चालीसवां प्रतिवेदन

याचिका समिति

(सत्रहवीं लोक सभा)

वित्त मंत्रालय

(वित्तीय सेवाएं विभाग)

(13.12.2022 को लोक सभा को प्रस्तुत किया गया)

सत्यमेव जयते

लोक सभा सचिवालय

नई दिल्ली

दिसंबर, 2022/अग्रहायण, 1944(शक)

सीपीबी सं. 1 खंड XXXXL

© 2022 लोक सभा सचिवालय

लोक सभा के प्रक्रिया तथा कार्य संचालन नियम (सोलहवां संस्करण) के नियम 382 के अंतर्गत प्रकाशित

विषय-सूची

पृष्ठ

याचिका समिति का गठन..... (ii)

प्राक्कथन..... (iii)

प्रतिवेदन

मुम्बई में इंडियन ओवरसीज बैंक, इंडियन बैंक, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया तथा केनरा बैंक के एटीएम में बढ़ते धोखाधड़ी – एटीएम संव्यवहार के लिए प्रभावी कार्यनीति पुनः बनाने की आवश्यकता और इससे संबंधित अन्य महत्वपूर्ण मुद्दों के संबंध में श्री अभिषेक से प्राप्त अभ्यावेदन। 1

परिशिष्ट

याचिका समिति की 12.12.2022 को हुई 25वीं बैठक का कार्यवाही सारांश। 30

याचिका समिति का गठन

श्री हरीश द्विवेदी - *सभापति*

सदस्य

2. श्री एंटो एन्टोनी
3. श्री हनुमान बेनीवाल
4. श्री संजय सदाशिवराव मांडलिक
5. श्री पी. रविन्द्रनाथ
6. डॉ. जयंत कुमार राय
7. श्री अरविंद गणपत सावंत
8. श्री बृजेन्द्र सिंह
9. श्री सुनील कुमार सिंह
10. श्री सुशील कुमार सिंह
11. श्री मनोज कुमार तिवारी
12. श्री प्रभुभाई नागरभाई वसावा
13. श्री राजन बाबूराव विचारे
14. रिक्त
15. रिक्त

<u>सचिवालय</u>

1. श्री टी.जी.चन्द्रशेखर	-	अपर सचिव
2. श्री राजू श्रीवास्तव	-	निदेशक
3. श्री विवेक सैनी	-	कार्यकारी अधिकारी

याचिका समिति का चालीसवां प्रतिवेदन
(सत्रहवीं लोक सभा)

प्राक्कथन

मैं, याचिका समिति का सभापति, समिति द्वारा उनकी ओर से प्रतिवेदन प्रस्तुत करने के लिए प्राधिकृत किए जाने पर, मुम्बई में इंडियन ओवरसीज बैंक, इंडियन बैंक, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया तथा केनरा बैंक के एटीएम में बढ़ते धोखाधड़ी – एटीएम संव्यवहार के लिए प्रभावी कार्यनीति पुनः बनाने की आवश्यकता और इससे संबंधित अन्य महत्वपूर्ण मुद्दों के संबंध में श्री अभिषेक से प्राप्त अभ्यावेदन पर याचिका समिति का यह चालीसवां प्रतिवेदन (सत्रहवीं लोक सभा) सभा में प्रस्तुत करता हूँ।

2. समिति ने 12 दिसंबर, 2022 को हुई अपनी बैठक में 40वें प्रारूप प्रतिवेदन पर विचार किया और उसे स्वीकार किया।

3. उक्त मुद्दों पर समिति की टिप्पणियां/सिफारिशें प्रतिवेदन में शामिल की गई है।

नई दिल्ली;
12 दिसंबर, 2022
21 अग्रहायण, 1944

श्री हरीश द्विवेदी,
सभापति,
याचिका समिति

प्रतिवेदन

मुंबई में इंडियन ओवरसीज बैंक, इंडियन बैंक, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया और केनरा बैंक के एटीएम में बढ़ती धोखाधड़ी – एटीएम संव्यवहार और उससे संबंधित अन्य महत्वपूर्ण मुद्दों के लिए प्रभावी कार्यनीति पुनः बनाने की तत्काल आवश्यकता के संबध में श्री अभिषेक से प्राप्त अभ्यावेदन।

श्री अभिषेक ने मुंबई में इंडियन ओवरसीज बैंक, इंडियन बैंक, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया और केनरा बैंक के एटीएम में बढ़ती धोखाधड़ी – एटीएम लेनदेन और उससे संबंधित अन्य महत्वपूर्ण मुद्दों के लिए प्रभावी रणनीति को फिर से तैयार करने की तत्काल आवश्यकता के संबंध में दिनांक 29.06.2022 को याचिका समिति के समक् एक अभ्यावेदन प्रस्तुत किया था।

2. अभ्यावेदनकर्ता ने अपने अभ्यावेदन में, अन्य बातों के साथ–साथ भारत की वित्तीय राजधानी अर्थात् मुंबई में एटीएम धोखाधड़ी की बढ़ती संख्या की ओर ध्यान आकर्षित किया और कहा कि हाल ही में प्रकाशित विश्वसनीय आंकड़ों के अनुसार, पूरे देश में सामान्य रूप से महाराष्ट्र और विशेष रूप से मुंबई में एटीएम धोखाधड़ी की सबसे अधिक संख्या रिपोर्ट की गई हैं, इसके बाद दिल्ली और चेन्नई का स्थान है। अकेले मुंबई में डेबिट के साथ–साथ क्रेडिट कार्ड की क्लोनिंग या स्किमिंग के कारण लोगों को करोड़ों रुपये का नुकसान हुआ। असामाजिक तत्व अब एटीएम या डेबिट कार्ड के माध्यम से लोगों के बैंक खातों पर नियंत्रण पाने के लिए विभिन्न साधनों का उपयोग कर रहे हैं। एटीएम और पॉइंट–ऑफ–सेल मशीनों पर स्किमर डिवाइस स्थापित करना सबसे अधिक उपयोग की जाने वाली चाल है, जिसका उपयोग उस समय कार्ड से डेटा को धोखाधड़ी से कॉपी करने के लिए किया जाता है। इस डेटा को फिर खाली कार्ड में डाल दिया जाता है और अवैध लेनदेन किया जाता है। अभ्यावेदनकर्ता ने अपने अभ्यावेदन में आगे कहा कि यदि हम इस धोखाधड़ी के तौर–तरीकों की जांच करें तो हम पाते हैं कि विभिन्न बैंकों ने मुंबई के विभिन्न हिस्सों में एटीएम मशीनें स्थापित की हैं। हालांकि, इंडियन ओवरसीज बैंक, इंडियन बैंक, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया और केनरा बैंक के पास महाराष्ट्र में, विशेष रूप से मुंबई में

सबसे अधिक मशीनें हैं। चूंकि इन बैंकों की सबसे ज्यादा मशीनें हैं, इसलिए एटीएम मशीनों के जरिए इनका रोजाना का लेन-देन भी काफी ज्यादा होता है। जब हम एटीएम धोखाधड़ी पर चर्चा करते हैं, तो हम पाते हैं कि एटीएम मशीनों में इन घोटालेबाजों द्वारा हेर-फेर किया जाता है जो इस बात का संकेत है कि परिचारक/सुरक्षा कार्मिक इन घोटालेबाजों द्वारा नियोजित हैं। जब भी कोई ग्राहक डेबिट या क्रेडिट कार्ड के माध्यम से पैसे निकालने के लिए एटीएम आउटलेट पर आता है, तो उनके कार्ड को या तो इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों को स्थापित करके या किसी छिपे हुए कैमरे के माध्यम से क्लोन किया जाता है। चूंकि ये सभी नापाक गतिविधियां बैंक के एटीएम आउटलेट्स के अंदर की जाती हैं, इसलिए यह सुनिश्चित करना इन बैंकों का कर्तव्य है कि इस प्रकार की गतिविधियों को नियंत्रित किया जाए। खासतौर पर महाराष्ट्र के शहरों और कस्बों में इन एटीएम फ्रॉड से चिंतित भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकों से कहा था कि वे अपने एटीएम को अपग्रेड करें अन्यथा कार्रवाई का सामना करें। विशेष रूप से, 2018 में, इन बैंकों को अगस्त तक कई सुरक्षा उपायों को लागू करने और जून 2019 तक चरणबद्ध तरीके से ऑपरेटिंग सिस्टम के समर्थित संस्करण के साथ सभी एटीएम को अपग्रेड करने के लिए कहा गया था। एंटी-स्किमिंग डिवाइस स्किमर को काम करने से रोकते हैं। इसी तरह, व्हाइट लिस्टिंग साल्यूशन केवल विश्वसनीय एप्लिकेशनों को एटीएम पर काम करने और किसी अन्य एप्लिकेशन को ब्लॉक करने की अनुमति देते हैं। तथापि, आज भी, जो कि समय सीमा से तीन वर्ष से अधिक का समय हो गया है, इन बैंकों द्वारा कोई उन्नयन नहीं या अपर्याप्त उन्नयन हुआ है और एटीएम धोखाधड़ी बेरोकटोक चल रही है। ऐसी स्थिति भी हो सकती है कि जब भी ये बैंक अपने प्रचालनों का उन्नयन करते हैं, घोटालेबाज इन बैंकों द्वारा लगाए गए फायरबालों पर काबू पाने के लिए तुरंत साधन तैयार कर लेते हैं। यहां यह उल्लेख करना भी महत्वपूर्ण है कि भारतीय रिजर्व बैंक ने भी इन बैंकों को केवल चुंबकीय पट्टी वाले मौजूदा सभी कार्डों को ईएमवी चिप कार्ड से बदलना अनिवार्य किया है। चिप-आधारित कार्डों में चुंबकीय पट्टी कार्ड की तुलना में डेटा एन्क्रिप्शन और भंडारण प्रौद्योगिकी के उच्च मानकों का उपयोग होता है। इनमें एक चिप में ग्राहकों का संवेदनशील डेटा संग्रहीत किया जाता है,

