंरचना को सुरक्षित करने और साइबर हमलों के उन्मूलन के लिए नियमित रूप से प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करता है। वर्ष 2019 (अक्टूबर तक) में ऐसे उन्नीस (19) प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया गया जिसमें 515 भागीदारों ने हिस्सा लिया।
9. सरकार ने साइबर स्वच्छता केंद्र (बोटनेट क्लीनिंग और मालवेयर एनालिसिस सेंटर) स्थापित किया है। यह केंद्र मैलीशियस प्रोग्रामों का पता लगाने और उन्हें हटाने के लिए नि:शुल्क टूल उपलब्ध करा रहा है।
10. सरकार ने विद्यमान और संभावित साइबर सुरक्षा खतरों के बारे में आवश्यक परिस्थितिजन्य जागरूकता पैदा करने और अलग-अलग इकाइयों द्वारा सक्रिय, निवारक और सुरक्षात्मक कार्रवाई करने के लिए समय पर सूचना साझा करने के लिए राष्ट्रीय साइबर समन्वय केन्द्र (एनसीसीसी) की स्थापना शुरू की है। एनसीसीसी के चरण-I को प्रचालनरत किया गया है।
11. सूचना सुरक्षा शिक्षा और जागरूकता (आईएसईए) परियोजना चरण- I (2005-2014) के तहत, 44,000 से अधिक उम्मीदवारों को 40 संस्थानों (आईआईएससी बैंगलोर सहित, टीआईएफआर मुंबई, 4 आईआईटी, 15 एनआईटी, 4 आईआईआईटी, 7 सरकारी इंजीनियरिंग कॉलेज और सी-डैक/नाइलिट के चुनिंदा केंद्र) के माध्यम से सूचना सुरक्षा में विभिन्न औपचारिक/गैर-औपचारिक पाठ्यक्रमों में प्रशिक्षित किया गया था। । सूचना सुरक्षा के क्षेत्र में एनआईसी, आईसर्ट, एसटीक्यूसी, सी-डैक, नाइलिट, अर्नेट, एमईआईटीवाई के वैज्ञानिकों आदि को कवर करने वाले लगभग 100 सरकारी अधिकारियों को मास्टर ट्रेनर के रूप में प्रशिक्षित किया गया था। आईएसईए प्रोजेक्ट चरण- II परियोजना का उद्देश्य मार्च 2020 तक विभिन्न औपचारिक/गैर-औपचारिक पाठ्यक्रमों और 13,000 से अधिक सरकारी अधिकारियों में 1 लाख से अधिक उम्मीदवारों को प्रशिक्षित करना है। इसके अलावा, 43,322 उम्मीदवारों को 52 संस्थानों के माध्यम से विभिन्न औपचारिक/गैर-प्रशिक्षित प्रशिक्षण दिया गया है। इसके अलावा, परियोजना में भाग लेने वाले 5 तकनीकी विश्वविद्यालयों के संबद्ध कॉलेजों में लगभग 2.2 लाख उम्मीदवार प्रशिक्षणरत/प्रशिक्षित हैं। इसके साथ ही संस्थानों ने साइबर सुरक्षा डोमेन 7,349 में 710 पेपर प्रकाशनों की सूचना दी है। सरकारी अधिकारियों को सी-डैक/नाइलिट और अर्नेट इंडिया के 12 केंद्रों के माध्यम से सूचना सुरक्षा के क्षेत्र में प्रशिक्षित किया गया है। इसके अलावा 1,016 सरकारी अधिकारियों ने ई-लर्निंग पाठ्यक्रम के माध्यम से प्रशिक्षित किया। इसके साथ ही 95,161 भागीदारों को कवर करने वाले विभिन्न उपयोगकर्ता समूहों के लिए देश भर में सूचना सुरक्षा पर 836 सामान्य जागरूकता कार्यशालाओं का आयोजन किया गया है।

******

आरबीआई द्वारा उठाए गए कदम

भुगतान और निपटान प्रणाली विभाग (डीपीएसएस), भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने डिजिटल/ऑनलाइन भुगतान लेनदेन को सुरक्षित करने के लिए सुरक्षा और जोखिम शमन उपायों से संबंधित परिपत्र/दिशानिर्देश जारी किए हैं।

