

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

धोखाधड़ी

FRAUD



सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India

1911 से आपके लिए “केंद्रित” “CENTRAL” TO YOU SINCE 1911

आंचलिक कार्यालय, चेन्नई



राजभाषा कक्ष, आंचलिक कार्यालय, चेन्नई

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

मार्गदर्शन

श्री विवेक कुमार
फील्ड महाप्रबंधक, चेन्नई अंचल

विशिष्ट सहयोग

श्री वी. लक्ष्मण राव
उपमहाप्रबंधक

सहयोग

श्री सतीश एन तलरेजा, सहा. महाप्रबंधक
श्री विद्याधर पेड़नेकर, सहा. महाप्रबंधक
सुश्री गीता कृष्णन, सहा. महाप्रबंधक

संपादक एवं प्रस्तुतकर्ता

श्री हितेन्द्र धूमाल , मुख्य प्रबन्धक –राजभाषा, आंचलिक कार्यालय चेन्नई

संकलन सहयोग

सुश्री भक्ति सरकार, वरिष्ठ प्रबन्धक-राजभाषा, हैदराबाद क्षेत्र
श्री परसुराम राम, प्रबन्धक-राजभाषा, मदुरै क्षेत्र
सुश्री सबीता रानी, प्रबन्धक-राजभाषा, तिरुवनंतपुरम क्षेत्र
श्री महेश अहेर, सहायक प्रबन्धक-राजभाषा, चेन्नई क्षेत्र

प्रस्तावना

यह सर्वविदित है कि आज के इस तकनीकी युग में बैंकिंग में नित नए परिवर्तन हो रहे हैं। जहां एक ओर ग्राहकों के लिए नई-नई सुविधाओं का दायरा बढ़ा है, वहीं दूसरी ओर नए-नए जोखिमों का भी प्रादुर्भाव हुआ है। बैंकिंग धोखाधड़ी एक ऐसा जोखिम है जो न केवल ग्राहक और बैंक को आर्थिक नुकसान पहुंचाता है और स्टाफ के प्रति जवाबदेयता निर्धारित करता है बल्कि बैंक की विश्वसनीयता पर भी प्रश्न चिह्न खड़ा करता है। अतः यह आवश्यक है कि तकनीकी के उन्नयन के साथ-साथ बैंक और ग्राहक दोनों ही बैंकिंग धोखाधड़ी के प्रति सजग रहे, सावधान रहें।

मुझे प्रसन्नता है कि इसी उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए केंद्रीय कार्यालय, राजभाषा विभाग द्वारा हमारे अंचल के राजभाषा विभाग को “बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव” विषय पर हिन्दी में पुस्तक संकलित करने का उत्तरदायित्व सौंपा गया था, जिसके अंतर्गत विभाग द्वारा संकलित इस पुस्तक में विषय से संबंधित पहलुओं पर प्रकाश डाला गया है और इन धोखाधड़ियों से बचने के उपाय भी सुझाए हैं। मेरा आग्रह है कि स्टाफ बैंकिंग दायित्वों के निर्वहन में सभी नियमों का कड़ाई से अनुपालन करें एवं आस-पास होने वाली संदिग्ध गतिविधियों के प्रति भी सजगता बरते।

मुझे विश्वास है कि इस पुस्तक में समाहित सामग्री बैंक के समस्त स्टाफ सदस्यों हेतु अत्यंत लाभदायी रहेगी।

मैं अपने अंचल के राजभाषा विभाग द्वारा प्रकाशित इस पुस्तक के लिए अपनी शुभकामनाएं देता हूं।

(विवेक कुमार)

फील्ड महाप्रबंधक

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

अपनी बात

चेन्नई अंचल, राजभाषा कक्ष के सौजन्य से "बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव " विषय पर इस पुस्तक को प्रस्तुत करते हुए अत्यंत प्रसन्नता है.

बैंक जैसे सेवा उन्मुख संस्थान में अच्छी गुणवत्ता की ग्राहक सेवा का स्थान अत्यंत महत्वपूर्ण है. क्योंकि, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा ही बैंक को लाभदायक स्थिति में पहुंचाती है. हाल के वर्षों में भुगतान के डिजिटल तरीकों के उपयोग में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है. इससे न केवल ग्राहकों की सुविधा में सुधार हुआ है, बल्कि वित्तीय समावेशन के राष्ट्रीय उद्देश्य की प्राप्ति में भी काफी हद तक योगदान दिया है. जैसे-जैसे वित्तीय लेनदेन करने में आसानी हुई, खुदरा वित्तीय लेनदेन में धोखाधड़ी की संख्या में वृद्धि हुई है. जालसाज आम और भोले-भाले लोगों की गाढ़ी कमाई को ठगने के लिए नए-नए तरीकों का इस्तेमाल कर रहे हैं, खासकर बैंक से जुड़ने वाले उन नए प्रवेशकों को, जो तकनीकी-वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र से पूरी तरह परिचित नहीं हैं, धोखाधड़ी का सामना करना पड़ता है.

इस पुस्तिका को संकलित करने का एकमात्र उद्देश्य बैंकिंग धोखाधड़ी की विविध विधाओं से परिचित कराने का प्रयास है, ताकि बैंकर सजग हो. पुस्तिका में धोखाधड़ी पर भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों तथा हमारे बैंक की धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन नीति का भी समावेश किया गया है.

इस पुस्तक को तैयार करने में सहयोग हेतु मैं, अंचल के सभी राजभाषा अधिकारियों का आभार व्यक्त करता हूँ.

आशा है यह पुस्तक बैंककर्मियों के लिए उपयोगी सिद्ध होगी और वे अपने सुझाव व विचार हमें अवश्य अवगत कराएंगे.

हितेन्द्र धूमाल

मुख्य प्रबंधक- राभा

संकलनकर्ता कार्यालय : आंचलिक कार्यालय, चेन्नई

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव : विषयवस्तु

1. धोखाधड़ी से तात्पर्य :

परिभाषा, सामान्य धोखाधड़ी, धोखाधड़ी का अर्थ, बैंक धोखाधड़ी, वित्तीय धोखाधड़ी, बैंक धोखाधड़ी क्या है?, आरबीआई द्वारा धोखाधड़ी का वर्गीकरण, बैंक धोखाधड़ी के प्रमुख कारण,

1-9

2. बैंकिंग धोखाधड़ी के प्रकार :

ऑनलाइन बैंकिंग धोखाधड़ी – फिशिंग स्पूफिंग टेलीफोन धोखाधड़ी – विशिंग, भुगतान कार्ड धोखाधड़ी –स्किमिंग, टेलीमार्केटिंग ऑफर और प्रचार, खोया/चोरी कार्ड-अनधिकृत लेनदेन, चेक धोखाधड़ी, घोटाले, पहचान की चोरी

10-17

3. साइबर अपराध एवं रोकथाम :

साइबर अपराध के प्रकार, सुरक्षित इन्टरनेट बैंकिंग कार्यप्रणाली, सुरक्षित ई मेल कार्यप्रणाली, एटीएम का सुरक्षित उपयोग, प्वाइंट ऑफ सेल, ई-कॉमर्स, मोबाइल बैंकिंग,

17-24

4. धोखाधड़ी पर भारतीय रिजर्व बैंक के प्रावधान :

रिपोर्टिंग हेतु धोखाधड़ी का वर्गीकरण, भारतीय रिजर्व बैंक को धोखाधड़ी की सूचना देना, बेईमान उधारकर्ताओं द्वारा की गई धोखाधड़ी, बहुबैंकिंग व्यवस्था वाले उधारखातों में धोखाधड़ी, धोखाधड़ी प्रयास के मामलों, त्रैमासिक विवरणियाँ- बकाया धोखाधड़ी पर रिपोर्ट, धोखाधड़ी मामलों को बंद करना, धोखाधड़ी पर प्रगति रिपोर्ट, बोर्ड को रिपोर्ट, धोखाधड़ी की त्रैमासिक समीक्षा, वार्षिक समीक्षा, पुलिस/सीबीआई को सूचना के निर्देश, डीडी/चेक के नकदीकरण पर शिकायत, चोरी,संधमारी डकैती और बैंक डकैती के मामलों की रिपोर्टिंग

25-41

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव : विषयवस्तु

5. धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन नीति 2021-22 :

प्रस्तावना, कार्यक्षेत्र, उद्देश्य, परिभाषा, वर्गीकरण, प्रणाली और नियंत्रण, धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन प्रक्रिया, प्रेरणा का कारक एवं रिपोर्टिंग के दायित्व, धोखाधड़ी की रोकथाम, मानव संसाधन नीतियों में नियंत्रण और हतोत्साहन, धोखाधड़ी का पता लगाना, आरबीआई को रिपोर्टिंग, विलफुल डिफाल्ट, रिपोर्टिंग ढांचा, धोखाधड़ी के मामलों का निर्णय करने वाला प्राधिकरण, रिपोर्टिंग प्रक्रिया प्रवाह और समय सीमा, नीति के तहत कर्तव्य एवं जिम्मेदारियाँ, स्टाफ की जिम्मेदारी, बोर्ड को रिपोर्ट, त्रैमासिक रिपोर्ट, वार्षिक समीक्षा, बड़े मूल्य की धोखाधड़ी पर विशेष समिति, पुलिस/सीबीआई को रिपोर्टिंग के निर्देश, धोखाधड़ी की रोकथाम एवं प्रबंधन ढांचा, धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन प्रकोष्ठ, धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन और आरबीआई को रिपोर्टिंग, धोखाधड़ी के नुकसान की वसूली, धोखाधड़ी के मामलों को बंद करना, ग्राहक एवं कर्मचारी जागरूकता, धोखाधड़ी की रोकथाम पर कर्मचारियों को पुरस्कृत करना, नीति की समीक्षा, आरबीआई मास्टर निर्देश, रिपोर्टिंग प्रारूप, प्रत्यायोजित शक्तियाँ

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

धोखाधड़ी से तात्पर्य

परिभाषा

ऑक्सफोर्ड डिक्शनरी में धोखाधड़ी को आपराधिक धोखा, अन्यायपूर्ण लाभ हासिल करने के लिए झूठे अभ्यावेदन का उपयोग, बेईमान बनावटी या छल के रूप में वर्णित किया गया है।

आम बोलचाल में, इसे बेईमान व्यवहार के रूप में समझाया जा सकता है जिसके द्वारा एक व्यक्ति दूसरे व्यक्ति पर लाभ प्राप्त करता है या लाभ प्राप्त करता है। लाभ व्यक्ति को स्वयं या किसी और को मिल सकता है।

सामान्य धोखाधड़ी

भारतीय अनुबंध अधिनियम की धारा 17 के अनुसार धोखाधड़ी की परिभाषा

धोखाधड़ी का अर्थ है और इसमें शामिल है निम्नलिखित में से कोई भी कार्य जो किसी पक्ष द्वारा या उसकी मिलीभगत से, या उसके एजेंट द्वारा, किसी अन्य पार्टी या उसके एजेंट को धोखा देने के इरादे से, या उसे अनुबंध में प्रवेश करने के लिए प्रेरित करने के लिए अनुबंध में किया गया है,

सुझाव, एक तथ्य के रूप में, जो सच नहीं है, उस व्यक्ति द्वारा जो उस पर विश्वास नहीं करता है और वह व्यक्ति जो सुझाव को सच मानता है;

जानकारी या विश्वास रखने वाले व्यक्ति द्वारा किसी तथ्य का सक्रिय रूप से छिपाना

निभाने के किसी भी इरादे के बिना किया गया वादा;

धोखा देने के लिए उपयुक्त कोई अन्य कार्य;

ऐसा कोई कार्य या चूक जिसे कानून विशेष रूप से कपटपूर्ण घोषित करता है।

इस परिभाषा में, निम्नलिखित बात पर जोर दिया गया है:

- दूसरे पक्ष को 'धोखा देने का इरादा'
- निम्नलिखित तथ्य के साथ उस पक्ष को करार में शामिल करने हेतु प्रेरित करना

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- जानबूझकर असत्य सुझाव देकर
- तथ्यों को सक्रियता से छुपाकर
- झूठे वादों द्वारा
- धोखे द्वारा
- भूल-चूक से

भारतीय अनुबंध अधिनियम के अनुसार धोखाधड़ी या गलत बयानी का प्रभाव यह है कि कोई व्यक्ति इसके कारण हुई 'नुकसान' के लिए संपर्क कर सकता है या अनुबंध के उल्लंघन के लिए सिविल कोर्ट में मुकदमा कर सकता है. इसका अर्थ यह है कि कपटपूर्ण कृत्यों के लिए उपलब्ध उपाय या सहारा केवल दीवानी कार्रवाई है.

इस अर्थ में धोखाधड़ी को "ए डिक्शनरी ऑफ अकाउंट्स (एरिक एल. कोहलर)" के तहत परिभाषित किया गया है:

"किसी अन्य को धोखा देने या घायल करने के इरादे से धोखे या कृत्रिमता का सफल अभ्यास. आमतौर पर धोखाधड़ी में जानबूझकर गलत बयानी करना, किसी अन्य व्यक्ति को उसके नुकसान के लिए कुछ करने के लिए प्रेरित करने के लिए या किसी भौतिक तथ्य का खुलासा करने में विफलता के उद्देश्य से किसी भौतिक तथ्य को जानबूझकर छिपाना शामिल है. इस प्रकार एक व्यक्ति को धोखाधड़ी से संपत्ति का दावा छोड़ने, कानूनी अधिकारों को माफ करने या एक नुकसानदेह अनुबंध में प्रवेश करने के लिए गुमराह किया जा सकता है.

किन्तु यह विचार कि धोखाधड़ी में केवल नागरिक देनदारियां शामिल हैं, गलत और भ्रामक है क्योंकि इसमें निहित नागरिक देनदारियों के अलावा धोखाधड़ी में आपराधिक तत्वों के बड़े निशान मौजूद हैं.

धोखाधड़ी, छिपाना, जालसाजी, दुर्विनियोग, विश्वास का उल्लंघन और ऐसी सामग्री जो प्रत्येक धोखाधड़ी में किसी न किसी रूप में मौजूद हैं या भारत सहित दुनिया के कानूनों में समान दंड के साथ आपराधिक गतिविधियों के रूप में मानी जाती है. .

इसलिए, 'धोखाधड़ी' को एक आपराधिक गतिविधि के रूप में परिभाषित करने और उपयुक्त दंड का सुझाव देने की नितांत आवश्यकता है.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

सौभाग्य से, भारतीय अनुबंध अधिनियम में निहित परिभाषा धोखे, झूठे वादों आदि के बारे में बताती है, जो भारतीय दंड संहिता (आईपीसी) में धोखाधड़ी की धाराओं (415 से 420) द्वारा कवर की जाती हैं, जबकि छुपाना पहले से ही एक आपराधिक अपराध है (धारा 421-424 तक)।

इस अर्थ में, भारतीय अनुबंध अधिनियम में दी गई धोखाधड़ी की परिभाषा को उपयुक्त संशोधनों के साथ 'धोखाधड़ी' को एक आपराधिक गतिविधि के रूप में स्पष्ट रूप से परिभाषित करने के लिए आईपीसी में एक धारा के रूप में पेश किया जा सकता है। इस प्रकार के अपराधों के लिए उपयुक्त दंड भी निर्धारित किया जा सकता है।

अतः हम धोखाधड़ी को निम्नानुसार परिभाषित कर सकते हैं:

धोखाधड़ी का अर्थ है

धोखाधड़ी में वे सभी कार्य शामिल हैं, जो किसी व्यक्ति द्वारा, या उसकी मिलीभगत से, या उसके एजेंट द्वारा धोखा देने या वास्तव में धोखा देने या छिपाने या मिथ्याकरण या जाली दस्तावेजों, खातों या दुर्विनियोजन में लिप्त होने के इरादे से किया गया है, जिसके परिणामस्वरूप मौद्रिक हानि के साथ या उसके बिना किसी व्यक्ति को गलत लाभ होता है।

बैंक धोखाधड़ी

यह पाया गया है कि बैंक धोखाधड़ी की एक उचित परिभाषा का प्रयास भी आज तक किसी ने नहीं किया है। यह एक स्वाभाविक परिणाम है कि यदि 'धोखाधड़ी' शब्द को स्वयं ठीक से परिभाषित नहीं किया गया है, तो इस बात की कोई संभावना नहीं हो सकती है कि बैंक धोखाधड़ी को अलग से परिभाषित किया गया हो।

सभी बैंक धोखाधड़ी के मामलों में, आईपीसी के तहत वर्तमान में धोखाधड़ी, छुपाने, जालसाजी, दुर्विनियोग, विश्वास भंग, आपराधिक साजिश आदि को कवर करने वाली धाराओं को लागू किया गया है चूंकि बैंक धोखाधड़ी और उसके लिए दंड को परिभाषित करने के लिए आईपीसी में कोई उचित धारा नहीं थी। अभी भी कानूनी अर्थों में बैंक धोखाधड़ी की कोई उचित परिभाषा नहीं है। हालांकि, बीडी नारंग और

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

उनकी टीम द्वारा बड़े मूल्य के बैंक धोखाधड़ी पर निम्नलिखित परिभाषा देने का प्रयास किया है:

बैंक धोखाधड़ी किसी भी व्यक्ति द्वारा बैंकिंग लेनदेन के दौरान या बैंकों में मैनुअल रूप से या कंप्यूटर सिस्टम के तहत बनाए गई खाता बही में जानबूझ कर की गई भूल-चूक है, जिसके परिणामस्वरूप किसी व्यक्ति को अस्थायी अवधि के लिए या अन्यथा एवं बैंक को किसी भी मौद्रिक हानि के साथ या बिना गलत तरीके से लाभ होता है.

संशोधन के साथ बैंक धोखाधड़ी के लिए निम्नलिखित परिभाषा का प्रयास किया गया है:

बैंक धोखाधड़ी से तात्पर्य में ऐसे कार्य शामिल है जो किसी व्यक्ति द्वारा उसकी मिलीभगत से, या उसके एजेंट द्वारा बैंकर सहित धोखा देने या वास्तव में धोखा देने या छुपाने या जाली दस्तावेजों, खातों या दुर्विनियोजन में लिप्त होने के इरादे से किया जाता है, जिसके परिणामस्वरूप बैंकिंग लेनदेन के दौरान किसी भी व्यक्ति को मौद्रिक हानि के साथ या उसके बिना गलत तरीके से लाभ प्राप्त होता है.

वित्तीय धोखाधड़ी

आरंभ में भारत में वित्तीय धोखाधड़ी को अपराध के रूप में परिभाषित नहीं किया गया था , इस तथ्य के बावजूद कि वित्तीय संस्थानों और बैंकों को उधारकर्ताओं द्वारा अक्सर बैंकों के कर्मचारियों और वित्तीय संस्थानों की मिलीभगत से की गई इन धोखाधड़ियों में भारी नुकसान होता है, हर्षद मेहता घोटाला, गायब हो रही कंपनियों के घोटाले, प्लांटेशन कंपनी घोटाले, गैर-बैंकिंग कंपनियों के घोटाले, म्यूचुअल फंड घोटाले और केतन पारेख घोटाले जैसे बड़े धोखाधड़ी बाद आरबीआई ने बैंक धोखाधड़ी के कानूनी पहलुओं पर वर्ष 2001 में डॉ एनएल मित्रा की अध्यक्षता में एक विशेषज्ञ समिति का गठन किया था. जिन्होंने वित्तीय धोखाधड़ी के लिए निम्नलिखित परिभाषा दी है.

वित्तीय मध्यस्थ सहित किसी व्यक्ति को वित्तीय धोखाधड़ी करने वाला माना जाएगा यदि

- वह पूंजी बाजार में अनुचित व्यवहार करता है

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- मूल्य में हेराफेरी करता है.
- किसी को गलत तरीके से नुकसान पहुंचाने और या गलत तरीके से लाभ या ऐसी अन्य गतिविधियों से बाजार के नियमों का पालन नहीं करता, जो समय-समय पर बोर्ड द्वारा निर्धारित की जाती हैं.

इस तरह की गतिविधियों के लिए आरोपित व्यक्तियों को बाजार में काम करने के लिए स्थायी रूप से अयोग्य घोषित कर दिया जाएगा और उन्हें सात साल तक की सजा हो सकती है और बाजार को हुए नुकसान का पांच गुना तक जुर्माना हो सकता है.

बैंक धोखाधड़ी क्या हैं?

बड़ी राशि के बैंक धोखाधड़ी पर बीडी नारंग के अध्ययन समूह के अनुसार, निम्नलिखित विशेषताओं वाले किसी भी लेनदेन को बैंक धोखाधड़ी के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है.

- नकदी की कमी
- ड्राफ्ट/चेक/यात्री चेक, लाभांश वारंट आदि का धोखाधड़ी से नकदीकरण.
- भुनाने के लिए किया गया चेक, ड्राफ्ट, बिल आदि का कपटपूर्ण पृष्ठांकन
- गैर-मौजूदा व्यक्ति के नाम पर फर्जी बैंक खाते खोलना
- बैंक स्टाफ की मिलीभगत से या उसके बिना नकली लिखत एकत्र करना
- नकली टेलीग्राफिक/मेल ट्रांसफर, अवैयक्तिक खातों के अनधिकृत नामे और/या खातों की किताबों में प्रविष्टियों में हेरफेर करके किसी भी अनधिकृत लेनदेन के माध्यम से धन की हेराफेरी
- बिना किसी प्रतिफल के सावधि जमा, जमा शेष, स्टॉक निवेश करना, और ड्राफ्ट, भुगतान आदेश जारी करना, आदि
- पिछले विवरण में दिखाए गए आंकड़ों के सापेक्ष स्टाक नहीं होना
- वित्तीय विवरणों में हेराफेरी

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- खातों/बही में देयता दर्ज किए बिना साख पत्र, बैंक गारंटी आदि जारी करना
- उचित व्यापार लेनदेन के बिना जाली व्यापार दस्तावेजों या दस्तावेजों की डिस्काउंटिंग
- प्रत्यायोजित अधिकारों का उल्लंघन
- कंप्यूटर कोड का दुरुपयोग और कंप्यूटर सिस्टम की सुरक्षा का उल्लंघन

आरबीआई द्वारा धोखाधड़ी का वर्गीकरण

एकरूपता के लिए धोखाधड़ी के मामलों की रिपोर्टिंग में, आईपीसी के प्रावधानों के आधार पर बैंक धोखाधड़ी के वर्गीकरण के प्रश्न पर विचार किया गया है और धोखाधड़ी को निम्नानुसार वर्गीकृत किया गया है

- दुर्विनियोजन और आपराधिक विश्वास भंग
- जाली लिखतों के माध्यम से नकदीकरण, खातों की पुस्तकों में हेराफेरी या फर्जी खातों के माध्यम से और संपत्ति का रूपांतरण
- इनाम या अवैध संतुष्टि के लिए दी गई अनधिकृत क्रेडिट सुविधाएं
- लापरवाही और नकदी की कमी
- धोखाधड़ी और जालसाजी
- विदेशी मुद्रा लेनदेन में अनियमितताएं
- किसी अन्य प्रकार की धोखाधड़ी जो ऊपर दिए गए विशिष्ट शीर्षों के अंतर्गत नहीं आती है.

उपरोक्त मद में उल्लिखित 'लापरवाही और नकदी की कमी' के मामलों को धोखाधड़ी के रूप में सूचित किया जाना चाहिए यदि धोखाधड़ी/धोखाधड़ी का इरादा संदिग्ध/साबित हो.

चोरी और संधमारी के मामलों को धोखाधड़ी के रूप में दर्ज नहीं किया जाना चाहिए. चोरी, संधमारी, डकैती के सभी मामले अलग-अलग दर्ज किए जा सकते हैं.

घोष समिति (1990) ने बैंकों में हुई धोखाधड़ी को निम्नानुसार वर्गीकृत किया था:

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- बैंक के संघटकों द्वारा दी गई नकदी और प्रेषण में नकदी का दुरुपयोग
- जाली लिखतों के माध्यम से जमा खातों से आहरण
- फर्जी नाम से खाता खोलकर परक्राम्य लिखतों का नकदीकरण
- खातों/बही में हेराफेरी के माध्यम से दुर्विनियोजन
- समाशोधन लेनदेन के माध्यम से धोखाधड़ी को अंजाम देना
- उधार देने/विवेकाधीन शक्ति का दुरुपयोग/ओवरस्टेपिंग, क्रेडिट वितरण में निर्धारित मानदंडों/प्रक्रियाओं का पालन न करना आदि.
- साख पत्र खोलना/जारी करना, बैंक गारंटी, उचित अधिकार और विचार के बिना बिलों की सह-स्वीकृति
- विदेशी मुद्रा लेनदेन में धोखाधड़ी, मुख्य रूप से विनिमय नियंत्रण मैनुअल प्रावधानों का पालन न करना

बैंक धोखाधड़ी के प्रमुख कारण

बैंकों में धोखाधड़ी और कदाचार से संबंधित विभिन्न पहलुओं की जांच के लिए घोष समिति की रिपोर्ट (1990) के अनुसार, धोखाधड़ी के अपराध के प्रमुख कारण निम्नलिखित हैं.

- पर्यवेक्षी कर्मचारियों के साथ-साथ परिचालन कर्मचारियों द्वारा निर्धारित प्रणालियों और प्रक्रियाओं के पालन में ढिलाई
- बैंक के उन संघटकों पर अति विश्वास
- समय-परीक्षित सुरक्षा उपायों के पालन में अधिकारियों की ढिलाई का फायदा उठाकर बेईमान संघटकों द्वारा की गई धोखाधड़ी
- नियंत्रण विवरणियों की समय पर प्राप्ति और उनकी संवीक्षा में नियंत्रक अधिकारियों की उपेक्षा
- कर्मचारियों/अधिकारियों के नियमित रोटेशन/स्थानांतरण का अभाव

श्री बी.डी. नारंग की अध्यक्षता में बड़े मूल्य की बैंक धोखाधड़ी पर एक समिति द्वारा धोखाधड़ी के अपराध में निम्नलिखित कारकों की पहचान की गई थी:

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- जमा और उधार दोनों ही खातों में गलत व्यक्तियों की पहचान
- उचित पहचान के बिना बिचौलियों/दलालों के रूप में कार्य करने वाले कुछ व्यक्तियों को तथाकथित जमाकर्ताओं/उधारकर्ताओं () के एजेंट के रूप में लिया गया तथा जिनकी पहचान भी सत्यापित नहीं की गई.
- इन लोगों को प्रतिभूतियों सहित बैंक की स्टेशनरी तक आसान पहुंच प्रदान की गई, जिससे वे जाली हस्ताक्षर कर सकें.
- नए खोले गए खातों में बड़ी जमा और नामे तथा नकद लेनदेन पर कर्मचारियों को संदेह नहीं हुआ और लेनदेन की वास्तविकता को सत्यापित करने का कोई प्रयास नहीं किया गया. नए खोले गए खातों में भी भारी नकद निकासी की अनुमति दी गई.
- अंतर-शाखा खातों का मिलान, समायोजन खातों का समाशोधन, नामिनल खातों में बड़ी बकाया प्रविष्टियों का अधिक दिनों तक लंबित रहना.
- विशेष रूप से नियंत्रण विवरणियों और हाउसकीपिंग की प्राप्ति और संवीक्षा के संबंध में नियंत्रण अधिकारियों की अप्रभावी भूमिका .
- खाताबहियों का मिलान नहीं किया जाना.
- बैंक की महत्वपूर्ण लेखन सामग्री, हस्तस्थ स्टॉक, मांगपत्र, अभिरक्षा, संचलन, हानि, आदि की उचित निगरानी नहीं किया जाना.
- उधार खातों का मूल्यांकन और समीक्षा रूटीन आधार पर किया जाना तथा पूर्व चेतावनी संकेतों पर कार्रवाई न करना.
- उचित मूल्यांकन के बिना स्थानीय साख पत्र सीमा की स्वीकृति, ऋण सीमा के बाहर ऐसी सीमा की स्वीकृति.
- जांच एजेंसियों द्वारा जांच को पूरा करने में अत्यधिक देरी और विभागीय कार्रवाई को पूरा करने में भी देरी
- बुक कीपिंग और पर्यवेक्षण से संबंध नहीं रखने वाले विक्रेताओं और कर्मचारियों को असीमित कंप्यूटर एक्सेस प्रदान किया गया.
- समवर्ती लेखापरीक्षा की प्रणाली अपने उद्देश्यों में सफल नहीं.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

बैंकों में धोखाधड़ी और कदाचार की बढ़ती घटनाओं ने भारत सरकार को धोखाधड़ी की रोकथाम और पता लगाने की दिशा में प्रभावी कदम उठाने के लिए मजबूर किया है.