जिससे धोखेबाजों के लिए ग्राहक की जानकारी तक पहुंचना मुश्किल हो जाता है। चिप में सूचना और उल पर सूचना का हस्तांतरण एन्क्रिप्टेड है। तथापि, इन बैंकों द्वारा ईएमवी चिप कार्ड जारी किए जाने के बावजूद एटीएम धोखाधड़ी रुकी नहीं है। मेरे विचार से, इन बैंकों को डेबिट/क्रेडिट कार्डों से पैसे निकालने के लिए एटीएम मशीन में 4 अंकों का सुरक्षा कोड डालने की आवश्यकता को समाप्त करने के लिए कुछ अभिनव पद्धति अपनानी होगी। जब तक इस तरीके को बायोमेट्रिक हस्ताक्षर जैसे एक नए, अभिनव और प्रौद्योगिकी संचालित तरीके से प्रतिस्थापित नहीं किया जाता है, तब तक ये एटीएम धोखाधड़ी रुकने वाली नहीं है। इस संबंध में, ये बैंक यह तर्क दे सकते हैं कि बायोमेट्रिक सुविधा वाली मशीनों से इन एटीएम मशीनों को बदलने से उनका वित्तीय बोझ बढ़ेगा। तथापि, इन बैंकों को यह सोचना चाहिए कि इन एटीएम धोखाधड़ी के कारण उन्हें जो धनराशि की वार्षिक हानि हो रही है, वह एटीएम मशीनों को बायोमेट्रिक सुविधा वाली बनाने से पूरा हो जाएगा। इसलिए, अभ्यावेदनकर्ता ने अपने अभ्यावेदन में उठाए गए उपर्युक्त मुद्दों का परीक्षण करके मामले की जांच करने का अनुरोध किया है।

3. याचिका समिति (सत्रहवीं लोक सभा) ने लोकसभा अध्यक्ष के निदेशों के निदेश 95 के तहत श्री अभिषेक के अभ्यावेदन की जांच की। तदनुसार, अभ्यावेदन को प्रश्नों की विस्तृत सूची के साथ अभ्यावेदन में उठाए गए मुद्दों पर अपनी टिप्पणियां प्रस्तुत करने के लिए वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) को भेजा गया था।

4. श्री अभिषेक के अभ्यावेदन में उठाए गए मुद्दों/बिंदुओं का वास्तविक मूल्यांकन करने के लिए समिति ने 15 सितंबर, 2022 को मुंबई का तत्स्थानिक अध्ययन दौरा किया। उक्त अध्ययन दौरे के दौरान समिति ने वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) के प्रतिनिधियों और इंडियन ओवरसीज बैंक, इंडियन बैंक, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया और केनरा बैंक के प्रतिनिधियों के साथ अनौपचारिक चर्चा की।

5. समिति ने मुंबई में इंडियन ओवरसीज बैंक, इंडियन बैंक, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया और केनरा बैंक द्वारा स्थापित एटीएम या अन्य मनी वेंडिंग मशीनों की कुल संख्या का विवरण जानने की इच्छा व्यक्त की। वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) /इंडियन ओवरसीज बैंक/केनरा बैंक/यूनियन बैंक ऑफ इंडिया/इंडियन बैंक ने एक प्रश्न के लिखित उत्तर में निम्नवत जानकारी प्रस्तुत की:

इंडियन ओवरसीज बैंक

हमारे बैंक द्वारा मुंबई में कुल 37 एटीएम/कैश रिसाइकलर स्थापित किए गए हैं।

केनरा बैंक

एटीएम नेटवर्क मुंबई	ऑनसाइट	ऑफसाइट	कुल	मेट्रो	शहरी	अर्ध शहरी	ग्रामीण
कुल	226	160	386	268	55	47	16

यूनियन बैंक

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा मुंबई में स्थापित एटीएम की कुल संख्या 515 है।

इंडियन बैंक

इंडियन बैंक ने 31.08.2022 तक मुंबई में 117 एटीएम स्थापित किए हैं।

6. समिति द्वारा देश में ऑनलाइन धोखाधड़ी/कार्ड क्लोनिंग (एटीएम/डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड और इंटरनेट बैंकिंग) को रोकने के लिए सरकार/भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विकसित प्रणाली और इस समस्या को रोकने के लिए इन बैंकों द्वारा अपनाए गए उपायों की प्रभावशीलता के बारे में पूछे जाने पर वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) /इंडियन ओवरसीज बैंक/केनरा बैंक/यूनियन बैंक ऑफ इंडिया/इंडियन बैंक ने लिखित उत्तर में निम्नवत जानकारी दिया:-

इंडियन ओवरसीज बैंक

वर्ष 2018 में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकों को निदेश जारी किए गए थे कि वे अपने सभी एटीएम में एंटी स्कीमिंग उपकरण स्थापित करें। हमारे बैंक ने इन निदेशों का पूर्ण रूप से पालन

किया है और वर्ष 2019 तक हमने अपने सभी एटीएम में एंटी स्कीमिंग उपकरण स्थापित कर दिए थे। वर्ष 2018 के बाद हमारे बैंक द्वारा क्रय किए गए सभी एटीएम के साथ एंटी-स्कीमिंग उपकरण प्रदान किया गया है।

ई-कॉम लेन-देन के लिए जिसमें डेबिट / क्रेडिट कार्ड शामिल है. सेकेंड फैक्ट्री प्रमाणीकरण को लागू किया गया है और लेन-देन की मंजूरी देने से पूर्व के चरण में महत्वपूर्ण सूचना के साथ संरचित सतर्कता संदेश ग्राहकों को ओटीपी के साथ भेजे जा रहे हैं।

आइओबी ने वर्ष 2019 में क्लेरी नाम का धोखाधड़ी प्रबोधन टूल सफलतापूर्वक कार्यान्वित कर दिया है। प्रबोधन परिदृश्यों के अंतर्गत, विधिवत रूप से प्रबोधन करने के पश्चात बैंक द्वारा विभिन्न सतर्कता परिदृश्यों को विकसित किया गया है।

इससे मुंबई से सम्बन्धित धोखाधड़ियों में कमी आई है जो वित्त वर्ष 2019-20 में 26 के मुकाबले वित्त वर्ष 2021-22 में घटकर मात्र 7 रह गई है। परिदृश्यों को निरंतर बेहतर करने की वजह से एफटीएम टूल अधिक प्रभावी हो जाते हैं। पूरे भारत में रिपोर्ट किए गए मामलों के लिए, हानि की राशि में वृद्धि नहीं हुई है और लगभग स्थिर बनी हुई है।

केनरा बैंक

- *हमारे सभी एटीएम में सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए ईएमवी सुविधा सक्षम किया गया हैं।*
- *किसी भी मैलवेयर हमले से सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सभी एटीएम में टर्मिनल सुरक्षा समाधान का कार्यान्वयन।*
- *एटीएम में सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए यूएसबी पोर्ट को अक्षम करना, ऑटो-रन सुविधा को अक्षम करना, श्वेतसूची समाधान सुनिश्चित करना।*
- *एटीएम टर्मिनल और एटीएम स्विच के बीच सुरक्षित संचार सुनिश्चित करने के लिए सभी एटीएम में ट्रांसपोर्ट लेयर सुरक्षा समाधान उपलब्ध कराया जाना है।*
- *केनरा बैंक सभी एटीएम में ट्रांसपोर्ट लेयर सिक्योरिटी) टीएलएस (समाधान के कार्यान्वयन को पूरा करने वाला पहला बैंक है। •*
- *एंड टू एंड मैनेजमेंट इम्प्लीमेंटेशन और ओपेक्स मॉडल के तहत केसेक्स एटीएम साइटों की ई-निगरानी का प्रबंधन।*
- *एटीएम/नकद रिसाइकिल करने वालों के ऑपरेटिंग सिस्टम का नवीनतम संस्करण में उन्नयन।*

यूनियन बैंक

कार्ड क्लोनिंग को रोकने के लिए, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया स्टील पिन पेड वाले एटीएम लगा रही है। और बाहरी कैमरे द्वारा शोल्डर सर्फिंग या केपचा से बचने के लिए एटीएम के तीनों साइड को कवर किया जा रहा है। बैंक ने सभी मैगस्ट्रिप कार्ड को ईएमवी चिप और पिन कार्ड से बदल दिया है और 100% एंटी स्किमिंग कार्यान्वयन के लिए रोड मैप निर्धारित किया गया है. सभी शाखाओं, क्षेत्रीय कार्यालयों, अंचल कार्यालयों को जारी दिशानिर्देश नीचे दिए गए हैं।

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि वे यूमोबाइल कॉल सेंटर, शाखा जैसे चैनलों के माध्यम से कार्ड को तुरंत ब्लॉक / डी-एक्टिवेट करें।

कार्ड लेनदेन की निगरानी करने वाली टीम इसकी जांच करती है और मामले को एनपीसीआई के ध्यान में लाया जाता है. बैंकों से प्राप्त शिकायतों के आधार पर, एनपीसीआई एटीएम पीओएस के उपयोग से धोखाधड़ी स्थान का पता लगाता है, जिसे कार्ड का सीपीपी (धोखाधड़ी स्थान और अवधि) कहा जाता है, जिसके माध्यम से अनधिकृत लेनदेन की सूचना दी जाती है. एनपीसीआई कार्ड को हॉट लिस्टेड करने के लिए सीपीपी में उपयोग किए गए यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के कार्डों की सूची भी भेजता है जो बैंक की एटीएम स्विच टीम द्वारा हॉट लिस्टेड ब्लॉक किए जाते हैं।

यदि सीपीपी यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के एटीएम में है, तो शाखा को क्लोनिंग गतिविधि की पुष्टि के लिए धोखाधड़ी अवधि के वीडियो फूटेज के लिए सीसीटीवी एटीएम सपोर्ट प्रदाता को कॉल करना होता है और इसे एनसीपीआई / पुलिस को जांच के लिए उपलब्ध करना होता है।

धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए, बैंक ने c-soc के जरिए बाह्य साइबर खतरों के केंद्र और ईएफआरएम (इंटरप्राइज़ फाड रिस्क मैनेजमेंट) में लेनदेन संबंधी धोखाधड़ी नियंत्रण लागू किया है. इसके अलावा, बैंक ने विभिन्न प्रकार की धोखाधड़ी जैसे फिशिंग, केवाईसी, चोरी की पहचान, आईबी, यूपीआई, मोबाइल बैंकिंग एटीएम आदि के जोखिमों को कम करने के लिए विभिन्न चैनलों में परिचालन और तकनीकी नियंत्रण लागू किया है।

साइबर धोखाधड़ी की प्रकृति और उक्त कमियों को दूर करने के लिए बैंक द्वारा लगाए गए नियंत्रण" का विवरण निम्नानुसार है:

क्रम सं.	*साइबर धोखाधड़ी के प्रकार*	*बैंक द्वारा रखे गए नियंत्रण*
1.	*फ़िशिंग साइट्स एवं रग मोबाइल एप*	• *बैंक ने 24X7 निगरानी के लिए एक एंटी-फिशिंग टीम का गठन किया है* • *आवधिक अंतराल पर ईमेल फ़िशिंग सिमुलेशन अभ्यास आयोजित किए जाते हैं* • *बैंक ने ईमेल सुरक्षा समाधान लागू किए हैं* • *बैंक ने ग्राहकों को बड़ा नुकसान होने से पहले फिशिंग यूएलआर अलर्ट और उसके पश्चात टेक*

