भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

वित्तीय सेवाएं विभाग

राज्य सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 1836

जिसका उत्तर मंगलवार, 04 अगस्त, 2026/13 श्रावण, 1948 (शक) को दिया गया

इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन से संबंधित धोखाधड़ी

1836 # श्रीमती संगीता यादव:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एससीबी) में इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन से संबंधित धोखाधड़ी की क्या स्थिति है;

(ख) इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन से संबंधित धोखाधड़ी से प्रभावित ग्राहकों को उपलब्ध संरक्षण का ब्यौरा क्या है;

(ग) यदि कोई ग्राहक बैंक द्वारा दिए गए मुआवजे से असंतुष्ट है या बैंक मुआवजा प्रदान नहीं करता है, तो ऐसी स्थिति में उस ग्राहक के पास क्या उपाय उपलब्ध हैं;

(घ) क्या भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) लोकपाल के असंतोषजनक निर्णय की स्थिति में कोई अन्य विकल्प उपलब्ध है; और

(ङ) यदि शिकायत एकीकृत लोकपाल योजना के दायरे में नहीं आती है, तो ऐसी स्थिति में इसके क्या परिणाम होंगे?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री पंकज चौधरी)

(क) और (ख): भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के अनुसार, वित्तीय वर्ष 2023-24 से वित्तीय वर्ष 2025-26 के लिए वाणिज्यिक बैंकों और अखिल भारतीय वित्तीय संस्थानों (एआईएफआई) द्वारा रिपोर्ट की गई धोखाधड़ी का ब्यौरा, अनुबंध के रूप में संलग्न है।

ग्राहकों द्वारा इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन को सुरक्षित रखने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकों को विभिन्न निदेश जारी किए हैं जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल हैं -

(i) बैंकों को सलाह दी गई है कि वे एसएमएस अलर्ट के लिए अनिवार्य रूप से पंजीकरण करें और जहां कहीं भी उपलब्ध हो, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन के लिए ई-मेल अलर्ट के लिए पंजीकरण करें।

(ii) बैंकों को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट करने के लिए ग्राहकों को कई चैनलों (वेबसाइट, फोन बैंकिंग, एसएमएस, ई-मेल, IVR , एक समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन, होम ब्रांच में रिपोर्टिंग आदि के माध्यम से) के माध्यम से 24x7 सहायता प्रदान करनी चाहिए।

(iii) इसके अतिरिक्त, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की रिपोर्ट करने के लिए एक विशिष्ट विकल्प के साथ शिकायतें दर्ज करने हेतु बैंकों द्वारा अपनी वेबसाइट के होम पेज पर एक लिंक प्रदान किया जाएगा|

(iv) बैंकों को यह सुनिश्चित करने की सलाह दी गई है कि किसी शिकायत का समाधान किया जाए और ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, को ऐसे समय के भीतर स्थापित किया जाए, जैसा कि बैंक बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति में विनिर्दिष्ट किया जा सकता है, परन्तु यह 90 दिनों से अधिक न हो और ग्राहक को मुआवजा दिया जाए।

(v) बैंकों को यह भी सलाह दी गई है कि वे अपने बोर्डों के अनुमोदन से अपनी ग्राहक संबंध नीति तैयार करें/संशोधित करें, जिसे शिकायत निपटान/आगे बढ़ाने की प्रक्रिया के विवरण के साथ बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा|

नागरिकों को साइबर सम्बन्धी घटनाओं की रिपोर्ट करने की सुविधा के लिए, गृह मंत्रालय (एमएचए) ने एक राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल (www.cybercrime.gov.in) के साथ-साथ एक राष्ट्रीय साइबर अपराध टोल-फ्री नंबर "1930" शुरु किया है।

धोखाधड़ी वाले लेन-देन के कारण ग्राहकों को होने वाली हानि की भरपाई करने में मदद करने के लिए, भारतीय रिजर्व बैंक ने 6 जुलाई, 2017 के परिपत्र के माध्यम से बैंकों को अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामलों में ग्राहकों की देयता (जैसे शून्य देयता, सीमित देयता और बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार देयता) को सीमित करने के निर्देश जारी किए। इसके अतिरिक्त , आरबीआई ने हाल ही में कम राशि की धोखाधड़ी वाले इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए मुआवजे पर संशोधित निर्देश जारी किए हैं, जिसमें डिजिटल भुगतान धोखाधड़ी के शिकार होने वाले पात्र ग्राहकों के लिए 50,000 रुपये तक की एकमुश्त प्रतिपूर्ति सुविधा शुरू की गई है, जो उनके निवल हानि का 85 प्रतिशत या 25,000 रुपये, जो भी कम हो, के अध्यधीन है। संशोधित व्यवस्था का उद्देश्य डिजिटल भुगतान प्रणालियों में उपभोक्ता के विश्वास को सुदृढ़ करते हुए ग्राहकों को त्वरित वित्तीय राहत प्रदान करना है।