भारत सरकार के कहने पर, आरबीआई के गवर्नर ने आरबीआई के पूर्व डिप्टी गवर्नर ए घोष के साथ बैंकों में धोखाधड़ी और कदाचार से संबंधित विभिन्न पहलुओं की जांच के लिए एक उच्च स्तरीय समिति का गठन किया था.

- बैंक धोखाधड़ी की बढ़ती घटनाओं के कारणों की जांच करना और उसके लिए उपचारात्मक उपाय सुझाना.
- शाखाओं के संचालन पर पर्यवेक्षण और नियंत्रण के लिए मौजूदा प्रणालियों की पर्याप्तता की जांच करना.
- बैंकों में मौजूदा सतर्कता तंत्र की पर्याप्तता की जांच करना और सुधार का सुझाव देना.
- मौजूदा व्यवस्था और उसके संभावित सुधारों को ध्यान में रखते हुए आरबीआई, सरकार, सीबीआई और सीवीसी के बीच बेहतर समन्वय सुनिश्चित करने के उपायों पर सलाह देना.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

बैंकिंग धोखाधड़ी के प्रकार

ऑनलाइन बैंकिंग धोखाधड़ी

ए) फ़िशिंग

फ़िशिंग धोखेबाजों द्वारा आपके बैंकिंग विवरण के लिए 'मछली' पकड़ने जैसा एक प्रयास है. फ़िशिंग का प्रयास आमतौर पर एक ई-मेल के रूप में होता है जो बैंक जैसे वैध स्रोत से प्रतीत होता है. ई-मेल आमतौर पर आपको एक लिंक पर क्लिक करने के लिए प्रोत्साहित करता है जो आपको आपके विवरण को कैप्चर करने के लिए डिज़ाइन किए गए एक कपटपूर्ण लॉग ऑन पेज पर ले जाता है. ई-मेल पते सार्वजनिक रूप से उपलब्ध स्रोतों से या यादृच्छिक रूप से उत्पन्न सूचियों के माध्यम से प्राप्त किए जा सकते हैं. इसलिए, यदि आपको कोई ऐसा ई-मेल प्राप्त होता है जो बैंक से आया प्रतीत हो, तो इसका अर्थ यह नहीं है कि आपका ई-मेल पता, नाम, या कोई अन्य जानकारी बैंक के सिस्टम से दी गई हो.

जालसाज कैसे काम करते हैं?

- जालसाज यह दावा करते हुए नकली ई-मेल भेजेंगे कि आपकी जानकारी से छेड़छाड़ की गई है, जिसके कारण बैंक खाता निष्क्रिय/निलंबित कर दिया गया है, और आपसे क्रेडिट कार्ड नंबर, व्यक्तिगत जैसी आपकी जानकारी/लेन-देन की प्रामाणिकता की पुष्टि करने के लिए कहेंगे. पहचान संख्या (पिन), पासवर्ड या व्यक्तिगत जानकारी, जैसे कि माता का पहला नाम आदि.
- कुछ ई-मेल को तो आसानी से धोखाधड़ी के रूप में पहचानना जा सकता है जबकि वैध स्रोत से प्राप्त ईमेल के संबंध में सावधानी बरतने की आवश्यकता है. आपको केवल "प्रेषक" फ़्रील्ड में नाम या पते पर भरोसा नहीं करना चाहिए, क्योंकि इसे आसानी से दोहराया जा सकता है.
- बहुत बार, ऐसे फ़िशिंग ई-मेल में वर्तनी की गलतियाँ हो सकती हैं. यहां तक कि नकली वेबसाइटों के लिंक में भी वर्तनी की गलतियों वाले URL हो सकते हैं, जो आपको बैंक की तरह दिखने वाली नकली वेबसाइट पर ले जा सकते हैं.
- कुछ नकली ई-मेल आपको एक सर्वेक्षण पूरा करने और/या कुछ सवालों के जवाब देने के बदले में पुरस्कार या उपहार प्रमाण पत्र देने का वादा करते हैं. कथित पुरस्कार प्राप्त करने के लिए, आपको अपनी व्यक्तिगत जानकारी प्रदान करने के लिए कहा जा सकता है.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- ऐसा लगता है कि कुछ नकली ई-मेल कंपनियों द्वारा नौकरी देने के लिए भेजे गए हैं। ये अक्सर वर्क-एट-होम पदों के लिए होते हैं। नकली ई-मेल आपको वास्तविक दिखाई देने वाली सावधानीपूर्वक डिज़ाइन की गई नकली वेबसाइटों की ओर निर्देशित कर सकते हैं। इसलिए ऐसी वेबसाइटें आपको बहुत समान और परिचित लग सकती हैं, लेकिन वास्तव में अवैध उपयोग के लिए व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करने के लिए उपयोग की जाती हैं।
- इस तरह के ई-मेल तात्कालिकता या खतरे की भावना व्यक्त करने का प्रयास करते हैं। उदाहरण: "यदि आप जवाब नहीं देते हैं तो आपका खाता बंद कर दिया जाएगा या अस्थायी रूप से निलंबित कर दिया जाएगा।" या, "यदि आप जवाब नहीं देते हैं तो आपसे शुल्क लिया जाएगा।"

फ़िशिंग से स्वयं को बचाने के लिए युक्तियाँ

- बैंक कभी भी गोपनीय जानकारी मांगने वाले ई-मेल नहीं भेजेगा। यदि आपको अपने इंटरनेट बैंकिंग सुरक्षा विवरण जैसे पिन, पासवर्ड या खाता संख्या का अनुरोध करने वाला एक ई-मेल प्राप्त होता है, तो आपको जवाब नहीं देना चाहिए।
- जब भी आप किसी वेबसाइट तक पहुंचने के लिए किसी लिंक का उपयोग करते हैं, तो वेबसाइट के URL की जांच करना सुनिश्चित करें और इसकी तुलना मूल से करें।
- संदिग्ध ई-मेल को बिना खोले ही डिलीट कर दें। यदि आप उन्हें खोलते हैं, तो उनमें शामिल किसी भी लिंक या अटैचमेंट पर क्लिक न करें।
- यदि आपको ई-मेल के माध्यम से नौकरी का प्रस्ताव मिलता है, तो सुनिश्चित करें कि यह प्रस्ताव किसी वास्तविक और प्रतिष्ठित कंपनी से है।

बी) स्फूफिंग

वेबसाइट स्फूफिंग धोखाधड़ी करने के इरादे से एक वेबसाइट बनाने का कार्य है, एक धोखाधड़ी के रूप में। स्फूफ साइटों को वैध बनाने के लिए, फ़िशर वास्तविक वेबसाइटों के नाम, लोगो, ग्राफिक्स और यहां तक कि कोड का उपयोग करते हैं। वे आपकी ब्राउज़र विंडो के शीर्ष पर पता फ़्रील्ड में दिखाई देने वाले URL और निचले दाएं कोने में दिखाई देने वाले पैडलॉक आइकन को भी नकली बना सकते हैं।

जालसाज कैसे काम करते हैं?

जालसाज एक नकली वेबसाइट के लिंक के साथ ई-मेल भेजते हैं जो आपसे खाते से संबंधित जानकारी को अपडेट या पुष्टि करने के लिए कहते हैं। यह आपके इंटरनेट

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

बैंकिंग यूजर आईडी, पासवर्ड, पिन, भुगतान कार्ड / बैंक खाता संख्या, कार्ड सत्यापन मूल्य (सीवीवी) संख्या, आदि जैसी संवेदनशील खाता संबंधी जानकारी प्राप्त करने के इरादे से किया जाता है।

नकली वेबसाइटों से बचने के तरीके

- बैंक कभी भी गोपनीय जानकारी मांगने वाले ई-मेल नहीं भेजेगा। यदि आपको अपने इंटरनेट बैंकिंग सुरक्षा विवरण जैसे पिन, पासवर्ड या खाता संख्या का अनुरोध करने वाला एक ई-मेल प्राप्त होता है, तो आपको जवाब नहीं देना चाहिए।
- पैडलॉक आइकन की जांच करें: ब्राउज़र की विंडो में कहीं पैडलॉक आइकन प्रदर्शित करने के लिए वेब ब्राउज़र में एक वास्तविक मानक है। उदाहरण के लिए, Microsoft इंटरनेट एक्सप्लोरर ब्राउज़र विंडो के नीचे दाईं ओर लॉक आइकन प्रदर्शित करता है। साइट की सुरक्षा का विवरण देखने के लिए अपने वेब ब्राउज़र में उस पर क्लिक करें (या डबल-क्लिक करें)। आपके लिए यह जांचना महत्वपूर्ण है कि यह प्रमाणपत्र किसके लिए जारी किया गया है, क्योंकि कुछ धोखाधड़ी वाली वेबसाइटों में ब्राउज़र के पैडलॉक आइकन की नकल करने के लिए पैडलॉक आइकन हो सकता है।
- वेबपेज का यूआरएल जांचें: वेब ब्राउज़ करते समय, URL (वेब पेज के पते) "http" अक्षरों से शुरू होते हैं। हालांकि, एक सुरक्षित कनेक्शन पर, प्रदर्शित पता "https" से शुरू होना चाहिए - अंत में "s" नोट करें।

टेलीफोन धोखाधड़ी

ए) विशिंग

विशिंग वॉयस और फ़िशिंग का एक संयोजन है जो वॉयस ओवर इंटरनेट प्रोटोकॉल (वीओआईपी) तकनीक का उपयोग करता है, जिसमें धोखेबाज ग्राहकों को फोन पर अपने व्यक्तिगत और वित्तीय विवरण प्रदान करने के लिए धोखा देने के प्रयास में बैंक जैसी वास्तविक कंपनियों का प्रतिनिधित्व करने का दिखावा करते हैं।

जालसाज कैसे काम करते हैं?

1. जालसाज एक स्वचालित डायलर स्थापित करता है, जो एक क्षेत्र के सभी फोन नंबरों पर कॉल करने के लिए एक मॉडेम का उपयोग करता है।
2. जब फोन का उत्तर दिया जाता है, तो ग्राहक को सचेत करने के लिए एक स्वचालित रिकॉर्डिंग चलाई जाती है कि उसके भुगतान कार्ड में अवैध गतिविधि है और ग्राहक को समस्या को ठीक करने के लिए कॉल के साथ आगे बढ़ना चाहिए। आम तौर पर यह ग्राहक को लाइन पर रहने के लिए कहेगा या अनुरोध

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

करेगा कि वे एक विकल्प का चयन करें या रिकॉर्ड किए गए फोन नंबर पर तुरंत कॉल करें.

3. जब ग्राहक कॉल के साथ आगे बढ़ना चुनता है, तो कंप्यूटर से उत्पन्न आवाज या लाइव व्यक्ति ग्राहक को बताएगा कि वे 'खाता सत्यापन' पर पहुंच गए हैं और ग्राहक को अपनी व्यक्तिगत और वित्तीय जानकारी दर्ज करने या बताने का निर्देश देते हैं. एक विशर के पास ग्राहक के बारे में कोई वास्तविक जानकारी नहीं हो सकती है और वह ग्राहक को 'सर' और 'मैडम' के रूप में संबोधित करेगा, न कि नाम या उपसर्ग 'मिस्टर...' या 'सुश्री...' से.
4. कॉल पर विशर भुगतान कार्ड नंबर और पिन, समाप्ति तिथि, जन्म तिथि, बैंक खाता संख्या आदि जैसे विवरण प्राप्त कर सकता है.
5. एक बार जब कोई ग्राहक अनुरोधित जानकारी प्रदान करता है, तो "विशर" के पास धोखाधड़ी के साथ आगे बढ़ने के लिए आवश्यक सभी जानकारी होती है.

विशिंग से खुद को बचाने के लिए टिप्स

- बैंक को आपके कुछ व्यक्तिगत विवरणों की जानकारी होगी. किसी भी कॉल करने वाले पर संदेह करें, जो पहले और अंतिम नाम जैसे बुनियादी व्यक्तिगत विवरणों से अनभिज्ञ प्रतीत होता है (हालाँकि इस पर केवल एक संकेत के रूप में भरोसा करना असुरक्षित है कि कॉल वैध है). यदि आपको ऐसी कोई कॉल आती है, तो इसकी सूचना बैंक को दें
- किसी भी टेलीफोन सिस्टम पर कोई व्यक्तिगत या खाता विवरण कॉल न करें और न छोड़ें जो आपको एक टेलीफोन संदेश या एक फोन संदेश, एक ई-मेल या एक एसएमएस में दिए गए टेलीफोन नंबर से निर्देशित किया जाता है, खासकर यदि यह संभावित सुरक्षा मुद्दों के बारे में है आपका भुगतान कार्ड या बैंक खाता.
- जब एक टेलीफोन नंबर दिया जाता है, तो आपको पहले अपने भुगतान कार्ड के पीछे या बैंक स्टेटमेंट पर फोन नंबर पर कॉल करना चाहिए ताकि यह सत्यापित किया जा सके कि दिया गया नंबर वास्तव में बैंक का है या नहीं.

भुगतान कार्ड धोखाधड़ी

ए) स्किमिंग

स्किमिंग धोखेबाजों द्वारा आपके भुगतान कार्ड से जानकारी प्राप्त करने के लिए उपयोग की जाने वाली एक विधि है जिसे बाद में धोखाधड़ी लेनदेन करने के लिए उपयोग किया जाता है.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

धोखेबाज इस प्रकार की धोखाधड़ी को आपके भुगतान कार्ड की जानकारी को कॉपी करने वाले उपकरण के माध्यम से कैप्चर करके जारी रखते हैं जिसे आमतौर पर स्किमर के रूप में जाना जाता है। कैप्चर की गई जानकारी को या तो डिवाइस के भीतर संग्रहीत किया जाएगा या बाद में कपटपूर्ण गतिविधियों के लिए उपयोग किए जाने के लिए निर्दिष्ट कंप्यूटर पर प्रेषित किया जाएगा।

स्किमिंग से खुद को बचाने के टिप्स

- सतर्क रहें - लेन-देन के दौरान हर समय अपने कार्ड को अपनी दृष्टि में रखें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि आपका कार्ड किसी विदेशी डिवाइस के माध्यम से स्वाइप नहीं किया गया है।
- अपना पिन सुरक्षित रखें - एटीएम या पॉइंट-ऑफ़-सेल टर्मिनल पर अपना पिन डालते समय कीपैड को सुरक्षित रखें।
- अपनी रसीदों की जांच करें - सुनिश्चित करें कि वे सही राशि, तिथि, समय प्रदर्शित करते हैं।
- नियमित रूप से बयानों की समीक्षा करें - अनधिकृत लेनदेन की तुरंत बैंक को रिपोर्ट करें।

बी) टेलीमार्केटिंग ऑफ़र और प्रचार

समय-समय पर, कई कंपनियां प्रचार वस्तुओं को ऑनलाइन पेश करती हैं, जबकि ऐसा प्रतीत होता है कि ऑफ़र मुफ्त हैं। बहुत से लोग यह नहीं जानते हैं कि प्रस्ताव के लिए साइन अप करने के नियमों और शर्तों के भीतर वे उस कंपनी से सेवाएं जारी रखने के लिए सहमत हुए हैं जो लागत के साथ आती हैं या स्वचालित रूप से मासिक सेवा में नामांकित हो गई हैं। ये छिपी हुई लागतें कुछ ऐसी हैं जो भुगतान कार्ड धारक को एक बार उनके खातों को प्रभावित करना शुरू कर देती हैं।

टेलीमार्केटिंग ऑफ़र और प्रचार से खुद को बचाने के लिए टिप्स

- नियम और शर्तों या अस्वीकरणों को पढ़कर सुनिश्चित करें कि आप समझते हैं कि आप किसके लिए साइन अप कर रहे हैं।
- अपना होमवर्क करने के लिए समय दें। किसी उत्पाद या सेवा को पूरी तरह से समझे बिना और यह सत्यापित किए बिना कि वह वैध है या नहीं, निवेश या खरीद न करें। संकेत मिलने पर कभी भी अपना भुगतान कार्ड या खाता संख्या प्रदान न करें।
- यदि आपको पता चलता है कि प्रचार ऑफ़र में अवांछित ऐड-ऑन है तो तुरंत रद्द करने के लिए व्यापारी से संपर्क करें। यदि प्रयास के बाद भी कोई समाधान नहीं होता है, तो तुरंत बैंक से संपर्क करें।

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

ग) खोया/चोरी कार्ड - अनधिकृत लेनदेन

दुर्भाग्यपूर्ण वास्तविकता यह है कि आपका भुगतान कार्ड चोरी हो सकता है, गुम हो सकता है या खो सकता है जिससे अनधिकृत गतिविधि हो सकती है. ये अनधिकृत लेनदेन ABM, पॉइंट ऑफ़ सेल या ऑनलाइन लेनदेन के रूप में हो सकते हैं.

एक बार जब आपको पता चले कि आपका भुगतान कार्ड चोरी हो गया है, तो कदम उठाए जाने चाहिए.

1. अपने भुगतान कार्ड के खो जाने/चोरी होने की सूचना देने के लिए किसी शाखा में उपस्थित होकर या कॉल सेंटर पर कॉल करके तुरंत बैंक से संपर्क करें.
2. यह सुनिश्चित करने के लिए अपने खाते की समीक्षा करें कि कोई अनधिकृत लेनदेन तो नहीं है. पाए जाने पर तुरंत बैंक को सूचना दें.

अपना भुगतान कार्ड खो जाने या चोरी हो जाने के परिणामस्वरूप होने वाले अनधिकृत लेन-देन से स्वयं को बचाने के लिए युक्तियाँ.

- अपना पिन नंबर कभी न लिखें.
- अपना लेनदेन पूरा करते समय कीपैड को हमेशा ढक कर रखें.
- अपने परिवेश के प्रति हमेशा जागरूक रहें.
- कोशिश करें कि अलग-अलग पेमेंट कार्ड के लिए एक ही पिन नंबर का इस्तेमाल न करें.

चेक धोखाधड़ी:

चेक धोखाधड़ी एक आपराधिक कृत्य है जिसमें परक्राम्य प्रपत्र जैसे व्यक्तिगत/व्यावसायिक चेक, ड्राफ्ट या मनी ऑर्डर का गलत प्रयोग शामिल है.

बहुत से लोग अभी भी कई कारणों से भुगतान के रूप में चेक प्राप्त करते हैं. दुर्भाग्य से, जब एक चेक प्राप्तकर्ता की जानकारी के बिना प्रस्तुत किया जाएगा और जमा किया जाएगा जो धोखाधड़ी हो जाएगी .

दो सबसे आम प्रकार की धोखाधड़ी हैं:

नकली चेक - एक चेक जिसे कॉपी किया गया हो या मूल चेक जैसा दिखने के लिए बनाया गया हो.

परिवर्तित चेक - एक मूल चेक जिसमें अनधिकृत परिवर्तन किए गए हैं जैसे कि परिवर्तित राशि या प्राप्तकर्ता.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

चेक फ्रॉड से खुद को बचाने के टिप्स.

- ऐसे व्यक्तियों के तीसरे पक्ष के चेक जमा न करें जिन्हें आप नहीं जानते हैं.
- यदि चेक पर स्पष्ट क्षति या छेड़छाड़ के संभावित संकेत हैं, तो एक नए चेक का अनुरोध करें.
- यदि आपको पता चलता है कि चेक धोखाधड़ी वाला है और आपने इसे अपने खाते में जमा कर दिया है, तो मामले की तुरंत बैंक को रिपोर्ट करें.

घोटाले

कई व्यक्ति घोटालों के माध्यम से धोखाधड़ी की जांच करने के लिए शिकार हो जाते हैं. ये घोटालों की स्थापना की जाती है जहां पीड़ित को लक्षित किया जाता है और उन कार्यों को करने के लिए राजी किया जाता है जो उनके बैंक खाते से समझौता कर सकते हैं. कई उदाहरणों में, एक ही विधि का उपयोग एक स्कैमर द्वारा किया जाता है जिसमें पीड़ित के ध्यान में एक धोखाधड़ी चेक भेजा जाता है जिसमें चेक को उनके खाते में जमा करने और सभी धनराशि निकालने के निर्देश दिए जाते हैं. एक बार चेक के धोखाधड़ी के रूप में पहचान जाने के बाद, और यदि धन वापस ले लिया जाता है या स्थानांतरित कर दिया जाता है, तो पीड़ित को उत्तरदायी ठहराया जा सकता है.

घोटालों से खुद को बचाने के टिप्स

- किसी कथित नियोक्ता या कंपनी की ओर से पूछे जाने पर कभी भी वित्तीय गतिविधि का संचालन न करें.
- चेक के रूप में भुगतान प्राप्त करते समय, अधिक भुगतान और धन वापस करने के अनुरोधों से सावधान रहें.
- कभी भी अज्ञात स्रोतों से चेक स्वीकार न करें या किसी तीसरे पक्ष की ओर से जमा न करें.
- कंपनी या व्यक्ति की प्रामाणिकता को सत्यापित करने जैसे आइटम के प्रेषक पर उचित परिश्रम का संचालन करें.

पहचान की चोरी

जब कोई आपकी जानकारी या सहमति के बिना आपकी व्यक्तिगत जानकारी जैसे नाम, सामाजिक बीमा नंबर, क्रेडिट कार्ड नंबर, या कोई अन्य व्यक्तिगत पहचान जानकारी चुराता है और उसका उपयोग करता है, तो उन्होंने आपकी पहचान चुरा ली है.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

पहचान की चोरी से खुद को बचाने के टिप्स

- अपनी व्यक्तिगत जानकारी को सुरक्षित रखें.
- फोन पर, ईमेल या इंटरनेट के माध्यम से व्यक्तिगत जानकारी न दें जब तक कि आपने संपर्क शुरू नहीं किया और यह नहीं जानते कि आप किसके साथ काम कर रहे हैं.
- अपना पिन या पासवर्ड किसी को न बताएं.
- व्यक्तिगत जानकारी वाले सभी दस्तावेजों का निपटान सुरक्षित तरीके से किया जाना चाहिए जैसे कि कतरन.
- मजबूत पासवर्ड बनाएं और उन्हें बार-बार अपडेट करें.
- साल में कम से कम एक बार अपनी क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट देखें.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

साइबर – अपराध एवं इसकी रोकथाम

भारत इंटरनेट इस्तेमाल करने वाला विश्व का तीसरा देश है। आप अपने मोबाइल, कंप्यूटर आदि के माध्यमों से इंटरनेट से जुड़े रहते हैं। इसलिये साइबर अपराध के बारे में जानना अत्यंत आवश्यक हो गया है। विमुद्रीकरण के पश्चात बैंकिंग इंडस्ट्री में डिजिटल लेनदेन में अत्यधिक वृद्धि हुई है साथ ही साथ साइबर क्राइम भी बढ़ा है। विगत दिनों 10 करोड़ ग्राहकों का डाटा चोरी, साइबर अटैक की खबरों पर पूरी दुनिया नये सिरे से इसका समाधान निकालने में लगी है।

अ. साइबर अपराध के प्रकार

1. निजी जानकारी चुराना :- साइबर अपराधी आपके कंप्यूटर / मोबाइल नेटवर्क में प्रवेश कर आपकी निजी जानकारी जैसे नेटबैंकिंग पासवर्ड आपके डेबिट कार्ड क्रेडिट कार्ड की जानकारी आदि। इसे हैकिंग भी कहा जाता है।

2. फिशिंग :- इसमें साइबर अपराधी आपको फर्जी ईमेल या संदेश भेजते हैं, जो भारतीय रिजर्व बैंक, किसी प्रतिष्ठित कंपनी, आपकी बैंक, ऑन लाइन शापिंग कंपनी के तरह मिलते जुलते नाम के रहते हैं, अगर आप सतर्क नहीं है तो इनके झांसे में जल्दी आ जाते हैं। इन नकली ईमेल या संदेश का आशय निजी जानकारी जैसे आपका नाम ईमेल आईडी, पता, जन्म तिथि, पासवर्ड, बैंक खाता नम्बर मोबाइल या फोन नम्बर.ए.टी. एम डेबिट कार्ड तथा क्रेडिट कार्ड नम्बर, ए.टी.एम. डेबिट कार्ड तथा क्रेडिट कार्ड नम्बर का वेलीडेशन कोड आदि चुराकर उनका दुरुपयोग करना होता है।

3. वायरस अटैक :- साइबर अपराधी कुछ ऐसे साफ्टवेयर आपके कंप्यूटर / मोबाइल नेटवर्क पर भेजते हैं जिससे उसकी कार्यक्षमता प्रभावित होती है, इसमें वायरस वर्म, ट्रोजन हार्स, लाजिक हार्स आदि कंप्यूटर को काफी हानि पहुंचा सकते हैं।

4. साफ्टवेयर पाइरेसी :- साफ्टवेयर की नकल तैयार कर सस्ते दाम पर बेचना भी साइबर क्राइम है इससे साफ्टवेयर सही काम नहीं करता या कंप्यूटर में रखा अन्य डाटा भी खराब हो जाता है तथा आपके कीमती उपकरण भी ठीक से काम नहीं करते।

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

5. फर्जी बैंक कॉल :- आपको जाली ईमेल संदेश या मोबाइल काल प्राप्त हो जो आपके बैंक जैसा लगे जिसमें आपसे पूछा जाये कि आपके एटीएम कार्ड नंबर और पासवर्ड की आवश्यकता है और यदि यह जानकारी नहीं दी तो आपका काला हो जायेगा या आपका खाता बंद हो जायेगा अथवा आधार नम्बर को सिडिंग करने उक्त जानकारी आवश्यक है या किसी लिंक पर क्लिक कर सूचना दें. याद रखें कि बैंक द्वारा ऐसी जानकारी कभी भी इस तरह नहीं मांगी जाती और भूलकर इस प्रकार की जानकारी को इंटरनेट या फोनकाल या मैसेज के माध्यम से शेयर न करें.

ब. सुरक्षित इंटरनेट बैंकिंग कार्यप्रणाली

यह न करें :-

- अज्ञात स्रोतों से फाइल डाउनलोड.
- पॉपअप विडो द्वारा ड्रायवर इत्यादि डाउनलोड.
- किसी भी वेबसाइट को अपने कम्प्युटर पर साफ्टवेयर इंस्टाल करने की अनुमति.
- किसी भी फेसबुक लिंक / संदेश लिंक पर क्लिक.