		डाउन सेवाओं को प्राप्त करने के लिए ग्रेट इंटेल सेवाएँ एटी फिशिंग, एंटी-रोग एवं अन्य सेवाओं की सदस्यता ली है।
2.	एटीएम कार्ड स्किमिंग	• बैंक ने एटीएम टर्मिनलों पर एंटी-स्किमिंग सोल्यूशन स्थापित किए हैं • सभी एटीएम टर्मिनलों पर टीएसएस (टर्मिनल सिक्योरिटी सॉल्यूशन) लागू किया जाता है। • एटीएम टर्मिनल से एटीएम स्विच के बीच टीएलएस 1.2 और ऊपर संचार।
3.	स्क्रीन शेयरिंग ऐप / रिमोट एक्सेस का उपयोग करके धोखाधड़ी	• बैंक कर्मचारियों के साथ-साथ ग्राहकों के लिए एक व्यापक जागरूकता कार्यक्रम आयोजित कर रहा है। जागरूकता की सूचना कॉर्पोरेट वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।
4.	सिम स्वैप/सिम क्लोनिंग	• बैंक के मोबाइल एप्लिकेशन सिम बाइंडिंग नियंत्रणों का उपयोग कर रहे हैं।

बैंक का डिजिटल लेनदेन आरबीआई द्वारा निर्धारित डिजिटल भुगतान सुरक्षा फ्रेमवर्क द्वारा निम्नानुसार नियंत्रित किया जाता है।

क्र सं.	**डिलीवरी चैनल का प्रकार**	**बैंक द्वारा लागू किए गए सुरक्षा उपाय**
	इंटरनेट बैंकिंग	• दोहरी लॉगिन (वेब पोर्टल उपयोगकर्ता और लेनदेन उपयोगकर्ता), ओटीपी के माध्यम से 2 एफए, हार्डवेयर या सॉफ्टवेयर टोकन, ब्रूट फोर्स /डीओएस हमलों को प्लग करने के लिए सर्वर-साइड सत्यापन के साथ सभी रिटेल / कॉर्पोरेट ग्राहकों के लिए एंटी-बॉट सुविधाओं के साथ मजबूत कैप्चा और इसका शोषण रोकना। • डीएनएस कैश पोइजनिंग हमलों को रोकने और कुकीज़ के सुरक्षित संचालन के लिए डीएनएस सुरक्षा को लागू किया गया है। • कीस्ट्रोक आधारित हमलों से बचने के लिए वर्चुअल कीबोर्ड का विकल्प। • 2 मिनट में ऑनलाइन सेशन का समापन। • लॉगिन/ट्रांजेक्शन पासवर्ड दोनों को वयवस्थित रखने के लिए सख्त पासवर्ड पॉलिसी • नेट बैंकिंग पोर्टल और बिल भुगतान एवं बिलर्स के प्रेजेंटेशन मॉड्यूल दोनों के लिए समान रूप

		और अनुभव • सर्वर सुरक्षा हेतु सुरक्षा मोड के साथ डब्ल्यूएएफ़ • नेटवर्क डीडीओएस एवं क्लीन पाइप सर्विस
	मोबाइल बैंकिंग	• दोहरी लॉगिन पिन (लॉगिन एवं लेनदेन) • मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन का एनिक्रप्शन • मोबाइल ओ/एस के प्रामाणिक प्ले स्टोर के माध्यम से मोबाइल एप के लिए जारी प्रत्येक नए वर्जन के लिए बैंक की वेबसाइट और एसएमएस के माध्यम से वर्जन जांच नियंत्रण • आधारभूत आवश्यकताओं को पूरा करने के पश्चात एप इंस्टॉलेशन/निष्पादन की अनुमति देना • एप न्यूनतम डेटा संग्रह सुनिश्चित करता है • पात्र एप्लिकेशन • कोड अस्पष्टता • सर्वर सुरक्षा के लिए सुरक्षा मोड के साथ डब्ल्यूएएफ़ • नेटवर्क डीडीओएस और स्वच्छ पाइप सेवा • मोबाइल एप की डिवाइस बाइंडिंग
	एटीएम/कार्ड भुगतान सुरक्षा	• एटीएम स्वीच हेतु पीसीआई-डीएसएस प्रमाणपत्र • कार्ड से भुगतान प्राप्त करने हेतु व्यापारियों को पिन प्रविष्टि वाले पीओएस टर्मिनल उपलब्ध कराए गए हैं। • टर्मिनल लाइन एन्क्रिप्शन - टीएलएस 1.2 एवं उक्त के माध्यम से टीएलई • समर्पित सुरक्षित एचएसएम के माध्यम से सीवीवी जेनरेशन और सत्यापन • बीआईओएस पासवर्ड, यूएसबी पोर्ट को अक्षम करना, ऑटो-रन सुविधा को अक्षम करना, परिचालन प्रणाली और अन्य सॉफ्टेवयर के नवीनतम पैच को लागू करना, टर्मिनल सिक्यूरिटी सोल्यूशन, निर्धारित समय पर एडमिन तक पहुंच • एंटी स्किमिंग और वाईटलिस्टिंग समाधान लागू किया गया है • ओएस एटीएम टर्मिनल के नवीनतम वर्जन को

		अद्यतन किया गया है

बैंक द्वारा सभी एटीएम में एटी-स्किमिंग डिवाइस तथा सभी एटीएम ईएमवी अनुरूप तैयार करना जैसी अपनाए गए है. इन सभी उपरोक्त उपायों ने समूहिक रूप से एटीएम धोखाधड़ी को रोकने में सफलता प्राप्त की है।

वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान एटीएम से संबंधित धोखाधड़ी के मामलों को रिपोर्ट करते समय, हमने देखा है कि 90 प्रतिशत ऐसे मामले चार्जबैक से संबंधित थे जहां लेनदेन अन्य बैंकों के एटीएम टर्मिनलों पर चुंबकीय पट्टी के माध्यम से किए गए थे।

चूंकि अब हमारे बैंक के सभी एटीएम टर्मिनल ईएमवी का अनुपालन कर रहे हैं। धोखेबाज हमारे बैंक के ग्राहकों के डेबिट कार्ड के क्लोन कार्ड का उपयोग दूसरे बैंक के गैर-ईएमवी अनुपालन एटीएम में कर रहे हैं तथा धोखाधड़ी कर पैसे निकाल रहे है।

01-01-2022 की प्रभावी तिथि से यानी जब हमारे बैंक (ईएफआरएमएस कार्यान्वयन टीम) ने धोखाधड़ी नेविगेटर मॉड्यूल में एक नियम विकसित और तैनात किया, जिसने एक दिन में 5000.00 रुपये की सीमा तक गैर-ईएमवी एटीएम लेनदेन (माइक्रो एटीएम को छोड़कर) की अनुमति दी है, एटीएम धोखाधड़ी में भारी कमी आई है।

इंडियन बैंक

ऑनलाइन धोखाधड़ी/कार्ड क्लोनिंग को रोकने के लिए हमने आरबीआई के निम्नलिखित दिशा-निर्देशों को लागू किया है:-

क्रम सं.	आरबीआई के दिशानिर्देश	परिपत्र	स्थिति
1	सभी एटीएम में कार्ड स्किमिंग उपकरणों का पता लगाने के लिए एंटी-स्किमिंग विशेषता की व्यवस्था की गई है।	21.06.2018	अनुपालित
2	सभी नए डेबिट/क्रेडिट कार्ड को ईएमवी चिप आधारित कार्ड के रूप में जारी किए जाने चाहिए और सभी चुंबकीय पट्टी आधारित 27.08.2015 कार्डों को ईएमवी चिप आधारित कार्डों से बदला जाना चाहिए।	27.08.2015	अनुपालित
3	सभी एटीएम को ईवीएम चिप आधारित कार्डों की प्रोसेसिंग के लिए सक्षम किया जाना चाहिए	26.05.2016	अनुपालित
4	सभी ऑनलाइन लेनदेन के लिए अनिवार्य	18.02.2009	अनुपालित

	अतिरिक्त फैक्टर ऑथेंटिकेशन (ओटीपी आधारित)		
5	*जारी करने/पुनः जारी करने के समय, सभी कार्ड केवल भारत में उपयोग के संपर्क आधारित बिंदुओं [अर्थात एटीएम 15.01.2020 और प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) उपकरणों] पर उपयोग के लिए सक्षम होंगे। ग्राहकों को उनकी जरूरतों के आधार पर इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग या हमारी शाखाओं के माध्यम से ऑनलाइन लेनदेन और अंतरराष्ट्रीय लेनदेन को सक्षम करने के लिए सुविधा प्रदान की जानी चाहिए।*	*15.01.2020*	*अनुपालित*

हमारे सभी कार्डों को चुंबकीय पट्टी से ईएमवी में माइग्रेट करने और हमारे सभी एटीएम में ईएमवी कार्यक्षमता को लागू करने से हमारे बैंक को जनवरी 2020 से हमारे एटीएम में चुंबकीय पट्टी आधारित एटीएम कार्ड से किए जाने वाले लेनदेन को रोकने में मदद मिली है। इसका मतलब है, यदि कोई जालसाज नकली चुंबकीय पट्टी कार्ड का उपयोग करके हमारे एटीएम से नकदी निकालने की कोशिश करता है, तो लेनदेन को अस्वीकार कर दिया जाएगा और नकद की निकासी नहीं होगी। परिणामस्वरूप, जनवरी 2020 से हमारे एटीएम में चुंबकीय पट्टी मोड के माध्यम से लेनदेन में धोखाधड़ी की घटना नहीं हुई है। इसी तरह, नकली ईएमवी कार्ड से लेनदेन के अनधिकृत प्रयास को अस्वीकार करने के लिए फॉलबैक लेनदेन (अर्थात जब कोई एटीएम किसी कार्ड से ईएमवी चिप डेटा पढ़ने में असमर्थ होता है, तो वह चुंबकीय पट्टी से डेटा पढ़ेगा) को जनवरी 2020 से अन्य बैंक एटीएम के लिए और अगस्त 2021 से हमारे एटीएम के लिए रोक लगा दी गई। 1 अप्रैल 2022 से, भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) ने भी अपने नेटवर्क में चुंबकीय पट्टी लेनदेन की प्रोसेसिंग बंद कर दिया है। अत: 31.03.2022 के बाद किसी अन्य बैंक के एटीएम में एटीएम कार्ड से लेनदेन की धोखाधड़ी की सूचना नहीं है।