(ग): रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2026 के अंतर्गत, जब कोई ग्राहक किसी विनियमित इकाई (आरई) की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाता है, तो ग्राहक को पहले संबंधित आरई को शिकायत करनी होगी। इसके पश्चात , आरबीआई लोकपाल के पास एक शिकायत दर्ज की जा सकती है जहां:

(i) शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर या रिजर्व बैंक, भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम या लागू कार्ड नेटवर्क सम्बन्धी दिशानिर्देशों, यदि कोई हो, जो भी अधिक हो, द्वारा निर्धारित समय के भीतर संशोधित अनुमान से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है; या

(ii) शिकायतकर्ता आरई द्वारा प्रदान किए गए उत्तर या समाधान से संतुष्ट नहीं है।

(घ) कोई शिकायतकर्ता जो भारतीय रिजर्व बैंक के लोकपाल द्वारा पारित निर्णय से व्यथित है, वह निर्णय प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है। अपीलीय प्राधिकारी 30 दिनों से अधिक की अवधि की अनुमति नहीं दे सकता है जहां देरी का पर्याप्त कारण सत्यापित हो जाता है।

मौजूदा योजना, समापन या अस्वीकृति के अन्य आदेशों के विरुद्ध अपील का प्रावधान नहीं करती है। तथापि, शिकायतकर्ता ऐसे अन्य उपायों को अपनाने के लिए स्वतंत्र है जो समुचित न्यायालय या मंच के समक्ष लागू कानून के अंतर्गत उपलब्ध हो सकते हैं।

(ङ): यदि शिकायत भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित इकाई (आरई) के विरुद्ध की जाती है जो रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना के अंतर्गत नहीं आती है, तो संस्था के स्वरुप और शिकायत के आधार पर, जहां भी लागू हो, उन पर रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण प्रकोष्ठों द्वारा कार्रवाई की जा सकती है।

*****

अनुबंध

'इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन से संबंधित धोखाधड़ी' के संबंध में दिनांक 04.08.2026 के राज्य सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 1836 के उत्तर के भाग (क) और (ख) के संदर्भ में उल्लिखित अनुबंध

'रिपोर्ट करने की तारीख' के आधार पर वित्तीय वर्ष 2023-24 से वित्तीय वर्ष 2025-26 के दौरान वाणिज्यिक बैंकों और एआईएफआई द्वारा रिपोर्ट किए गए डिजिटल धोखाधड़ी सम्बन्धी आंकड़े

	2023-24		**2024-25**		**2025-26**	
पंक्ति का लेबल	**धोखाधड़ी की संख्या**	**शामिल धनराशि करोड़ में**	**धोखाधड़ी की संख्या**	**शामिल धनराशि करोड़ में**	**धोखाधड़ी की संख्या**	**शामिल धनराशि करोड़ में**
डिजिटल भुगतान-क्रेडिट कार्ड	118106	812.89	66106	336.07	1692	20.16
डिजिटल भुगतान-डेबिट/एटीएम कार्ड	37106	189.06	18882	67.86	521	1.65
डिजिटल भुगतान-इंटरनेट बैंकिंग	138027	1058.80	59337	412.52	7	0.19
डिजिटल भुगतान-यूपीआई			141	0.64	355	1.73
डिजिटल भुगतान-वॉलेट/ प्रीपेड कार्ड			5	0.01	9	0.02
डिजिटल भुगतान-आईएमपीएस/एनईएफटी/आरटीजीएस			12	3.37	74	5.55
डिजिटल भुगतान-एईपीएस/आधार से संबंधित अन्य धोखाधड़ी			366	0.32	3319	2.19
डिजिटल भुगतान-अन्य (कृपया निर्दिष्ट करें)			6	1.09	20	4.37
कुलयोग	**293239**	**2060.75**	**144855**	**821.88**	**5997**	**35.86**

नोट: 15 जुलाई, 2024 को धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन पर संशोधित मास्टर निर्देश जारी करने के पश्चात , बैंक केवल उन भुगतान प्रणाली से संबंधित लेनदेन की रिपोर्ट कर रहे हैं जो धोखाधड़ी निगरानी रिटर्न के माध्यम से बैंकों (बैंकों) पर की गई धोखाधड़ी के रूप में समझे गए हैं। तथापि, बैंकों से अपेक्षा की जाती है कि वे भुगतान प्रणाली से संबंधित सभी विवादित/संदिग्ध या धोखाधड़ी वाले लेन-देन की सूचना भारतीय रिजर्व बैंक के भुगतान और निपटान प्रणाली विभाग की केन्द्रीय भुगतान धोखाधड़ी सूचना रजिस्ट्री (सीपीएफआईआर) को दें।

*****