यह करें :-

- अपनी निजी जानकारी पासवर्ड को सुरक्षित रखें, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड नंबर किसी को न बतायें एवं निजी जानकारी नेट के वेबब्राउजर (एस.एस.एल का उपयोग करें या इनस्कीप्शन फार्म) में रखें.
- फॉयरवाल तकनीक, प्राक्सी सर्वर एवं सुरक्षित राउटर कान्फ़ीगेशन करें.

स. सुरक्षित ईमेल कार्यप्रणाली

E-mail पर आए Attachments को खोलते वक्त सावधानी बरतें. :

यह न करें :-

- अनापेक्षित, अकारण, अज्ञात ईमेल बिना पुष्टि के न खोलें एवं न ही उनका जवाब दें.
- अज्ञात ईमेल में दिये गये अज्ञात लिंक जोक्स विडियो पर क्लिक
- अपना पासवर्ड किसी को न बताए.

यह करें :-

- पासवर्ड मजबूत बनाये अर्थात पासवर्ड में करेक्टर, न्यूमरिक एवं स्पेशल करेक्टर का समावेश हो तथा पासवर्ड कभी भी किसी से शेयर न करें. पासवर्ड 8 से 10 अंको का स्ट्रॉंग माना गया है. कुछ अक्षर छोटे तथा कुछ बड़े हो.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- प्रत्येक यूजर का अलग कम्प्यूटर खाता होना चाहिये.
- यूजर्स को स्क्रीन लॉक ऑप्शन का उपयोग करना चाहिये.
- लॉग आन और लॉग आफ सिस्टम में दिये गये मेनू से करना चाहिये.
- संवेदनशील डाटा फाइल या हार्ड डिस्क ड्राइव को इंक्रिप्ट करने पर गंभीरता से विचार करें.
- सुरक्षा हेतु सिस्टम पर Security Event Logging को Enabled रखें.
- कार्य / दिन की समाप्ति पर कंप्यूटर सिस्टम शट डाउन करें.

द. ए.टी.एम का सुरक्षित प्रयोग

यह न करें :-

- कभी भी अपना ए.टी.एम कार्ड एवं पिन किसी को भी न दें. कभी भी अपना पिन पर्स या बटुआ में न रखें. यदि कोई अपने को बैंक का अधिकारी भी कहता हो तो भी कार्ड या पिन न दें.
- कार्ड पर या कार्ड के पीछे अपना पिन नंबर न लिखें.
- किसी को भी अपना पासवर्ड / पिन इनपुट न देखने दें.
- जन्म दिन या मोबाइल नंबर आदि को पासवर्ड / पिन के रूप में न बनाएं. इसे आसानी से अनुमान लगाया जा सकता है.
- अपना कार्ड अपने पास सुरक्षित रखें, कार्ड को कहीं भी कभी भी न छोड़ें.
- ए.टी.एम पिन के संबंध में प्राप्त किसी ईमेल का जवाब न दें. इसे फिशिंग प्रयास कहा जाता है.
- टेलीफोन पर ए.टी.एम कार्ड या पिन या OTP / CVV नंबर आदि की कोई जानकारी किसी को न दें.
- ए.टी.एम का उपयोग करते समय अनजान व्यक्ति या सुरक्षा गार्ड से सहायता स्वीकार न करें बैंक को फोन करें.

यह करें :-

- अपने पिन (व्यक्तिगत पहचान संख्या) को याद रखें एवं अन्य सभी भौतिक प्रमाणों को नष्ट कर दें.
- पिन नंबर नोट करने के पश्चात तुरंत पिन मेलर को नष्ट करें.
- पिन नंबर प्राप्त होने के पश्चात उसे एक्टीवेट करें एवं तत्काल पिन नंबर बदलें.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- कार्ड का पहला उपयोग ए.टी.एम पर करें. इसके बिना प्वाइंट आफ सेल (POS मशीन) पर कार्ड कार्य नहीं करेगा.
- ए.टी.एम लेनदेन का sms की सुविधा प्राप्त करने के लिये बैंक में अपना वर्तमान / सही मोबाइल नंबर अवश्य पंजीकृत करावें, ताकि हर लेनदेन की आपको सूचना मिले.
- खाते में यदि कोई अनाधिकृत कार्ड लेनदेन होता है तो बैंक को तुरंत सूचित करें. यह आपके कार्ड से की जा रही धोखाधड़ी को रोकने में मदद करता है.
- यदि आपको किसी ए.टी.एम क्षेत्र में संदिग्ध लोग दिखाई देते हैं अथवा आपको ऐसा लगता है तो ऐसे ए.टी.एम में लेनदेन न करें या प्रतीक्षा करें. ए.टी.एम में लेनदेन के समय अनजान लोगों से अनावश्यक बातचीत न करें तथा संदिग्ध गतिविधियों से सावधान रहें.
- ए.टी.एम में लेनदेन शुरू करने के बाद कोई संदेह या समस्या उत्पन्न हो जाती है तो लेनदेन को निरस्त करने का बटन दबायें.
- पिन दर्ज करते समय पूर्ण सावधानी रखें ताकि आपका पिन कोई देख न लें.
- ए.टी.एम छोड़ने से पहले नगदी एवं कार्ड लेना न भूले.
- ATM छोड़ने के पहले यह पक्का कर लें कि कार्ड डालने के स्थान पर लाइट ब्लिंक कर रही हो.
- कृपया सुनिश्चित करें की प्वाइंट आफ सेल में कार्ड का स्वाइप आपके सामने ही किया गया है.
- यदि आपका ए.टी.एम कार्ड गुम गया है या चोरी हो गया है तो तुरंत उसे हाट लिस्ट अर्थात उस पर रोक लगवायें. इस हेतु टोल फ्री नम्बर पर काल करें एवं अपनी बैंक शाखा को सूचित करें.
- यदि आपके कार्ड की अवधि समाप्त हो जाती है या आप खाता बंद करते हैं तो ए.टी.एम कार्ड को चार टुकड़ों में इस प्रकार काटे जिससे चुंबकीय पट्टी नष्ट हो जाये.
- ए.टी.एम से जुड़ी यदि कोई डिवाइज/ पट्टी आदि दिखाई दे तो तुरंत बैंक को सूचित करें क्योंकि यह आपके डाटा को चुराने / या रोकड़ गायब करने के लिये किया गया प्रयास हो सकता है.

य. प्वाइंट आफ सेल (PoS) :-

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

Pos ग्राहकों को राशि जमा करने आहरण करने, अंतरण करने की सुविधा देती है. यह एक Micro ATM भी हो सकता है. इसमें एक electronic device होती है, जो ATM Debit Card, Credit Card के जरिये किसी भी व्यक्ति से भुगतान स्वीकार करती है. इससे अपने पास नगदी रखने की आवश्यकता नहीं होती. चिल्हर की समस्या नहीं होती. Pos में Payment online होता है, इसलिये Tax की चोरी एवं भ्रष्टाचार को रोकने में भी मदद मिलती है. Pos के प्रयोग से भारतीय अर्थव्यवस्था को फायदा होता है एवं बिना cash के व्यापार किया जा सकता है.

यह न करें :-

- प्वाइंट आफ सेल में राशि enter करने हेतु दुकानदार को न कहें.
- पिन नंबर दुकानदार को न बतायें, स्वयं enter करें.

यह करें :-

- ATM Debit Card, Credit Card अपने सामने प्वाइंट आफ सेल में Swipe करें.
- Mobile नंबर बैंक खाते के साथ लिंक रखें एवं sms का अलर्ट की सुविधा को active रखें ताकि लेनदेन के तुरंत पश्चात से आपके मोबाइल पर प्राप्त संदेश से सही लेनदेन की तुरंत पुष्टि हो सके.
- पिन दर्ज करते समय पूर्ण सावधानी रखें ताकि आपका पिन कोई देख न लें.
- यदि आपको अहसास होता है कि कोई अन्य व्यक्ति आपके पिन को वाँच कर रहे हैं तो एक हाथ से पिन पेनल को कव्हर करें एवं दूसरे हाथ से पिन नंबर प्रविष्ट करें. संभव है कि आपको थोड़ी झिझक हो, परंतु यह आपकी सुरक्षा के लिये आवश्यक है.
- यदि आप अंतरराष्ट्रीय लेनदेन के लिये कार्ड का इस्तेमाल कर रहे हों तो पहले सुनिश्चित कर लें कि आपका कार्ड मैगनेटिक स्ट्रीप ई.एम.वी. चीप (Europay, MasterCard and Visa) वाला हो . यह निर्देश भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी किये गये हैं.

र. ई-कॉमर्स (e-Commerce) :-

e-Commerce या ई-व्यवसाय इंटरनेट अथवा इलेक्ट्रॉनिक की मदद से व्यापार संचालन का एक माध्यम है इसमें खरीदी बिक्री के अलावा अन्य सेवायें विद्यमान रहती है, जैसे एटीएम कार्ड का उपयोग कर IRCTC tickets booking, mobile recharge, payment of Electricity bill, movie tickets, वस्तु एवं अन्य सेवायें ऑनलाइन क्रय

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

कर सकते हैं. जिससे कैशलेस लेनदेन को बढ़ावा मिलेगा एवं नोटों की प्रिंटिंग एवं रखरखाव में होने वाले खर्चों में कमी आयेगी.

यह न करें :-

- कार्ड नम्बर एवं इसके पीछे अंकित सीबीबी (card verification value) किसी भी व्यक्ति से शेयर न करें.
- किसी भी व्यक्ति द्वारा किये गये लुभावने कॉल, ईमेल संदेशों से बचे जो कर्मचारियों अथवा अन्य व्यक्तिगत जानकारी शेयर करने को कहते हों.
- किसी वेबसाइट की सुरक्षा की जांच किये बिना इंटरनेट पर कोई संवेदनशील सूचना न दें. यदि आपको विश्वास नहीं है कि यह ई मेल कानूनी है या नहीं तो सीधे कंपनी से संपर्क कर पुष्टि करने की कोशिश करें.

यह करें :-

- ई-वॉलेट या प्लास्टिक मनी का उपयोग करें.
- बैंक खाता नंबर, कार्ड, पिन डिटेल को गोपनीय रखें. पासवर्ड नियमित अंतराल में परिवर्तित कराते रहें.
- अपने खाते के स्टेटमेंट को नियमित रूप से जांच करें.
- अपने मोबाइल कम्प्यूटर पर antivirus और एंटी मालवेयर का प्रयोग करें.
- आनलाइन शॉपिंग पर फाइनल प्रिंट को सावधानी से पढ़ना चाहिये.
- शॉपिंग के पूर्व डिलीवरी टाइम, प्रभारों, आर्डर निरस्त करने के नियम एवं सामान लौटाने की नीतियों और वारंटी की जानकारी अवश्य प्राप्त करें.

ल. मोबाइल बैंकिंग (Mobile Banking) :

नोटबंदी के दौरान देश में कैश की किल्लत बढ़ने से एवं डिजिटल इंडिया अभियान से प्रभावित होकर आम आदमी "नगद रहित अर्थव्यवस्था" की ओर बढ़ा है. मोबाइल बैंकिंग बहुत सुरक्षित है. मोबाइल बैंकिंग के जरिये बैंकिंग सुविधा ग्राहकों की जेब तक पहुंच गयी है. कोई भी सामान खरीदने से लेकर बड़े-बड़े भुगतान, enquiry एवं fund transfer करने के लिये लोगों को बैंक जाने की जरूरत नहीं है. मोबाइल बैंकिंग सुविधा 24*7 घर पर उपलब्ध रहती है.

यह न करें :-

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

1. अपना यूजर आईडी, बैंक खातों की जानकारी और पासवर्ड (MPIN / TPIN) से संबंधित जानकारी अपने फोन के डिवाइज में न रखें किसी गलत हाथों में मोबाइल जाने से आपको नुकसान हो सकता है.
2. अगर कहीं आपके मोबाइल को नेटवर्क नहीं मिल पा रहा हो तो लालच में फ्री वाई फाई या हॉट स्पॉट से मोबाइल बैंकिंग का उपयोग न करें. अगर ऐसा करते हैं तो डाटा चोरी की आशंका बनी रहती है.
3. अपने बैंक एकाउंट या मोबाइल बैंकिंग से संबंधित गुप्त / व्यक्तिगत डाटा को text message के जरिये भेजने की भी गलती न करें.
4. साइबर चोर फोन पर बात करने के दौरान भी आपके फोन से डाटा ट्रांसफर कर सकते हैं. इसलिये अनजान कॉल आने पर बातचीत करने में सावधानी रखें.

यह करें :-

1. मोबाइल बैंकिंग से संबंधित एप्प डाउनलोड करने बैंक की वेबसाइट www.cgbank.in अथवा गुगल प्लेस्टोर से "CRGB m-Tej" का चुनाव करें. किसी भी सिक्वोर वेबसाइट को पहचानने का सबसे सरल तरीका है इसका यूआरएल <https> से शुरू होता है. यहां s का मतलब सिक्वोर से होता है और यह यूआरएल सिक्वोर सॉफ्टवेयर कनेक्शन का प्रयोग करता है.
2. सेफ मोबाइल बैंकिंग का इस्तेमाल करने के लिये स्क्रीन लॉक का प्रयोग करें.
3. Mpin एवं Tpin की जानकारी गोपनीय रखें.
4. एंटीवायरस साफ्टवेयर का प्रयोग करें तथा उसे अपडेट रखें ताकि मॉलवेयर आदि वायरस से मोबाइल को सुरक्षित रखा जा सके.
5. मोबाइल बैंकिंग से संबंधित कार्य के पश्चात तुरंत लागआउट करें.
6. लेनदेन के पश्चात enquiry option में जाकर बेलेंस चेक करें.
7. यदि आप अपने मोबाइल फोन का उपयोग मोबाइल बैंकिंग के लिये करते हैं तो फोन को लॉक करने के साथ एप्प को भी पासवर्ड से लॉक रखें .

धोखाधड़ी रिपोर्टिंग पर भारतीय रिजर्व बैंक के प्रावधान

1.1 बैंकों में धोखाधड़ी, डकैती, डकैती आदि की घटनाएं चिंता का विषय हैं। धोखाधड़ी को रोकने की प्राथमिक जिम्मेदारी स्वयं बैंकों की होती है, भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) समय-समय पर बैंकों को प्रमुख धोखाधड़ी वाले क्षेत्रों और धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए आवश्यक सुरक्षा उपायों के बारे में सलाह देता रहा है। रिजर्व बैंक सरल प्रकृति की धोखाधड़ी का विवरण, जो पहले रिपोर्ट नहीं किया गया था, बैंकों को भी परिचालित कर रहा है ताकि बैंक उचित प्रक्रियाओं और आंतरिक जांच के माध्यम से आवश्यक सुरक्षा उपायों/निवारक उपायों को लागू कर सकें। बैंकों को बेईमान उधारकर्ताओं और संबंधित पक्षों के विवरण के बारे में भी सूचित किया जा रहा है, जिन्होंने बैंकों के साथ धोखाधड़ी की है ताकि बैंक उनके साथ व्यवहार करते समय सावधानी बरत सकें। इस चल रही प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाने के लिए, यह आवश्यक है कि बैंक धोखाधड़ी और उस पर की गई अनुवर्ती कार्रवाई के बारे में पूरी जानकारी आरबीआई को दें। इसलिए, बैंक निम्नलिखित पैराग्राफों में निर्धारित अनुसार धोखाधड़ी के लिए रिपोर्टिंग प्रणाली अपना सकते हैं।

1.2 यह देखा गया है कि कई बार बैंकों में धोखाधड़ी का पता चलने के काफी समय बाद ही पता चल जाता है। कभी-कभी, धोखाधड़ी की रिपोर्ट भी काफी देरी से और पूरी जानकारी के बिना आरबीआई को प्रस्तुत की जाती है। कुछ मौकों पर, आरबीआई को केवल प्रेस रिपोर्टों के माध्यम से बड़ी मात्रा में धोखाधड़ी के बारे में पता चलता है। इसलिए, बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि रिपोर्टिंग प्रणाली उपयुक्त रूप से सुव्यवस्थित है ताकि बिना किसी देरी के धोखाधड़ी की सूचना दी जा सके। आरबीआई को धोखाधड़ी के मामलों की रिपोर्ट करने में देरी के संबंध में बैंकों को कर्मचारियों की जवाबदेही तय करनी चाहिए।

1.3 धोखाधड़ी की रिपोर्टिंग में देरी और इसके परिणामस्वरूप अन्य बैंकों को बेईमान उधारकर्ताओं के खिलाफ कार्यप्रणाली और सावधानी संबंधी सूचना जारी करने में देरी के परिणामस्वरूप इसी तरह की धोखाधड़ी कहीं और की जा सकती है। इसलिए, बैंक इस परिपत्र में आरबीआई को धोखाधड़ी के मामलों की रिपोर्ट करने के लिए निर्धारित समय सीमा का सख्ती से पालन करें, ऐसा न करने पर बैंक बैंकिंग विनियमन

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

अधिनियम, 1949 की धारा 47 (ए) के तहत निर्धारित दंडात्मक कार्रवाई के लिए उत्तरदायी होंगे।

1.4 बैंकों को धोखाधड़ी रिपोर्टिंग और निगरानी प्रणाली' पर एक सॉफ्टवेयर पैकेज' की आपूर्ति जून 2003 में की गई थी और उपर्युक्त पैकेज में किए गए बाद के संशोधनों के बारे में बैंकों को आरबीआई के परिपत्र डीबीएस.एफजीवी(एफ) संख्या 8897/23.10.001/2005-06 दिनांक 20 दिसंबर, 2005 के तहत सूचित किया गया था. बैंकों के लिए आवश्यक है कि वे रिटर्न और डेटा, जैसा कि निर्धारित किया गया है, केवल सॉफ्ट कॉपी में (FMR-1 रिटर्न के मामले को छोड़कर, जिसे हार्ड और सॉफ्ट कॉपी दोनों में जमा करना आवश्यक है) आरबीआई केंद्रीय कार्यालय के साथ-साथ संबंधित को भी भेजना होगा. बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग का क्षेत्रीय कार्यालय जिसके अधिकार क्षेत्र में बैंक का प्रधान कार्यालय स्थित है.

1.5 बैंकों को विशेष रूप से महाप्रबंधक स्तर के एक अधिकारी को नामित करना चाहिए, जो इस परिपत्र में संदर्भित सभी विवरणियों को जमा करने के लिए जिम्मेदार होगा.

1.6 बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, केंद्रीय कार्यालय में धोखाधड़ी निगरानी कक्ष प्रत्येक वर्ष जनवरी में धोखाधड़ी आदि की रिपोर्टिंग के लिए जिम्मेदार बैंकों/वित्तीय संस्थानों (एफआई) के अधिकारियों की एक निर्देशिका प्रकाशित करेगा. बैंकों/वित्तीय संस्थाओं को चाहिए कि वे प्रत्येक वर्ष 15 दिसंबर तक अधिकारियों के नाम में किसी भी प्रकार के परिवर्तन को बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, केंद्रीय कार्यालय धोखाधड़ी निगरानी प्रकोष्ठ को निर्देशिका में शामिल करने के लिए आवश्यक हों.

2. रिपोर्टिंग हेतु धोखाधड़ी का वर्गीकरण

2.1. रिपोर्टिंग में एकरूपता रखने के लिए, धोखाधड़ी को मुख्य रूप से भारतीय दंड संहिता के प्रावधानों के आधार पर **निम्नानुसार** वर्गीकृत किया गया है:

- a. दुर्विनियोजन और आपराधिक विश्वासघात.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- b. जाली लिखतों के माध्यम से धोखाधड़ी से नकदीकरण, खातों की पुस्तकों में हेरफेर या काल्पनिक खातों के माध्यम से और संपत्ति का रूपांतरण.
- c. इनाम के लिए या अवैध संतुष्टि के लिए दी गई अनधिकृत क्रेडिट सुविधाएं.
- d. लापरवाही और नकदी की कमी.
- e. धोखाधड़ी और जालसाजी.
- f. विदेशी मुद्रा लेनदेन में अनियमितताएं.
- g. किसी अन्य प्रकार की धोखाधड़ी जो ऊपर दिए गए विशिष्ट शीर्षों के अंतर्गत नहीं आती है.

2.2. उपरोक्त मदों (डी) और (एफ) में संदर्भित 'लापरवाही और नकदी की कमी' और 'विदेशी मुद्रा लेनदेन में अनियमितता' के मामलों को धोखाधड़ी के रूप में रिपोर्ट किया जाना चाहिए, यदि धोखाधड़ी/धोखाधड़ी करने का इरादा संदिग्ध/साबित हो. हालांकि, निम्नलिखित मामलों में जहां धोखाधड़ी के इरादे का पता लगाने के समय संदेह / साबित नहीं होता है, उन्हें धोखाधड़ी के रूप में माना जाएगा और तदनुसार रिपोर्ट किया जाएगा:

(ए) रुपये से अधिक की नकदी की कमी के मामले. 10,000/-, और

(बी) 5,000/- रुपये से अधिक की नकदी की कमी के मामले,

यदि प्रबंधन/लेखा परीक्षक/निरीक्षण अधिकारी द्वारा पता लगाया जाता है और नकदी को संभालने वाले व्यक्तियों द्वारा घटना के दिन रिपोर्ट नहीं किया जाता है.

2.3 एकरूपता सुनिश्चित करने और दोहराव से बचने के लिए, जाली लिखतों से जुड़ी धोखाधड़ी की रिपोर्ट केवल भुगतान करने वाले बैंकर द्वारा की जानी चाहिए, न कि संग्रहकर्ता बैंकर द्वारा. हालांकि, एक उपकरण के संग्रह के मामले में जो वास्तविक है, लेकिन राशि धोखाधड़ी से एक ऐसे व्यक्ति द्वारा एकत्र की जाती है जो वास्तविक मालिक नहीं है, तो संग्रह करने वाले बैंक जिसके साथ धोखाधड़ी की गई है, उसे आरबीआई के पास धोखाधड़ी की रिपोर्ट दर्ज करनी होगी. लिखत के संग्रहण के मामले में जहां राशि वसूली से पहले जमा की गई है और बाद में लिखत नकली/जाली पाए जाने पर भुगतान करने वाले बैंक द्वारा वापस कर दिया गया हो, तो संग्रहण करने वाले बैंक द्वारा आरबीआई को एफएमआर -1 दाखिल करना है क्योंकि उन्होने प्राप्ति से पहले ही राशि भुगतान कर दी है.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

2.4. एक ही बैंक की दो या दो से अधिक शाखाओं वाले परिवर्तित/नकली चेक का नकदीकरण

2.4.1 एक ही बैंक की दो या अधिक शाखाओं वाले परिवर्तित/नकली चेक के संग्रहण के मामले में, जिस शाखा में परिवर्तित/नकली चेक को भुनाया गया है, वह शाखा धोखाधड़ी की सूचना बैंक के प्रधान कार्यालय को प्रदान करेगी . इसके बाद, बैंक का प्रधान कार्यालय आरबीआई को धोखाधड़ी की रिपोर्ट करेगा.

2.4.2 कोर बैंकिंग सॉल्यूशन (सीबीएस) के तहत एक बैंक की दो या अधिक शाखाओं को शामिल करते हुए एक परिवर्तित/नकली चेक का भुगतान/नकद किए जाने की स्थिति में, विवाद/मतभेद की संभावना हो सकती है कि क्या शाखा जहां चेक का आहरणकर्ता खाता रखता है या जिस शाखा में नकदीकरण हुआ है, उसे मामले की सूचना बैंक के प्रधान कार्यालय को देनी चाहिए. ऐसे मामलों में भी जिस शाखा ने एक परिवर्तित/नकली चेक के लिए भुगतान जारी किया है, उसे धोखाधड़ी की सूचना प्रधान कार्यालय को देनी चाहिए. इसके बाद, बैंक का प्रधान कार्यालय आरबीआई को धोखाधड़ी की रिपोर्ट करेगा.

2.5 चोरी, सेंधमारी, डकैती और डकैती के मामलों को धोखाधड़ी के रूप में दर्ज नहीं किया जाना चाहिए . ऐसे मामलों को अलग से रिपोर्ट किया जा सकता है जैसा कि पैराग्राफ 7 में वर्णित है.

2.6 विदेशी शाखाओं/कार्यालयों वाले बैंकों (विदेशी बैंकों के अलावा) को ऐसी शाखाओं/कार्यालयों में हुई सभी धोखाधड़ी की रिपोर्ट नीचे पैराग्राफ 3 के तहत वर्णित प्रारूप और प्रक्रिया के अनुसार आरबीआई को भी करनी चाहिए.

3. भारतीय रिजर्व बैंक को धोखाधड़ी की सूचना देना

3.1. रु. 1 लाख और उससे अधिक की धोखाधड़ी

3.1.1. गलतबयानी, विश्वास भंग, खाते की पुस्तकों में हेराफेरी, चेक, ड्राफ्ट और विनिमय के बिल जैसे लिखतों का धोखाधड़ी से नकदीकरण, बैंक को चार्ज की गई प्रतिभूतियों का अनधिकृत संचालन, दुराचार, गबन, धन का दुरुपयोग, का रूपांतरण

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

संपत्ति, धोखाधड़ी, कमी, अनियमितता आदि से संबन्धित रु. 1 लाख और उससे अधिक रुपये की धोखाधड़ी के सभी मामलों में धोखाधड़ी की रिपोर्ट प्रस्तुत की जानी चाहिए.

3.1.2 धोखाधड़ी की रिपोर्ट उन मामलों में भी प्रस्तुत की जानी चाहिए जहां केंद्रीय जांच एजेंसियों ने स्वतः ही आपराधिक कार्यवाही शुरू की है और/या जहां रिजर्व बैंक ने निर्देश दिया है कि उन्हें धोखाधड़ी के रूप में रिपोर्ट किया जाए.

3.1.3 बैंक अपनी अनुषंगियों और संबद्धों/संयुक्त उद्यमों में हुई धोखाधड़ी की रिपोर्ट भी कर सकते हैं. तथापि, ऐसी धोखाधड़ी को बकाया धोखाधड़ी संबंधी रिपोर्ट और नीचे पैराग्राफ 4 में संदर्भित तिमाही प्रगति रिपोर्ट में शामिल नहीं किया जाना चाहिए.

3.1.4 सॉफ्ट कॉपी प्रारूप में धोखाधड़ी की रिपोर्ट जिसमें धोखाधड़ी की सभी श्रेणियां शामिल हैं और हार्ड कॉपी प्रारूप में रुपये 5 लाख और उससे अधिक की राशि की धोखाधड़ी को केंद्रीय कार्यालय के साथ-साथ आरबीआई के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय, बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, जिसके अधिकार क्षेत्र में बैंक का प्रधान कार्यालय आता है, को एफएमआर -1 में दिए गए प्रारूप में धोखाधड़ी का पता लगने की तारीख से तीन सप्ताह के भीतर भेजा जाना चाहिए. हालांकि, रुपए 1.00 लाख और अधिक तथा रुपए 5.00 लाख से कम की धोखाधड़ी के मामलों को केवल अधिक हार्ड कॉपी प्रारूप में आरबीआई के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय, बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग को ही भेजा जाना चाहिए.