7. समिति ने पिछले पांच वर्षों के दौरान मुंबई में इंडियन ओवरसीज बैंक, केनरा बैंक, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, इंडियन बैंक द्वारा एटीएम/डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्ड/इंटरनेट बैंकिंग के तहत रिपोर्ट की गई एटीएम धोखाधड़ी की मात्रा जानने की इच्छा व्यक्त की वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग)/इंडियन ओवरसीज बैंक/केनरा बैंक/यूनियन बैंक ऑफ इंडिया/इंडियन बैंक ने लिखित उत्तर में निम्नवत आंकड़े प्रस्तुत किए:-

इंडियन ओवरसीज बैंक

(क). रुपए 1 लाख और उससे अधिक की राशि से सम्बन्धित:

बैंक (को	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22

	धोखाधड़िय की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़िय की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़ियों की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़िय की संख्य	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़ियों की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)
आईओबी	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य

(ख). रुपए 1 लाख और उससे कम की राशि:

बैंक (को	2017-18		2018-19		2019-20		2020-21		2021-22	
	धोखाधड़ियों की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़िय की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़िय की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़िय की संख्य	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़िय की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)
आईओबी	*शून्य*	*शून्य*	*शून्य*	*शून्य*	26	0.13	4	0.008	7	0.013

केनरा बैंक

(क) रु. 1 लाख और उससे अधिक की राशि शामिल – शून्य

(ख) रु. 1 लाख और उससे कम राशि शामिल

रु. 1 लाख और उससे कम राशि शामिल										
बैंक	2017-18		2018-19		2019-20		2020-21		2021-22	
	धोखाधड़िय की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़िय की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़िय की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़िय की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़िय की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)
केनरा बैंक	13	0.04	43	0.14	1	0.002	7	0.02	98	0.22

यूनियन बैंक

(क). रु 1 .लाख और उससे अधिक की राशि शामिल:

बैंक	2017-18		2018-19		2019-20	2020-21		2021-22	
	धोखाधड़ियों की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़िय की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़ियों की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़िय की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़ियों की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)

यूबीआई	2	0.24	2	2.95	13	0.26	3	0.04	3	0.04

(ख). रु. 1 लाख और उससे कम राशि शामिल:

बैंक	2017-18		2018-19		2019-20		2020-21		2021-22	
	धोखाधड़ियों की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़ियों की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़ियों की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़ियों की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़ियों की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)
यूबीआई	40	0.09	34	0.08	103	0.30	138	0.36	102	0.23

इंडियन बैंक

मुंबई में एटीएम/डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्ड/इंटरनेट बैंकिंग के तहत रिपोर्ट किए गए धोखाधड़ीके मामलों का विवरण

बैंक	2017-18		2018-19		2019-20		2020-21		2021-22		2022-23	
बैंक आ इंडिय	धोखाधड़ियों की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़ियों की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़ियों की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़ियों की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़ियों की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)	धोखाधड़ियों की संख्या	शामिल राशि (रु करोड में)
	0	0	1	0.0125	0	0	1	0.0125	1*	0.0192	3	0.044
	1 लाख रुपये से कम की राशि के मामले में											
बैंक आ इंडिय	1	0.005	5	0.0112	13	0.0468	3	0.0122	14*	0.0462	36	0.121

8. इसके बाद समिति ने 1 जुलाई, 2015 को भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा 'धोखाधड़ी- वर्गीकरण और रिपोर्टिंग' के साथ-साथ बैंकों को धोखाधड़ी के मामलों की जांच करने की सलाह दी गई थी, के संबंध में मास्टर परिपत्र जारी किए जाने के अनुसरण में विभिन्न पहलुओं पर बैंकों द्वारा की गई कार्रवाई विवरण के बारे में पूछताछ की, मंत्रालय ने लिखित उत्तर में निम्नवत बताया:-

इंडियन ओवरसीज बैंक

कानून प्रवर्तन एजेंसियों को मुंबई की एटीएम सम्बन्धित धोखाधड़ियों की रिपोर्टिंग।

हमारी सीसीएमजीआरसी (साइबर क्राइम मॉनीटरिंग एंड ग्रिवास रिड्रेसल सेल) टीम 24X7X365 दिन कार्य कर रही है और शिकायतों का निपटान कर रही है। हम धोखाधड़ियों की रिपोर्टिंग सीधे एलईए को नहीं करते हैं, हालांकि हम एलईए के प्रश्नों का सजगता के साथ उत्तर देते हैं और उन्हें अपेक्षित विवरण जैसे सीसीटीवी फुटेज/खाता विवरण / केवाईसी दस्तावेज़ / डेबिट फ्रीज़ विवरण आदि उपलब्ध कराते हैं और दूसरे पेमेंट मर्चेंट / वित्तीय संस्थान को पैसे के आवागमन की निगरानी करते हैं।

स्टाफ जवाबदेही ।

अब तक रिपोर्ट किए गए अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन में कोई स्टाफ शामिल नहीं रहा है।

गलती करने वाले स्टाफ के खिलाफ कार्रवाई।

लागू नहीं

धोखाधड़ी में शामिल राशि की वसूली के लिए उठाए गए कदम।

जब कभी भी संदिग्ध लेन-देन होता है या इस सम्बन्ध में विभाग को शिकायत प्राप्त होती है, राशि की वसूली के लिए बैंक त्वरित अनुवर्तन करता है। हम एलईए द्वारा मांगी गई सभी सूचनाएं प्रदान करते हैं जिससे एलईए और बैंक को राशि वसूलने में सहायता मिलती है। बैंक द्वारा एनसीआरपी पोर्टल की निरंतर निगरानी की जाती है और गुम हुई राशि की वसूली के बारे में शिकायतों को अपडेट किया जाता है।

बीमा दावा, जहाँ कहीं भी लागू हो

बैंक ने बैंकर इनडेम्निटी पॉलिसी ली हुई है और बैंक को रिपोर्ट की गई / बैंक द्वारा चिह्नित सभी प्रकार की धोखाधड़ियों में बीमा प्रदाता को त्वरित रूप से बीमा दावा प्रस्तुत किया जाता है और दावे के निपटान के लिए अनुवर्तन किया जाता है।

प्रणाली एवं प्रक्रियाओं को सुसंगत किया जाता है ताकि धोखाधड़ी की घटना दोबारा नहीं हो।

धोखाधड़ी की पहचान और उनकी रोकथाम के लिए हमारे बैंक ने ईएफआरएम समाधान 2019 से लागू किया है जो प्रभावी रूप से कार्यरत है और आज भी सक्रिय है। यह ईएफआरएम समाधान "क्लेरी5" विभिन्न संदिग्ध लेन-देन पैटर्न की पहचान करने में हमारी सहायता करता है और साथ ही अपने प्रिवेंशन मोड की मदद से आवर्ती धोखाधड़ीपूर्ण लेन-देन को होने से रोकता भी है।

केनरा बैंक

बीमा दावों के साथ आगे बढ़ने के लिए सभी मामलों में ग्राहकों द्वारा कानून प्रवर्तन एजेंसियों (पुलिस / साइबर पुलिस) के पास शिकायत दर्ज की जा रही है क्योंकि यह एक पूर्वापेक्षा है। यदि ग्राहरू द्वारा इसे दर्ज नहीं किया जाता है, तो बैंक शिकायत दर्ज करेगा।

जहां आंतरिक जांच के बाद कर्मचारियों की संलिप्तता की पुष्टि होती है, वहां बैंक के नीतिगत दिशानिर्देशों के अनुसार कर्मचारियों की जवाबदेही तय की जा रही है।

दोषी कर्मचारियों के विरुद्ध बैंक के नीतिगत दिशा-निर्देशों के अनुसार कार्रवाई की जा रही है।

राशि की वसूली के लिए बीमा दावों के साथ आगे बढ़ने के लिए सभी मामलों में ग्राहकों द्वारा पुलिस / साइबर पुलिस में शिकायत दर्ज की जा रही है।

जहां कहीं लागू हो बीमा का दावा किया जा रहा है।

बैंक धोखाधड़ी से बचने के लिए सभी सुरक्षा उपायों को लागू कर रहा है और सिस्टम और प्रक्रिया को सुव्यवस्थित कर रहा है।

यूनियन बैंक

हमारा बैंक सभी पात्र मामलों में एलईएफ के पास शिकायत दर्ज करता हैं. धोखाधड़ी पर आरबीआई मास्टर निदेश के अनुसार, 1.00 लाख से कम मामले, जहां कर्मचारियों की भागीदारी नहीं थी, एनईएफ के साथ शिकायत दर्ज करना अनिवार्य नहीं है.

2015-16, 2016-17, 2017-18, 2018-19 और 2019-20 की अवधि के लिए, मुंबई में रिपोर्ट किए गए सभी एटीएम धोखाधड़ी के मामले बाहरी लोगों द्वारा किए गए थे।

एटीएम धोखाधड़ी में कोई भी कर्मचारी शामिल नहीं था।

बैंक सभी पात्र मामलों में एलईए के पास शिकायत दर्ज करता है और सभी पात्र मामलों में बीमा दावा करता है।

हमारा बैंक सभी पात्र मामलों में बीमा का दावा करता है।

डिजिटल धोखाधड़ी को कम करने के लिए, बैंक समय-समय पर या आवश्यकता के आधार पर श्रेणीवार समीक्षा, नियमित अंतराल पर मूल्यांकन और आईएस ऑडिट आयोजित करता है। बैंक एसएमएस और अन्य डिजिटल चैनलों के माध्यम से ग्राहकों के बीच बैंक कर्मचारियों सहित किसी को भी पिन, पासवर्ड आदि साझा न करने हेतु जागरूकता पैदा करता है। बैंक ग्राहकों को केवल चिप आधारित कार्ड जारी करने से एटीएम डेबिट कार्ड के माध्यम से डिजिटल धोखाधड़ी में काफी कमी आई है। किसी भी दुरुपयोग से बचने के लिए पिन को डाक द्वारा भौतिक रूप से पिन प्रेषित करने की बजाय ग्रीन पिन जनरेशन सुविधा प्रदान की गई है। डेबिट कार्ड जारी करने एवं सक्रिय करने में बेहतर नियंत्रण रखने के लिए डीसीएमएस (डेबिट कार्ड प्रबंधन प्रणाली) के कार्यान्वयन के माध्यम से अधिक प्रणाली नियंत्रण किए जाते हैं।

इंडियन बैंक

सं.	दिशानिर्देश	अनुपालन की स्थिति
1.	कानून प्रवर्तन एजेंसियों को मुंबई में एटीएम से संबंधित धोखाधड़ी के मामलों की रिपोर्टिंग ।	मुंबई में पांच वर्षों की अवधि के दौरान रिपोर्ट किए गए सभी मामलों के लिए, ग्राहक द्वारा कानून प्रवर्तन को पुलिस शिकायत/एफआईआर दर्ज की गई थी। इसके