1. कार्ड लेनदेन सुरक्षित करना

आरबीआई द्वारा कार्ड लेनदेन सुरक्षा के लिए विभिन्न उपाय किए गए है।

(i) बैंको को आरबीआई के 29 मार्च 2011 के परिपत्र संख्या के जरिए सभी लेनदेनो (जिनमे कार्ड है (सीपी) और कार्ड नहीं है (सीएनपी) के लिए ऑनलाइन अलर्ट देने की सलाह दी है।

(ii) आरबीआई ने क्रमश: दिनांक 22 सितम्बर 2011, 28 फ़रवरी, 2013 और 24 जून 2013 को इलेक्ट्रॉनिक लेनदेनो (आनलाइन और ई-बैंकिग) को सुरक्षित करने के लिए सलाह देने वाले बैको हेतु अतिरिक्त सुरक्षा उपायो को प्रस्तुत कर, परिपत्र जारी किए है, जो इस प्रकार है:

(क) सभी नए डेबिट और क्रेडिट कार्ड केवल घरेलू उपयोग के लिए जारी किये जाएगें जब तक अंतराष्ट्रीय उपयोग हेतु विशेष रूप से उपभोक्ता द्वारा नहीं मांगे जाते अंतर्राष्ट्रीय उपयोग सक्षम करने वाले ऐसे कार्ड अनिवार्य रूप से ईएमवी चिप और पीआईएन सक्षम होने चाहिए।

(ख) जारीकर्ता बैंक सभी उपयोक्ताओ जिन्होंने अपने अतर्राष्ट्रीय कार्ड का कम से कम एक बार (ई-कामर्स/एटीएम/पीओएस के जरिए/के लिए) प्रयोग किया है, के लिए सभी मौजूदा मगस्ट्रीय कार्डो को ईएमवी चिप में परिवर्तित करना होगा ।

(ग) बैंक सुनिश्चित करें कि कार्ड द्वारा भुगतान (प्रयोग किए गए डबल स्वाइप कार्ड सहित) लेने के लिए व्यापरियो के पास इनस्टाल्ड किए गए टमिनल पीसीआई-डीएसएस (भुगतान एपलिकेशन-डाटा सुरक्षा मानदंड) हेतु प्रमाणित किए जाएं ।

(घ) बैंक सुनिश्चित करें कि सभी प्राप्त अवसंरचनाएं जो आईपी (इंटरनेट प्रोटोकॉल) पर पीसीआई-डीएसएस और पीए-डीएसएस प्रमाणीकरण के जरिए चल रहे आधारित समाधान अनिवार्य रूप से वर्तमान में कार्यात्मक है।

(iii) आरबीआई बैंक ने दिनांक 01.05.2013 को सभी सीएनपी लेनदेनो हेतु प्रमाणीकरण के अतिरिक्त घटक (एएफए) को रखते हुए सभी बैको को निर्देश दिए है, ऐसा ना होने पर जारीकर्ता बैंक आपत्ति के बिना उपभोक्ताओ को हानि की प्रतिपूर्ति करेगा।

(iv) कुछ शर्तों के अधीन सभी प्राधिकृत कार्ड भुगतान नेटवर्क को किसी टोकन अनुरोधकर्ता (उदाहरण, तृतीय पक्ष एप प्रदाता) हेतु कार्ड टोकनाइजेशन सेवाए देने के लिए अनुमति दी गई है। प्रमाणीकरण के अतिरिक्त घटक (एएफए)/पीआईएन प्रविष्ट हेतु आदेश सहित, कार्ड लेनदेनो की सरंक्षा और सुरक्षा पर आरबीआई के सभी मौजूदा दिशानिर्देशो को दिनांक 08 जनवरी 2019 को परिपत्र संख्या (डीपीएसएस सीओ पीडी संख्या 1463/02.14.003/2018-19) पर टोकेनाज्ड कार्ड लेनदेनो के लिए भी लागू किया जाएगा।