3.2 बेईमान उधारकर्ताओं द्वारा की गई धोखाधड़ी

3.2.1 यह देखा गया है कि कंपनियों, साझेदारी फर्मों/स्वामित्व वाली संस्थाओं और/या उनके निदेशकों/भागीदारों सहित बेईमान उधारकर्ताओं द्वारा विभिन्न तरीकों से बड़ी संख्या में निम्नानुसार धोखाधड़ी की जाती है:

(i) समाशोधन में प्रपत्रों की कपटपूर्ण डिस्काउंटिंग या हेराफेरी

(ii) बैंक की जानकारी के बिना गिरवी रखे स्टॉक को धोखाधड़ी से हटाना/बंधक स्टॉक

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

का निपटान करना/स्टॉक स्टेटमेंट में स्टॉक के मूल्य को बढ़ाना और अतिरिक्त बैंक वित्त का आहरण करना.

(iii) उधार लेने वाली इकाइयों के बाहर धन का विचलन, उधारकर्ताओं, उनके भागीदारों, आदि की रूचि में कमी या आपराधिक उपेक्षा और प्रबंधकीय विफलता के कारण इकाई का बीमार होना और बैंक पदाधिकारियों द्वारा ऋण खाते के परिचालन पर प्रभावी पर्यवेक्षण में ढिलाई के कारण अग्रिम की वसूली करना मुश्किल हो गया है.

3.2.2 उधार खातों में धोखाधड़ी के संबंध में, एफएमआर -1 के भाग बी के तहत निर्धारित अतिरिक्त जानकारी भी प्रस्तुत की जानी चाहिए.

3.2.3 बैंकों को बेईमान उधारकर्ताओं, उधारकर्ता कंपनियों, साझेदारी/स्वामित्व वाली संस्थाओं और उनके निदेशकों, भागीदारों और प्रोपराइटरों, आदि के साथ-साथ उनके सहयोगियों, जिन्होंने बैंकों को धोखा दिया है, की ऋण आवश्यकताओं का मूल्यांकन करते समय उचित सावधानी बरतनी चाहिए .

उपरोक्त उधारकर्ता-धोखेबाजों के अलावा, बिल्डरों, गोदामों/कोल्ड स्टोरेज मालिकों, मोटर वाहन/ट्रैक्टर डीलरों, ट्रैवल एजेंटों आदि जैसे तीसरे पक्ष और आर्किटेक्ट, मूल्यांकनकर्ता, चार्टर्ड एकाउंटेंट, अधिवक्ता आदि जैसे पेशेवरों को भी जवाबदेह ठहराया जाएगा, यदि उन्होंने ऋण स्वीकृति/संवितरण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है या अपराध संबंधी धोखाधड़ी में मदद की है. बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे भारतीय बैंक संघ (आईबीए) को धोखाधड़ी में शामिल ऐसे तृतीय पक्षों के विवरण की रिपोर्ट करें.

आईबीए को रिपोर्ट करने से पहले, बैंकों को संबंधित तृतीय पक्षों की संलिप्तता के बारे में खुद को संतुष्ट करना होगा और उन्हें सुनवाई का अवसर भी प्रदान करना होगा. इस संबंध में बैंकों को औपचारिक प्रक्रियाओं का पालन करना चाहिए और अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं को उपयुक्त रूप से दर्ज किया जाना चाहिए. इस तरह की जानकारी के आधार पर, आईबीए, बैंकों के बीच संचलन के लिए ऐसे तीसरे पक्षों की सावधानी सूची तैयार करेगा.

3.2.4 . बहु बैंकिंग व्यवस्था वाले उधार खातों में धोखाधड़ी

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

कुछ बेईमान उधारकर्ता "एकाधिक बैंकिंग व्यवस्था" के तहत ऋण सुविधाओं का आनंद ले रहे हैं, एक वित्तपोषण बैंक को धोखा देने के बाद, अन्य वित्तपोषण बैंकों के साथ सुविधाओं का आनंद लेना जारी रखते हैं और कुछ मामलों में उन बैंकों में उच्च सीमा का लाभ उठाते हैं। कुछ मामलों में, उधारकर्ता अन्य वित्तीय बैंकों में रखे गए खातों का उपयोग उस बैंक से धन निकालने के लिए करते हैं, जिसके साथ धोखाधड़ी की जा रही है। यह विभिन्न उधार देने वाले बैंकों/वित्तीय संस्थाओं के बीच सूचनाओं के आदान-प्रदान के लिए औपचारिक व्यवस्था की कमी के कारण है। धोखाधड़ी के कुछ मामलों में, उधारकर्ताओं द्वारा अलग-अलग बैंकों को दी जाने वाली प्रतिभूतियां समान हैं।

इसे देखते हुए, सभी बैंक जिन्होंने 'एकाधिक बैंकिंग' व्यवस्था के तहत एक उधारकर्ता को वित्तपोषित किया है, उन्हें भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा सूचित किए गए कानूनी / आपराधिक कार्रवाइयों, वसूली के लिए अनुवर्ती कार्रवाई, कार्यप्रणाली विवरण का आदान-प्रदान, डेटा/जानकारी में स्थायित्व प्राप्त करना आदि पर आम सहमति वाली रणनीति के आधार पर समन्वित कार्रवाई करनी चाहिए। इसलिए, जो बैंक धोखाधड़ी का पता लगाता है, उसे बहुविध बैंकिंग व्यवस्था में तुरंत अन्य सभी बैंकों के साथ विवरण साझा करना आवश्यक है।

3.3. रु. 100.00 लाख और उससे अधिक की धोखाधड़ी

रु. 100 लाख और उससे अधिक की धोखाधड़ी के संबंध में, ऊपर पैराग्राफ 3.1 और 3.2 में दी गई अनिवार्यताओं के अलावा, बैंक ऐसी धोखाधड़ी के प्रधान कार्यालय के संज्ञान में आने के एक सप्ताह के भीतर इसकी रिपोर्ट डीओ पत्र के माध्यम से बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, आरबीआई, केंद्रीय कार्यालय के प्रभारी मुख्य महाप्रबंधक को कर सकते हैं। पत्र में धोखाधड़ी का संक्षिप्त विवरण जैसे कि शामिल राशि, धोखाधड़ी की प्रकृति, संक्षेप में कार्यप्रणाली, शाखा/कार्यालय का नाम, शामिल पार्टियों के नाम (यदि वे स्वामित्व/साझेदारी संस्थाएं या प्राइवेट लिमिटेड कंपनियां हैं, तो मालिकों, भागीदारों और निदेशकों के नाम), शामिल अधिकारियों के नाम, और क्या शिकायत पुलिस/सीबीआई में दर्ज की गई है, आदि शामिल हो सकता है डीओ पत्र की एक प्रति भारतीय रिज़र्व बैंक के उस क्षेत्रीय कार्यालय को भी भेजी जानी चाहिए जिसके अधिकार क्षेत्र में बैंक की शाखा, जहां धोखाधड़ी की गई है, कार्यरत है।

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

3.4 धोखाधड़ी प्रयासों के मामले

धोखाधड़ी के ऐसे प्रयास के मामले, जो विफल हुए और जहां संभावित नुकसान रु. 1.00 करोड़ या उससे अधिक हो सकता था, बैंक को पता चलने के दो सप्ताह के भीतर धोखाधड़ी निगरानी कक्ष, बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय, मुंबई को सूचित किया जाना चाहिए. रिपोर्ट में निम्नलिखित शामिल होना चाहिए:

- धोखाधड़ी के प्रयास के तौर-तरीके.
- धोखाधड़ी में प्रयास कैसे सफल नहीं हुआ या प्रयास कैसे विफल हुआ / विफल कर दिया गया.
- मौजूदा प्रणालियों और नियंत्रणों को मजबूत करने के लिए बैंक द्वारा किए गए उपाय
- धोखाधड़ी वाले क्षेत्र में नई प्रणालियां और नियंत्रण की स्थापना .

ऐसे धोखाधड़ी के प्रयासों पर रिपोर्ट बोर्ड की लेखा परीक्षा समिति के समक्ष रखी जानी चाहिए.

ऐसे मामलों को आरबीआई को प्रस्तुत की जाने वाली अन्य विवरणियों में शामिल नहीं किया जाना चाहिए.

4. त्रैमासिक विवरणियां

4.1 बकाया धोखाधड़ी पर रिपोर्ट

4.1.1. बैंकों को एफएमआर-2 में दिए गए प्रारूप में बकाया धोखाधड़ी पर तिमाही रिपोर्ट की एक-एक प्रति केंद्रीय कार्यालय और रिज़र्व बैंक के उस क्षेत्रीय कार्यालय को संबंधित तिमाही से 15 दिनों के भीतर प्रस्तुत करनी चाहिए जिसके अधिकार क्षेत्र में बैंक का प्रधान कार्यालय आता है. डेटा केवल सॉफ्ट कॉपी में जमा किया जाना चाहिए. जिन बैंकों पर तिमाही के अंत में कोई धोखाधड़ी बकाया नहीं है, उन्हें एक शून्य रिपोर्ट प्रस्तुत करनी चाहिए .

4.1.2. रिपोर्ट के भाग-ए में तिमाही के अंत में बकाया धोखाधड़ी के विवरण शामिल हैं. रिपोर्ट के भाग बी और सी क्रमशः तिमाही के दौरान रिपोर्ट की गई धोखाधड़ी का श्रेणी-वार और अपराधी-वार विवरण देते हैं. तिमाही के दौरान रिपोर्ट किए गए

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

धोखाधड़ी के मामलों की कुल संख्या और राशि, जैसा कि भाग बी और सी में दिखाया गया है, रिपोर्ट के भाग-ए में कॉलम 4 और 5 के योग से मेल खाना चाहिए.

4.1.3 बैंकों को उपरोक्त रिपोर्ट के भाग के रूप में इस आशय का एक प्रमाण पत्र प्रस्तुत करना चाहिए कि तिमाही के दौरान सभी व्यक्तिगत धोखाधड़ी के रु. 1 लाख और उससे अधिक के मामले एफएमआर-1 में रिज़र्व बैंक को रिपोर्ट किए गए और इन्हें बैंक के बोर्ड के समक्ष रखा गया है और उन्हें एफएमआर-2 के भाग-ए (कॉलम 4 और 5) और भाग बी और सी में भी शामिल किया गया है.

4.1.4 धोखाधड़ी के मामलों को बंद करना

बैंक धोखाधड़ी निगरानी कक्ष, आरबीआई, बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग (डीबीएस), केंद्रीय कार्यालय, मुंबई और डीबीएस के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालयों को धोखाधड़ी के उन मामलों का विवरण, बंद करने के कारणों सहित रिपोर्ट करेंगे, जहां आगे फिर कार्रवाई नहीं की जानी है. तिमाही के दौरान बंद किए गए धोखाधड़ी के मामलों को त्रैमासिक रिटर्न एफएमआर 3 में रिपोर्ट किया जाना चाहिए और आरबीआई को भेजने से पहले एफएमआर -2 रिटर्न में संबंधित कॉलम के साथ क्रॉस-चेक किया जाना चाहिए. बैंकों को केवल ऐसे मामलों को बंद के रूप में रिपोर्ट करना चाहिए जहां नीचे बताई गई कार्रवाई पूरी हो गई है.

- i. सीबीआई/पुलिस/न्यायालय में लंबित धोखाधड़ी के मामलों का अंततः निपटारा हो गया हो.
- ii. कर्मचारियों की जवाबदेही तय की जा चुकी हो.
- iii. धोखाधड़ी की राशि वसूल कर ली गई है या उसे बट्टे खाते में डाल दिया गया है.
- iv. जहां भी लागू हो, बीमा दावे का निपटारा कर दिया गया है.
- v. बैंक ने प्रणालियों और प्रक्रियाओं की समीक्षा की है, कारक कारकों की पहचान की है और कमियों को दूर किया है और जिसके तथ्य को उपयुक्त प्राधिकारी (बोर्ड की बोर्ड / लेखा परीक्षा समिति) द्वारा प्रमाणित किया गया है.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- vi. लंबित धोखाधड़ी के मामलों के अंतिम निपटान के लिए बैंकों को भी सीबीआई के साथ सक्रियता से आगे बढ़ना चाहिए, खासकर जहां बैंकों ने स्टाफ के संबंध में कार्रवाई पूरी कर ली है। इसी तरह, बैंक धोखाधड़ी के मामलों के अंतिम निपटान के लिए पुलिस अधिकारियों और/या अदालत से और/या धोखाधड़ी के मामलों के अंतिम निपटान के लिए अदालत से सक्रियता से संपर्क कर सकते हैं।

बैंकों को सीमित सांख्यिकीय/रिपोर्टिंग हेतु धोखाधड़ी के उन मामलों को बंद करने की अनुमति है, जिनमें रु.25.00 लाख तक की राशि शामिल है, जहां:

- सीबीआई/पुलिस द्वारा प्रथम सूचना रिपोर्ट (एफआईआर) दायर करने की तारीख से तीन साल से अधिक समय से जांच चल रही है या चालान/ आरोप पत्र न्यायालय में दायर नहीं किया गया है, या
- सीबीआई/पुलिस द्वारा चार्जशीट/चालान दाखिल करने के बाद अदालतों में मुकदमा शुरू नहीं हुआ है, या प्रगति पर है।

4.2 धोखाधड़ी पर प्रगति रिपोर्ट (एफएमआर-3)

4.2.1 बैंकों को रुपये 1.00 लाख और उससे अधिक से संबंधित धोखाधड़ी पर मामला-वार त्रैमासिक प्रगति एफएमआर-3 में दिए गए प्रारूप में आरबीआई के केंद्रीय कार्यालय, बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के साथ-साथ बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय, जिसके अधिकार क्षेत्र में बैंक का प्रधान कार्यालय स्थित है, को संबंधित तिमाही की समाप्ति से 15 दिनों के भीतर रिपोर्ट प्रस्तुत करनी चाहिए।

4.2.2 धोखाधड़ी के मामले में जहां तिमाही के दौरान कोई प्रगति न हो, ऐसे मामलों को एक संक्षिप्त विवरण के साथ शाखा के नाम और रिपोर्टिंग की तारीख सहित एक सूची एफएमआर-3 के भाग-बी में प्रस्तुत की जाए।

4.2.3 रुपये 1.00 लाख से अधिक बकाया की धोखाधड़ी के समंध में बैंक निरंक रिपोर्ट प्रस्तुत कर सकते हैं।

5. बोर्ड को रिपोर्ट

5.1 धोखाधड़ी की रिपोर्टिंग

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

5.1.1 बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि रुपये 1.00 लाख और उससे अधिक की सभी धोखाधड़ी का पता लगने पर उनके बोर्ड को तुरंत सूचित किया जाता है।

5.1.2 ऐसी रिपोर्टों में, अन्य बातों के अलावा, संबंधित शाखा अधिकारियों और नियंत्रक अधिकारियों की विफलता का ध्यान रखना चाहिए और धोखाधड़ी के लिए जिम्मेदार अधिकारियों के खिलाफ उचित कार्रवाई शुरू करने पर विचार करना चाहिए।

5.2 धोखाधड़ी की त्रैमासिक समीक्षा

5.2.1 मार्च, जून और सितंबर को समाप्त होने वाली तिमाहियों के लिए धोखाधड़ी से संबंधित जानकारी निदेशक मंडल की लेखा परीक्षा समिति के समक्ष उस तिमाही के बाद के महीने के दौरान रखी जा सकती है, जिससे यह संबंधित है, भले ही ये आवश्यक हों या न हों, यह आरबीआई द्वारा निर्धारित समीक्षा कैलेंडर के अनुसार बोर्ड/प्रबंधन समिति के समक्ष रखा जाएगा।

5.2.2 इनके साथ सांख्यिकीय जानकारी और प्रत्येक धोखाधड़ी के विवरण का विश्लेषण करने वाली पूरक सामग्री होनी चाहिए ताकि बोर्ड की लेखा परीक्षा समिति के पास धोखाधड़ी के दंडात्मक या निवारक पहलुओं के संबंध में प्रभावी ढंग से योगदान करने के लिए पर्याप्त सामग्री हो।

5.2.3 दिसंबर को समाप्त होने वाले वर्ष की वार्षिक समीक्षा के मद्देनजर दिसंबर को समाप्त तिमाही के लिए एक अलग समीक्षा की आवश्यकता नहीं है।

5.2.4 बैंकों को रुपये 1.00 करोड़ और उससे अधिक की राशि से संबंधित धोखाधड़ी के मामलों की निगरानी और अनुवर्ती कार्रवाई के लिए एक विशेष समिति का गठन करना आवश्यक है, जबकि बोर्ड की लेखा परीक्षा समिति (एसीबी) सामान्य रूप से धोखाधड़ी के सभी मामलों की निगरानी जारी रख सकती है। विशेष समिति में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के मामले में सीएमडी और एसबीआई/उसके सहयोगियों के मामले में एमडी शामिल होना चाहिए। निजी क्षेत्र के बैंकों के मामले में, एसीबी से दो सदस्य, आरबीआई नामित को छोड़कर बोर्ड के दो सदस्य शामिल होने चाहिए।

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

विशेष समिति का प्रमुख कार्य रुपये 1.00 करोड़ और उससे अधिक के सभी धोखाधड़ी की निगरानी और समीक्षा करना होगा. ताकि:

- यदि कोई प्रणालीगत कमियां हो तो पहचानी जाए, जो धोखाधड़ी के अपराध को सुगम बनाता है.
- पता लगाने में देरी के कारणों की पहचान करें, यदि कोई हो, तो बैंक और आरबीआई के शीर्ष प्रबंधन को रिपोर्ट करना:
- सीबीआई/पुलिस जांच की प्रगति की निगरानी और वसूली की स्थिति:
- सुनिश्चित करें कि धोखाधड़ी के सभी मामलों में सभी स्तरों पर कर्मचारियों की जवाबदेही की जांच की जाती है और यदि कर्मचारियों की ओर से कार्रवाई आवश्यक हो, तो बिना समय गंवाए जल्दी से पूरी की जाती है:
- धोखाधड़ी की पुनरावृत्ति को रोकने के लिए की गई उपचारात्मक कार्रवाई की प्रभावकारिता की समीक्षा करें, जैसे कि आंतरिक नियंत्रण को मजबूत करना:
- धोखाधड़ी के खिलाफ निवारक उपायों को मजबूत करने के लिए अन्य उपायों को लागू करें जिन्हें प्रासंगिक माना जा सकता है.

सभी भारतीय वाणिज्यिक बैंकों के मामले में रु. 1.00 करोड़ और उससे अधिक की सभी धोखाधड़ी की निगरानी और समीक्षा बोर्ड की विशेष समिति द्वारा की जानी चाहिए. विशेष समिति की बैठकों की आवधिकता शामिल मामलों की संख्या के अनुसार तय की जा सकती है. हालांकि, जब कभी 1.00 करोड़ रुपये और उससे अधिक की धोखाधड़ी का मामला सामने आए तो समिति को बैठक करनी चाहिए और समीक्षा करनी चाहिए .

5.3 धोखाधड़ी की वार्षिक समीक्षा

5.3.1 बैंकों को **धोखाधड़ी की वार्षिक समीक्षा** करनी चाहिए और सूचना के लिए निदेशक मंडल/स्थानीय सलाहकार बोर्ड के समक्ष एक नोट रखना चाहिए. दिसंबर को समाप्त वर्ष की समीक्षा अगले वर्ष मार्च के अंत से पहले बोर्ड के सामने रखी जा सकती है. ऐसी समीक्षाओं को आरबीआई को भेजने की आवश्यकता नहीं है. इन्हें रिज़र्व बैंक के निरीक्षण अधिकारियों द्वारा सत्यापन के लिए संरक्षित किया जा सकता है.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

5.3.2 ऐसी समीक्षा करते समय जिन मुख्य पहलुओं को ध्यान में रखा जा सकता है उनमें निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं:

- a. क्या बैंक की प्रणालियाँ कम से कम समय में एक बार धोखाधड़ी होने के बाद उनका पता लगाने के लिए पर्याप्त हैं.
- b. क्या धोखाधड़ी की जांच स्टाफ के दृष्टिकोण से की जाती है और जहां कहीं आवश्यक हो, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के मामले में आगे की कार्रवाई के लिए मामलों की सूचना सतर्कता प्रकोष्ठ को दी जाती है.
- c. क्या जिम्मेदार पाए गए व्यक्तियों को, जहां कहीं भी आवश्यक हो, निवारक दंड दिया गया है.
- d. क्या सिस्टम और प्रक्रियाओं का पालन करने में ढिलाई के कारण धोखाधड़ी हुई है और यदि हां, तो क्या यह सुनिश्चित करने के लिए प्रभावी कार्रवाई की गई है कि संबंधित कर्मचारियों द्वारा सिस्टम और प्रक्रियाओं का ईमानदारी से पालन किया जा रहा है.
- e. क्या भारत सरकार द्वारा सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को इस संबंध में जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार धोखाधड़ी की सूचना स्थानीय पुलिस या सीबीआई, जैसा भी मामला हो, को जांच के लिए दी जाती है.

5.3.3 वार्षिक समीक्षा में अन्य बातों के अलावा निम्नलिखित विवरण भी शामिल होने चाहिए:

- a. पिछले दो वर्षों की तुलना में वर्ष के दौरान पाई गई धोखाधड़ी की कुल संख्या और इसमें शामिल राशि.
- b. पैरा 2.1 में दर्शित विभिन्न श्रेणियों और बकाया धोखाधड़ी पर तिमाही रिपोर्ट में दर्शाए गए विभिन्न व्यावसायिक क्षेत्रों के अनुसार धोखाधड़ी का विश्लेषण (FMR-2 के माध्यम से).
- c. वर्ष के दौरान रिपोर्ट की गई प्रमुख धोखाधड़ी की कार्यप्रणाली एवं उनकी वर्तमान स्थिति .
- d. रुपये 1 लाख और उससे अधिक की धोखाधड़ी का विस्तृत विश्लेषण.
- e. धोखाधड़ी, वसूल की गई राशि और किए गए प्रावधानों के कारण वर्ष के दौरान बैंक को अनुमानित नुकसान.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- f. उन मामलों की संख्या (राशि सहित) जहां कर्मचारी शामिल हैं और कर्मचारियों के विरुद्ध कार्रवाई की गई है.
- g. क्षेत्रवार/अंचलवार/राज्य-वार धोखाधड़ी और शामिल राशि का विवरण .
- h. धोखाधड़ी का पता लगाने में लगने वाला समय (तीन महीने, छह महीने और घटना के एक साल के भीतर पाए गए मामलों की संख्या).
- i. सीबीआई/पुलिस को रिपोर्ट की गई धोखाधड़ी के संबंध में स्थिति.
- j. धोखाधड़ी की संख्या जहां बैंक द्वारा अंतिम कार्रवाई की गई है और मामलों का निपटारा किया गया है.
- k. धोखाधड़ी की घटनाओं को कम करने के लिए वर्ष के दौरान बैंक द्वारा उठाए गए निवारक/दंडात्मक कदम .

6. पुलिस/सीबीआई को धोखाधड़ी की सूचना देने के लिए दिशानिर्देश

6.1 निजी क्षेत्र के बैंकों (भारत में कार्यरत विदेशी बैंकों सहित) को अवैध संतुष्टि, लापरवाही और नकदी की कमी, धोखाधड़ी के लिए बैंक द्वारा दी गई अनधिकृत क्रेडिट सुविधाएं , जालसाजी, आदि धोखाधड़ियों की राज्य पुलिस अधिकारियों को रिपोर्ट करने के लिए निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए जैसे कि:

- a. धोखाधड़ी / गबन के मामलों से निपटने में, बैंकों को न केवल शामिल राशि को शीघ्रता वसूल करना है, बल्कि जनहित का भी ध्यान रखना है, और यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता से प्रेरित होना चाहिए कि दोषी व्यक्ति दण्डित होने से न बचें.
- b. इसलिए, एक सामान्य नियम के रूप में, निम्नलिखित मामलों को अनिवार्य रूप से राज्य पुलिस को भेजा जाना चाहिए:
 - i. धोखाधड़ी के उन मामलों को जो बाहरी लोगों द्वारा स्वयं और/या बैंक कर्मचारियों/अधिकारियों की मिलीभगत से हुआ है और जिसमें रुपये 1.00 लाख और उससे अधिक की राशि शामिल है.
 - ii. बैंक कर्मचारियों द्वारा किए गए धोखाधड़ी के मामले, जहां रुपये 10,000/- से अधिक की बैंक निधि शामिल हो.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- c. 1.00 करोड़ रुपये और उससे अधिक की राशि से जुड़े धोखाधड़ी के मामलों की रिपोर्ट निदेशक, गंभीर धोखाधड़ी जांच कार्यालय (एसएफआईओ), कंपनी मामलों के मंत्रालय, भारत सरकार, दूसरी मंजिल, पर्यावरण भवन, सीजीओ कॉम्प्लेक्स, लोधी रोड, नई दिल्ली 110 003 को भी की जानी चाहिए . धोखाधड़ी का विवरण एफएमआर -1 प्रारूप में एसएफआईओ को सूचित किया जाना है.
- 6.2 सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को रुपये 1 करोड़ और उससे अधिक की राशि की धोखाधड़ी के मामलों को सीबीआई को और रुपये 1 करोड़ से कम के मामलों को निम्नानुसार स्थानीय पुलिस को रिपोर्ट करनी चाहिए . :

सीबीआई को भेजे जाने वाले मामले

- a. रुपये 1.00 करोड़ और उससे अधिक एवं रु. 5.00 करोड़ तक के मामले
- जहां कर्मचारियों की संलिप्तता प्रथम दृष्टया स्पष्ट है - सीबीआई (भ्रष्टाचार निरोधक शाखा)
 - जहां कर्मचारियों की संलिप्तता प्रथम दृष्टया स्पष्ट नहीं है - सीबीआई (आर्थिक अपराध शाखा)
- b. 5.00 करोड़ रुपये से अधिक के सभी मामले - संबंधित केंद्रों की बैंकिंग सुरक्षा और धोखाधड़ी प्रकोष्ठ, जो प्रमुख बैंकों के धोखाधड़ी मामलों के लिए सीबीआई की आर्थिक अपराध शाखा की विशेष शाखा है.

स्थानीय पुलिस को भेजे जाने वाले

मामले 1 करोड़ रुपये से कम के मामले - स्थानीय पुलिस.

- i. 1.00 लाख और उससे अधिक मूल्य की वित्तीय धोखाधड़ी के मामले, जिसमें बाहरी व्यक्ति (निजी पक्ष) और बैंक कर्मचारी शामिल हैं, संबंधित बैंक के क्षेत्रीय प्रमुख द्वारा संबंधित राज्य के राज्य सीआईडी/आर्थिक अपराध शाखा के एक वरिष्ठ अधिकारी को सूचित किया जाना चाहिए.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- ii. 1.00 लाख रुपये से कम लेकिन 10,000/- रुपये से अधिक की वित्तीय धोखाधड़ी के मामलों के लिए संबंधित बैंक शाखा द्वारा स्थानीय पुलिस स्टेशन में मामले की सूचना दी जानी चाहिए.
- iii. बैंक अधिकारियों की संलग्नता वाले 10,000 रुपये से कम मूल्य के सभी धोखाधड़ी के मामलों को बैंक के क्षेत्रीय प्रमुख को भेजा जाना चाहिए, जो प्रत्येक मामले की जांच करेंगे और संबंधित बैंक शाखा को निर्देश देंगे कि क्या इसे आगे की कानूनी कार्रवाई के लिए स्थानीय पुलिस स्टेशन को सूचित किया जाए.

6.3 डीडी/टीटी/पे ऑर्डर/चेक/डिविडेंड वारंट आदि के नकदीकरण के धोखाधड़ी से मामले में पुलिस शिकायत दर्ज करना.

