भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

वित्तीय सेवाएं विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 2460

जिसका उत्तर सोमवार, 03 अगस्त, 2026/12 श्रावण, 1948 (शक) को दिया गया

धोखाधड़ी में फँसी धनराशि की वसूली और वापसी

†2460. श्री जी. एम. हरीश बालयोगी:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) पिछले तीन वित्तीय वर्षों के दौरान बैंकिंग, डिजिटल भुगतान और अन्य वित्तीय लेन-देन से संबंधित वित्तीय धोखाधड़ी के दर्ज किए गए मामलों की वर्ष-वार, श्रेणी-वार और राज्य/संघ राज्यक्षेत्र-वार कुल संख्या कितनी है;

(ख) ऐसे मामलों में शामिल कुछ धनराशि तथा फ्रीज की गई, वसूल की गई और पीड़ितों को वापस की गई धनराशि का वर्ष-वार, श्रेणी-वार और राज्य/संघ राज्यक्षेत्र-वार ब्यौरा क्या है;

(ग) उक्त अवधि के दौरान ऐसे पीड़ितों की वर्ष-वार और राज्य/संघ राज्यक्षेत्र-वार संख्या कितनी है जिनकी धोखाधड़ी से ली धनराशि पूर्णत: या आंशिक रूप से वसूल और वापस की गई है;

(घ) समन्वय के लिए जिम्मेदार एजेंसियों और वसूली तथा वापसी के लिए निर्धारित समय-सीमाओं सहित धोखाधड़ी से ली गई धनराशि की वसूली तथा पीड़ितों को धन-वापसी की प्रणाली क्या है;

(ङ) क्या सरकार ने वित्तीय धोखाधड़ी के मामलों में वसूली और वापसी की दरों का आकलन किया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और वसूली न होने या पीड़ितों को धन-वापसी में देरी होने के क्या कारण है; और

(च) सरकार द्वारा वास्तविक समय में धोखाधड़ी का पता लगाने, अंतर-बैंक और अंतर-एजेंसी समन्वय, धोखाधड़ी से ली गई धनराशि की वसूली तथा पीड़ितों को समय-बद्ध धन-वापसी को सुदृढ़ करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं या उठाए जाने का विचार है?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री पंकज चौधरी)

(क) से (ग): पिछले तीन वित्तीय वर्षों के दौरान अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को छोड़कर) और अखिल भारतीय वित्तीय संस्थाओं द्वारा रिपोर्ट किए गए धोखाधड़ियों के श्रेणी-वार और राज्य/संघ राज्य क्षेत्र-वार ब्यौरा क्रमश **अनुबंध-1** और **अनुबंध-2** में दिया गया है।

इसके अलावा, भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने सूचित किया है कि पीड़ितों की फ्रीज की गई, वसूल की गई और वापस की गई राशि का ब्यौरा उसके द्वारा नहीं रखा जाता है।

(घ) से (च): वाणिज्यिक बैंकों और अखिल भारतीय वित्तीय संस्थानों में धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन पर आरबीआई के मास्टर निर्देशों के अनुसार, बैंकों के लिए यह आवश्यक है कि वे धोखाधड़ी में शामिल राशि के आधार पर, विभिन्न कानून प्रवर्तन एजेंसियों (एलईए), जैसे कि राज्य/केंद्र शासित प्रदेश की पुलिस, गंभीर धोखाधड़ी जांच कार्यालय (एसएफआईओ), और केंद्रीय जांच ब्यूरो (सीबीआई) को धोखाधड़ी की घटनाओं की तुरंत रिपोर्ट करें। चूंकि धोखाधड़ी के मामलों की जटिलता विशिष्ट होती है और इसमें कई एजेंसियां/संस्थान/न्याधिकरण /न्यायालय शामिल होते हैं, इसलिए धोखाधड़ी में शामिल राशि की वसूली के लिए कोई निश्चित समय-सीमा तय नहीं है। इसमें शामिल सभी एजेंसियों द्वारा जल्द से जल्द वसूली और समाधान करने का प्रयास किया जाता है।

धोखाधड़ी के मामलों में वसूली और वापसी का विवरण **अनुबंध -1** में दिया गया है। इसके अलावा, धोखाधड़ी वाले ऋणों की वसूली एक सतत् प्रक्रिया है और बैंक अपने पास उपलब्ध विभिन्न वसूली तंत्रों के तहत वसूली कार्रवाई शुरू करते हैं, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ सिविल न्यायालयों या ऋण वसूली अधिकरणों में मुकदमे दायर करना, वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्गठन तथा प्रतिभूति हित अधिनियम का प्रवर्तन, दिवाला और शोधन अक्षमता संहिता के तहत राष्ट्रीय कंपनी विधि अधिकरण में मामले दर्ज करना शामिल है।

गृह मंत्रालय ने कानून प्रवर्तन एजेंसियों को साइबर अपराध से निपटने के लिए एक व्यापक इको सिस्टम प्रदान करने के उद्देश्य से भारतीय साइबर अपराध समन्वय केंद्र (आई4सी) की स्थापना की है। इस प्रणाली के तहत, राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल (एनसीआरपी) प्राथमिक सार्वजनिक इंटरफ़ेस के रूप में कार्य करता है, जो नागरिकों को साइबर-सक्षम वित्तीय अपराधों सहित सभी साइबर अपराधों की रिपोर्ट करने में सक्षम बनाता है।

