भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

वित्तीय सेवाएं विभाग

राज्य सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 2150

जिसका उत्तर 22 मार्च, 2022/01 चैत्र, 1944 (शक) को दिया गया

बैंकों में ऑनलाइन धोखाधड़ी के मामलों को रोकना

2150 # श्री नीरज डांगीः

क्या वित्तमंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) विगत तीन वर्षो के दौरान बैंकों में ऑनलाइन धोखाधड़ी के बढ़ते मामलों को रोकने के लिए सरकार द्वारा क्या-क्या उपाय किए जा रहे हैं, तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) सरकार द्वारा इन ऑनलाइन धोखाधड़ी गतिविधियों में शामिल होने वाले अधिकारियों और कर्मचारियों पर की गई कार्रवाई का ब्यौरा क्या है; और

(ग) उक्त अवधि के दौरान बैंकों में धोखाधड़ी के मामलों की राज्य-वार संख्या कितनी है?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (डॉ. भागवत कराड)

(क): बैंकों में ऑनलाइन धोखाधड़ी पर रोक लगाने के लिए किए गए उपायों को **अनुबंध-I** में दर्शाया गया है।

(ख): भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा जारी धोखाधड़ी - वर्गीकरण और रिपोर्टिंग पर जारी किए गए मास्टर निदेशों के अनुसार, किसी घटना के धोखाधड़ी के रूप में वर्गीकृत किए जाने पर बैंकों को कर्मचारी उत्तरदायित्व तय करने की प्रक्रिया शुरू करना अपेक्षित है। कर्मचारी उत्तरदायित्व तय करने की प्रक्रिया बैंकों द्वारा की जाती है और चूक करने वाले अधिकारियों के विरुद्ध कार्रवाई इस संबंध में बनाए गए नियमों/विनियमों के अनुसार की जाती है।

(ग): अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) को पिछले तीन वित्तीय वर्षों में "कार्ड/इंटरनेट - एटीएम/डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड और इंटरनेट बैंकिंग" श्रेणी के तहत रिपोर्ट की गई धोखाधड़ियों के विवरण को **अनुबंध-II** में दर्शाया गया है।

*****

अनुबंध-I

दिनांक 22.3.2022 के राज्य सभा अतरांकित प्रश्न संख्या 2150 के भाग (क) के उत्तर में उल्लिखित अनुबंध