6.3.1 जाली लिखतों से जुड़े धोखाधड़ी के मामले में, भुगतान करने वाले बैंकर को पुलिस शिकायत दर्ज करनी होगी न कि संग्रहकर्ता बैंकर को.

6.3.2 हालांकि, वास्तविक दस्तावेज के संग्रह के मामले में जहां किसी ऐसे व्यक्ति द्वारा धोखाधड़ी से राशि प्राप्त की गई है जो उसका मालिक नहीं है, तो संग्रहकर्ता बैंक को धोखाधड़ी की पुलिस शिकायत दर्ज करनी होगी.

6.3.3 ऐसे लिखतों के संग्रहण के मामले में जहां राशि वसूली से पहले जमा कर दी गई है और बाद में लिखत जाली पाए जाने पर भुगतानकर्ता बैंक द्वारा लौटाई जाती है, तो संग्रहकर्ता बैंक को पुलिस शिकायत दर्ज करनी होती है.

6.3.4 एक ही बैंक की दो या दो से अधिक शाखाओं से संबंधित परिवर्तित/नकली चेक के संग्रहण के मामले में, जिस शाखा में परिवर्तित/नकली लिखत को भुनाया गया है, उसे पुलिस में शिकायत दर्ज करनी चाहिए.

6.4.5 सीबीएस के तहत बैंक की दो या दो से अधिक शाखाओं को शामिल करते हुए एक परिवर्तित/नकली चेक का भुगतान/नकद किए जाने की स्थिति में, जिस शाखा ने धोखाधड़ी से निकासी के खिलाफ भुगतान जारी किया है, उसे पुलिस शिकायत दर्ज करनी चाहिए.

7. चोरी, सेंधमारी, डकैती और बैंक डकैती के मामलों की रिपोर्टिंग

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

7.1 बैंकों को डकैती, चोरी और सेंधमारी की घटनाओं के होने पर तुरंत निम्नलिखित अधिकारियों को फैक्स/ई-मेल द्वारा रिपोर्ट करने की व्यवस्था करनी चाहिए.

- a. प्रभारी मुख्य महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, केंद्रीय कार्यालय, मुंबई.
- b. भारतीय रिज़र्व बैंक, बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग का क्षेत्रीय कार्यालय, जिसके अधिकार क्षेत्र में बैंक का प्रधान कार्यालय आता है.
- c. भारतीय रिज़र्व बैंक का क्षेत्रीय कार्यालय, बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, जिसके अधिकार क्षेत्र में प्रभावित बैंक शाखा स्थित है,
- d. सुरक्षा सलाहकार, केंद्रीय सुरक्षा प्रकोष्ठ, भारतीय रिज़र्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय भवन, मुंबई - 400001.
- e. वित्त मंत्रालय, आर्थिक कार्य विभाग, (बैंकिंग प्रभाग), भारत सरकार, नई दिल्ली.

रिपोर्ट में एफएमआर -4 के कॉलम 1 से 11 तक में तौर-तरीकों का विवरण और अन्य जानकारी शामिल होनी चाहिए.

7.2 बैंकों को रिज़र्व बैंक, बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, केंद्रीय कार्यालय के साथ-साथ रिज़र्व बैंक के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को एफएमआर -4 में दिए गए प्रारूप में एक त्रैमासिक समेकित विवरण और तिमाही से संबंधित सभी मामले भी प्रस्तुत करना चाहिए जिसके अधिकार क्षेत्र में बैंक का प्रधान कार्यालय है. . इसे संबंधित तिमाही की समाप्ति के 15 दिनों के भीतर प्रस्तुत किया जा सकता है.

7.3 तिमाही के दौरान जिन बैंकों में चोरी, सेंधमारी, डकैती और/या डकैती की कोई घटना नहीं हुई है, वे शून्य रिपोर्ट प्रस्तुत करें .

धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन नीति 2021-22 (फरवरी 2021 तक संशोधित)

1. प्रस्तावना

किए गए कार्यकलापों की प्रकृति और इसके परिचालन वातावरण के आधार पर बैंक धोखाधड़ी के प्रति संवेदनशील होते हैं, वे तब होते हैं, जब आक्रामक व्यापार रणनीति और त्वरित विकास के लिए प्रक्रिया को पर्याप्त/उपयुक्त आंतरिक नियंत्रणों या परिचालन मानकों/नियंत्रणों का पालन न करने के बिना अपनाया जाता है। हाल के दिनों में, बैंकिंग उद्योग में धोखाधड़ी की घटनाओं में वृद्धि हुई है, जो धोखाधड़ी की जांच करने और अंतिम आपराधिक मुकदमा चलाने और आंतरिक दंडात्मक कार्रवाई के लिए धोखेबाजों की पहचान करने के लिए ठोस कदम उठाने की मांग करता है।

चूंकि धोखेबाज अपने सबसे कमजोर बिंदुओं की प्रणाली पर हमला करने से पहले सावधानीपूर्वक योजना का सहारा लेते हैं, अतः बैंक को अपनी परिचालन प्रथाओं, प्रक्रियाओं, नियंत्रणों और समीक्षा तंत्र को लगातार मजबूत करना होगा ताकि धोखाधड़ी वाले क्षेत्रों को आंतरिक और बाहरी दोनों धोखाधड़ी के खिलाफ साफ किया जा सके। कम्प्यूटरीकरण का आगमन और बैंक द्वारा विभिन्न प्लेटफॉर्म/चैनलों पर ग्राहकों को दी जाने वाली सेवाओं ने धोखाधड़ी में नए आयाम जोड़े हैं और धोखाधड़ी की संभावना बढ़ गई है।

इसलिए, बैंक को यह स्वीकार करना चाहिए कि धोखाधड़ी प्रमुख परिचालन जोखिम हैं और धोखाधड़ी की रोकथाम / जांच और निगरानी के मुद्दों को संबोधित करने के लिए वे अच्छी तरह से विकसित धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन नीति के माध्यम से आरबीआई की चिंताओं पर ध्यान देते हैं।

2. कार्यक्षेत्र

इस नीति का उद्देश्य बैंकिंग प्रणाली में धोखाधड़ी की घटनाओं को संबोधित करते हुए एक सक्रिय ढांचा तैयार करना है जिसमें धोखाधड़ी का जल्द पता लगाना, रोकथाम, रिपोर्टिंग, निगरानी, वसूली और अनुवर्ती कार्रवाई शामिल है:

- धोखाधड़ी के जोखिम की सामान्य समझ विकसित करना और इसके प्रबंधन को सुविधाजनक बनाना ,
- एक उपयुक्त संगठन संरचना रखें,

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- सुनिश्चित करें कि सभी विभाग धोखाधड़ी गतिविधियों के लिए एक्सपोजर की पहचान करने और ऐसी धोखाधड़ी गतिविधि को रोकने के लिए नियंत्रण और प्रक्रियाओं को स्थापित करने/सुधारने के लिए और/या ऐसी धोखाधड़ी गतिविधि होने पर पता लगाने के लिए अपनी जिम्मेदारियों से अवगत हैं ,
- कर्मचारियों को किसी कपटपूर्ण गतिविधि का संदेह होने पर की जाने वाली कार्रवाई के संबंध में मार्गदर्शन प्रदान करें,
- आश्वासन दें कि किसी भी और सभी संदिग्ध धोखाधड़ी गतिविधि की पूरी जांच की जाएगी.
- धोखाधड़ी के डेटा बैंक का विकास और रखरखाव करें .

3. उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य बैंक के ब्रांड, प्रतिष्ठा और संपत्ति को धोखाधड़ी की संदिग्ध या पुष्टि की घटनाओं से होने वाले नुकसान या क्षति से बचाने के लिए आंतरिक नियंत्रण को मजबूत करके बैंक के व्यवसाय में तेजी आने की स्थिति में धोखाधड़ी के जोखिम को कम करना है.

नीति का उद्देश्य धोखाधड़ी की रोकथाम, पता लगाने और प्रबंधन में सभी कर्मचारियों के लिए दिशानिर्देश निर्धारित करना भी है.

इस नीति का उद्देश्य पूरे बैंक में धोखाधड़ी के बारे में जागरूकता फैलाना है:

- एक खुली और पारदर्शी संचार संस्कृति को बढ़ावा देना .
- धोखाधड़ी के प्रति जीरो टॉलरेंस को बढ़ावा देना .
- धोखाधड़ी/ कदाचार के संदिग्ध मामलों की रिपोर्ट करने के लिए सभी कर्मचारियों को प्रोत्साहित करना .
- कर्मचारियों के बीच जागरूकता फैलाना और उन्हें बैंक के सामने आने वाले जोखिमों के बारे में शिक्षित करना .

4. धोखाधड़ी की परिभाषा

भारतीय दंड संहिता (आईपीसी) के अनुसार, धोखाधड़ी को इस प्रकार परिभाषित किया गया है:

"कोई भी व्यवहार जिसके द्वारा एक व्यक्ति दूसरे पर बेईमानी से लाभ प्राप्त करना चाहता है"

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

आरबीआई ने धोखाधड़ी को भूल चूक और/या उकसाने के कार्य के रूप में परिभाषित किया है, जिसका उद्देश्य तथ्यों को छुपाने के माध्यम से, छल से या विश्वास से साथ चाल खेलकर एक व्यक्ति (ओं)/संस्था को अवैध लाभ और दूसरे को गलत तरीके से नुकसान पहुंचाना है।

"धोखाधड़ी" किसी व्यक्ति द्वारा धोखे, दमन, किसी अन्य अवैध तरीके से एक जानबूझकर किया गया कार्य है, जिससे स्वयं या किसी अन्य व्यक्ति (व्यक्तियों) को गलत तरीके से लाभ होता है और गलत तरीके से दूसरों को नुकसान होता है। कई बार इस तरह के कृत्य दूसरों को धोखा देने/गुमराह करने की दृष्टि से किए जाते हैं या उन्हें करने के लिए प्रेरित करते हैं या उन्हें एक वास्तविक कार्य करने से रोकते हैं या वास्तविक निर्णय लेते हैं जो भौतिक तथ्यों पर आधारित नहीं है।"

जबकि कपटपूर्ण गतिविधि में कवरेज की एक विस्तृत श्रृंखला हो सकती है, निम्नलिखित कुछ ऐसे कार्य हैं जो धोखाधड़ी का निर्दिष्ट करते हैं :

- I. कंपनी से संबंधित किसी दस्तावेज़ या खाते की जालसाजी या परिवर्तन
- II. चेक, बैंक ड्राफ्ट या किसी अन्य वित्तीय साधन आदि में परिवर्तन या जालसाजी
- III. कपटपूर्ण साधनों आदि द्वारा निधियों, प्रतिभूतियों, आपूर्तियों या अन्य परिसंपत्तियों का दुर्विनियोजन .
- IV. पे-रोल, दस्तावेजों को फाइलों से हटाना और/या इसे एक कपटपूर्ण नोट से बदली आदि जैसे मिथ्याकरण रिकॉर्ड .
- V. नियुक्ति, प्लेसमेंट, रिपोर्ट प्रस्तुत करने, निविदा समिति की सिफारिशों आदि के मामलों में जानबूझकर तथ्यों को छिपाना/धोखा देना, जिसके परिणामस्वरूप एक को गलत लाभ और दूसरे को गलत नुकसान होता है .
- VI. व्यक्तिगत उद्देश्यों के लिए कंपनी के धन का उपयोग करना .
- VII. आपूर्ति नहीं की गई या प्रदान नहीं की गई सेवाओं के लिए भुगतान प्राधिकृत करना या प्राप्त करना. आपूर्तिकर्ता/ठेकेदारों/ विक्रेताओं को लाभ पहुंचाने के इरादे से गलत मात्रा/कार्य की माप की रिकॉर्डिंग, गलत माप की रिकॉर्डिंग, वस्तुओं का गलत वर्गीकरण.
- VIII. कंपनी के रिकॉर्ड या किसी अन्य संपत्ति को नष्ट करने, हटाने, हेरफेर करने और तथ्यों को गलत तरीके से प्रस्तुत करने के लिए ताकि संदेह/ दमन/ धोखा पैदा हो, जिसके परिणामस्वरूप वस्तुनिष्ठ मूल्यांकन/निर्णय पर नहीं पहुंचा जा सके.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- IX. प्रतिभूति और अन्य जमाराशियों/ईएमडी को बिना प्राधिकरण के अनुमोदन के, संविदात्मक दायित्वों के अनुसार ऐसी जमाओं/गारंटियों को जारी करने की पूर्ववर्ती शर्तों को पूरा किए बिना जारी करना.
- X. कंपनी की ओर से किसानों/विक्रेताओं/जनता आदि से एकत्रित राशि का दुरुपयोग .
- XI. कोई अन्य कार्य जो कपटपूर्ण गतिविधि के दायरे में आता है .

5. वर्गीकरण

धोखाधड़ी को मोटे तौर पर बाहरी धोखाधड़ी और आंतरिक धोखाधड़ी में वर्गीकृत किया जा सकता है. हालांकि, बैंकों में सिस्टम और मानवीय विफलताओं दोनों से उत्पन्न होने वाली धोखाधड़ी को धोखाधड़ी के अपराधी के आधार पर 4 श्रेणियों में बांटा जा सकता है.

- कर्मचारियों द्वारा की गई धोखाधड़ी .
- कर्मचारियों द्वारा बाहरी लोगों की मिलीभगत से की गई धोखाधड़ी जो बैंक के ग्राहक हो भी सकते हैं और नहीं भी .
- बाहरी लोगों / ग्राहकों द्वारा अंदरूनी सहयोग / भागीदारी के साथ की गई धोखाधड़ी .
- विशेष रूप से बाहरी व्यक्ति द्वारा की गई धोखाधड़ी जो बैंक का ग्राहक हो भी सकता है और नहीं भी.

5.1 भारतीय दंड संहिता के प्रावधानों के आधार पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा धोखाधड़ी का वर्गीकरण :

रिपोर्टिंग में एकरूपता रखने के लिए, धोखाधड़ी को भारतीय दंड संहिता के प्रावधानों के आधार पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा वर्गीकृत किया गया है:

- दुर्विनियोजन और आपराधिक विश्वासघात .
- जाली लिखतों के माध्यम से धोखाधड़ी से नकदीकरण, खातों की पुस्तकों में या काल्पनिक खातों के माध्यम से हेरफेर और संपत्ति का रूपांतरण .
- इनाम के लिए या अवैध संतुष्टि के लिए दी गई अनधिकृत क्रेडिट सुविधाएं .
- नकदी की कमी .
- धोखाधड़ी और जालसाजी.
- कपटपूर्ण लेनदेन जिसमें विदेशी मुद्रा शामिल है .

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- किसी अन्य प्रकार की धोखाधड़ी जो ऊपर दिए गए विशिष्ट शीर्ष के अंतर्गत नहीं आती है.

5.2 ऐसे मामले जहां पता लगाने के समय कपटपूर्ण इरादे का संदेह/साबित नहीं किया जाता है :

निम्नलिखित मामलों में जहां धोखाधड़ी के इरादे का पता लगाने के समय संदेह / साबित नहीं होता है, को धोखाधड़ी माना जाएगा:

- ए) रुपये 10,000/-से अधिक की नकदी की किल्लत के मामले (एटीएम सहित)
बी) रुपये 5,000/- से अधिक की नकदी की किल्लत के मामले यदि प्रबंधन/लेखापरीक्षक/निरीक्षण अधिकारी द्वारा पता लगाया जाता है और घटना के दिन नकदी संभालने वाले व्यक्तियों द्वारा रिपोर्ट नहीं किया जाता है .

6. प्रणाली और नियंत्रण

धोखाधड़ी की रोकथाम में संगठन के लिए निर्धारित प्रणालियों और प्रक्रियाओं और नियंत्रण कार्यों का अनुपालन महत्वपूर्ण है. इसलिए, यह सुनिश्चित करने के लिए कि समान प्रकृति की धोखाधड़ी न हो, नियमित आधार पर एक समीक्षा तंत्र शुरू किया जाना चाहिए. धोखाधड़ी की रोकथाम सुनिश्चित करने के लिए हर स्तर पर नियंत्रकों का ध्यान केंद्रित करने की मांग करने वाले क्षेत्रों की एक उदाहरण सूची नीचे दी गई है:

- केवाईसी अनुपालन पर जोर और उचित ड्यू डिलिजेंस .
- अलर्ट रिपोर्ट, अन्य नियंत्रण रिपोर्ट और पर्ची/वाउचर के सत्यापन की दैनिक आधार पर सार्थक समीक्षा की जानी है. धोखाधड़ी के अपराध के लिए किसी भी उल्लंघन के मामले में शाखा प्रमुख और नियंत्रण कार्यालय जवाबदेह होंगे .
- विभिन्न स्तरों के शाखाओं/स्वीकृति प्राधिकारियों द्वारा प्रस्तुत नियंत्रण विवरणियों की सार्थक रूप से जांच की जानी चाहिए .
- नॉमिनल खाते, बीजीएल खाते और आंतरिक खाते, निष्क्रिय खातों का नियमित रूप से मिलान और जांच की जानी चाहिए क्योंकि ये खाते धोखेबाजों के आसान लक्ष्य होते हैं .
- सिस्टम एक्सेस पर नियंत्रण और सिस्टम जेनरेटेड रिपोर्ट्स जैसे सप्लीमेंट्री और डेली क्रिटिकल रिपोर्ट्स की शाखा प्रमुखों द्वारा समीक्षा/जांच की जानी है .

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- यदि मैनुअल रूप से तैयार किए गए ड्राफ्ट भुगतान के लिए प्रस्तुत जाते हैं तो भुगतान करने वाली शाखा द्वारा जारी करने वाली शाखा से स्पष्ट पुष्टि प्राप्त की जानी चाहिये .
- 'निवारक सतर्कता समिति', 'विसिल ब्लोअर', 'अलर्टनेस अवार्ड योजना' आदि जैसी अवधारणाओं के माध्यम से कर्मचारियों को शामिल करना .
- व्हिसल ब्लोअर की पहचान उजागर नहीं की जानी है .
- परिचालन स्टाफ को उनके नौकरी के ज्ञान और कौशल सेट को अद्यतन करने के लिए प्रशिक्षण प्रदान करना .
- बैंक द्वारा अपनाई गई सर्वोत्तम व्यवहार संहिता का पालन करना .
- तीसरे पक्ष के विक्रेताओं के खिलाफ कार्रवाई, जो पेशेवर अनियमितताएं, जॉब रोटेशन और स्थानांतरण नीति करते पाए गए हैं.
- कर्मचारियों के खातों की जांच और कर्मचारियों के सदस्यों की जीवन शैली पर नजर रखना .

उपर्युक्त प्रणालियाँ और नियंत्रण दृष्टांत देने वाला हैं और सुविस्तृत नहीं हैं. बैंक की सभी शाखाओं / कार्यालयों और डीलिंग समूहों / कार्यक्षेत्रों को सूचित किया जाता है कि वे बैंक द्वारा समय-समय पर जारी संबंधित परिचालन दिशानिर्देशों / परिपत्रों के संयोजन के साथ इसे पढ़ें.

7. धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन प्रक्रिया

धोखाधड़ी की रोकथाम और प्रबंधन कार्य पर विशेष ध्यान देने के लिए, धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन नीति तैयार की गई है. धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन दृष्टिकोण वह है जो तीन उद्देश्यों पर केंद्रित है :

ए) रोकथाम : पहली जगह में होने वाली धोखाधड़ी और कदाचार के जोखिम को कम करने के लिए डिज़ाइन किए गए नियंत्रण .

बी) पता लगाना : धोखाधड़ी और कदाचार का पता लगाने के लिए डिज़ाइन किए गए नियंत्रण, जब यह मानदंडों से अनुचित प्रस्थान, लापरवाही और अधिकार के दुरुपयोग के कारण होता है .

सी) प्रतिक्रिया : सुधारात्मक कार्रवाई करने और धोखाधड़ी या कदाचार से होने वाले नुकसान को दूर करने के लिए डिज़ाइन किए गए नियंत्रण .

8. प्रेरणा का कारक और रिपोर्टिंग के दायित्व

कुछ ज्ञात लक्षण या "धोखाधड़ी के अवसर" हैं:

- (i) स्टाफ सदस्यों, ग्राहकों आदि के बीच प्रक्रियाओं के बारे में जागरूकता का अभाव .
- (ii) कई बार, धोखाधड़ी के परिणामों के बारे में जागरूकता की कमी .
- (iii) ज़रूरत और लालच के दोष के साथ वित्तीय दबाव.
- (iv) धोखेबाजों के साथ अत्यधिक मैत्रीपूर्ण संबंध (आंतरिक या बाहरी)
- (v) उधारकर्ताओं/ अन्य को उत्प्रेरित करने का प्रलोभन .
- (vi) धोखाधड़ी का पता लगाने में देरी और दोषियों की सजा में देरी .

बैंक के सभी स्टाफ सदस्यों के लिए यह अनिवार्य है कि वे वरिष्ठ अधिकारियों को, या व्हिसलब्लोअर मार्ग के माध्यम से उपलब्ध विकल्पों के माध्यम से, ज्ञात या संदिग्ध धोखाधड़ी या "लाल झंडे" या धोखाधड़ी के लक्षण या संकेतक के माध्यम से रिपोर्ट करें .

9. धोखाधड़ी की रोकथाम

धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए महत्वपूर्ण निर्देश निम्नलिखित हैं.

ए) जमा और ऋण खाते खोलते समय शाखाओं को केवाईसी मानदंडों का सख्ती से पालन करना चाहिए.

बी) उधारकर्ताओं/गारंटर के आवास/खरीदे जाने के लिए प्रस्तावित संपत्ति साइटों और उनके कार्यालय/व्यवसाय के स्थान पर जाकर उनकी वास्तविकता का पता लगाएं. पूर्व-स्वीकृति प्रयासों के समय उनकी साख और पूर्ववृत्त, उनके ऋणों के बारे में जानकारी, यदि कोई हो, अन्य शाखाओं / बैंक / संस्थानों आदि से उनके द्वारा प्राप्त की गई जानकारी का पता लगाने के लिए विवेकपूर्ण पूछताछ की जानी चाहिए.

सी) शाखाओं को केवल उन पर निर्भर रहने के बजाय वकीलों की रिपोर्ट और मूल्यांकन रिपोर्ट की बुद्धिमानी से जांच करनी चाहिए .

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

डी) अलर्ट रिपोर्ट और वाउचर सत्यापन की सार्थक और नियमित जांच की जानी है. ऐसी रिपोर्टों की जांच की निगरानी न करने के लिए शाखा प्रमुखों/क्षेत्र प्रमुखों को जिम्मेदार ठहराया जाना चाहिए .

इ) सिस्टम उचंत खाते(खातों) का नियमित आधार पर समाधान/चुकौती करना .

एफ) स्टाफ खातों की नियमित अंतराल पर शाखा प्रमुख द्वारा निगरानी की जानी चाहिए .

जी) प्रणाली में अधिकारियों के लिए अनुमत क्षमता स्तर उन्हें प्रत्यायोजित शक्तियों से अधिक नहीं होना चाहिए .

एच) डीआईटी और आरबीआई दिशानिर्देशों द्वारा जारी/निर्धारित धोखाधड़ी की रोकथाम और अन्य निर्देशों का सावधानीपूर्वक पालन किया जाना चाहिए .

आई) सावधानी सूची (ओ), चूककर्ताओं की सूची, सिबिल रिपोर्ट, सीआरआईएलसी डेटा, सीईआरएसएआई पोर्टल, सीएफआर पोर्टल को ऋण की मंजूरी के समय नियमित रूप से संदर्भित किया जाना चाहिए, आदि.

जे) व्हिसल ब्लोइंग कॉन्सेप्ट/अलर्टनेस अवार्ड योजना को बढ़ावा/ प्रोत्साहित किया जाना चाहिए .

के) पासवर्ड की पवित्रता को बनाए रखा जाना चाहिए और कभी भी स्टाफ सदस्यों के बीच साझा नहीं किया जाना चाहिए .

एल) "विशेष निगरानी और जांच कार्यो" के लिए सौंपे गए विशेष अधिकारियों/प्रशिक्षण अधिकारियों की पहचान.

9.1 मानव संसाधन नीतियों में नियंत्रण और हतोत्साहन.

ए) डीलिंग रूम, कोषागार, उच्च मूल्य वाले ग्राहकों के संबंध प्रबंधक, विशेष शाखाओं के प्रमुख आदि जैसे महत्वपूर्ण और संवेदनशील पदों के लिए, बैंक को "फिट और उचित स्टाफ" का चयन करना चाहिए और इस उद्देश्य के लिए मानव संसाधन विकास, केंद्रीय कार्यालय द्वारा समय-समय पर समीक्षा के लिए एक सूची तैयार करनी चाहिए .

बी) कर्मचारियों के लिए बैंक के पास "स्टाफ रोटेशन" नीति और "अनिवार्य अवकाश" की नीति होनी चाहिए. आंतरिक/समवर्ती लेखा परीक्षकों को लेखापरीक्षा के दौरान इस नीति के कार्यान्वयन की जांच करनी चाहिए और लेखापरीक्षा/निरीक्षण रिपोर्ट के एक अलग खंड में इस नीति के उल्लंघन का उल्लेख करना चाहिए. एचआरडी और सीए एंड आईडी, केंद्रीय कार्यालय को इसके कार्यान्वयन की निगरानी करनी चाहिए .

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

सी) बैंक को जांच, डेटा/विश्लेषण, फोरेसिक विश्लेषण आदि के लिए अभिरुचि रखने वाले अधिकारियों/कर्मचारियों का एक डेटाबेस तैयार करना चाहिए और उन्हें जांच और फोरेसिक ऑडिट में उपयुक्त प्रशिक्षण के लिए उजागर करना चाहिए. धोखाधड़ी की जांच के लिए केवल ऐसे अधिकारियों/कर्मचारियों को धोखाधड़ी जांच इकाई/संगठन के माध्यम से तैनात किया जाना चाहिए. एचआरडी और सीए एंड आईडी, केंद्रीय कार्यालय को इसका कार्यान्वयन सुनिश्चित करना चाहिए .

10. धोखाधड़ी का पता लगाना

बैंक द्वारा निर्धारित प्रणाली और प्रक्रियाएं धोखाधड़ी का समय पर पता लगाने में पर्याप्त रूप से सुविधा प्रदान करती हैं. धोखाधड़ी का पता लगाने वाले कुछ स्रोत हो सकते हैं:

- ए) ग्राहकों से शिकायतें/जांच एजेंसियों से अलर्ट
- बी) इलेक्ट्रॉनिक/प्रिंट मीडिया/अन्य स्रोत.
- सी) केंद्रीकृत डेटा बेस के माध्यम से ग्राहक और लेनदेन विवरण, विशेष रूप से प्रधान कार्यालय और क्षेत्रीय कार्यालयों में ऑफसाइट निगरानी कक्षाओं द्वारा .
- डी) अंतर कार्यालय खातों का शीघ्र समाधान .
- इ) नियंत्रकों का दौरा
- एफ) आंतरिक और बाहरी दोनों एजेंसियों द्वारा विभिन्न लेखा परीक्षा/ निरीक्षण .
- जी) सत्ता में आवधिक परिवर्तन
- एच) सत्यापन योग्य तथ्यों के साथ बेनामी/छद्म नाम की शिकायतें .

