भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

वित्तीय सेवाएं विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 3487

जिसका उत्तर सोमवार, 10 अगस्त, 2026/19 श्रावण, 1948 (शक) को दिया गया

डिजिटल भुगतान में धोखाधड़ी

†3487. श्री मलैयारासन डी.:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) पिछले पाँच वर्षों के दौरान, कुल्लाकुरिची लोक सभा निर्वाचन क्षेत्र सहित, एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई), इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड से संबंधित डिजिटल भुगतान संबंधी धोखाधड़ी की कुल शिकायतों की संख्या का वर्ष-वार और राज्य/संघ राज्य क्षेत्र-वार ब्यौरा क्या है तथा इसमें शामिल राशि कितनी है;

(ख) उक्त मामलों की संख्या कितनी है जिनमें बैंकों और भुगतान प्रणाली ऑपरेटरों द्वारा प्रभावित ग्राहकों को मुआवजा या प्रतिपूर्ति प्रदान की गई, तथा उक्त अवधि के दौरान वापस लौटाई गई राशि का ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सरकार ने फिशिंग, प्रतिरूपण, मैलवेयर, सिम-स्वैप धोखाधड़ी, म्यूल खाते और अन्य ऑनलाइन वित्तीय धोखाधड़ी सहित डिजिटल भुगतान प्रणालियों को प्रभावित करने वाले उभरते साइबर सुरक्षा खतरों का कोई आकलन किया है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(घ) साइबर सुरक्षा को मजबूत करने, धोखाधड़ी का पता लगाने में सुधार करने, उपभोक्ता जागरूकता बढ़ाने और डिजिटल भुगतान धोखाधड़ी से संबंधित शिकायतों का समय पर निवारण सुनिश्चित करने के लिए सरकार, भारतीय रिजर्व बैंक और अन्य संबंधित एजेंसियों द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री पंकज चौधरी)

(क) और (ख): भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) और भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) ने सूचित किया है कि धोखाधड़ी के संबंध में क्षेत्र-वार विशिष्ट आंकड़े का रख-रखाव नहीं किया जाता है। तथापि, पिछले पांच वित्तीय वर्ष के दौरान तमिलनाडु सहित विभिन्न डिजिटल भुगतान चैनलों में बैंकों और वित्तीय संस्थानों द्वारा दर्ज की गई डिजिटल भुगतान धोखाधड़ी निम्नानुसार है।

वित्तीय वर्ष	**घटनाओं की संख्या**	**शामिल राशि (करोड़ रुपये में)**
2021-22	65,890	252.07
2022-23	75,770	420.14
2023-24	2,93,239	2,060.75
2024-25	1,44,855	821.88
2025-26	5,997	35.86
कुल	**5,85,751**	**3,590.70**

**स्रोत: आरबीआई*

[नोट: धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन के संबंध में आरबीआई के दिनांक 15.07.2024 के संशोधित मास्टर निदेश के अंतर्गत, बैंकों को धोखाधड़ी निगरानी रिटर्न (एफएमआर) के माध्यम से केवल उन डिजिटल धोखाधड़ी मामलों की रिपोर्ट करने की आवश्यकता होती है जो बैंक में धोखाधड़ी के मामले घोषित किए जाते हैं।

(ग) और (घ): सरकार, भारतीय रिजर्व बैंक और एनपीसीआई ने डिजिटल भुगतान प्रणालियों को प्रभावित करने वाले उभरते साइबर खतरों का आकलन करने और साइबर सुरक्षा को सुदृढ़ करने, धोखाधड़ी का पता लगाना को बेहतर बनाने, उपभोक्ता जागरूकता बढ़ाने और डिजिटल भुगतान धोखाधड़ी से संबंधित शिकायतों का समय पर निवारण सुनिश्चित करने के लिए कई पहल की हैं। इनमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल हैं:

i. आरबीआई ने व्यापक साइबर सुरक्षा फ्रेमवर्क (2016), डिजिटल भुगतान सुरक्षा नियंत्रण पर मास्टर निदेश (2021), आईटी सेवाओं की आउटसोर्सिंग के संबंध में मास्टर निदेश (2023) और आईटी गवर्नेंस, जोखिम, नियंत्रण और आश्वासन के संबंध में मास्टर निदेश (2023) और भारतीय रिजर्व बैंक (डिजिटल ऋण) निदेश, 2025 जैसे विनियामक फ्रेमवर्क को लागू किया है।

ii. भारतीय रिजर्व बैंक ने 'डिजिटल लेनदेन में ग्राहक दायित्व को सीमित करने के फ्रेमवर्क की समीक्षा' पर संशोधित निदेश जारी किए हैं, जिसके अंतर्गत ग्राहकों को बैंक की ओर से कमी या अनधिकृत लेनदेन की समय पर रिपोर्टिंग वाले मामलों में शून्य देयता दी जाती है। विलंब से की गई रिपोर्टिंग के मामलों में जहां गलती न तो ग्राहक की है और न ही बैंक की, ग्राहक की देयता निर्धारित फ्रेमवर्क के अनुसार सीमित है। इसके अतिरिक्त, ऐसे मामलों में ग्राहक दायित्व साबित करने का भार बैंक पर होता है।

iii. आरबीआई ने नवंबर 2024 में मनी म्यूल गतिविधियों के संबंध में परामर्शिका भी जारी की है और संदिग्ध मनी म्यूल खातों की पहचान और निगरानी के लिए दिसंबर 2024 में MuleHunter.AI का शुभारंभ किया है।

iv. एनपीसीआई ने डिवाइस बाइंडिंग, मल्टी-फैक्टर अधिप्रमाणन, एन्क्रिप्शन कंट्रोल, लेन-देन सीमा, कूलिंग-ऑफ पीरियड और वास्तविक समय एआई/एमएल-आधारित धोखाधड़ी निगरानी सहित बहुआयामी सुरक्षोपायों का परिनियोजन किया है।

v. नागरिकों द्वारा साइबर धोखाधड़ी का रिपोर्ट को सुगम बनाने के लिए, गृह मंत्रालय ने राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल और 1930 हेल्पलाइन को परिचालनरत किया है। दूरसंचार विभाग ने धोखाधड़ी वाली कॉल की रिपोर्ट करने के लिए डिजिटल इंटेलिजेंस प्लेटफॉर्म और "चक्षु" सुविधा शुरू की है।

vi. 2016 से वार्षिक वित्तीय साक्षरता सप्ताह, बहुभाषी मल्टीमीडिया अभियान *"आरबीआई कहता है"*, और उपभोक्ता जागरूकता बढ़ाने और डिजिटल बहिष्करण को कम करने के लिए एसएमएस, रेडियो और अन्य मीडिया प्लेटफार्मों के माध्यम से निरंतर जन जागरूकता पहुँच का आयोजन किया जा रहा है।

vii. आरबीआई ने 2017 में शुभारंभ की गई वित्तीय साक्षरता केन्द्र (सीएफएल) परियोजना के माध्यम से बुनियादी स्तर की वित्तीय शिक्षा को भी संस्थागत बनाया है। इसके अलावा, ग्रामीण बैंक शाखाओं को वित्तीय जागरूकता संदेश (फेम) पुस्तिका के आधार पर प्रत्येक महीने कम से कम एक वित्तीय साक्षरता शिविर आयोजित करना अनिवार्य है, जिसमें बुनियादी बैंकिंग, डिजिटल भुगतान और ग्राहक सुरक्षा जैसे विषयों को शामिल किया गया है।

*****