2. इंटरनेट बैंकिंग/इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के माध्यम से भुगतान सुरक्षित करना

आरबीआई ने इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेनों हेतु सुरक्षा और जोखिम शमन के उपायों पर दिनांक 28 फरवरी, 2013 की परिपत्र संख्या (डीपीएसएस.सीओ.पीडी संख्या.1462/02.14.003/2012-13) जारी की है। इस परिपत्र के अनुसार, आरबीआई ने आरटीजीएस, एनईएफटी और आईएमपीएस जैसे भुगतानों को सुरक्षित इलेक्ट्रॉनिक मोड हेतु बैंकों की आवश्यकता है जिसके लिए अतिरिक्त उपाय किए गए हैं:

i) मूल्य पर सीमा निर्धारित करने/लेनदेन के मोड़/लाभार्थियों हेतु उपभोक्ता प्रेरित विकल्प प्रदान किए जाए। उपभोक्ताओं द्वारा सीमा से अधिक चाहनें की स्थिति में, एक अतिरिक्त प्राधिकरण पर जोर दिया जा सकता है।

ii) प्रति खाते में एक दिन में जोड़े जा सकने वाले लाभार्थियों की संख्या पर विचार किया जा सकता है।

iii) जब लाभार्थी को शामिल किया जाता है, तो अलर्ट की एक प्रणाली शुरू की जाए।

iv) बैंक प्रति दिन/प्रति लाभार्थी पर लेनदेन की संख्या की गति कि जांच के लिए व्यवस्था कर सकते हैं और किसी भी संदिग्ध संचालन के बारे में बैंक के भीतर और ग्राहक को सतर्क किया जाना चाहिए।

v) भुगतान लेनदेन के लिए एएफए (अधिमानतः गतिशील प्रकृति में) लागू करने पर विचार किया जाना चाहिए।

vi) बैंक आरटीजीएस लेनदेन से शुरू कर सभी ग्राहकों के लिए बड़े मूल्य वाले भुगतान के लिए डिजिटल हस्ताक्षर के कार्यान्वयन पर विचार कर सकते हैं।

vii) एक अतिरिक्त सत्यापन जांच के रूप में इंटरनेट प्रोटोकॉल (आईपी) पता कैपचर करने पर विचार किया जाना चाहिए।

viii) केंद्रीकृत भुगतान प्रणालियों के साथ बैंकों की उप-सदस्यता के फल स्वरूप ऐसे उप-सदस्यों के ग्राहकों के लिए समान लाभ प्राप्त करना संभव हो गया है। उप-सदस्यों को स्वीकार करने वाले बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उप-सदस्यों द्वारा लागू किए सुरक्षा उपाय उनके द्वारा मानकों के अनुरूप हों ताकि सुरक्षा सुनिश्चित की जा सके और प्रतिष्ठा जोखिम को कम किया जा सके।

ix) बैंक धोखाधड़ी का पता लगाने के लिए नई तकनीकों जैसे अनुकूलित प्रमाणीकरण आदि को लागू करने की व्यवहार्यता का पता लगा सकते हैं।

3. प्रीपेड भुगतान साधन (पी पी आई):

आरबीआई ने दिनांक 11 अक्टूबर, 2017 (29 दिसंबर, 2017 में अद्यतन किये अनुसार)के पी पी आई को जारी और प्रचालित करने पर मास्टर निदेश (पीपीआई पर एमडी) (डीपी एस एस.सी ओ .पी डी सं.1164 / 02.14.006 / 2017-18) जारी किया है।

पीपीआई जारीकर्ताओं पर एमडी के 15.3 पैरा के अनुसार सुरक्षा और संरक्षा सम्बन्धी चिंताओं को दूर करने, जोखिम शमन और धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए के लिए एक ढांचा बनाने का निर्देश दिया गया था, जो निम्नानुसार है:

i) वालेट्स के मामले में, पीपीआई जारीकर्ता यह सुनिश्चित करेंगे कि यदि पीपीआई जारीकर्ता द्वारा पीपीआई और अन्य सेवाओं के लिए एक ही लॉगिन प्रदान किया जाता है, तो ग्राहक को एसएमएस या ईमेल या पोस्ट या किसी अन्य माध्यम से स्पष्ट रूप से इसके विषय में सूचित किया जाएगा। वेबसाइट/मोबाइल खाते से लॉगआउट करने का विकल्प प्रमुखता से प्रदान किया जाएगा।