		अलावा, ग्राहकों को पुलिस शिकायत/एफआईआर दर्ज करने की सलाह दी जा रही है और अनुरोध किया जाता है रिपोर्टिंग के समय इसकी प्रति प्रस्तुत करें।
2.	*स्टाफ जवाबदेही*	*धोखाधड़ी के मामलों की जांच के दौरान कर्मचारियों की जवाबदेही की जांच की जाती है। कर्मचारियों की चूक के मामलों में (3 मामले) दोषी कर्मचारियों के खिलाफ आवश्यक कार्रवाई की जाती है।*
3.	*दोषी कर्मचारियोंके खिलाफ कार्रवाई*	*-वही-*
4.	*धोखाधड़ी में शामिल राशि उठाए गए कदम।*	*कानून प्रवर्तन एजेंसियों के माध्यम से दोषियों से राशि की वसूली के अलावा, धोखाधड़ी लेनदेन के लाभार्थी के खाते को फ्रीज करने और खाते में उपलब्ध राशि वापसी के लिए ऑनलाइन भुगतान गेटवे, व्यापारियों और उनके बैंकों के साथ धोखाधड़ी के मामलों को भी उठा रहे हैं।*
5.	बीमा का दावा करना, जहां भी लागू हो	*बैंक ने (i) एटीएम में नकद हानि और (ii) डेबिट/क्रेडिट कार्ड, नेट बैंकिंग, यूपीआई, पीओएस, एईपीएस आदि के माध्यम से धोखाधड़ी लेनदेन के कारण हुए नुकसान के लिए 10 करोड़ रुपये के बीमा कवरेज के लिए मेसर्स यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी के साथ बैंकर्स क्षतिपूर्ति नीति अपनाया है।*

6.	*प्रणाली के साथ-साथ प्रक्रियाओं को भी सुव्यवस्थित करना ताकि धोखाधड़ी की पुनरावृत्ति न हो।*	*बैंक ने विभिन्न धोखाधड़ी रोकथाम उपायों को लागू किया है। जैसे कि एंटी-स्किमिंग सुविधाओं का कार्यान्वयन, ईएमवी प्रौद्योगिकी, धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन प्रणाली, ऑनलाइन लेनदेन के लिए अतिरिक्त प्रमाणीकरण, भुगतान चैनलों को ब्लॉक करने की सुविधा और सिस्टम को सुव्यवस्थित करने के लिए अन्य नियंत्रण उपाय।*

9. भारतीय रिजर्व बैंक के दिनांक 6 जुलाई, 2017 के 'ग्राहक संरक्षण- अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन के संबंध में ग्राहकों की देयता को सीमित करने' संबंधी परिपत्र के संबंध में उक्त परिपत्र के अनुसरण में इंडियन ओवरसीज बैंक, केनरा बैंक, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, इंडियन बैंक द्वारा की गई कार्रवाई के ब्यौरे के बारे में समिति द्वारा पूछे जाने पर मंत्रालय ने एक लिखित उत्तर में निम्नवत जानकारी दी:-

इंडियन ओवरसीज बैंक

इस सम्बन्ध में हमारे बैंक की बोर्ड स्वीकृत नीति है और इसे सभी ग्राहकों और लोगों की सूचना के लिए बैंक की वेबसाइट पर इसे प्रकाशित किया गया है। भारतीय रिज़र्व बैंक के निदेशों का अनुपालन हमारे बैंक द्वारा किया जाता है।

मुंबई में ग्राहकों के साथ होने वाले अनाधिकृत लेन-देन जो अंशदायी धोखाधड़ी/ लापरवाही/ बैंक की ओर से कमी और अन्य पक्ष द्वारा सूचना देने की वजह से होते हैं उन्हें 'शून्य देवता' के रूप में पहचानना और ऐसे लेन-देनों को इण्डियन ओवरसीज बैंक, इंडियन बैंक, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया और केनरा बैंक को 3 कार्य दिवस के भीतर अधिसूचित करना।

भारतीय रिज़र्व बैंक के परिपत्र के अनुपालन में बैंक खाताधारकों को, उनकी पात्रता के अनुसार और आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसरण में क्षतिपूर्ति करता है।

इण्डियन ओवरसीज बैंक, इंडियन बैंक, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया और केनरा बैंक द्वारा मुंबई में ग्राहक द्वारा दी गई अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन में की सूचना की तिथि से 10 दिनों के भीतर ऐसे लेन-देन में शामिल राशि को ग्राहकों के खाते में अंतरित करना (बीमा दावा, यदि कोई है तो, का इंतजार किए बगैर) (शेडो रिवर्सल)

भारतीय रिज़र्व बैंक परिपत्र के अनुसार, बैंक अपनी जाँच या बीमा दावा के निपटान का इंतज़ार किए बगैर शिकायतकर्ता के खाते में फौरन शैडो क्रेडिट उपलब्ध कराता है। बैंक द्वारा समय-सीमा का समुचित अनुपालन किया जाता है।

इण्डियन ओवरसीज़ बैंक, इंडियन बैंक, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया और केनरा बैंक द्वारा दिनांक 6 जुलाई 2017 के भारतीय रिज़र्व बैंक के परिपत्र ग्राहक संरक्षण– अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन के सम्बन्ध में ग्राहक की देयता को सीमित करना को लागू करते हुए, इन बैंकों द्वारा पिछले पांच वर्षों में मुंबई और अखिल भारतीय आधार पर कुल कितनी मौद्रिक हानि हुई है।
बैंक को पिछले 5 वर्षों में मुंबई में रु 11,56,179/- एवं अखिल भारतीय आधार पर र 1.64 करोड़ की हानि हुई।

केनरा बैंक

केनरा बैंक भारतीय रिजर्व बैंक की शून्य देयता नीति का पालन कर रहा है।

केनरा बैंक इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन (ईबीटी) में ग्राहकों की सीमित देयता के लिए ग्राहक संरक्षण के लिए यूईबीटी नीति के अनुसार रिपोर्ट किए गए कार्ड से संबंधित अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन (यूईबीटी) के लिए सभी दिशानिर्देशों का पालन कर रहा है।

पिछले 3 वित्तीय वर्षों अर्थात् 01.04.2020 से बैंक द्वारा कोई मौद्रिक हानि नहीं हुई है।

ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन करने के बारे में सुरक्षित महसूस कराने के लिए हमारे बैंक ने ग्राहकों द्वारा किए गए इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की सुरक्षा और सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त प्रणाली और प्रक्रियाएं स्थापित की हैं।

हमारा बैंक जोखिमों को कम करने और ग्राहकों को अनधिकृत लेनदेन से बचाने के लिए उचित उपाय करने में हमेशा सक्रिय रहता है।

यूनियन बैंक

हमारे बैंक ने मुंबई के 560 मामलों में शैडो क्रेडिट प्रदान किया है।

मुंबई में हमारे बैंक के दो एटीएम क्लोन किए गए थे।

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की शैडो क्रेडिट की कुल राशि 48,61,970 रुपये है।

पिछले 5 वर्षों के दौरान सीमित देयता के लिए हुई हानि मुंबई के लिए 0.54 करोड़ और पूरे भारत के लिए 1.84 करोड़ रुपये है।

इंडियन बैंक

सं.	दिशानिर्देश	अनुपालन की स्थिति
(i)	बैंक की ओर से आंशिक रूप से धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी और ग्राहक के साथ तीसरे पक्ष संबंधी उल्लंघन के कारण मुंबई में होने वाले अनधिकृत लेनदेन के मामलों में इंडियन ओवरसीज बैंक, इंडियन बैंक, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया और केनरा बैंक को तीन कार्य दिवसों के भीतर ऐसे लेनदेन की सूचना देने के मामले में 'शून्य देयता' की पात्रता।	अनुपालन किया गया। बैंक की ओर से धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी और तीसरे पक्ष के उल्लंघन के कारण होने वाले अनधिकृत लेन-देन के मामलों में ग्राहक अनुभव नीति के तहत शून्य देयता के लिए ग्राहक की पात्रता के संबंध में दिशा-निर्देश लागू किए हैं। इसके अलावा, प्रत्येक लेनदेन के लिए, बैंक ग्राहकों को एक एसएमएस अलर्ट भेज रहा है, जिसमें उन्हें सलाह दी जाती है कि यदि उनके द्वारा लेनदेन नहीं किया गया है तो वे 92895 92895 पर "ब्लॉक" लिखकर एक एसएमएस भेजें। यह सभी प्रकार के ऑनलाइन चैनलों को ब्लॉक कर देगा और आगे के लेनदेन को रोक देगा।
(ii)	ग्राहक द्वारा ऐसी सूचना की तारीख से दस कार्य दिवसों के भीतर मुंबई में ग्राहक के खाते में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की राशि को इंडियन ओवरसीज बैंक, इंडियन बैंक, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया और केनरा बैंक द्वारा जमा (शैडो रिवर्सल) (बीमा दावे के निपटान की प्रतीक्षा किए बिना) क़िया जाए।	अनुपालन किया गया। नीति में ग्राहक द्वारा सूचित किए जाने पर सूचना की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर राशि के शैडो रिवर्शल के संबंध में दिशानिर्देश भी शामिल हैं।

ग्राहक देयताओं को सीमित किए जाने से संबंधित आरबीआई के दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन में पिछले पांच वर्षों के दौरान इंडियन बैंक की मुंबई में और अखिल भारतीय स्तर पर हुई मौद्रिक हानि

वित्तीय वर्ष		मामलों की संख्या	राशि (करोड़ रू. में)	वसूल की गई राशि (करोड़ रू. में)	प्रदत्त बीमा राशि (करोड़ रू. में)	हानि (करोड़ रू. में)
2017-18	अखिल भारतीय आधार	42	0.40	0.12	0.10	0.18
	मुंबई में	1	0.01	0.00	0.00	0.01
2018-19	अखिल भारतीय	89	0.79	0.12	0.15	0.52

	आधार					
	मुंबई में	6	0.02	0.00	0.01	0.01
2019-20	अखिल भारतीय आधार	161	1.16	0.30	0.38	0.48
	मुंबई में	13	0.05	0.00	0.03	0.02
2020-21	अखिल भारतीय आधार	89	0.74	0.33	0.41	0.00
	मुंबई में	4	0.02	0.00	0.00	0.02
2021-22	अखिल भारतीय आधार	94	0.37	0.10	0.07	0.20
	मुंबई में	15	0.07	0.01	0.02	0.04
कुल	अखिल भारतीय आधार	**475**	**3.46**	**0.97**	**1.11**	**1.38**
	मुंबई में	**39**	**0.17**	**0.01**	**0.06**	**0.10**