10.1 आरबीआई को रिपोर्टिंग

- ए) धोखाधड़ी का पता लगाने के तीन सप्ताह के भीतर सभी धोखाधड़ी के मामलों को एफएमआर में आरबीआई को सूचित किया जाना है.
- बी) 1 अप्रैल, 2017 से एफआरएमएस के एक्सबीआरएल आधारित प्रणाली में स्थानांतरण के बाद :

- FMR 2 और FMR 3 को बंद कर दिया गया है इसलिए प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं है .
- अब से धोखाधड़ी के मामलों में सभी अपडेट/विकास जैसे वसूली की स्थिति, मुकदमा दायर करना, प्राथमिकी दर्ज करना, कर्मचारियों की जवाबदेही की

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

स्थिति आदि को जब और जब आधार पर प्रस्तुत किया जाना है और एक्सबीआरएल प्लेटफॉर्म पर आरबीआई को अपडेट/रिपोर्ट किया जाना है. आरओ/जेडओ को 15 दिनों के भीतर धोखाधड़ी के मामलों में किसी भी महत्वपूर्ण अपडेट/विकास की रिपोर्ट एफआरएमसी विभाग को देनी है ताकि एफआरएमसी विभाग अपने एफएमआर अपडेट एप्लिकेशन के माध्यम से आरबीआई को इसकी रिपोर्ट/अपडेट कर सके.

सी) एक मासिक प्रमाण पत्र, अनुबंध-ए के अनुबंध-1 के अनुसार (यह उल्लेख करते हुए कि सभी एफएमआर की सॉफ्ट कॉपी आरबीआई को जमा कर दी गई है) बैंक (एफआरएमसी) द्वारा सीएफएमसी, बंगलुरु को संबंधित बैंक के एसएसएम को एक प्रति के साथ महीने के अंत से सात दिनों के भीतर प्रस्तुत किया जाना है.

10.1.1. रुपये 500 लाख और उससे अधिक से जुड़ी धोखाधड़ी

500 लाख रुपये और उससे अधिक की धोखाधड़ी के संबंध में, बैंक प्रधान मुख्य महाप्रबंधक (पीसीजीएम)/ प्रभारी मुख्य महाप्रबंधक, डीबीएस आरबीआई, केंद्रीय कार्यालय, मुंबई को संबोधित एक डीओ पत्र के माध्यम से बैंक के प्रधान कार्यालय के संज्ञान में आने से एक सप्ताह के भीतर धोखाधड़ी की रिपोर्ट कर सकता है. पत्र में धोखाधड़ी का संक्षिप्त विवरण शामिल हो सकता है जैसे कि शामिल राशि, धोखाधड़ी की प्रकृति, संक्षेप में कार्यप्रणाली, शाखा/कार्यालय का नाम, शामिल पार्टियों के नाम (यदि वे स्वामित्व/साझेदारी संस्थाएं या प्राइवेट लिमिटेड कंपनियां हैं, मालिक, भागीदार और निदेशक के नाम), शामिल अधिकारी के नाम, और क्या शिकायत पुलिस/सीबीआई में दर्ज की गई है. इसकी एक प्रति सीएफएमसी, बंगलुरु को भेजी जानी चाहिए.

500 लाख रुपये और उससे अधिक की धोखाधड़ी के संबंध में फ्लैश रिपोर्ट (हार्ड कॉपी) पीसीजीएम/सीजीएम-प्रभारी, डीबीएस आरबीआई, केंद्रीय कार्यालय, मुंबई को भेजी जानी है और इसकी एक प्रति सीएफएमसी, बंगलुरु को भेजी जानी है.

10.12 धोखाधड़ी के प्रयास के मामले

शाखाओं को एफआरएमसी-आरएमडी, केंद्रीय कार्यालय को कार्यप्रणाली के विवरण के साथ धोखाधड़ी के सभी प्रयास के मामलों की रिपोर्ट करनी चाहिए.

बैंक को रुपये 100 लाख और उससे अधिक की धोखाधड़ी के प्रयास के मामलों की रिपोर्ट आरबीआई को करने की आवश्यकता नहीं है. हालांकि, बैंक को रुपये 100

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

लाख और उससे अधिक की राशि से जुड़े धोखाधड़ी के प्रयास के व्यक्तिगत मामलों पर अपने बोर्ड की लेखा परीक्षा समिति के समक्ष रिपोर्ट देना जारी रखना चाहिए. रिपोर्ट में निम्नलिखित को शामिल किया जाना चाहिए -

- धोखाधड़ी के प्रयास के तौर-तरीके .
- कैसे प्रयास धोखाधड़ी में नहीं बदला या कैसे प्रयास विफल हुआ / विफल किया गया .
- मौजूदा प्रणालियों और नियंत्रणों को मजबूत करने के लिए बैंक द्वारा किए गए उपाय .
- जिस क्षेत्र में धोखाधड़ी का प्रयास किया गया था, वहां नई प्रणालियां और नियंत्रण स्थापित किए गए .

10.1.3 केंद्रीय धोखाधड़ी रजिस्ट्री (सीएफआर)

सेंट्रल फ्रॉड रजिस्ट्री (सीएफआर) धोखाधड़ी निगरानी रिटर्न पर आधारित है, जो बैंकों और चुनिंदा वित्तीय संस्थाओं द्वारा दायर की गई है, जिसमें उनके अपडेट भी शामिल हैं, अब आरबीआई द्वारा उपलब्ध कराया गया है. कागज आधारित सावधानी सलाह (सीए) जारी करने की प्रथा को आरबीआई द्वारा बंद कर दिया गया है.

सीएफआर एक वेब-आधारित और खोज योग्य डेटाबेस है, जिसके लिए हमारे क्रेडिट विभाग द्वारा उपयोगकर्ता-आईडी और पासवर्ड के माध्यम से ZO/RO/CFB आदि को एक्सेस दिया गया है. सीओ. सीएफआर पर किसी स्पष्टीकरण/मार्गदर्शन के लिए, क्रेडिट विभाग से संपर्क करना होगा.

CFR पोर्टल की जाँच करना स्वीकृति प्रक्रिया का एक हिस्सा होना चाहिए जैसे CIBIL/CERSAI/RBI की चूककर्ताओं की सूची/SAL आदि की जाँच करना.

10.2 धोखाधड़ी की पहचान और जांच और सक्षम प्राधिकारी को रिपोर्ट करना

एक बार धोखाधड़ी की पहचान और जांच हो जाने के बाद, एक रिपोर्ट तैयार की जानी चाहिए और बैंक द्वारा नामित किये गये सक्षम प्राधिकारी को नैदानिक मूल्यांकन, कारण के साथ प्रस्तुत की जानी चाहिए, कि धोखाधड़ी प्रणाली की विफलता या मानवीय विफलता के कारण हुई है या नहीं.

10.3 विलफुल डिफॉल्ट

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

उधार खातों में धोखाधड़ी की जांच करते समय जानबूझकर चूक के मामलों को स्पष्ट रूप से देखा जाना चाहिए.

यदि किसी उधार खाते में निम्नलिखित में से कोई एक या अधिक घटनाएँ घटित होती हैं, तो विलफुल डिफॉल्ट हुआ माना जाता है:

- i. यूनिट ने ऋणदाता को अपने भुगतान/चुकौती दायित्वों को पूरा करने में चूक की है, भले ही उसके पास उक्त दायित्वों को पूरा करने की क्षमता हो .
- ii. इकाई ने ऋणदाता को अपने भुगतान/चुकौती दायित्वों को पूरा करने में चूक की है और ऋणदाता से वित्त का उपयोग विशिष्ट उद्देश्यों के लिए नहीं किया है जिसके लिए वित्त का लाभ उठाया गया था, लेकिन अन्य उद्देश्यों के लिए धन का उपयोग किया है.
- iii. इकाई ने ऋणदाता को अपने भुगतान/चुकौती दायित्वों को पूरा करने में चूक की है और निधियों को बाहर कर दिया है ताकि धन का उपयोग उस विशिष्ट उद्देश्य के लिए नहीं किया गया जिसके लिए वित्त का लाभ उठाया गया था, और न ही इकाई के पास अन्य संपत्तियों के आधार पर निधि उपलब्ध है .
- iv. यूनिट ने ऋणदाता को अपने भुगतान/चुकौती दायित्वों को पूरा करने में चूक की है और बैंक/ऋणदाता की जानकारी के बिना टर्म लोन हासिल करने के उद्देश्य से उसके द्वारा दी गई चल अचल संपत्तियों या अचल संपत्ति का निपटान या हटा दिया है.

11. रिपोर्टिंग ढांचा

धोखाधड़ी की समय पर रिपोर्टिंग, कार्यप्रणाली के बारे में प्रबंधन को तुरंत सतर्क करना और बेईमान उधारकर्ताओं के खिलाफ चेतावनी जारी करने से इसी तरह की धोखाधड़ी को कहीं और होने से रोका जा सकता है.

गैर-रिपोर्टिंग या धोखाधड़ी की रिपोर्टिंग में देरी की जांच कर्मचारियों की जवाबदेही के संबंध में संबंधित वर्टिकल द्वारा की जाएगी.

11.1.1 धोखाधड़ी के मामलों का निर्णय करने वाला प्राधिकरण (उधार / गैर-उधार)

गैर-उधार धोखाधड़ी मामलों में निर्णय लेने वाला प्राधिकरण:

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

निम्नलिखित प्राधिकरण घटना में शामिल राशि के आधार पर धोखाधड़ी का निर्णय लेने और घोषित करने के लिए सक्षम हैं.

- रु.10.00 लाख तक - वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक/क्षेत्रीय प्रबंधक
- रुपये 10.00 लाख से ऊपर एवं रु. 25.00 लाख तक- "फील्ड महाप्रबंधक / आंचलिक प्रबंधक"
- 25.00 लाख रुपये तक के अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए गैर उधारी धोखाधड़ी-

CO . के प्रतिनिधि	शक्तियां (राशि रुपए में)
एटीएम कार्यक्षेत्र के उप महाप्रबंधक	50,000.00 रुपये तक
एटीएम कार्यक्षेत्र के जीएम	50, 000.00 से अधिक

- रु 25 लाख से अधिक अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन के लिए गैर उधार धोखाधड़ी डिजिटल भुगतान और TXN, बैंकिंग विभाग के माध्यम से FRMC, CO को कराई जाएगी .
- रुपये 25.00 लाख से ऊपर एवं रु. 1.00 करोड़ तक- कार्यकारी निदेशक
- रुपये 1.00 करोड़ से ऊपर - "प्रबंध निदेशक और सीईओ "

उधार धोखाधड़ी के मामलों में निर्णय लेने वाला प्राधिकरण:

निम्नलिखित प्राधिकरण ऋण सुविधा में बकाया राशि के आधार पर धोखाधड़ी का निर्णय लेने और घोषित करने के लिए सक्षम हैं.

- रु.25 लाख तक - महाप्रबंधक (संचालन-एफआरएमसी)
- रुपये 25.00 लाख से ऊपर तथा रु. 1.00 करोड़ तक- कार्यकारी निदेशक
- रुपये 1.00 करोड़ से ऊपर - "प्रबंध निदेशक और सीईओ "

धोखाधड़ी के रूप में निर्णय लेने के 7 कार्य दिवसों के भीतर कर्मचारियों की जवाबदेही का संचालन किया जाएगा और जैसा भी मामला हो 3 कार्य दिवसों के भीतर क्षेत्रीय प्रबंधक / क्षेत्रीय प्रबंधकको रिपोर्ट प्रस्तुत की जाएगी.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- ए) उधार धोखाधड़ी खातों में, जहां शाखा प्रबंधक द्वारा ऋण स्वीकृत किया जाता है वहाँ क्षेत्रीय प्रबंधक द्वारा कर्मचारियों की जवाबदेही की जांच की जानी है .
- बी) जहां क्षेत्रीय प्रबंधक द्वारा ऋण मंजूर किया गया है , वहां कर्मचारी की जवाबदेही की जांच आंचलिक प्रबंधक की जायेगी .
- सी) जहां आंचलिक प्रबंधक द्वारा ऋण स्वीकृत किया जाता है वहाँ कर्मचारियों की जवाबदेही की जांच कार्यपालक निदेशक द्वारा कराई जाएगी .
- डी) गैर-उधार धोखाधड़ी के मामले में, क्षेत्रीय प्रबंधक द्वारा कर्मचारियों की जवाबदेही की जांच की जानी चाहिए.

11.1.2 रिपोर्टिंग प्रक्रिया प्रवाह और समयसीमा:

गैर-उधार धोखाधड़ी:

- ए) जैसे ही शाखा कार्यालय में धोखाधड़ी का पता चलता है, प्रारंभिक रिपोर्ट या तो फैक्स / ई- मेल के माध्यम से संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को तुरंत पता चलने की तिथि पर भेजी जानी चाहिए .
- बी) प्रारंभिक धोखाधड़ी रिपोर्ट प्राप्त होने पर, एक अनुभवी वरिष्ठ अधिकारी को क्षेत्रीय प्रबंधक द्वारा मामले की विस्तृत जांच के लिए शाखा को प्रारंभिक रिपोर्ट प्राप्त होने के दिन प्रतिनियुक्त किया जाना चाहिये .
- सी) जांच अधिकारी जांच सौंपे जाने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर क्षेत्रीय प्रबंधक को पूरी जांच रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा .
- डी) रिपोर्ट के आधार पर, क्षेत्रीय प्रबंधक तय करेगा कि उन मामलों में धोखाधड़ी हुई है या नहीं, जिनमें शामिल राशि रुपये 10.00 लाख तक है. . जांच अधिकारी की रिपोर्ट प्राप्त होने के 4 कार्य दिवसों में यह निर्णय लिया जाना है .
- इ) यदि शामिल राशि रुपये 10.00 लाख से अधिक और रु. 25.00 लाख तक है तो, क्षेत्रीय प्रबंधक द्वारा अपने कार्यालय में रिपोर्ट प्राप्त होने से 4 कार्य दिवसों के भीतर अपनी टिप्पणियों और सिफारिशों के साथ फील्ड महाप्रबंधक / आंचलिक प्रबंधक को रिपोर्ट भेजी जानी चाहिये. जांच रिपोर्ट की अग्रिम प्रति जांच अधिकारी द्वारा सीधे फील्ड महाप्रबंधक / अंचल प्रबंधक और एफआरएमसी, केंद्रीय कार्यालय को भेजी जानी चाहिए .
- एफ) क्षेत्रीय प्रबंधक से रिपोर्ट प्राप्त होने के 5 कार्य दिवसों के भीतर फील्ड महाप्रबंधक/आंचलिक प्रबंधक द्वारा निर्णय लिया जाना है .

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

जी) यदि शामिल राशि 25.00 लाख रुपये से अधिक है, तो एफजीएम अपनी टिप्पणियों और सिफारिशों के साथ अपने कार्यालय में रिपोर्ट प्राप्त होने के 3 कार्य दिवसों के भीतर एफआरएमसी, केंद्रीय कार्यालय को रिपोर्ट भेजेगा।

एच) आंचलिक कार्यालय / Samb / CFB / केन्द्रीय कार्यालय के अन्य विभागों से पूरी जानकारी प्राप्त होने की तारीख से 7 दिनों के भीतर केंद्रीय कार्यालय में FRMC द्वारा अपनी बात रखी जाएगी -

- a. कार्यकारी निदेशक को यदि शामिल राशि रुपये 25.00 लाख से अधिक और रु. 1.00 करोड़ तक है तो महाप्रबंधक (परिचलन) द्वारा अपनी टिप्पणियों और अनुशंसाओं के साथ .
- b. एमडी और सीईओ को यदि शामिल राशि रुपये 1.00 करोड़ से अधिक है तो, कार्यकारी निदेशक के माध्यम से महाप्रबंधक (परिचलन) की टिप्पणियों और सिफारिशों के साथ .

आई) एसएएम शाखा/सीएफबी के मामले में, शाखा के प्रमुख आरओ/जेडओ को शामिल किए बिना धोखाधड़ी घोषणा के सक्षम प्राधिकारी से सीधे निपटेंगे . जांच की जिम्मेदारी और सक्षम प्राधिकारी को प्रस्ताव अग्रेषित करने की जिम्मेदारी एसएएमबी / सीएफबी के प्रमुख के पास निम्नलिखित समय सीमा के अनुसार होगी .

- a. एकल बैंकिंग के मामले में; जांच रिपोर्ट प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर सक्षम प्राधिकारी को धोखाधड़ी की घोषणा करने का प्रस्ताव .
- b. एकाधिक/संघ व्यवस्था प्रस्ताव के मामले में; धोखाधड़ी की घोषणा जेएलएम की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर सक्षम प्राधिकारी को भेजी जानी चाहिए जिसमें धोखाधड़ी की घोषणा का निर्णय लिया जाता है.

जे) एआरबी/एमसीबी के मामले में, शाखा प्रमुख आरओ को शामिल किए बिना अपना प्रस्ताव सीधे आंचलिक कार्यालय को भेजेंगे. जांच और प्रस्ताव को आंचलिक कार्यालय को अग्रेषित करने की जिम्मेदारी एआरबी/ एमसीबी के प्रमुखों की होगी .

- क) केंद्रीय कार्यालय के अन्य विभागों में धोखाधड़ी की पहचान के मामले में, विभाग प्रमुख धोखाधड़ी की घोषणा के लिए एफआरएमसी, के.का को प्रस्ताव अग्रेषित करेगा .

उधार धोखाधड़ी:

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

ए) जैसे ही शाखा कार्यालय में धोखाधड़ी का पता चलता है, प्रारंभिक रिपोर्ट या तो फैक्स / ई-मेल के माध्यम से संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को तुरंत पता चलने की तिथि पर भेजी जानी चाहिए .

बी) प्रारंभिक धोखाधड़ी रिपोर्ट प्राप्त होने पर, एक अनुभवी वरिष्ठ अधिकारी को क्षेत्रीय प्रबंधक द्वारा मामले की विस्तृत जांच के लिए शाखा को प्रारंभिक रिपोर्ट प्राप्त होने के दिन प्रतिनियुक्त किया जाएगा .

सी) जांच अधिकारी जांच सौंपे जाने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर क्षेत्रीय प्रबंधक को पूरी जांच रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा .

डी) रिपोर्ट के आधार पर क्षेत्रीय प्रबंधक/एआरबी/एमसीबी/सीएफबी/ एसएएम शाखाओं के प्रमुख/के.का के अन्य विभागों के प्रमुख तय करेंगे कि धोखाधड़ी का कोण स्थापित है या नहीं.

इ) यदि धोखाधड़ी का एंगल स्थापित होता है, तो क्षेत्रीय प्रबंधक/ एआरबी/ एमसीबी के प्रमुख 3 कार्य दिवसों के भीतर अपने प्रस्ताव अंचल कार्यालय को भेजें .

एफ) फील्ड महाप्रबंधक/आंचलिक प्रबंधक क्षेत्रीय कार्यालय से प्रस्ताव प्राप्त होने पर 3 कार्य दिवसों के भीतर निर्णय लेंगे और अपनी सिफारिशों के साथ एफआरएमसी, के.का. को प्रस्ताव भेजें .

जी) एसएएम शाखा/सीएफबी के मामले में, शाखा के प्रमुख आरओ/जेडओ को शामिल किए बिना सीधे एफआरएमसी, के.का. से निपटेंगे . निम्नलिखित समय सीमा के अनुसार जांच और प्रस्ताव को अग्रेषित करने की जिम्मेदारी एसएएमबी/सीएफबी के प्रमुख के पास होगी .

- a. एकल बैंकिंग के मामले में; जांच रिपोर्ट प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर सक्षम प्राधिकारी को धोखाधड़ी की घोषणा करने का प्रस्ताव .
- b. एकाधिक/संघ व्यवस्था प्रस्ताव के मामले में; धोखाधड़ी की घोषणा जेएलएम की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर सक्षम प्राधिकारी को भेजी जानी चाहिए जिसमें धोखाधड़ी की घोषणा का निर्णय लिया जाता है.

एच) केंद्रीय कार्यालय में अन्य विभागों में धोखाधड़ी की पहचान के मामले में, विभाग प्रमुख धोखाधड़ी की घोषणा के लिए एफआरएमसी, के.का. को प्रस्ताव अग्रेषित करेगा .

आई) केंद्रीय कार्यालय में, एफआरएमसी अंचल कार्यालय/ एसएएम/ सीएफबी/ सीओ के अन्य शाखाओं से पूरी जानकारी प्राप्त होने की तारीख से मामले को रखेगा :-

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

ए) महाप्रबंधक को - परिचालन-एफआरएमसी यदि शामिल राशि रुपये 25.00 लाख तक है, तो 4 कार्य दिवसों के भीतर

बी) कार्यकारी निदेशक को, यदि शामिल राशि रुपये 25 लाख से ऊपर और रु. 1.00 करोड़ तक है- महाप्रबंधक (परिचालन) की टिप्पणियों और सिफारिशों के साथ 7 कार्य दिवसों के भीतर .

सी) एमडी और सीईओ को, यदि शामिल राशि रुपये 1.00 करोड़ से ऊपर है- कार्यकारी निदेशक के माध्यम से महाप्रबंधक (परिचालन) की टिप्पणियों और सिफारिशों के साथ 7 कार्य दिवसों के भीतर .

11.2. इस नीति के तहत कर्तव्य और जिम्मेदारियां :

बैंक में सर्वोच्च निकाय, जो नीति तैयार करता है और कार्यान्वयन सुनिश्चित करता है, वह बोर्ड है जिसमें गैर-कार्यकारी अध्यक्ष, प्रबंध निदेशक और सीईओ, कार्यकारी निदेशक और निदेशक शामिल हैं.

शीर्ष निकाय निम्नानुसार विभिन्न स्तरों के माध्यम से नीति को लागू करता है:

- केंद्रीय कार्यालय स्तर (शीर्ष प्रबंधन) जिसमें महाप्रबंधक और उपमहाप्रबंधक जो (ए) समय-समय पर डेटा के शोध/समीक्षा/विश्लेषण के आधार पर नीति दिशानिर्देश तैयार/बदलने/संशोधित करने के लिए इनपुट प्रदान करते हैं; (बी) क्षेत्र के पदाधिकारियों को नीति दिशानिर्देशों को संप्रेषित करना और; (सी) समय-समय पर कार्यान्वयन की समीक्षा करें और शीर्ष निकाय को प्रस्तुत करें.
- आंचलिक कार्यालय/क्षेत्रीय कार्यालय स्तर में आंचलिक प्रबंधक/क्षेत्रीय प्रबंधक शामिल हैं, जो मुख्य रूप से दिशा-निर्देशों के अधोमुखी संचार और शाखा स्तर पर नीति दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन, आवधिक समीक्षा और केंद्रीय कार्यालय को रिपोर्ट करने के लिए जिम्मेदार हैं .
- शाखा स्तर, जो नीति दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन के लिए बुनियादी इकाई है .

12. स्टाफ की जिम्मेदारी

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

शाखा स्तर पर सभी मैनुअल और नीतियों में दिशानिर्देशों का पालन करने और व्हिसल ब्लोअर नीति के माध्यम से या अन्यथा अपने तत्काल वरिष्ठों को सभी धोखाधड़ी की रिपोर्ट करने की जिम्मेदारी है .

क्षेत्रीय प्रबंधकों/आंचलिक प्रबंधकों की निगरानी जिम्मेदारियां

धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन के मामले में क्षेत्रीय प्रबंधकों/आंचलिक प्रबंधकों द्वारा निम्नलिखित व्यापक (सीमित नहीं) गतिविधियां करनी चाहिए:

- 12.1 शाखाओं में लगातार और सार्थक / उद्देश्यपूर्ण दौरा करना चाहिये
 - 12.2 असामान्य लेनदेन के लिए यादृच्छिक रूप से कर्मचारियों के खातों की जांच करें और सामान्य लेजर में दिखाए गए शेष राशि की भी जांच करें .
 - 12.3 ऑफ-साइट निगरानी को मजबूत करना/सांख्यिकी की जांच करना और रिटर्न को गंभीर रूप से नियंत्रित करना और असामान्यताओं को दर्शाने वाली शाखाओं पर केंद्रित एकाग्रता के लिए विस्तृत विश्लेषण करना.
 - 12.4 स्टाफ सदस्यों की असामान्य जीवन शैली और व्यवहार को देखें .
 - 12.5 मौजूदा मानव संसाधन विकास नीति के अनुसार शाखाओं और अन्य कार्यालयों में कर्मचारियों का उचित रोटेशन सुनिश्चित करें और जहां तक संभव हो पिछली शाखा में कर्मचारियों की प्रतिनियुक्ति से बचें .
 - 12.6 संतुष्टि के स्तर का पता लगाने के लिए शाखा ग्राहकों के साथ लगातार बातचीत करें.
 - 12.7 सभी शिकायतों को गंभीरता से और शीघ्रता से लें क्योंकि शिकायतें धोखाधड़ी के संकेतों का एक अच्छा स्रोत साबित होता हैं. नियंत्रक अधिकारियों को शिकायत के मूल कारण का भी पता लगाना चाहिए .
 - 12.8 शाखाओं द्वारा मासिक अनुपालन प्रमाणपत्र की प्रस्तुति सुनिश्चित करें .
- ऊपर दी गई सूची केवल उदाहरण है और धोखाधड़ी की रोकथाम/नियंत्रण में कार्रवाई के दायरे को सीमित नहीं करती है.

13. बोर्ड को रिपोर्ट

रुपये 1.00 लाख और उससे अधिक के सभी धोखाधड़ी की सूचना बोर्ड को दी जाती है. रिपोर्ट और उनकी आवृत्ति इस प्रकार है:

13.1 बोर्ड को त्रैमासिक रिपोर्ट

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- ए) धोखाधड़ी के मामलों में राशि रु 1.00 लाख और उससे अधिक शामिल होने के संबंध में विवरण एसीबी के समक्ष एक नोट रखा जाना है जिसमें, तिमाही के दौरान आरबीआई को रिपोर्ट किया गया .
- बी) तिमाही के दौरान आरबीआई को रिपोर्ट की गई धोखाधड़ी की तिमाही समीक्षा के विवरण के संबंध में एसीबी के समक्ष एक नोट रखा जाना है .
- सी) एसीबी के निर्देशों का पालन करने के लिए उनके सामने रखे गए पहले के नोटों पर अनुपालन नोट रखा जाना चाहिए
- डी) मार्च में समाप्त होने वाले वर्ष की वार्षिक समीक्षा को देखते हुए मार्च में समाप्त होने वाली तिमाही के लिए एक अलग समीक्षा की आवश्यकता नहीं है .

13.2 धोखाधड़ी की वार्षिक समीक्षा :-

भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार मार्च में समाप्त होने के दौरान धोखाधड़ी की वार्षिक समीक्षा की सूचना अगली तिमाही यानी जून तिमाही खत्म होने पहले निदेशक मंडल के समक्ष रखी जानी चाहिये .