ii) जारीकर्ता पीपीआई तक लॉग इन/एक्सेस के कई अवैध प्रयासों को प्रतिबंधित करने, निष्क्रियता, टाइमआउट जैसे फीचर, इत्यादि के लिए उपयुक्त प्रक्रिया बनायेंगे।

iii) जारीकर्ता एक प्रणाली शुरू करेगा, जिसमे वॉलेट में एक के बाद एक किये गए भुगतान सम्बन्धी लेन देन को स्पष्ट रूप से ग्राहक की सहमति से प्रमाणित किया जाता है।

iv) पीपीआई-एमटीएस के तहत जारी पीपीआई के मामले को छोड़कर, कार्डों (भौतिक या आभासी) में आवश्यक रूप से एएफए होगा जैसा कि डेबिट कार्ड के लिए आवश्यक है।

v) जारीकर्ता विभिन्न प्रकार के लेनदेनों /लाभार्थियों के लिए लेनदेनों की संख्या और लेनदेन मूल्य पर एक सीमा तय करने के लिए ग्राहक प्रेरित विकल्प प्रदान करेगा। ग्राहकों को अतिरिक्त प्रमाणीकरण और सत्यापन के साथ सीमा बदलने की अनुमति होगी।

vi) जारीकर्ता प्रति पीपीआई एक दिन में जोड़े जा सकने वाले लाभार्थियों की संख्या पर सीमा लगाएंगे।

vii) एक लाभार्थी को जोड़ने पर जारीकर्ता चेतावनी की एक प्रणाली शुरू करेंगे।

viii) पीपीआई के फर्जी उपयोग को कम करने के लिए पीपीआई जारीकर्ता पीपीआई खोलने या पीपीआई में धनराशि को लोड करने / पुनः लोड करने या किसी लाभार्थी को जोड़ने के बाद धन हस्तांतरण के लिए उपयुक्त शीतलन अवधि (कूलिंग परियड) की व्यवस्था लागू करेगा।

ix) जारीकर्ता पीपीआई का उपयोग करके लेनदेन करने पर अलर्ट भेजने के लिए एक तंत्र रखेंगे। डेबिट या क्रेडिट राशि की सूचना के अलावा, अलर्ट में उक्त लेनदेन के पूरा होने के बाद पीपीआई में उपलब्ध / शेष राशि को भी इंगित किया जाएगा।

x) जारीकर्ता पीपीआई में धनराशि लोड / पुनः लोड करने सहित धोखाधड़ी वाले लेनदेन की घटना को रोकने, पता लगाने और प्रतिबंधित करने के लिए भी उपयुक्त व्यवस्था करेंगे।

xi) ऐसे लेनदेन के मामले में ग्राहक को सचेत करने के अलावा, संदिग्ध परिचालन के मामले में उपयुक्त आंतरिक और बाहरी विस्तार तंत्र की व्यवस्था करेंगे।

4. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन पर ग्राहक देयता को सीमित करना

आरबीआई ने दिनांक 06 जुलाई, 2017 को परिपत्र संख्या डीबीआर नं. एलईजी.बीसी.78/09.07.005 / 2017-18 जारी किया है, जिसमें अनधिकृत बैंकिंग बैंकिंग लेनदेन पर ग्राहकों की देयता को सीमित किया गया है। लेनदेन में निम्नलिखित शामिल हैं :-

i) दूरस्थ/ऑनलाइन भुगतान लेनदेन (ऐसे लेन-देन जिनके लिए लेनदेन के बिंदु पर प्रस्तुत किए जाने वाले भौतिक भुगतान साधनों जैसे इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, सीएनपी लेनदेन, पीपीआई की आवश्यकता नहीं होती है)।

ii) आमने-सामने/निकटता से भुगतान लेन-देन (ऐसे लेन-देन जिनमें भौतिक भुगतान लिखत जैसे कि कार्ड या मोबाइल फोन को लेनदेन के बिंदु जैसे एटीएम, पीओएस, आदि पर मौजूद होने की आवश्यकता होती है)।