जैसे ही पोर्टल पर या हेल्पलाइन 1930 के माध्यम से किसी वित्तीय धोखाधड़ी की सूचना दी जाती है,तो शिकायत स्वचालित रूप से नागरिक वित्तीय साइबर धोखाधड़ी रिपोर्टिंग और प्रबंधन प्रणाली (सीएफसीएफआरएमएस) में दर्ज हो जाती है। सीएफसीएफआरएमएस परिचालन इंजन के रूप में काम करता है जो राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों की पुलिस एजेंसियों को सीधे बैंकों और वित्तीय मध्यस्थों से जोड़ता है। यह वास्तविक समय लिंक एलईए को पैसों के लेन-देन के रास्ते का पता लगाने, अपराधियों का पहचान चिन्हित करने और धोखाधड़ी वाले धन के वित्तीय प्रणाली से बाहर निकलने से पहले ही तुरंत रोकने की अनुमति देता है।

इस जीवनचक्र को पूरा करने के लिए, सीएफसीएफआरएमएस द्वारा फ्रीज (जमा) किए गए पैसे को 'मनी रिस्टोरेशन मॉड्यूल' (एमआरएम) के माध्यम से व्यवस्थित रूप से पीड़ितों को वापस लौटाया जाता है। एनसीआरपी-सीएफसीएफआरएमएस पाइपलाइन के अंतिम वसूली चरण के रूप में कार्य करते हुए, एमआरएम पोर्टल पीड़ितों को पैसा वापस दिलाने के लिए मानकीकृत ऑनलाइन आवेदन प्रक्रिया प्रदान करता है।

उपरोक्त के अतिरिक्त, बैंक धोखाधड़ी की घटनाओं को रोकने और उन पर अंकुश लगाने, वास्तविक समय धोखाधड़ी का पता लगाने की व्यवस्था को मजबूत करने, अंतर-बैंक और अंतर-एजेंसी समन्वय, धोखाधड़ी की गई रकम की वसूली और पीड़ितों को समयबद्ध तरीके से पैसा वापस दिलाने के लिए पिछले कुछ वर्षों में सरकार और आरबीआई द्वारा उठाए गए व्यापक कदमों में, अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल हैं:

(i) धोखाधड़ी के जोखिम की समय पर पहचान, नियंत्रण और शमन को सक्षम बनाने के लिए आरबीआई द्वारा केंद्रीय धोखाधड़ी रजिस्ट्री के रूप में बैंकों द्वारा रिपोर्ट की गई धोखाधड़ी का एक ऑनलाइन खोज योग्य डेटाबेस स्थापित किया गया है।

(ii) आरबीआई ने ड्राफ्ट निर्देशों पर प्राप्त सुझावों की समीक्षा और मूल्यांकन के आधार पर, ग्राहक सुरक्षा के दृष्टिकोण से अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग (ईबीटी) लेनदेन में ग्राहकों की देयता को सीमित करने के संबंध में अपने वाणिज्यिक बैंक - जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण, निर्देश, 2026 के माध्यम से दिनांक 24.6.2026 को बैंकों को संशोधित निर्देश जारी किए हैं।

(iii) आरबीआई द्वारा बैंकों को सलाह दी गई है कि वे तृतीय पक्ष सेवाओं की कमी (जैसे विधिक तलाशी रिपोर्टें, संपत्ति मूल्यांकनकर्ताओं की रिपोर्ट आदि) और धोखेबाजों के साथ इन सेवा प्रदाताओं की सांठगांठ की सूचना भारतीय बैंक संघ को दें, जो ऐसे सेवा प्रदाताओं की चेतावनी सूची रखता है।

(iv) आरबीआई ने मनी म्यूल की पहचान के लिए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) पर आधारित एक टूल 'म्यूलहंटर' शुभारंभ किया है और बैंकों तथा वित्तीय संस्थानों को इसका उपयोग करने की सलाह दी है।

(v) भारतीय डिजिटल भुगतान आसूचना निगम (आईडीपीआईसी) का गठन एआई/एमएल और बिग डेटा एनालिटिक्स जैसी अत्याधुनिक तकनीकों का लाभ उठाकर, तेजी से बढ़ते डिजिटल भुगतान इको सिस्टम में वास्तविक समय में धोखाधड़ी का पता लगाने, उसे रोकने और उसका विश्लेषण करने के लिए किया गया है।

(vi) ग्राहकों के बीच जागरूकता फैलाने के लिए कई पहलें की गई हैं, जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ लघु संदेश सेवा (एसएमएस), रेडियो अभियानों के माध्यम से साइबर अपराध पर संदेशों का प्रसार, साइबर अपराध की रोकथाम पर प्रचार और आई4सी के सोशल मीडिया अकाउंट के माध्यम से साइबर सुरक्षा उपाय बताना, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग जागरूकता और प्रशिक्षण (ई-बात) कार्यक्रम आयोजित करना शामिल है।

*****