10. समिति ने निम्नलिखित पहलुओं (i) मुंबई में स्थापित एटीएम सॉफ्टवेयर का उन्नयन (ii) मुंबई में ईएमवी चिप और पिन-आधारित एटीएम कार्ड जारी करना (iii) वेबसाइट, फोन बैंकिंग, एसएमएस, ई-मेल, आईवीआर, समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन आदि के माध्यम से अनधिकृत लेनदेन और / या भुगतान साधन, जैसे कार्ड आदि और एटीएम कार्ड, क्रेडिट कार्ड और प्री-पेड कार्ड को खोने या चोरी होने पर तुरंत ब्लॉक करने की रिपोर्टिंग के लिए ग्राहकों को 24x7 पहुंच प्रदान करने के संबंध में 'एटीएम के लिए नियंत्रण उपायों' पर भारतीय रिजर्व बैंक के 21 जून 2018 के परिपत्र के अनुपालन की सीमा के बारे में पूछताछ की । मंत्रालय ने अपने लिखित उत्तर में निम्नवत बताया –

<u>इंडियन ओवरसीज बैंक</u>

अनुपालन किया गया

<u>केनरा बैंक</u>

मुंबई क्षेत्र के एटीएम में ऑपरेटिंग सिस्टम (विन 7 से दिन 10) का उन्नयन 368 एटीएम में से 151 एटीएम में पूरा किया गया और शेष का कार्य प्रगति पर है।

हमारे सभी एटीएम में सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए ईएमवी सुविधा सक्षम किया गया हैं।।

*ग्राहकों को वेबसाइट, फोन बैंकिंग, एसएमएस, ई-मेल, आईवीआर, समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन भुगतान साधन कार्ड आदि कई चैनलों के माध्यम से 24*7 एक्सेस प्रदान की जाती है, ताकि अनधिकृत लेनदेन और/या भुगतान की हानि या चोरी की रिपोर्ट की जा सके।*

*एटीएम कार्ड/क्रेडिट कार्ड और ीपेड कार्ड खो जाने या चोरी हो जाने पर तुरंत उसे ब्लॉक करने के लिए ग्राहकों को कई चैनलों के माध्यम से 24*7 एक्सेस प्रदान किया जाता है।*

यूनियन बैंक

मुंबई में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के एटीएम के लिए निम्नलिखित नियंत्रित उपाय -

एटीएम टर्मिनलों पर एटी-स्किमिंग समाधान मौजूद हैं। टीएसएस (टर्मिनल सुरक्षा समाधान) सभी एटीएम टर्मिनतों पर लागू किया। गया है। एटीएम टर्मिनल से एटीएम स्विच के बीच टीएलएस 1.2 और उससे ऊपर का संचार, टर्मिनल लाइन एन्क्रिप्शन- टीएलई टीएलएस 1.2 के माध्यम से एवं सीवीवी जनरेशन और सत्यापन समर्पित सुरक्षित एचएसएम के माध्यम से, विंडो 10 उन्नयन जारी है (525 में से 386 पूर्ण) आरबीआई ने इस गतिविधि को पूरा करने के लिए 31.03.2023 तक की समयसीमा प्रदान की है। बीआईओएस पासवर्ड, यूएसबी पोर्ट को अक्षम करना, ऑटो. रन सुविधा को अक्षम करना, ऑपरेटिंग सिस्टम और अन्य सॉफ्टवेयर, टर्मिनल सुरक्षा समाधान, समय आधारित व्यवस्थापक पहुंच के नवीनतम पैच को लागू करना।

मुंबई में स्थापित एटीएम सॉफ्टवेयर का उन्नयन

एटीएम टर्मिनल ओएस को नवीनतम संस्करण के साथ अपग्रेड किया गया है.

मुंबई में ईएमवी चिप और पिन आधारित एटीएम कार्ड जारी करना।

ईएमवी चिप और पिन आधारित एटीएम कार्ड जारी किए गए

ग्राहकों को कई चैनलों के माध्यम से जैसे वेबसाइट, फोन बेकिंग, एसएमएस, ई-मेल, आईवीआर, समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन आदि के माध्यम से जो अनधिकृत लेनदेन जो हुआ है और / या भुगतान लिखत जैसे, कार्ड, आदि की हानि या चोरी की रिपोर्टिंग के लिए 24x7 पहुंच प्रदान करना।

सिस्टम ग्राहकों को कई चैनल के माध्यम से 24x7 एक्सेस प्रदान करता है.

एटीएम कार्ड, क्रेडिट कार्ड और प्रीपेड कार्ड खो जाने या चोरी हो जाने पर तुरंत उसे ब्लॉक कर देना।
अगर कार्ड गुम हो जाते हैं या चोरी हो जाते हैं तो कार्ड को ब्लॉक करने के लिए सिस्टम मौजूद है.

इंडियन बैंक

1	मुंबई में स्थापित एटीएम सॉफ्टवेयर का अपग्रेड किया जाना।	अनुपालन किया गया। निदेशानुसार हमने अपने सभी एटीएम को विंडोज एक्सपी से विंडोज 7 ऑपरेटिंग सिस्टम में अपग्रेड कर दिया। वर्तमान में विंडोज 10 में अपग्रेडेशन का कार्य जारी है जो दिनांक 31.12.2022 तक पूरा

		किया जाना अपेक्षित है।
2	*मुंबई में ईएमवी चिप और पिन आधारित एटीएम कार्ड जारी किया जाना*	*अनुपालन किया गया। सभी कार्ड ईएमवी चिप और पिन आधारित कार्ड हैं।*
3	*ग्राहकों को विभिन्न चैनलों यथा वेबसाइट, फोन बैंकिंग, एसएमएस अनुपालन किया गया। वेबसाइट, मोबाइल बैंकिंग ऐप एसएमएस, ई-मेल, आईवीआर, समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन आदि के माध्यम से 24x7 से पहुंच प्रदान करना, ताकि वे अनधिकृत ट्रांजेक्शन और / या भुगतान साधन अर्थात कार्ड आदि खो जाने पर चोरी की रिपोर्ट कर सकें।*	*अनुपालन किया गया। वेबसाइट, मोबाइल बैंकिंग ऐप, एसएमएस, ई-मेल, आईवीआर, टोल फ्री हेल्पलाइन आदि के माध्यम से 24x7 आधार पर अनधिकृत लेन-देन की सूचना प्रदान की गई है।*
4	*एटीएम कार्ड, क्रेडिट कार्ड और प्री-पेड कार्ड खो जाने या चोरी होने पर उसे तुरंत ब्लॉक किया जाना।*	*अनुपालन किया गया। इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग ऐप, टोल-फ्री हेल्पलाइन और हमारी शाखाओं में भी कार्ड ब्लॉक करने की सुविधा प्रदान की जाती है।*

11. तत्पश्चात् समिति द्वारा देश में एटीएम धोखाधड़ी को रोकने के लिए इन बैंकों द्वारा शुरू किए वाले अन्य आउट-ऑफ-बॉक्स उपायों के बारे में पूछे जाने पर वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) /इंडियन ओवरसीज बैंक/केनरा बैंक/यूनियन बैंक ऑफ इंडिया/इंडियन बैंक ने एक लिखित उत्तर में निम्नवत बताया:-

इंडियन ओवरसीज बैंक

एटीएम स्कीमिंग की धोखाधड़ी अधिकतर फॉलबैक मोड में होती है यह तब होता है जब एटीएम टर्मिनल कार्ड की चिप को पहचान नहीं पाता और लेन-देन को कार्ड के मैग्नेटिक स्ट्रिप में मौजूद स्टेटिक डाटा के जरिए कराया जाता है। हमने अपने कार्डधारकों के लिए इस प्रकार के लेन-देन को रोक दिया है जब भी अन्य बैंकों के एटीएम द्वारा इस प्रकार का देन देन करने की कोशिश की जाती है।

ऐसे देन-देन जो हमारे कार्ड द्वारा हमारे अपने एटीएम में किए जाते हैं, वर्तमान में फॉलबेक लेन- देनों की अनुमति रहती है क्योंकि इस प्रकार के लेन-देन की संख्या अधिक है। अतः, बैंक ने प्रमाणीकरण के अतिरिक्त फैक्टर को शुरू करने का प्रस्ताव दिया है यानि फॉलबैक मोड में

नकदी निकालने का प्रमाणीकरण ओटीपी आधारित किया गया है जिसके तहत एटीएम द्वारा कार्ड पिन माँगने के साथ ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल पर ओटीपी भी भेजी जाती है।

केनरा बैंक

किसी भी मालवेयर अटैक से सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए केनरा बैंक पहले ही सभी एटीएम में टर्मिनल सिक्योरिटी सॉल्यूशन लागू कर चुका है।

केनरा बैंक में एटीएम-टर्मिनल और एटीएम स्विच के बीच एंड-टू-एंड सुरक्षित संचार सुनिश्चित करने के लिए सभी एटीएम में ट्रांसपोर्ट लेयर सिक्योरिटी सॉल्यूशन पहले ही लागू कर दिया है।

केनरा बैंक सभी एटीएम में ट्रांसपोर्ट लेयर सिक्योरिटी (टीएलएस) समाधान के कार्यान्वयन को पूरा करने वाला पहला बैंक है।

केनरा बैंक ने समय पर और तत्काल समाधान सुनिश्चित करने के लिए एटीएम में नकदी के समाधान की प्रक्रिया को केंद्रीकृत कर दिया है।

समय पर अलर्ट और त्वरित प्रतिक्रिया सुनिश्चित करने के लिए बैंक एटीएम लॉबी में ई-निगरानी तंत्र के कार्यान्वयन की प्रक्रिया में है। ई-निगरानी से एटीएम परिसर में घुसपैठ या अनधिकृत गतिविधियों का पता लगाना सुनिश्चित करने की उम्मीद है। यह प्रणाली एटीएम चोरी और तोड़फोड़ से लड़ने में मदद करती है।

बैंक ने ग्राहकों के लेन-देन को सुरक्षित रखने के लिए सभी एटीएम में एंटी-स्किमिंग डिवाइस लागू किया है।

यूनियन बैंक

धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए, बैंक ने सी-एसओसी द्वारा बाहरी साइबर खतरों का केंद्र और ईएफआरएम (एंटरप्राइज फ्रॉड रिस्क मैनेजमेंट) में लेनदेन संबंधी धोखाधड़ी नियंत्रण केंद्र लागू किया है। इसके अलावा, बैंक ने विभिन्न प्रकार की धोखाधड़ी जैसे फ़िशिंग, केवाईसी पहचान की चोरी, आईबी, यूपीआई, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम आदि के जोखिम को कम करने के लिए विभिन्न चैनलों में परिचालन और तकनीकी नियंत्रण लागू किया है।