ऐसी समीक्षा करते समय जिन मुख्य पहलुओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए, उनमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल होंगे:

- ए) क्या बैंक की प्रणालियाँ कम से कम समय में एक बार धोखाधड़ी होने के बाद उनका पता लगाने के लिए पर्याप्त हैं .
- बी) क्या धोखाधड़ी की जांच स्टाफ के दृष्टिकोण से की जाती है और जहां कहीं आवश्यक हो, मामले को आगे की कार्रवाई के लिए सतर्कता प्रकोष्ठ को सूचित किया जाता है.
- सी) क्या जिम्मेदार पाए गए व्यक्तियों को, जहां कहीं भी आवश्यक हो, निवारक दंड दिया गया है.
- डी) क्या सिस्टम और प्रक्रियाओं का पालन करने में ढिलाई के कारण धोखाधड़ी हुई है और यदि हां, तो क्या यह सुनिश्चित करने के लिए प्रभावी कार्रवाई की गई है कि संबंधित कर्मचारियों द्वारा सिस्टम और प्रक्रियाओं का ईमानदारी से पालन किया जा रहा है.
- इ) क्या भारत सरकार द्वारा इस संबंध में जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार धोखाधड़ी की सूचना स्थानीय पुलिस या सीबीआई, जैसा भी मामला हो, को जांच के लिए दी जाती है.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

वार्षिक समीक्षाओं में अन्य बातों के अलावा, निम्नलिखित विवरण शामिल होने चाहिए:

- ए) पिछले दो वर्षों की तुलना में वर्ष के दौरान पाई गई धोखाधड़ी की कुल संख्या और इसमें शामिल राशि .
- बी) विभिन्न श्रेणियों के अनुसार धोखाधड़ी का विश्लेषण पैराग्राफ 5.1 और विभिन्न व्यावसायिक क्षेत्रों में भी विस्तृत है .
- सी) वर्ष के दौरान रिपोर्ट की गई प्रमुख धोखाधड़ी की कार्यप्रणाली के साथ-साथ उनकी वर्तमान स्थिति .
- डी) रुपये 1.00 लाख और उससे अधिक की धोखाधड़ी का विस्तृत विश्लेषण .
- इ) धोखाधड़ी, वसूल की गई राशि और किए गए प्रावधानों के कारण वर्ष के दौरान बैंक को अनुमानित नुकसान .
- एफ) मामलों की संख्या (राशि सहित) जहां कर्मचारी शामिल हैं और कर्मचारियों के विरुद्ध कार्रवाई की गई है .
- जी) धोखाधड़ी और शामिल राशि का क्षेत्र-वार/अंचल-वार ब्रेक-अप .
- एच) धोखाधड़ी का पता लगाने में लगने वाला समय (तीन महीने, छह महीने और उनके होने के एक साल के भीतर पाए गए मामलों की संख्या) .
- मैं) सीबीआई/पुलिस को रिपोर्ट की गई धोखाधड़ी के संबंध में स्थिति .
- जे) धोखाधड़ी की संख्या जहां बैंक द्वारा अंतिम कार्रवाई की गई है और मामलों का निपटारा किया गया है .
- क) धोखाधड़ी की घटनाओं को कम/कम करने के लिए वर्ष के दौरान बैंक द्वारा निवारक/दंडात्मक कदम उठाए गए .
- एल) वर्ष के दौरान पाए गए धोखाधड़ी के प्रयास के मामलों की एक समेकित समीक्षा

13.3 एक करोड़ रुपये और उससे अधिक की राशि के धोखाधड़ी के मामलों की निगरानी और अनुवर्ती कार्रवाई के लिए बड़े मूल्य की धोखाधड़ी (एलवीएफसी) पर विशेष समिति .

विशेष समिति में गैर-कार्यकारी अध्यक्ष, प्रबंध निदेशक और सीईओ, एसीबी के 2 निदेशक और आरबीआई निदेशक के अलावा दो अन्य निदेशक शामिल हैं. 1.00 करोड़ और उससे अधिक की राशि की धोखाधड़ी की समीक्षा करने के लिए समिति बैठक करेगा . एक वित्तीय वर्ष में समिति की कम से कम चार बार बैठक होगी .

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

इसके अलावा, 1.00 करोड़ रुपये और उससे अधिक के सभी मौजूदा मामलों की विशेष समिति द्वारा वर्ष में कम से कम दो बार समीक्षा की जानी है।

विशेष समिति का प्रमुख कार्य रु. 1.00 करोड़ और उससे अधिक की सभी धोखाधड़ी की निगरानी और समीक्षा करना भी होगा ताकि:

1. प्रणालीगत कमियों की पहचान करें, यदि कोई हो जो धोखाधड़ी के अपराध को सुगम बनाता है और उसे प्लग करने के लिए प्रमुख स्थान रखता है .
2. देरी के कारणों की पहचान कर पता लगाये, यदि कोई हो, बैंक और आरबीआई के शीर्ष प्रबंधन को रिपोर्ट करें .
3. सीबीआई/पुलिस जांच और वसूली की स्थिति की प्रगति की निगरानी करें .
4. सुनिश्चित करें कि धोखाधड़ी के सभी मामलों में सभी स्तरों पर कर्मचारियों की जवाबदेही की जांच की जाती है और यदि आवश्यक हो, तो बिना समय गंवाए कर्मचारियों की ओर से कार्रवाई जल्दी से पूरी की जाये.
5. धोखाधड़ी की पुनरावृत्ति को रोकने के लिए की गई उपचारात्मक कार्रवाई की प्रभावशीलता की समीक्षा करें, जैसे कि आंतरिक नियंत्रण को मजबूत करना .
6. धोखाधड़ी के खिलाफ निवारक उपायों को मजबूत करने के लिए अन्य उपायों को लागू करें जिन्हें प्रासंगिक माना जा सकता है .
7. महाप्रबंधक (परिचालन) विशेष समिति के संयोजक होंगे. मुख्य सतर्कता अधिकारी समिति की सभी बैठकों में स्थायी रूप से आमंत्रित होंगे .

13.4 विशेष समिति के निर्देश

बैंक विशेष समिति के निर्देशों को लागू करेगा. एफआरएमसी कार्यान्वयन के लिए विभिन्न विभागों को समिति के निर्देशों से अवगत कराएगी.

14. धोखाधड़ी की पुलिस/सीबीआई को रिपोर्ट करने के लिए दिशानिर्देश

14.1 धोखाधड़ी के मामलों की पुलिस/सीबीआई को रिपोर्ट करने के लिए केंद्रीय सतर्कता आयोग/आरबीआई के दिशानिर्देश इस प्रकार हैं (घरेलू कार्यालयों में):

सीबीआई को भेजे जाने वाले मामले	रु. 3.00 करोड़ और उससे अधिक लेकिन रु. 25.00 करोड़ तक जहां कर्मचारियों की संलिप्तता प्रथम दृष्टया स्पष्ट है: सीबीआई (भ्रष्टाचार निरोधक शाखा) जहां कर्मचारियों की संलिप्तता प्रथम
--------------------------------	---

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

	दृष्टया स्पष्ट नहीं है. सीबीआई (आर्थिक अपराध शाखा)
बीएसएफसी-सीबीआई के ईओडब्ल्यू को भेजे जाने वाले मामले	रु. 25.00 करोड़ से रुपये से अधिक एवं रुपये 50.00 करोड़ तक बैंकिंग सुरक्षा और सीबीआई की धोखाधड़ी सेल (BSFC) (क लोक सेवक की भागीदारी पर ध्यान दिए बिना) के साथ दर्ज करें. रुपये 50.00 करोड़ से अधिक संयुक्त निदेशक (नीति) सीबीआई, मुख्यालय, नई दिल्ली के पास दर्ज कराए जाये .
राज्य सीआईडी/राज्य पुलिस की आर्थिक अपराध शाखा के वरिष्ठ अधिकारी को भेजे जाने वाले मामले.	रुपये 1.00 लाख और उससे अधिक लेकिन 3.00 करोड़ से कम की वित्तीय धोखाधड़ी के मामले, जिसमें बाहरी व्यक्ति (निजी पक्ष) और बैंक कर्मचारी शामिल हैं, को बैंक के क्षेत्रीय प्रमुख द्वारा सूचित किया जाना चाहिए.
स्थानीय पुलिस को भेजे जाने वाले मामले	* रुपये 1.00 लाख से कम लेकिन रुपये 10,000/- से ऊपर की धोखाधड़ी के मामले में रिपोर्ट करने/संबंधित शाखा द्वारा स्थानीय पुलिस स्टेशन में शिकायत दर्ज करने की आवश्यकता तभी होगी जब बैंक के कर्मचारी शामिल हों. (सीवीसी परिपत्र संख्या 007/वीजीएल/050 14 जून, 2017 के अनुसार संशोधित और आरबीआई मास्टर निर्देश दिनांक 03 जुलाई, 2017) * रुपये 10,000/- से कम के सभी धोखाधड़ी के मामले जिसमें बैंक के कर्मचारी शामिल है शाखा द्वारा बैंक के क्षेत्रीय प्रमुख जो जांच करेंगे संदर्भित किया जाना चाहिए जो प्रत्येक मामले और संबंधित शाखा को निर्देश दें कि क्या इसे आगे की कानूनी कार्रवाई के लिए स्थानीय पुलिस को सूचित किया गया है .

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

भ्रष्टाचार निवारण अधिनियम के तहत कानून प्रवर्तन एजेंसियों के पास दायर की जाने वाली आपराधिक शिकायत में शामिल किए जाने वाले कर्मचारियों के नाम को मंजूरी देने के लिए सक्षम प्राधिकारी निम्नानुसार है:

कर्मचारी/अधिकारी की श्रेणी	सक्षम प्राधिकारी
स्केल I से स्केल VI . तक पुरस्कार स्टाफ और अधिकारी	महाप्रबंधक-एचआरडी
स्केल VII . में अधिकारी	कार्यकारी निदेशक

14.2 संबंधित धोखाधड़ी की जाँच करें : RBI और पुलिस को रिपोर्ट करना :

एकरूपता सुनिश्चित करने और दोहराव से बचने के लिए, जाली लिखतों के संबंध में समाशोधन में भेजे गए जाली/जाली लिखतों सहित धोखाधड़ी की रिपोर्टिंग भुगतान करने वाले बैंकर द्वारा की जायेगी न कि संग्रहकर्ता बैंकर द्वारा. ऐसे मामलों में प्रस्तुतकर्ता बैंक तुरंत अंतर्निहित लिखत अदाकर्ता/भुगतानकर्ता बैंक को सौंप देगा, जब भी मांग की जाएगी कि वह पुलिस अधिकारियों के साथ प्राथमिकी दर्ज कर सके और भारतीय रिजर्व बैंक को धोखाधड़ी की रिपोर्ट कर सके. यह भुगतान करने वाला बैंकर है जिसे पुलिस शिकायत दर्ज करनी होती है न कि संग्रहकर्ता बैंकर.

हालांकि, एक उपकरण के संग्रह के मामले में जो वास्तविक है लेकिन राशि धोखाधड़ी से एक ऐसे व्यक्ति द्वारा एकत्र की जाती है जो वास्तविक मालिक नहीं है या जहां राशि वसूली से पहले जमा की गई है और बाद में उपकरण नकली / जाली पाया गया और भुगतान करने वाले बैंक द्वारा वापस कर दिया गया, संग्रहकर्ता बैंक, जो धोखाधड़ी है या उपकरण की वसूली से पहले राशि का भुगतान करके नुकसान में है, आरबीआई के साथ धोखाधड़ी की रिपोर्ट और पुलिस से शिकायत दोनों दर्ज करेगा .

कोर बैंकिंग सॉल्यूशन (सीबीएस) के तहत एक बैंक की दो या दो से अधिक शाखाओं को शामिल करते हुए एक परिवर्तित / नकली चेक का भुगतान / नकदीकरण होने की स्थिति में, जिस शाखा ने भुगतान जारी किया है, उसे धोखाधड़ी की रिपोर्ट एफआरएमसी (सीओ) को करनी चाहिए और प्राथमिकी दर्ज करनी चाहिए.

14.3 विदेशी शाखाओं/कार्यालयों में धोखाधड़ी

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

विदेशी शाखा धोखाधड़ी के मामलों की जांच के लिए स्थानीय पुलिस/जांच एजेंसियों को रिपोर्ट करेगी. इसके अलावा, जहां भी आवश्यक होगा, स्थानीय मानदंडों के अनुसार नियामकों को भी मामले की सूचना दी जाएगी.

14.4 वित्तीय बुद्धिमान इकाई को रिपोर्ट करना

सभी धोखाधड़ी जहां अपराधियों की ओर से आपराधिक मंशा स्पष्ट है, आंतरिक और बाहरी दोनों हो सकते हैं; निर्धारित प्रारूप में संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट (एसटीआर) को हमारे बैंक के एएमएल/केवाईसी सेल द्वारा वित्तीय खुफिया इकाई-भारत (एफआईयू-आईएनडी) को प्रस्तुत करना होगा.

14.5 पुलिस/ सीबीआई में प्राथमिकी दर्ज करने की समय सीमा .

प्राथमिकी पुलिस (ईओडब्ल्यू/सीआईडी) और सीबीआई (ईओडब्ल्यू/एसीबी/बीएसएफसी) जैसी भी स्थिति हो, के पास दर्ज की जानी चाहिए, घटना की रिपोर्ट करने की तारीख से **30 दिनों के भीतर** आरबीआई को धोखाधड़ी के रूप में रिपोर्ट की जानी चाहिए और इसकी प्रति एफआरएमसी सेल को अग्रेषित की जानी चाहिए. रिकॉर्ड.

14.6 प्राथमिकी की जांच (उधार धोखाधड़ी और गैर उधारी धोखाधड़ी के लिए)

ए) रु.10.00 लाख तक की *धोखाधड़ी की राशि* के लिए, क्षेत्रीय कार्यालय में कानूनी विभाग द्वारा जांच किए जाने के बाद कानून प्रवर्तन एजेंसियों के पास शिकायत दर्ज की जानी चाहिए .

बी) 10.00 लाख रुपये से अधिक और 3.00 करोड़ रुपये तक की *धोखाधड़ी की राशि* के लिए, क्षेत्रीय कार्यालय में कानूनी विभाग द्वारा जांच किए जाने के बाद कानून प्रवर्तन एजेंसियों के पास शिकायत दर्ज की जानी चाहिए .

सी) 3.00 करोड़ रुपये से अधिक और 50 करोड़ रुपये तक की *धोखाधड़ी की राशि* के लिए , केंद्रीय कार्यालय में कानूनी विभाग द्वारा जांच के बाद कानून प्रवर्तन एजेंसियों के पास शिकायत दर्ज की जानी चाहिए .

डी) 50.00 करोड़ रुपये से अधिक की *धोखाधड़ी की राशि* के लिए, बैंक के मुख्य सतर्कता अधिकारी को नोडल अधिकारी के रूप में नामित किया जाएगा जो शिकायत की जांच करने और यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगा कि यह संलग्नक-1 में संलग्न चेकलिस्ट के अनुसार है. सीवीओ इस संबंध में सीबीआई के साथ किए जाने वाले किसी भी समन्वय के लिए भी जिम्मेदार होगा .

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

इ) कानून प्रवर्तन एजेंसियों के पास दर्ज की जाने वाली शिकायत/एफआईआर पर स्केल-V में वरिष्ठ कार्यकारी के स्तर से नीचे के रैंक के अधिकारी द्वारा हस्ताक्षर नहीं किए जाने चाहिए. यदि शाखा कम पदधारी है, तो संबंधित क्षेत्रीय प्रबंधक द्वारा शिकायत/एफआईआर पर हस्ताक्षर किए जाने चाहिए.

15. धोखाधड़ी की रोकथाम और प्रबंधन ढांचा

ए) बैंक के प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यकारी अधिकारी धोखाधड़ी के मामलों में प्रभावी जांच को सक्षम करने और त्वरित रिपोर्टिंग और सुधारात्मक कार्रवाई सुनिश्चित करने के लिए बैंक में "धोखाधड़ी रोकथाम और प्रबंधन कार्य" पर एकमात्र ध्यान प्रदान करेंगे .

बी) बोर्ड की विशेष समिति (बोर्ड की लार्ज वैल्यू फ्रॉड कमेटी) की अध्यक्षता गैर-कार्यकारी अध्यक्ष करेंगे और उच्च मूल्य की धोखाधड़ी के संबंध में धोखाधड़ी निगरानी कार्य की देखरेख करेंगे और सक्रिय तरीके से सापेक्ष निरीक्षण जिम्मेदारी का निर्वहन करेंगे .

सी) धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन, धोखाधड़ी निगरानी और धोखाधड़ी जांच कार्य धोखाधड़ी के संबंध में बड़े मूल्य की धोखाधड़ी समिति के अलावा बोर्ड की लेखा परीक्षा समिति द्वारा देखे जाएंगे.

डी) कार्रवाई बिंदुओं का समय पर अनुपालन सुनिश्चित करने, उपचारात्मक कार्रवाई करने, कर्मचारियों की जवाबदेही तय करने, वसूली के उपाय शुरू करने आदि के लिए संबंधित कार्यात्मक कार्यक्षेत्र/समूह/ नियंत्रक कार्यालय/शाखाएं जिम्मेदार होंगी .

इ) धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन प्रकोष्ठ परिचालन जोखिम के दृष्टिकोण से संदर्भित उच्च मूल्य और महत्वपूर्ण धोखाधड़ी के मामलों सहित सभी धोखाधड़ी के मामलों का विश्लेषण करना जारी रखेगा और धोखाधड़ी की पुनरावृत्ति को रोकने के लिए प्रासंगिक प्रणाली, नियंत्रण और प्रक्रियाओं को स्थापित/मजबूत करेगा .

एफ) स्टाफ जवाबदेही

अनुशासनात्मक कार्यवाही/विभागीय कार्रवाई को शीघ्रता से समाप्त करना आवश्यक है, विशेष रूप से अंदरूनी संलिप्तता के साथ धोखाधड़ी के संबंध में और ऐसे धोखेबाजों / उनके सहयोगियों को अपराध के अनुरूप सजा दी जानी चाहिए. जिन कर्मचारियों की लापरवाही/अपराध के कारण धोखाधड़ी हुई है, उन्हें सजा देने में निरंतरता और दूसरों पर निवारक/प्रदर्शनकारी प्रभाव डालने के लिए कार्रवाई की गति पर समग्र जोर दिया जाएगा.

जी) ग्राहक विश्वास

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करने की बैंक की नीति के हिस्से के रूप में और उनके प्रति हमारी जिम्मेदारी को पूरा करने में, धोखाधड़ी के लेनदेन के मामले में उनके खातों में किए गए किसी भी डेबिट को धोखाधड़ी होने के बाद तुरंत उलट दिया जाएगा और बिना किसी देरी के प्रभावित ग्राहकों को राशि वापस कर दी जाएगी, बशर्तें ग्राहक की गलती नहीं है, हालांकि, ग्राहक को राशि की बहाली के लिए, परिचालन विभाग, केंद्रीय कार्यालय द्वारा इस विषय पर जारी दिशा-निर्देशों का पालन किया जाना है।

(एच) स्टाफ कार्रवाई के लिए समय सीमा.

यदि कर्मचारी जवाबदेही पाए जाते हैं, तो निम्नलिखित समय सीमा के अनुसार कार्रवाई शुरू की जाएगी.

कर्मचारी जवाबदेही रिपोर्ट प्राप्त करने के 7 कार्य दिवसों के भीतर, गलती करने वाले अधिकारी / अधिकारियों को स्पष्टीकरण के लिए ज्ञापन जारी किया जाना चाहिए और उन्हें 7 कार्य दिवसों के भीतर जवाब प्रस्तुत करने की सलाह दी जानी चाहिए .

ए) जवाब मिलने के बाद संतुष्ट नहीं होने पर चार्जशीट

बी) सतर्कता विभाग की आंतरिक सलाहकार समिति (आईएसी) के विचार प्राप्त करने के बाद 15 दिनों के भीतर जारी किया जाना चाहिए .

सी) सीएसओ/सीएसई 15 दिनों के भीतर चार्जशीट का जवाब दाखिल करेंगे .

डी) सीएसओ/सीएसई के आरोप पत्र का उत्तर प्राप्त होने पर, यदि मामला मामूली दंड के साथ निपटाया जाता है, तो 2 महीने की अवधि के भीतर अंतिम आदेश पारित किया जाना है. बड़ी शास्ति कार्यवाही के मामले में, आईए/पीओ की नियुक्ति की तारीख से 2 महीने के भीतर जांच पूरी की जानी चाहिए.

इ) जांच अधिकारी जांच के समापन के 20 दिनों के भीतर अनुशासनिक प्राधिकारी को अपने निष्कर्ष/रिपोर्ट प्रस्तुत करें .

एफ) अनुशासनिक प्राधिकारी 15 दिनों के भीतर जांच प्राधिकारी के निष्कर्षों पर संबंधित अधिकारी की टिप्पणी मांगेगा .

जी) संबंधित अधिकारी को अनुशासनिक प्राधिकारी को आईए के निष्कर्ष प्राप्त होने के 10 दिनों के भीतर अपना जवाब प्रस्तुत करना चाहिए .

एच) अनुशासनिक प्राधिकारी, गैर-सतर्कता मामलों में 15 दिनों के भीतर अंतिम निर्णय लेंगे और सतर्कता मामलों के मामले में, वह अपनी टिप्पणियों को 15 दिनों के भीतर सतर्कता विभाग को भेजेंगे.

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

में) अनुशासनिक प्राधिकारी सतर्कता विभाग/सीवीसी की सलाह प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर अंतिम आदेश पारित करेंगे .

जे) चार्जशीट जारी करने से लेकर अंतिम आदेश पारित करने तक की पूरी प्रक्रिया को अधिकतम 180 दिनों की अवधि के भीतर पूरा किया जाना है, जिसमें देरी के किसी भी अप्रत्याशित कारण जैसे कि वास्तविक कारणों / प्राकृतिक न्याय आदि के लिए स्थगन आदि का भी ध्यान रखा जाएगा .

16. धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन प्रकोष्ठ (एफआरएम सेल)

एफआरएम सेल धोखाधड़ी और उससे उत्पन्न होने वाले जोखिम को नियंत्रित करने के लिए आवश्यक आवश्यक तीक्ष्णता और पैठ प्रदान करेगा. यह सेल स्वतंत्र रूप से सीआरओ के माध्यम से प्रबंध निदेशक और सीईओ को रिपोर्ट करेगा.

16.1 इस प्रकार एफआरएम सेल को धोखाधड़ी के जोखिम के प्रबंधन में अधिक व्यापक स्वतंत्रता और क्षमता होगी. इसके अलावा, निम्नलिखित बिंदु एफआरएम सेल की दक्षता में वृद्धि करेंगे :

- जोखिम प्रबंधन में विशेषज्ञता विशेष रूप से ऋण, बाजार और परिचालन जोखिम के प्रबंधन में उपलब्ध है .
- धोखाधड़ी विश्लेषण करने के लिए एफआरएम सेल में प्रस्तावित समर्पित टीम .
- धोखाधड़ी पर केंद्रीकृत सूचना केंद्र .
- कार्यक्षमता की स्वतंत्रता .
- जोखिम न्यूनीकरण के सुझावों के साथ तेज़ और तेज़ परिणाम .
- धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन नीति की नियमित समीक्षा और अद्यतनीकरण .
-

16.2 एफआरएम सेल की संरचना

एफआरएम सेल जीएम-ऑपरेशंस के तहत काम करेगा. जीएम-ऑपरेशंस को डीजीएम/एजीएम द्वारा सहायता प्रदान की जाएगी जो एफआरएम सेल के कार्यों का समन्वय करेंगे.

16.3 एफआरएम सेल के लिए रिपोर्टिंग पैटर्न

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

Board of Directors

Managing Director& CEO

Executive Director

General Manager (Operations-FRMC)

Deputy General Manager (FRMC)

16.4 एफआरएम सेल की भूमिका और जिम्मेदारियां

एफआरएम सेल के निम्नलिखित कर्तव्य होंगे:

- 16.4.1 सभी धोखाधड़ी के संबंध में जांच रिपोर्ट एकत्र करें, धोखाधड़ी के मूल कारणों का विश्लेषण करें, देखी गई सामान्य विशेषताओं को संकलित करें और निवारक उपायों का सुझाव दें .
- 16.4.2 डेटा माइनिंग के लिए परिदृश्य विकसित करें जैसे :
 - निष्क्रिय खातों में बड़े मूल्य के संचालन .
 - खुदरा अग्रिमों की त्वरित मोर्तिलिटी आदि.
- 16.4.3 ऐसे परिदृश्यों को विकसित करने में अन्य विभागों के साथ परामर्श और समन्वय करें .
- 16.4.4 रिपोर्ट किए गए मामलों के मूल कारण का विश्लेषण के बारे में नियमित आधार पर प्रबंध निदेशक और सीईओ को रिपोर्ट करें .
- 16.4.5 धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन नीति को बनाए रखने, सुधारने और परिष्कृत करने के लिए शीर्ष प्रबंधन को अद्यतन और रिपोर्ट प्रदान करें .
- 16.4.6 धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन में अधिकारियों के कौशल को उन्नत करने के लिए बैंक के भीतर नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करना .
- 16.4.7 धोखाधड़ी से संबंधित डेटा एकत्र करें और एक केंद्रीय डेटा भंडार में व्यवस्थित, अनुशासित तरीके से रिकॉर्ड करें , जो भविष्य में संदर्भ के के रूप में पुनर्प्राप्त करने योग्य है .
- 16.4.8 धोखाधड़ी के उच्च प्रभाव के मूल कारण विश्लेषण के आधार पर धोखाधड़ी रोकथाम तकनीकों को संबोधित करें .

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- 16.4.9 एफआरएम नीति को लागू करें और इसकी समीक्षा करने के लिए जिम्मेदार हों .
- 16.4.10 एफआरएम सेल में अपने आप में एक स्वतंत्र टीम भी होगी जो धोखाधड़ी की संभावनाओं का पता लगाने के लिए उन्नत उपकरणों और तकनीकों के लिए डेटा माइनिंग और अनुसंधान में लगातार लगी रहेगी .
- 16.4.11 सभी कर्मचारियों के बीच धोखाधड़ी जागरूकता पैदा करना.
- 16.4.12 एफआरएम सेल धोखाधड़ी की रोकथाम और जोखिम कम करने के लिए अन्य विभागों के साथ समन्वय करेगा .

17. धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन और आरबीआई को रिपोर्टिंग .

17.1 धोखाधड़ी की रोकथाम के तरीके

एक मजबूत आंतरिक नियंत्रण ढांचा धोखाधड़ी के लिए सबसे मजबूत रोकथाम है. सतर्कता विभाग, व्यवसाय/संचालन/सहायता समूहों के साथ, कमियों को दूर करने और आंतरिक नियंत्रण ढांचे को मजबूत करने के लिए, विभिन्न प्रणालियों और नियंत्रणों की लगातार समीक्षा करता है. निम्नलिखित कुछ धोखाधड़ी निवारण प्रथाओं की सिफारिश की गई है.

17.2 निवारक उपाय और जांच:

कॉर्पोरेट/प्रधान कार्यालय में बैंक के विभिन्न विभागों, जैसे सूचना प्रौद्योगिकी, ऋण विभाग, जोखिम प्रबंधन विभाग, वसूली विभाग, विशेष निगरानी, लेखा विभाग, आईडी आदि पर अपने-अपने क्षेत्रों में निरीक्षण विभाग, ऑफ साइट निगरानी विभाग, लेखा परीक्षा विभाग, सतर्कता विभाग, आरबीआई, सरकारी एजेंसियों आदि से विभिन्न तिमाहियों में विश्लेषण / इनपुट के आधार पर आवश्यक निवारक/सुधारात्मक कदम उठाने की जिम्मेदारी होगी. .