बैंकों में प्रणालियों और प्रक्रियाओं को ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन करने के बारे में सुरक्षित महसूस कराने के लिए डिज़ाइन किया जाना चाहिए। इस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए बैंकों को निम्नलिखित को लागू करना होगा :

i) ग्राहकों द्वारा किए गए इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की संरक्षा और सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त प्रणाली और प्रक्रियाएं;

ii) धोखाधड़ी का पता लगाने और रोकथाम करने के लिए मजबूत और गतिशील तंत्र;

iii) अनधिकृत लेनदेन से उत्पन्न जोखिमों (उदाहरण के लिए, बैंक की मौजूदा प्रणालियों में अंतराल) का आकलन करने के लिए तंत्र और इस तरह की घटनाओं से उत्पन्न होने वाली देनदारियों का मापन करना;

iv) जोखिमों को कम करने और उसमें उत्पन्न होने वाली देनदारियों से बचाने के लिए उपयुक्त उपाय करना; तथा

v) इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग और भुगतान संबंधी धोखाधड़ी से खुद को बचाने के लिए ग्राहकों को लगातार और बार-बार सलाह देने के लिए प्रणाली।

5. प्राधिकृत गैर-बैकों द्वारा जारी पीपीआईमें गैर-प्राधिकृत इलेक्ट्रॉनिकी बैकिंग लेनदेनों में ग्राहक की देयता सीमित करना।

आरबीआई ने प्राधिकृत गैर-बैकों द्वारा जारी पीपीआई में गैर-प्राधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैकिंग लेनदेनों में ग्राहक की देयता को सीमित करते हुए दिनांक 4 जनवरी, 2019 को परिपत्र सं. डीपीएसएस सीओ पीडी सं. 1417/02.14.006/2018-19 जारी किया है। इसे प्राप्त करने के लिए पीपीआई प्रयोक्ताओं को निम्नलिखित करने का निदेश है।

क. यह सुनिश्चित करना कि उनके ग्राहक एसएमएस और ई-मेल अर्लट के लिए अनिवार्य रूप से पंजीकरण करें ।

ख. किसी भी भुगतान लेनदेन अलर्ट में गैर प्राधिकृत लेनदेनों की रिपोर्ट करने या आपत्ति दर्ज करने के लिए संपर्क नं और या ई-मेल पता होना चाहिए।

ग. ग्राहकों को किए गए किसी भी प्रकार के गैर-प्राधिकृत लेनदेन और/या पीपीआई के खोजने या चोरी हो जाने की रिपोर्ट करने के लिए समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन/ई-मेल/एसएमएस/वेबसाइट के जिरए 24x7 एक्सेस उपलब्ध कराना।

घ. मोबाइल एप्प/उनकी वेबसाइट के होम पृष्ठ/किसी अन्य उभरते स्वीकार्य मोड पर गैर-प्राधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेनों को रिपर्ट करने विशिष्ट विकल्प के साथ शिकायत दर्ज करने के लिए सीधी लिंक उपलब्ध कराना।

ङ. यह सुनिश्चित करना कि शिकायत का निर्वारण किया जाए और उपभोक्ता की देयता, यदि कोई है, ऐसे समय के भीतर सिद्ध की जाए जो पीपीआई जारीकर्ता के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीति में विनिर्दिष्ट किया गया है, परन्तु इसमें शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 90 दिन से अधिक समय नहीं लगना चाहिए।

6. जागरूकता पैदा करने के उद्देश्य से आरबीआई विभिन्न स्थानों पर ई-बात कार्यक्रम आयोजित कर रहा है जिसमें श्रोताओं को सुरक्षित डिजिटल भुगतानों के विषय में संवेदनशील बनाया गया है। इसके अलावा इस संबंध में जागरूकता पैदा करने के लिए प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के जरिए "आरबीआई कहता है" नामक एक मुहिम भी शुरू की गई है।

****