इंडियन बैंक

हम यूपीआई पिन, मोबाइल बैंकिंग पासवर्ड और वन टाइम पासवर्ड जैसी वैकल्पिक प्रमाणीकरण विधियों का उपयोग करके अपने एटीएम में कार्ड-रहित नकद निकासी सुविधा को लागू करने की

प्रक्रिया में हैं, जो एटीएम ट्रांजेक्शन को अधिक सुरक्षित करेगा और एटीएम संबंधी धोखाधड़ी को समाप्त करेगा।

12. समिति ने इस मुद्दे पर समग्र दृष्टिकोण अपनाते हुए जांच की कि ग्राहकों की अनदेखी की वजह से और/या अज्ञानतावश एटीएम इस्तेमाल करने के दौरान विभिन्न प्रकार की धोखाधड़ियां होती हैं जिसके कारण बैंकों को वित्तीय नुकसान वहन करना पड़ता है। समिति ने यह भी पूछा कि क्या इन बैंकों के पास कोई ऐसी प्रणाली उपलब्ध है जिससे एटीएम उपयोगकर्ताओं को हानि की क्षतिपूर्ति करते समय धोखाधड़ियों के बीच अंतर किया जा सके कि वे (i) बैंक (ओं) की अनदेखी की वजह से हुई है; और/या (ii) एटीएम उपयोगकर्ताओं की से अनदेखी/अज्ञानता की वजह से हुई हैं, वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग)/इंडियन ओवरसीज बैंक/केनरा बैंक/यूनियन बैंक ऑफ इंडिया/इंडियन बैंक ने एक लिखित उत्तर में प्रस्तुत निम्नवत बताया:-

इंडियन ओवरसीज बैंक

हमारे पास एक प्रणाली है जिससे यह पता लगाया जा सकता है कि अनदेखी कहां हुई है - ग्राहक की ओर से या प्रणाली की वजह से और इसकी पहचान करके ग्राहक को क्षतिपूर्ति की जाती है।

केनरा बैंक

केनरा बैंक अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन से संबंधित भारतीय रिजर्व बैंक की शून्य देयता नीति का पालन कर रहा है।

तृतीय पक्ष उल्लंघन जहां कमी न तो बैंक के पास है और न ही ग्राहक के पास है, बैंक को एटीएम उपयोगकर्ताओं को मुआवजा देने के लिए बीमा दावा प्राप्त होता है।

यूनियन बैंक

बैंक के पास धोखाधड़ी में अंतर करने के लिए तंत्र मौजूद है।

टीएम एंड एफएम वर्टिकल द्वारा ईएफआरएम अलर्ट सिस्टम शुरू किया गया है।

ग्राहकों/ शाखाओं/ क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा रिपोर्ट किए गए धोखाधड़ी के मामलों पर विचार विमर्श करने के लिए प्रौद्योगिकी संबंधी धोखाधड़ी जांच समिति (टीआरएसीसी) का गठन किया गया है जिसमें आरएमडी, सीआईएसओ, सीएआईडी, लीगत, डीआईटी, एटीएम सेल वर्टिकल के सदस्य शामिल हैं।

सीसीटीवी फुटेज शाखा को इसे एटीएम वेंडर एमएस / ई ई वेंडर की मदद से प्राप्त करना होगा, शाखाएं सीसीटीवी फुटेज के कामकाज की जांच करेगी और विवादित लेनदेन के लिए फुटेज संरक्षित करेगी।
प्रमाण के रूप में इलेक्ट्रिकल जर्नल (ईजे) स्विच रिपोर्ट, एसएमएस / ओटीपी लॉग, सीपीपी अलर्ट संदर्भित।

इंडियन बैंक

जहां तक एटीएम लेनदेन का संबंध है, ईएमवी मोड में प्राप्त किसी भी लेनदेन को ग्राहक को जारी किए गए मूल कार्ड का उपयोग करके किया गए लेनदेन माना जाता है। नकली कार्ड का उपयोग करके किए गए धोखाधड़ी लेनदेन या तो मैग्नेटिक स्ट्रिप मोड में या फॉलबैक मोड में प्राप्त किए जाएंगे। इसलिए यदि किसी ईएमवी लेनदेन को धोखाधड़ी के रूप में रिपोर्ट किया जाता है, तो इसे ग्राहक की ओर से लापरवाही माना जाता है क्योंकि ऐसा लेनदेन केवल तभी हो सकता है जब ग्राहक ने मूल कार्ड और पिन खो दिया गया हो।
भारत में किए गए ऑनलाइन लेनदेन को सफलतापूर्वक पूरा करने के लिए ग्राहकों के पंजीकृत मोबाइल नंबर पर भेजा गया वन टाइम पासवर्ड (ओटीपी) अनिवार्य है। इसलिए ऑनलाइन लेनदेन वाले धोखाधड़ी को ग्राहक की ओर से लापरवाही माना जाता है जब
(i) ग्राहक द्वारा प्राप्त ओटीपी को विशिंग कॉल के दौरान धोखेबाज को साझा किया जाता है; या
(ii) ग्राहक धोखेबाज द्वारा साझा किए गए लिंक पर क्लिक करता है और स्मार्टफोन में एक एप्लिकेशन इंस्टॉल करता है जो धोखेबाज को स्मार्ट फोन की रिमोट एक्सेस प्रदान करता है।

टिप्पणियां/सिफारिशें

ग्राहकों के विश्वास सहित लेन-देन का इलेक्ट्रॉनिक मोड

13. अनादि काल से, बैंकिंग उद्योग हमेशा एक अनिवार्य संस्थान रहा है जो किसी देश की अर्थव्यवस्था की स्थिरता और अनुरक्षण में महत्वपूर्ण योगदान देता है। पिछले 2-3 दशकों के दौरान प्रौद्योगिकी के आगमन ने पारंपरिक बैंकिंग प्रणाली में मौलिक रूप से क्रांति ला दी है जिससे न केवल देश में बल्कि दुनिया में बैंकिंग परिदृश्य में भी सुपष्ट बदलाव आया हैं। आज, बैंकिंग अब भौतिक रूप से बैंक शाखाओं में जाने तक ही सीमित नहीं है क्योंकि इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग प्रणाली में काफी वृद्धि हुई है और तेज गति से बढ़ भी रही है। यद्यपि, इंटरनेट बैंकिंग, एनईएफटी, आरटीजीएस और 'मोबाइल बैंकिंग' सहित विभिन्न प्रकार के डिजिटल उत्पादों और सेवाओं ने भारतीय बैंकिंग प्रणाली में प्रवेश किया है और वित्तीय लेनदेन को प्रभावित करने की विधि को पूरी तरह से बदल दिया है, एटीएम बैंकिंग, आरंभिक ई-बैंकिंग प्रणाली में से एक के रूप में, देश में सबसे लोकप्रिय तरीकों में से एक है। स्वचालित टेलर मशीन या एटीएम सबसे सुलभ और उल्लेखनीय बैंकिंग उत्पाद है जो सूचना और संचार प्रौद्योगिकी में नवाचार का परिणाम है। एटीएम के उपयोग से न केवल बैंकों को अपनी बैंकिंग सेवाओं का विस्तार करने में सहायता मिली, बल्कि इससे ग्राहकों को सुविधा और आसानी भी हुई है। शुरू में, एटीएम को ग्राहकों को नकदी प्रदान करने के लिए शुरु किया गया था, लेकिन बाद में, तकनीकी विकास के साथ, इसकी सेवाओं का विस्तार नकद निकासी, एक खाते से दूसरे खाते में निधि हस्तांतरण और ऑनलाइन भुगतान करने के लिए कर दिया गया है।

14. समिति ने नोट किया कि चूंकि भारतीय बैंकिंग प्रणाली के परिदृश्य में उल्लेखनीय बदलाव आया है, इसलिए पिछले कुछ वर्षों के दौरान इसे लेनदेन के डिजिटल मोड में बदल दिया गया है। एक तरफ एटीएम के बढ़ते उपयोग के साथ, एटीएम / ऑनलाइन धोखाधड़ी में भी दूसरी ओर अभूतपूर्व स्तर पर वृद्धि देखी गई है। आज, सामान्य रूप से बैंक धोखाधड़ी, और विशेष रूप से एटीएम धोखाधड़ी एक ऐसी नियमित घटनाएं बन गई है कि विभिन्न तकनीकी-संचालित तरीकों को अपनाने के बाद भी अपने ग्राहकों को इन धोखेबाजों से न बचाने के लिए बैंकों की विश्वसनीयता तेजी से कम हो रही

है। इस पृष्ठभूमि में, समिति सरकार और बैंकों से इन मुद्दों के समाधान के लिए प्रौद्योगिकी-संचालित अभिनव उपाय शुरू करने का आग्रह करती है ताकि लेनदेन के इलेक्ट्रॉनिक मोड का उपयोग करते समय ग्राहकों का विश्वास और कम न हो। इस संबंध में समिति लेन-देन के विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों का उपयोग करने वाले अपने ग्राहकों का विश्वास जीतने के लिए विभिन्न वित्तीय संस्थानों/बैंकों की 'कार्य योजना' जानना चाहेगी।

धोखेबाजों को मात देने के तरीके

15. अभ्यावेदन की जांच के दौरान समिति ने नोट किया कि अधिकांश बैंकिंग प्रचालन डिजिटल हो रहे हैं और लेन-देन के भौतिक रूप को इलेक्ट्रॉनिक मोड द्वारा तेज गति से प्रतिस्थापित किया जा रहा है, धोखेबाजों ने ग्राहकों को धोखा देने के लिए बैंकों की इलेक्ट्रॉनिक निगरानी और प्रौद्योगिकी-संचालित फायरबॉल को मात देने में भी धीरे-धीरे विशेषज्ञता प्राप्त कर ली है। यह निर्विवाद तथ्य है कि समिति ने यह भी स्वीकार किया है कि प्रत्येक दिन धोखेबाजों द्वारा बैंकों में धन जमा करने वाले ग्राहकों को धोखा देने/ठगने के लिए नए तरीके विकसित किए जा रहे हैं।