धोखाधड़ी की जांच में बैंक को होने वाले नुकसान के लिए कार्यप्रणाली, चूक और जिम्मेदार व्यक्तियों को सामने लाना चाहिए. एक जांच अधिकारी द्वारा इंगित की गई प्रक्रियात्मक अनियमितताओं / कमियों, जो धोखाधड़ी की सुविधा प्रदान करती हैं, को सुधारा जाना चाहिए और संबंधित विभाग द्वारा तुरंत बैंक के शीर्ष प्रबंधन को इस आशय की पुष्टि दी जानी चाहिए.

17.3 धोखाधड़ी के मामलों में जांच के लिए प्रत्यायोजित प्राधिकरण

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

- धोखाधड़ी में वसूली एक महत्वपूर्ण सुधारात्मक कदम है. जांच के समय लेन-देन की लेयरिंग और चोरी की गई राशि का मनी ट्रेल बनाया जाना चाहिए. ऑपरेटिंग स्टाफ में इस संबंध में क्षमता की कमी होती है और धोखाधड़ी की जटिलताओं के कारण धोखाधड़ी के पैसे के अंतिम लाभार्थी और निवेश को जांच के दौरान ट्रैक नहीं किया जाता है . जांच नियमित रूप से की जा रही है.
- धोखाधड़ी के मामलों की प्रारंभिक जांच सर्वप्रथम क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा की जानी चाहिए और यदि इसे आगे की जांच की आवश्यकता है, तो लेखापरीक्षा विभाग से धोखाधड़ी के मामले में और गहराई से जांच करने का अनुरोध किया जा सकता है .
- स्थिति की गंभीरता और कार्यप्रणाली की जटिलताओं के मामले में, कॉर्पोरेट कार्यालय के अनुमोदन से सतर्कता विभाग से धोखाधड़ी की जांच के लिए अनुरोध किया जा सकता है.
- बैंक के पास इस निष्कर्ष पर पहुंचने के लिए कि बैंक की निधि का गबन किया गया है कि नहीं बैंक द्वारा संरचित जांच/घटनाओं / लेन-देन की जांच / परीक्षा किया जाना चाहिए, ताकि पुलिस शिकायत, खातों को फ्रीज करने, दस्तावेजों को जब्त करने, जालसाजों को निलंबित करने आदि पर तेजी से कार्रवाई की जा सके .

17.4 निवारक और दंडात्मक कार्रवाई

नैदानिक विश्लेषण के बाद, आंतरिक नीति के अनुसार शीघ्रता से "मानवीय विफलता" के लिए दंडात्मक कार्रवाई करने के अलावा, "सिस्टम विफलता" को संबोधित करने के लिए आवश्यक निवारक कार्रवाई की जानी चाहिए.

17.5 दिन के अंत की अपवाद रिपोर्ट:

सिस्टम संचालित वातावरण में उल्लंघन/ओवरराइडिंग लेनदेन "दिन के अंत अपवाद रिपोर्ट" में परिलक्षित होते हैं. ऐसे सभी लेन-देन को नामित अधिकारियों (हमारे बैंक में शाखा प्रबंधक) द्वारा देखा जाना चाहिए और एक पोस्ट फैक्टो प्राधिकरण प्रदान किया जाना चाहिए. लेकिन इसे लागू नहीं किया जाता है जो खराब आंतरिक नियंत्रण तंत्र को दर्शाता है. असाधारण रिपोर्टों की जांच की प्रक्रिया में सुधार की आवश्यकता है. उल्लंघनों के लिए आवश्यक प्राधिकरणों के लिए उच्च अधिकारियों को प्रस्तुत रिपोर्ट की समय-समय पर समीक्षा की जानी चाहिए और बैंक के प्रबंधन/निदेशक मंडल द्वारा

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

निरीक्षण किया जाना चाहिए. संचालन विभाग, केंद्रीय कार्यालय द्वारा इसकी निगरानी और कार्यान्वयन किया जाना है.

17.6 थर्ड पार्टी एंटीटीज (टीपीई) - " आईबीए को रिपोर्ट करना"

तीसरे पक्ष जैसे बिल्डर्स, वेयरहाउस/कोल्ड स्टोरेज मालिक, मोटर वाहन/ट्रैक्टर डीलर, टैवल एजेंट इत्यादि और आर्किटेक्ट्स, वैल्यूर्स, चार्टर्ड अकाउंटेंट, एडवोकेट इत्यादि जैसे पेशेवरों को भी जवाबदेह ठहराया जाना चाहिए यदि उन्होंने ऋण स्वीकृति/संवितरण या धोखाधड़ी के अपराध को सुगम बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है . बैंक को आईबीए को धोखाधड़ी में शामिल ऐसे तीसरे पक्ष के विवरण की रिपोर्ट करना आवश्यक है. आईबीए को रिपोर्ट करने से पहले, बैंक को संबंधित तृतीय पक्षों की भागीदारी से खुद को संतुष्ट करना होगा और उन्हें सुनवाई का अवसर भी प्रदान करना होगा. इस संबंध में बैंक को नैसर्गिक न्याय की उचित प्रक्रिया का पालन करना चाहिए . इसे उपयुक्त रूप से दर्ज किया जाना चाहिए. इस तरह की जानकारी के आधार पर, आईबीए , बैंकों के बीच संचलन के लिए ऐसे तीसरे पक्षों की सतर्कता सूची तैयार करेगा .

केन्द्रीय कार्यालय, विधि विभाग को ऐसे अधिवक्ताओं के नाम आईबीए को सूचित करने का अधिकार है ताकि उनके नाम आईबीए सतर्कता सूची में शामिल किए जा सकें.

केन्द्रीय कार्यालय, ऋण विभाग को ऐसे वास्तुकारों/मूल्यांकनकर्ताओं/ चार्टर्ड एकाउंटेंट्स के नाम आईबीए को सूचित करने का अधिकार है ताकि उनका नाम आईबीए द्वारा सतर्कता सूची में शामिल किया जा सके.

17.7 रिपोर्टिंग आवश्यकताएँ

सीबीएस में फ्रॉड फ्लैगिंग:-

एक बार जब किसी खाते को सक्षम प्राधिकारी द्वारा धोखाधड़ी के रूप में घोषित किया जाता है और आरबीआई को सूचित किया जाता है तो खाते को सीबीएस में धोखाधड़ी के रूप में चिह्नित किया जाना चाहिए (नई कार्यक्षमता के अनुसार सीबीएस में धोखाधड़ी को चिह्नित करना)

आरबीआई को रिपोर्ट करना:

धोखाधड़ी के मामलों के संबंध में रिपोर्टिंग प्रारूप (एफएमआर), जैसा कि समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित किया गया है, बैंक द्वारा अनुपालन के हिस्से के रूप में उपयोग किया जाना है. दंडात्मक कार्रवाई से बचने के लिए धोखाधड़ी के मामलों की

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

रिपोर्ट करने के लिए आरबीआई द्वारा निर्धारित समय सीमा का कड़ाई से पालन भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए.

18. धोखाधड़ी के नुकसान की वसूली

धोखाधड़ी का पता चलने के तुरंत बाद परिचालन इकाइयों को पूरी राशि की वसूली के लिए जोरदार प्रयास करने चाहिए. आम तौर पर धोखाधड़ी के मामले में अधिकतम वसूली तभी संभव होती है जब धोखाधड़ी की घटना के तुरंत बाद वसूली का प्रयास किया जाता है. इसलिए, धोखाधड़ी की घटना और इसकी पहचान के बीच के समय के अंतराल को कम करना आवश्यक है. इससे बैंक को तेजी से वसूली के कदम उठाने में मदद मिलेगी

धोखाधड़ी के नुकसान की वसूली के लिए एक व्यवस्थित दृष्टिकोण अपनाया जाना चाहिए, जैसा कि नीचे दिखाया गया है:

- मनी ट्रेल का पता लगाया जाना चाहिए ताकि राशि की वसूली सुनिश्चित करने के लिए धोखाधड़ी के पैसे से बनाई गई संपत्ति की पहचान की जा सके .
- धोखेबाजों के पास उपलब्ध अन्य संपत्ति, यदि कोई हो, का पता लगाएं.
- उपलब्ध सुरक्षा को लागू करने के लिए तत्काल और प्रभावी कदम उठाएं
- जालसाजों के खिलाफ सिविल सूट दायर किया जाना चाहिये .
- मामलों का त्वरित और तार्किक निष्कर्ष सुनिश्चित करने के लिए बैंक के अधिवक्ताओं के साथ सघन अनुवर्ती कार्रवाई करें.
- समाशोधन के माध्यम से भुगतान किए गए जाली लिखतों से संबंधित धोखाधड़ी के संबंध में कलेक्टिंग बैंक के साथ सहयोगात्मक दृष्टिकोण .
- यदि प्रतिपक्ष बैंक से अपेक्षित सहयोग नहीं मिल रहा है तो मध्यस्थता/कानूनी कार्रवाई पर विचार किया जाएगा .
- पुलिस जांच के दौरान कुछ राशि भी वसूल कर सकती है. इसे अंतिम निर्णय के लिए न्यायालय में जमा किया जाएगा. बैंक को पुलिस से संपर्क करना चाहिए और ऐसी राशियों पर नजर रखनी चाहिए .
- वसूली प्रक्रिया में सहायता के लिए सेवानिवृत्त पुलिस अधिकारियों (एसपी/डीएसपी) को रिटेनर सलाहकार के रूप में लगाया जा सकता है.

इसके अलावा, बैंक को वसूली प्रयासों में प्रगति की निगरानी के लिए उपयुक्त मासिक सूचना पद्धति विकसित करने की आवश्यकता है. इसके अतिरिक्त, बैंक को धोखाधड़ी

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

से संबंधित घटनाओं में वसूली लक्ष्य निर्धारित करना चाहिए और तिमाही समीक्षा एसीबी के समक्ष प्रस्तुत की जानी चाहिए.

18.1 पुनर्प्राप्ति प्रक्रिया:

ए धोखाधड़ी की गई राशि की वसूली के लिए, बैंक उधारकर्ताओं और गारंटर्स की अन्य संपत्तियों का पता लगाने और उन्हें न्यायालय के माध्यम से संलग्न करने के अलावा न्यायालय/डीआरटी में वसूली का मुकदमा दायर करेगा.

बी) कर्मचारियों की संपत्ति की कुर्की कानून की उचित प्रक्रिया का पालन करके की जानी चाहिए जहां कर्मचारियों की भागीदारी स्थापित होती है.

18.2 कपटपूर्ण खातों के संबंध में ओटीएस प्रस्ताव

बैंक उन उधारकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत निपटान प्रस्तावों पर विचार कर रहा है, जिन्होंने धोखाधड़ी का प्रतिनिधित्व करके या अन्यथा धोखाधड़ी करके सुविधा प्राप्त की है. चूंकि इन मामलों में प्रगति में किसी भी तार्किक निष्कर्ष के लिए बहुत लंबा समय लगता है, बैंक को प्रत्येक मामले को उसके गुण-दोष के आधार पर विचार करना होता है क्योंकि धोखाधड़ी से सभी गंभीरता से निपटा जाता है और राज्य के कानूनों का सावधानीपूर्वक पालन किया जाता है.

यहां यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि ZO में ZM/FGM समिति OTS प्रस्ताव की स्वीकृति प्राधिकारी होगी.

धोखाधड़ी वाले खातों में ओटीएस प्रस्ताव, नो ड्यूज प्रमाणपत्र जारी करना और ऐसे खातों में सुरक्षा जारी करना वसूली नीति द्वारा नियंत्रित होगा.

18.3 प्रतिभूतिकरण कंपनी (एससी)/पुनर्निर्माण कंपनी (आरसी) को संदिग्ध मानक/धोखाधड़ी मूल की वित्तीय आस्तियों की बिक्री

यह सुनिश्चित किया जाना है कि प्रदर्शनकारी या गैर-निष्पादित संपत्तियों की पैकेजिंग और बिक्री करते समय, यह ठीक से सुनिश्चित किया जाता है कि बेची जा रही संपत्तियों के पूल में धोखाधड़ी से उत्पन्न कोई ऋण नहीं है या बिक्री की तारीख को धोखाधड़ी के रूप में वर्गीकृत किया गया है.

19. धोखाधड़ी के मामलों को बंद करना

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

धोखाधड़ी के मामलों को बंद करने के लिए आरबीआई (अनुलग्नक -I) द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों का बैंक द्वारा पालन किया जाएगा. धोखाधड़ी के मामलों से निपटने के लिए सभी स्तरों पर ध्यान केंद्रित करने की आवश्यकता होगी ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि निम्नलिखित आरबीआई दिशानिर्देशों का पालन करने के बाद उन्हें शीघ्रता से बंद कर दिया गया है:

- सीबीआई/अदालतों में लंबित मामलों का अंततः निपटारा किया जाता है
- स्टाफ की जवाबदेही की जांच पूरी हो चुकी है
- इसमें शामिल राशि को वसूल कर लिया गया है या बट्टे खाते में डाल दिया गया है.
- बीमा दावा, जहां भी लागू हो, का निपटारा कर दिया गया है .
- बैंक ने प्रणालियों और प्रक्रियाओं की समीक्षा की है, कारक कारकों की पहचान की है और कमियों को दूर किया है और जिसके तथ्य को उपयुक्त प्राधिकारी (बोर्ड की बोर्ड / लेखा परीक्षा समिति) द्वारा प्रमाणित किया गया है.

बैंक को लंबित धोखाधड़ी के मामलों के अंतिम निपटान के लिए सीबीआई के साथ सख्ती से प्रयास करना चाहिए, विशेष रूप से जहां कर्मचारी पक्ष की कार्रवाई पूरी हो गई है. इसी प्रकार, बैंक को धोखाधड़ी के मामलों के अंतिम निपटान के लिए पुलिस अधिकारियों और/या न्यायालय के साथ सख्ती से पालन करना चाहिए.

सीमित सांख्यिकीय/रिपोर्टिंग उद्देश्यों के लिए बैंक को उन धोखाधड़ी के मामलों को बंद करने की अनुमति है जिनमें रुपये 25 लाख तक की राशि शामिल है. जहां:

- सीबीआई/पुलिस द्वारा प्रथम सूचना रिपोर्ट (एफआईआर) दायर करने की तारीख से तीन साल से अधिक समय से जांच चल रही है या चालान / आरोप पत्र अदालत में दायर नहीं किया गया है, या
- सीबीआई/पुलिस द्वारा आरोप पत्र/चालान दाखिल करने के बाद अदालतों में मुकदमा शुरू नहीं हुआ है, या प्रगति पर है.

ऐसे मामले (जहां सीबीआई/पुलिस/अदालतों में लंबित मामले अभी तक अंतिम रूप से निपटाए नहीं गए हैं), भारतीय रिजर्व बैंक, क्षेत्रीय कार्यालय से अनुमोदन प्राप्त करने के बाद बंद कर दिए जाएंगे. ऐसे मामलों के विवरण का रिकॉर्ड एक अलग रजिस्टर में रखा जाएगा और जांच एजेंसी (सीबीआई / पुलिस) के साथ मामले की जांच जारी रहेगी ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि जांच प्रक्रिया को उसके तार्किक निष्कर्ष तक ले जाया

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

जा सके. ऐसे मामलों को जब कभी आवश्यक हो, अदालती कार्यवाही में नियमित रूप से प्रतिनिधित्व करने की आवश्यकता होगी. ऐसे मामलों से संबंधित सभी प्रासंगिक अभिलेखों को सीबीआई/पुलिस या न्यायालयों द्वारा अंतिम रूप से निपटाए जाने तक सुरक्षित रखने की आवश्यकता होगी.

19.1 प्रोविजनिंग

लेखांकन मानकों के अनुसार, धोखाधड़ी के मामलों को नुकसान की संपत्ति के बराबर माना जाएगा और संभावित नुकसान पर पूरा प्रावधान करने की आवश्यकता होगी.

हालांकि, गैर-उधार धोखाधड़ी के अंतिम प्रावधान का आंकड़ा वसूली की राशि, अपेक्षित वसूली और प्राप्त बीमा दावे को ध्यान में रखते हुए निकाला जाएगा .

"धोखाधड़ी" के रूप में वर्गीकृत उधार खातों के मामले में, शाखाओं को सुरक्षा के मूल्य के बावजूद, तुरंत पूर्ण सीमा तक प्रावधान करने की आवश्यकता होती है.

धोखाधड़ी खातों से संबंधित प्रावधान पर भारतीय रिजर्व बैंक के परिपत्र सं DBR.No.BP.BC.92 / 21.04.048 / 2015-16 दिनांक 18 अप्रैल 2016 के अनुसार के लिये बैंक को पूरी अवधि, चार तिमाहियों से अधिक नहीं के लिये चौका देने वाला विकल्प दिया गया था .

जिस तिमाही में धोखाधड़ी की घोषणा की गई थी, उस तिमाही से शुरू होने वाले वित्तीय वर्ष के लिए शेष तिमाहियों पर प्रावधान को चौका देना .

19.1.1 बीमा दावा

बैंकर की क्षतिपूर्ति बीमा पॉलिसी न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड से 01.04.2017 से 31.03.2018 की अवधि के लिए ली गई है. संधमारी या घर में तोड़फोड़, चोरी, डकैती या रोक-टोक, जालसाजी या परिवर्तन, बेईमानी, दृष्टिबंधक सामान आदि के सभी मामले बैंकर्स क्षतिपूर्ति बीमा पॉलिसी के अंतर्गत आते हैं. बीमा कंपनी का नाम, राशि और कवरेज की अवधि हर साल परिवर्तन के अधीन है.

(जीएडी, केंद्रीय कार्यालय धोखाधड़ी के बीमा दावे को दर्ज करने का प्राधिकारी है).

19.2 बट्टे खाते में डालना

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

जब वसूली के लिए उपलब्ध सभी रास्ते बंद हो जाते हैं, तो बैंक उपयुक्त प्राधिकारी के अनुमोदन से संभावित नुकसान को बट्टे खाते में डालने की व्यवस्था करेगा. यह सुनिश्चित करने की दृष्टि से कि धोखाधड़ी के मामले में नुकसान को बट्टे खाते में डालने से पहले सभी प्रासंगिक पहलुओं पर ध्यान दिया जाता है, प्रस्तावित बट्टे खाते में डालने के लिए प्रशासनिक मंजूरी लेने की प्रक्रिया का पालन किया जाएगा. दीवानी/आपराधिक मामले और वसूली की कार्यवाही और अन्य मुद्दे, यदि लंबित हैं, तो उनके तार्किक निष्कर्ष के लिए अनुवर्ती कार्रवाई की जाएगी.

19.3 बट्टे खाते में डालना / बंद करना (1.00 लाख रुपये से कम)

रुपये 1.00 लाख से कम की धोखाधड़ी के मामले में संबंधित प्रत्यायुक्त प्राधिकारियों द्वारा पूरी तरह से राशि वसूल या बट्टे खाते में डाले जाने पर और आरबीआई परिपत्र संख्या डीबीएस.एफ.आर.एम.सी. बीसी. सं.1/23.04.001/2013-14 दिनांक 01.07.2013 में निर्धारित सभी शर्तों का अनुपालन किये जाने पर बैंक के बोर्ड के अनुमोदन पर बंद किया जा सकता है.

19.4 बकाया राशि का प्रमाण पत्र जारी करना और सुरक्षा जारी करना

बिना किसी परित्याग के धोखाधड़ी वाले खातों को बंद करने के लिए, बकाया राशि प्रमाण पत्र जारी करने और सुरक्षा जारी करने की प्रत्यायोजित शक्ति क्षेत्रीय प्रबंधक स्तर तक स्वीकृत ऋण की स्वीकृति प्राधिकारी से एक प्राधिकरण अधिक होगी. सैम शाखाओं में डीजीएम के द्वारा स्वीकृत ऋण खातों के मामले में, सैम प्राधिकारी बकाया प्रमाण पत्र जारी करने और सुरक्षा की रिहाई के लिए प्राधिकृत होंगे. अन्य सभी मामलों में संबंधित क्षेत्र के एफजीएम इसके लिए प्राधिकारी होंगे .

20. ग्राहक और कर्मचारी जागरूकता

20.1 ग्राहक जागरूकता

ग्राहक जागरूकता धोखाधड़ी की रोकथाम के स्तंभों में से एक है. यह देखा गया है कि सतर्क ग्राहकों ने कई धोखाधड़ी की रोकथाम को सक्षम किया है और धोखाधड़ी के मामले में, जिन्हें टाला नहीं जा सकता, समय पर अलर्ट बढ़ाकर अपराधी को पकड़ने में मदद की . इस प्रकार बैंक को अपने ग्राहकों को लगातार शिक्षित करने और विभिन्न निवारक/जासूसी उपायों में उनकी भागीदारी का लक्ष्य रखना चाहिए. बैंक के सभी

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

समूहों का यह कर्तव्य है कि वे अपने संबंधित ग्राहकों के बीच धोखाधड़ी जोखिम के प्रति जागरूकता पैदा करें.

ग्राहकों के बीच जागरूकता पैदा करने के लिए कुछ अनुशंसित उपाय निम्नलिखित हैं:

- प्रमुख समाचार पत्रों में प्रकाशन
- "करें" या "न करें" का विवरण बैंक की वेबसाइट में उपलब्ध करायें
- भौतिक या ऑनलाइन, खातों के विवरण के साथ संदेश
- बैंक की स्टेशनरी पर मुद्रित संदेश जैसे लिफाफा, कार्ड कवर आदि.
- एसएमएस अलर्ट (ग्राहक के खाते में डेबिट लेनदेन के लिए)
- फोन बैंकिंग पर संदेश जब ग्राहक कॉल करता है
- इन्सर्ट के रूप में या चेक बुक के जैकेट पर
- शाखाओं और एटीएम केंद्रों में पोस्टर

यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ग्राहक के साथ संचार सरल हो और इसका उद्देश्य उन्हें धोखाधड़ी के जोखिमों से अवगत कराना और धोखाधड़ी को रोकने के उद्देश्य से उचित सावधानी बरतने में उनकी भागीदारी की तलाश करना है.

20.2 कर्मचारी जागरूकता

धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए कर्मचारी जागरूकता महत्वपूर्ण है. धोखाधड़ी की रोकथाम प्रथाओं पर प्रशिक्षण प्रदान किया जाना चाहिए. कर्मचारी जागरूकता पैदा करने के लिए बैंक निम्नलिखित विधियों का उपयोग कर सकता है :

ए) प्रवेश के समय या जोखिम संबंधी प्रशिक्षण सत्रों के दौरान कक्षा प्रशिक्षण कार्यक्रम
बी) धोखाधड़ी के विभिन्न पहलुओं को कवर करने वाली धोखाधड़ी पर समाचार पत्र का प्रकाशन और बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों से धोखाधड़ी की रोकथाम पर महत्वपूर्ण संदेश

सी) धोखाधड़ी की रोकथाम पर ई-लर्निंग मॉड्यूल

डी) विशिष्ट उत्पादों या प्रक्रियाओं में धोखाधड़ी के जोखिमों पर आधारित ऑनलाइन गेम

इ) रोकथाम प्रथाओं और नियंत्रणों पर ई-परीक्षण

एफ) कर्मचारी के कार्यस्थल पर विस्तृत रूप से "क्या करें" और "क्या न करें" प्रदर्शित करें

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

जी) कोर बैंकिंग सिस्टम (सीबीएस), स्क्रीन सेवर आदि में लॉग इन करते समय सुरक्षा टीप्स दिखाई देती हों .

एच) संबंधित व्यवसाय प्रमुखों द्वारा भेजे गए ईमेल

मैं) कार्यस्थलों पर विभिन्न सुरक्षा उपायों पर पोस्टर

जे) दैनिक काम के दौरान संदेश / चर्चाओं

20.3 धोखाधड़ी की रोकथाम पर कर्मचारियों को पुरस्कृत करना

कर्मचारी जागरूकता पैदा करने का एक सकारात्मक तरीका उन कर्मचारियों को पुरस्कृत करना है जो अपने कर्तव्य से परे चले गए हैं, और धोखाधड़ी को रोका है. धोखाधड़ी को रोकने में अनुकरणीय कार्य करने वाले कर्मचारियों को पुरस्कार दिए जाएं. ऐसे पुरस्कार प्राप्त करने वाले कर्मचारियों का विवरण न्यूजलेटर और इंटरनेट पर प्रकाशित किया जाए.

21. नीति की समीक्षा :

नीति की समीक्षा प्रति वर्ष नियामक दिशानिर्देशों/आंतरिक आवश्यकताओं के अनुरूप या जब भी आवश्यक हो, की जाएगी.

22. धोखाधड़ी पर आरबीआई मास्टर निर्देश :

धोखाधड़ी पर आरबीआई मास्टर निर्देश संख्या डीबीएस.एफ.आर.एम.सी. बीसी.सं. 1/23.04.001/2016-17 दिनांक 01.07.2016 (03 जुलाई, 2017 तक अद्यतन) - वर्गीकरण और रिपोर्टिंग (अनुलग्नक-ए) संदर्भ और मार्गदर्शन के लिए धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन नीति का हिस्सा होगा .

23. गैर-उधार धोखाधड़ी मामलों में राशि की वापसी के लिए प्रत्यायोजित शक्तियां .

सक्षम प्राधिकारी	राशि रुपये में
क्षेत्र/व्यक्ति, मुख्य प्रबंधक-परिचालन और वरिष्ठ प्रबंधक-परिचालन से बनी समिति	10 लाख . तक
फील्ड महाप्रबंधक /आं.प्र, समप्र-परिचालन और मुख्य/वरिष्ठ.प्रबंधक वाली समिति	10 लाख से अधिक और 25 लाख तक

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचाव

परिचालन प्रभारी कार्यपालक निदेशक, महाप्रबंधक- परिचालन और उपमहाप्रबंधक/समप्र-परिचालन - से मिलकर बनी समिति	25 लाख से अधिक और 100 लाख तक
समिति में एमडी और सीईओ, परिचालन प्रभारी कार्यपालक निदेशक और के.का में महाप्रबंधक-परिचालन शामिल हैं	100 लाख से अधिक 200 लाख तक
प्रबंधन समिति	200.00 लाख से अधिक

ऐसे धोखाधड़ी मामलों की वापसी के लिए प्रत्यायोजित शक्तियों का प्रयोग करने से पहले:

- 1) धोखाधड़ी से धन का बहिर्वाह और बैंक स्टाफ की लापरवाही और/या स्टाफ की भागीदारी को संदेह से परे स्थापित किया जाना चाहिए .
- 2) धोखाधड़ी की सूचना आरबीआई को दी जानी चाहिए और धोखाधड़ी की संख्या एफआरएमसी, के.का. से प्राप्त की जानी चाहिए .
- 3) पुलिस में प्राथमिकी दर्ज की जानी चाहिए और उनकी जांच में प्रगति, यदि कोई हो, की सूचना दी जानी चाहिए.
- 4) ग्राहक की भागीदारी की अनुपस्थिति/लापरवाही और/या अंशदायी लापरवाही स्थापित की जानी चाहिए.
- 5) जालसाजी के मामले में, हस्तलेखन विशेषज्ञ की राय का निर्णायक रूप से उल्लेख किया जाना चाहिए कि हस्ताक्षर आदि जाली थे .
- 6) ग्राहक से एक उपयुक्त क्षतिपूर्ति बांड प्राप्त किया जाना चाहिये .
- 7) ग्राहक से पैसे की प्राप्ति की उचित पावती लेनी चाहिये .

24.1 ब्याज भुगतान:

कपट से ग्राहक के खाते से डेबिट होने की तिथि से वापसी की तिथि तक बचत दर पर ग्राहकों को ब्याज का भुगतान करना.