पिछले तीन वर्षों के दौरान बैंकों में ऑनलाइन धोखाधड़ी की जांच के लिए किए गए उपाय

1) भारत सरकार ने व्यापक और समन्वित तरीके से साइबर अपराधों से निपटने के लिए विधि प्रवर्तन एजेंसियों को एक संरचना और इकोसिस्टम प्रदान करने के लिए भारतीय साइबर अपराध समन्वय केंद्र (I4C) की स्थापना की गई है।
2) सरकार ने सभी प्रकार के साइबर अपराधों से संबंधित घटनाओं की रिपोर्ट करने के लिए जनता को सक्षम बनाने के लिए राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल का शुभारंभ किया है। नागरिक वित्तीय साइबर धोखाधड़ी रिपोर्टिंग और प्रबंधन प्रणाली मॉड्यूल वित्तीय धोखाधड़ी की तत्काल रिपोर्टिंग के लिए और धोखेबाजों द्वारा धन की चोरी को रोकने के लिए शुरू किया गया है।
3) भारतीय कंप्यूटर आपातकालीन प्रतिक्रिया टीम (सीईआरटी-इन) डिजिटल तकनीकों के सुरक्षित उपयोग को सुनिश्चित करने के लिए नियमित आधार पर नवीनतम साइबर खतरों और जवाबी उपायों के बारे में अलर्ट और सलाह जारी करती है।
4) उपयोगकर्ताओं को अपने डेस्कटॉप, मोबाइल/स्मार्ट फोन को सुरक्षित रखने और फ़िशिंग हमलों से बचने के लिए भारतीय कंप्यूटर आपातकालीन प्रतिक्रिया टीम (सीईआरटी-इन) द्वारा सुरक्षा संबंधी उपाय प्रकाशित कि गए हैं।
5) देश में प्रीपेड भुगतान लिखत (पीपीआई) जारी करने वाली सभी अधिकृत संस्थाओं/बैंकों को भारतीय कंप्यूटर आपातकालीन प्रतिक्रिया टीम (सीईआरटी-इन) द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के माध्यम से सीईआरटी-इन के पैनलबद्ध लेखा परीक्षकों द्वारा प्राथमिकता के आधार पर विशेष लेखापरीक्षा करने और लेखापरीक्षा रिपोर्ट के निष्कर्षों का अनुपालन करने और सर्वोत्तम सुरक्षा पद्धतियों को लागू करना सुनिश्चित करने के लिए तत्काल कार्रवाई करने की सलाह दी गई है।
6) भारतीय कंप्यूटर आपातकालीन प्रतिक्रिया टीम (सीईआरटी-इन) सरकार और महत्वपूर्ण क्षेत्र के संगठनों के नेटवर्क/सिस्टम प्रशासकों और मुख्य सूचना सुरक्षा अधिकारियों (सीआईएसओ) के लिए नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करता है।
7) बेहतर ग्राहक सुरक्षा के लिए, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा कार्ड नेटवर्क को भारत में बैंकों द्वारा जारी और प्राप्त किए गए कार्डों का उपयोग करके किए गए सभी फेस-टू-फेस/कार्ड प्रेजेंट (सीपी) लेनदेन के लिए निम्नलिखित को सुनिश्चित करने की सलाह दी गई है:
    i. क्रेडिट, डेबिट और प्रीपेड कार्ड का उपयोग करके किए गए सभी लेनदेन के लिए अनिवार्य रूप से पिन का प्रमाणीकरण।
    ii. मैग्नेटिक स्ट्राइप या यूरोपे, मास्टरकार्ड और वीज़ा (ईएमवी) चिप और पिन कार्ड को प्रोसेस करते समय, फॉल बैक टू मैग्नेटिक स्ट्राइप विकल्प तभी सक्षम होगा जब लेनदेन चिप-आधारित लेनदेन के रूप में पूरा नहीं किया जा सकता हो, यानी, प्रारंभ में, ईएमवी चिप और पिन आधारित कार्ड की प्रोसेसिंग मैग्नेटिक स्ट्राइप डाटा के आधार पर नहीं की जाएगी। इसके अलावा, ऐसे सभी फॉल बैक लेनदेन के लिए जारीकर्ता को भेजे गए विशिष्ट कोड को लेनदेन संदेश में दर्शाया जाएगा। अनुपालन सुनिश्चित करने में विफलता के मामले में ग्राहकों को होने वाली किसी भी हानि के लिए प्राप्तकर्ता बैंक उत्तरदायी होंगे।

iii. भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने बैंकों को निर्देश दिया है कि वे सभी प्रकार के लेनदेन, राशि चाहे जो भी हो, जिसमें विभिन्न चैनलों पर कार्ड का उपयोग शामिल हो, को लिए ऑनलाइन अलर्ट की एक प्रणाली लागू करें।

8) भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने बैंकों को धोखाधड़ी रोकने के लिए अधिकृत कार्ड भुगतान नेटवर्क के समन्वय से ग्राहकों द्वारा कार्ड के उपयोग के लेनदेन की पद्धति के आधार पर नियम बनाने का निर्देश दिया है। बैंकों को इन नियमों के आधार पर कार्ड भुगतान नेटवर्क के साथ समन्वय में कॉल रेफरल की एक प्रणाली बनाने का भी निर्देश दिया गया है। इसके अलावा, जब तक कि ग्राहक द्वारा विशेष रूप से अंतर्राष्ट्रीय उपयोग की मांग न की जाए सभी नए डेबिट और क्रेडिट कार्ड केवल घरेलू उपयोग के लिए जारी किए जाने हैं।

9) भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने बैंकों को सलाह दी है कि वे जब तक कि भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा अन्यथा अधिदेशित न किया गया हो अपनी जोखिम धारणा के अनुरूप उपयुक्त जोखिम शमन उपाय, जैसे लेनदेन सीमा, लेनदेन की मात्रा की सीमा, धोखाधड़ी की जांच, धन-शोधन रोधी नियंत्रणों आदि को लागू करें। सभी मोबाइल बैंकिंग लेनदेन, जिसमें खाते में नामे किया जाना शामिल है, के लिए अनुमति सिर्फ दो-स्तरीय प्रमाणीकरण से सत्यापित करके ही दी जानी चाहिए।

10) भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने दिनांक 18.2.21 को डिजिटल भुगतान सुरक्षा नियंत्रण पर मास्टर निदेश जारी किया है, जिसमें विभिन्न सुरक्षा नियंत्रणों के अलावा, बैंकों को आंकड़ों की गोपनीयता सुरक्षित रखने की सलाह दी गई है।

*****

अनुबंध-II

"बैंकों में ऑनलाइन धोखाधड़ी के मामलों को रोकना" के संबंध में राज्य सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 2150

"कार्ड/इंटरनेट-एटीएम/डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड एवं इंटरनेट बैंकिंग" श्रेणी के अंतर्गत अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों द्वारा सूचित की गई धोखाधड़ियां

राशि करोड़ रुपए में

क्र.सं.	राज्य/संघ राज्यक्षेत्र	वित्तीय वर्ष 2018-19		वित्तीय वर्ष 2019-20		वित्तीय वर्ष 2020-21	
		धोखाधड़ियों की संख्या	अंतर्ग्रस्त कुल राशि	धोखाधड़ियों की संख्या	अंतर्ग्रस्त कुल राशि	धोखाधड़ियों की संख्या	अंतर्ग्रस्त कुल राशि
1	अंडमान एवं निकोबार द्वीप समूह	10	0.12	21	0.09	3	0.01
2	आंध्र प्रदेश	181	0.36	631	2.15	733	1.96
3	अरुणाचल प्रदेश	1	0.01	25	0.12	71	0.38
4	असम	87	0.85	583	3.33	377	1.88
5	बिहार	151	0.61	438	1.58	871	2.44
6	चंडीगढ़	111	0.37	194	0.56	268	0.74
7	छत्तीसगढ़	106	0.41	234	0.73	222	0.54
8	दादरा और नगर हवेली एवं दमन और दीव	16	0.02	52	0.08	65	0.15
9	गोवा	114	0.57	231	0.60	190	0.58
10	गुजरात	1135	2.23	2719	6.53	4746	12.37
11	हरियाणा	8,983	21.20	6,782	24.01	5,991	25.54
12	हिमाचल प्रदेश	47	0.17	190	0.81	256	0.84
13	जम्मू और कश्मीर	27	0.07	109	0.32	105	0.49
14	झारखंड	109	0.61	207	0.69	261	1.74
15	कर्नाटक	1886	5.17	3974	24.54	4371	14.81
16	केरल	212	1.46	991	4.66	956	4.11
17	लद्दाख	-	-	3	0.03	13	0.07
18	मध्य प्रदेश	212	0.62	865	2.72	979	3.48
19	महाराष्ट्र	21,673	42.35	30,546	83.60	27,449	70.46
20	मणिपुर	8	0.07	8	0.03	25	0.09
21	मेघालय	12	0.05	31	0.16	23	0.11
22	मिजोरम	5	0.01	9	0.07	-	-
23	नागालैंड	3	0.02	32	0.18	21	0.09
24	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली	4191	15.76	7928	23.01	8435	21.20
25	उड़ीसा	115	0.53	581	3.10	300	1.39
26	पुदुचेरी	6	0.05	20	0.06	26	0.04
27	पंजाब	288	0.92	752	2.88	1226	3.68
28	राजस्थान	374	1.47	1033	9.89	1574	5.12
29	सिक्किम	4	0.00	20	0.08	17	0.04
30	तमिलनाडु	5497	24.06	7443	24.63	5585	24.14
31	तेलंगाना	974	2.61	1853	3.82	2918	7.14
32	त्रिपुरा	9	0.03	121	0.40	53	0.13
33	उत्तर प्रदेश	5109	7.80	3197	13.54	4130	11.67
34	उत्तराखंड	128	0.53	206	0.87	251	1.68
35	पश्चिम बंगाल	493	17.99	1341	4.00	1471	9.49
36	विदेशी	27	0.29	16	0.15	6	0.04
	कुल योग	**52, 304**	**149.42**	**73, 386**	**244.01**	**73, 988**	**228.65**

स्रोत: भारतीय रिजर्व बैंक