16. इस कालक्रम में, समिति ने नोट किया कि एटीएम क्लोनिंग, पिन और पासवर्ड पता लगाने, फिशिंग, स्किमिंग और ग्राहकों को धोखेबाजों द्वारा अपने खाते से संबंधित जानकारी उनको बताने के लिए फसलाने की घटनाएं, विशुद्ध रूप से इस धारणा के साथ कि ग्राहक कुछ बैंकिंग अधिकारियों से बातचीत कर रहे हैं और उसके बाद उनकी जमा राशि को गबन करना पूरे देश में एक दैनंदिनी घटना बन गई है। यद्यपि, बैंकों सहित लगभग सभी वित्तीय संस्थानों द्वारा सूचना के तेजी से और निरंतर प्रसार द्वारा अपने ग्राहकों को इन धोखेबाजों द्वारा अपनाई जा रही अधिक निपुण तकनीकों के बारे में आगाह करना और यह तथ्य भी है कि अधिकांश ग्राहक अब अधिक सतर्क हो गए हैं और इन धोखेबाजों के बहकावे में नहीं आते हैं, समिति यह अनुमान लगा सकती है कि अधिकांश घटनाओं में ये जालसाज न केवल बैंकों द्वारा तैयार की गई सूचना के प्रसार के तंत्र को मात देते हैं, बल्कि ग्राहकों के नए सतर्क रवैये को भी मात देते हैं, जिसके परिणामस्वरूप एटीएम और अन्य ऑनलाइन लेनदेन से संबंधित धोखाधड़ी की घटनाएं देश में कम होने के संकेत नहीं दिखे हैं। इसलिए समिति सरकार/बैंकों से आग्रह करती है कि वे हैकरों/धोखेबाजों को मात देने के लिए अपने तरीकों को अग्रसक्रिय रखें

और नियमित आधार पर अपने इलेक्ट्रॉनिक एंटी-स्किमिंग उपकरणों/फायरबॉल को अपडेट करते रहें। इस प्रयास में, बैंकों के प्रबंधन को अपने इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों को इंटर-लिंकिंग का भी प्रयास करना चाहिए ताकि इन धोखेबाजों द्वारा ग्राहकों को धोखा देने की नापाक गतिविधियों को अधिकतम संभव सीमा तक कम किया जा सके। सदन में प्रतिवेदन प्रस्तुत किए जाने के तीन महीने के भीतर इस संबंध में मंत्रालय द्वारा की गई कार्रवाई से समिति को अवगत कराया जाए।

<u>धोखाधड़ी से संबंधित शिकायतें दर्ज करने की प्रयोक्ता अनुकूल और एकीकृत प्रणाली</u>

17. समिति ने नोट किया है कि ग्राहकों द्वारा एटीएम धोखाधड़ी से संबंधित शिकायतें दर्ज करने में बैंकों के बीच कोई एकरूपता नहीं है। मंत्रालय द्वारा दिए गए उत्तरों से समिति ने यह अनुमान लगाया है कि कुछ बैंकों के ग्राहकों को कानून प्रवर्तन एजेंसियों के पास शिकायत दर्ज कराने की आवश्यकता होती है, जबकि अन्य बैंक स्वयं शिकायत दर्ज करते हैं और कुछ मामलों में कानून प्रवर्तन एजेंसियों के साथ समन्वय भी करते हैं। देश के विभिन्न क्षेत्रों में कार्यरत बैंकों के बीच छोटी राशि या एक लाख रुपये से अधिक जैसी बड़ी राशि की धोखाधड़ी के मामलों से निपटने में भी कोई एकरूपता नहीं है। इसके अलावा, एटीएम और/अथवा ऑनलाइन धोखाधड़ी के मामलों से निपटने वाले बैंकों में प्राधिकरण के स्तर पर कोई एकरूपता भी नहीं है।

18. समिति ने यह भी नोट किया कि जब भी इन जालसाजों द्वारा किसी ग्राहक को धोखा दिया जाता है, तो पहली और सबसे महत्वपूर्ण आवश्यकता उस बैंक की 'हेल्पलाइन' सेवाओं को सूचित करने से संबंधित होती है जहां ग्राहक का खाता है। हालांकि, चूंकि ऐसे अवसर होते हैं जब ग्राहक किसी अन्य बैंक के एटीएम का उपयोग करते हैं या विभिन्न ऑनलाइन भुगतान प्लेटफार्मों का उपयोग करते हैं, घोटालेबाजों द्वारा धोखा दिए जाने के बाद, वे अक्सर उलझन में पड़ जाते हैं कि तत्काल आधार पर किस बैंक से संपर्क करना है। इसलिए समिति का विचार है कि धोखाधड़ी से संबंधित शिकायतें दर्ज करने के लिए सभी बैंकों के लिए प्रयोक्ता अनुकूल और एक समान प्रणाली होनी चाहिए। इस संबंध में समिति इस बात पर विचार करने के बाद कि पुलिस, अग्निशमन विभाग और एम्बुलेंस सेवाओं के साथ ऑनलाइन

शिकायतें दर्ज करने की एक एकीकृत प्रणाली है, जोकि परेशानी मुक्त है, सभी बैंकों से एटीएम और ऑनलाइन दोनों तरह की धोखाधड़ी से संबंधित शिकायतें दर्ज करने की एक एकीकृत प्रणाली विकसित करने के लिए पर जोर देती है, जोकि पूरे देश में संचालित होगी। धोखाधड़ी से संबंधित शिकायतें दर्ज करने की एक एकीकृत प्रणाली विकसित करने की दृष्टि से, मंत्रालय को पुलिस, अग्निशमन विभाग, एम्बुलेंस सेवाओं आदि के समान आसानी से याद रखने योग्य एक टेलीफोन नंबर के आवंटन के लिए दूरसंचार मंत्रालय से भी परामर्श करना चाहिए। सदन में प्रतिवेदन प्रस्तुत किए जाने के तीन महीने के भीतर इस संबंध में मंत्रालय द्वारा की गई कार्रवाई से समिति को अवगत कराया जाए।

<u>बैंक से संबंधित धोखाधड़ी की जांच के लिए 'अखिल भारतीय एजेंसी' की स्थापना</u>

19. समिति ने अभ्यावेदन की जांच के समय नोट किया कि पिछले कुछ वर्षों के दौरान एटीएम, ऑनलाइन और बैंक से संबंधित अन्य धोखाधड़ी ने एक नया आयाम प्राप्त किया है, जो अब धोखेबाजों द्वारा दूरस्थ स्थान अर्थात् अधिकांश समय किसी राज्य/संघ राज्य क्षेत्र की भौगोलिक सीमाओं से परे यह कार्य किए जा रहे हैं। अपराध के इस विशेष चरित्र के कारण जब भी कोई धोखाधड़ी होती है, बैंक (ओं) और जांच एजेंसियों को क्षेत्राधिकार संबंधी गंभीर समस्या होती है जिसके कारण जांच की गति अक्सर मंद हो जाती है। यह भी एक सर्वविदित तथ्य है कि धोखेबाजों को धन के हस्तांतरण को रोकने के साथ-साथ जांच एजेंसियों द्वारा अपराधियों को पकड़ने में 'टाइम फैक्टर' सबसे महत्वपूर्ण निर्धारक तत्व है। इस संबंध में समिति ने यह भी अनुभव किया है कि किसी एकीकृत तंत्र के अभाव में एक ओर धोखेबाजों से धन की वसूली करना कठिन हो जाता है और दूसरी ओर ऐसे अपराधियों को पकड़ने और उन्हें न्याय के कटघरे में लाने में लंबा समय, यहां तक कि वर्षों का भी समय लग जाता है। इस कार्यात्मक समस्या को ध्यान में रखते हुए, समिति ने वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) से एक ऐसी 'विशेषज्ञ समिति' गठित करने की पुरजोर सिफारिश करती है, जिसमें बैंकों के अधिकारियों, गृह मंत्रालय और विधि मंत्रालय के वरिष्ठ अधिकारियों के साथ उनके कुछ वरिष्ठ अधिकारी शामिल हों, ताकि बैंक से संबंधित सभी ऑनलाइन धोखाधड़ी से निपटने के लिए 'अखिल भारतीय प्राधिकरण' के निर्माण की व्यवहार्यता का पता लगाया जा सके। उक्त 'विशेषज्ञ

समिति' को विभिन्न कानूनी आवश्यकताओं, प्रशासनिक ढांचे, क्षेत्राधिकार की सीमा आदि पर काम करने का अधिदेश दिया जाना चाहिए ताकि वे एक निर्दिष्ट समय के भीतर सरकार को अपना प्रतिवेदन दे सकें। सदन में प्रतिवेदन प्रस्तुत किए जाने के तीन महीने के भीतर इस संबंध में मंत्रालय द्वारा की गई कार्रवाई से समिति को अवगत कराया जाए।

नई दिल्ली;

12 दिसंबर, 2022

21 अग्रहायण, 1944(शक)

श्री हरीश द्विवेदी,

सभापति,

याचिका समिति

गोपनीय

याचिका समिति की पच्चीसवीं बैठक का कार्यवाही सारांश

याचिका समिति (सत्रहवीं लोकसभा) की पच्चीसवीं बैठक सोमवार, 12 दिसंबर, 2022 को दोपहर 1500 बजे से 1700 बजे तक, समिति कक्ष 3, ब्लॉक ए, संसदीय सौध (विस्तार), नई दिल्ली में हुई।

उपस्थित

श्री हरीश द्विवेदी - अध्यक्ष

सदस्य

2. श्री एंटो एन्टोनी
3. श्री हनुमान बेनीवाल
4. श्री संजय सदाशिवराव मांडलिक
5. डॉ जयंत कुमार रॉय
6. श्री अरविन्द सावंत
7. श्री बृजेन्द्र सिंह
8. श्री सुनील कुमार सिंह

सचिवालय

1. श्री टी. जी. चन्द्रशेखर - अपर सचिव
2. श्री राजू श्रीवास्तव - निदेशक

2. प्रारंभ में माननीय अध्यक्ष ने समिति के सदस्यों का बैठक में स्वागत किया।

3. इसके बाद समिति ने निम्न प्रतिवेदनों के प्रारूपों पर विचार किया:-

(i) *** *** *** *** *** ***

(ii) *** *** *** *** *** ***

(iii) *** *** *** *** *** ***

(iv) *** *** *** *** *** ***

(v) *** *** *** *** *** ***

(vi) मुंबई में इंडियन ओवरसीज बैंक, इंडियन बैंक, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया तथा केनरा बैंक द्वारा संचालित एटीएम में धोखाधड़ी की घटनाओं पर प्रभावी कदम उठाने और इससे संबंधित अन्य महत्वपूर्ण मुद्दों के संबंध में श्री अभिषेक से प्राप्त अभ्यावेदन पर प्रतिवेदन; तथा

(vii) *** *** *** *** *** ***

4. उपर्युक्त प्रतिवेदनों के प्रारूपों पर विस्तार से चर्चा करने के बाद समिति ने मामूली संशोधनों के बाद इन प्रतिवेदनों को स्वीकृत किया। समिति ने अध्यक्ष को प्रतिवेदनों के प्रारूपों को अंतिम रूप देने और उन्हें सदन में प्रस्तुत करने के लिए भी प्राधिकृत किया।

तत्पश्चात समिति की बैठक स्थगित हुई ।

***