

बैंकिंग क्षेत्र में धोखाधड़ियाँ कारण, चिंता और उपचार*

के.सी.चक्रवर्ती

डॉ. राणा कपूर, अध्यक्ष, एसोचैम तथा एमडी एवं सीइओ, यस बैंक; श्री एम.जे. जोसफ, अपर सचिव एवं प्रमुख सतर्कता अधिकारी, कारपोरेट कार्य मंत्रालय, सुश्री प्रीति मल्होत्रा, चेयरपर्सन, एसोचैम नैशनल काउंसिल फॉर कारपोरेट अफेयर्स; वित्तीय सेवा उद्योग के वरिष्ठ सदस्यगण; सम्मेलन में आये डेलीगेट; प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के सदस्यगण; देवियो और सज्जनो। आज “वित्तीय धोखाधड़ियाँ - जोखिम और निवारण” विषय पर आयोजित राष्ट्रीय सम्मेलन के अवसर पर उद्घाटन भाषण देने के लिए उपस्थित होने पर मुझे हर्ष हो रहा है।

2. हम सभी यह जानते हैं कि धोखाधड़ी, और उससे भी अधिक वित्तीय धोखाधड़ियाँ लंबे समय से होती रही हैं। कुछ लोगों को आश्चर्य होगा, लेकिन यह नोट करना दिलचस्प होगा कि जिसे आज हम धोखाधड़ी कहते हैं, उसके बारे में कौटिल्य ने अपनी प्रसिद्ध पुस्तक ‘अर्थशास्त्र’ में ईसापूर्व लगभग 300 वर्ष पहले सुस्पष्ट ब्यौरा प्रस्तुत किया था। कौटिल्य ने गबन के चालीस तरीकों का वर्णन किया है, जिनमें से कुछ ये हैं : “जो पहले वसूला गया उसे बाद में दर्ज किया गया; जो बाद में वसूला गया, उसे पहले दर्ज किया गया; जो वसूला जाना था, वह वसूला ही नहीं गया; जिसकी वसूली कठिन है, उसे वसूला हुआ दर्शाया गया; जो वसूल किया गया है, उसे वसूले नहीं गये के रूप में दर्शाया गया है; जिसकी आंशिक वसूली हुई है, उसकी पूरी वसूली को दर्ज किया गया है; जिसकी पूरी वसूली की गयी है, उसे अंशतः वसूल हुआ के रूप में दर्ज किया गया है; जो वसूली एक प्रकार की हुई है, उसे दूसरे प्रकार की वसूली के रूप में दर्ज किया गया है”। जैसाकि आप सभी सहमत होंगे, उपर्युक्त कुछ कार्य आज भी वित्तीय धोखाधड़ी की घटनाओं में कार्यप्रणाली के रूप में अपनाये जा रहे हैं, जो हाल

* नई दिल्ली में 26 जुलाई 2013 को एसोचैम द्वारा वित्तीय धोखाधड़ी के संबंध में आयोजित राष्ट्रीय सम्मेलन में डॉ. के.सी.चक्रवर्ती, उप गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा दिया गया उद्घाटन भाषण। सुश्री पार्वती वी.सुंदरम और श्री आर.के.शर्मा द्वारा दी गयी सहायता को कृतज्ञतापूर्वक स्वीकार किया जाता है।

ही में सुखियों में आये हैं। यह दर्शाता है कि इतने लंबे समय से अब तक धोखाधड़ी के मूलभूत तत्वों में बहुत थोड़ा परिवर्तन हुआ है और मेरे मन में यह प्रश्न उठता है कि क्या एसोचैम को मजबूरन एक पूरा दिन इस मुद्दे पर विचार विमर्श के लिए निर्धारित करना पड़ा है।

3. एसोसिएशन ऑफ सर्टिफाइड फ्रॉड एक्जामिनर्स (एसीएफई) 2012 द्वारा प्रस्तुत की गयी हाल की रिपोर्ट, जिसका शीर्षक है “रिपोर्ट टू द नेशन ऑन ऑक्युपेशनल फ्रॉड एंड एब्यूज”, में उद्धृत सांख्यिकी में इसका कुछ जवाब मिल सकता है। इस रिपोर्ट में अनुमान लगाया गया है कि एक विशिष्ट संगठन प्रत्येक वर्ष धोखाधड़ी के कारण अपने राजस्व के 5 प्रतिशत का नुकसान उठाता है और वर्ष 2011 में वैश्विक स्तर पर धोखाधड़ी से होने वाला वार्षिक संचयी नुकसान 3.5 ट्रिलियन अमरीकी डालर से अधिक का हुआ हो सकता है। भारत में बैंकिंग क्षेत्र द्वारा रिपोर्ट की गयी धोखाधड़ियों में शामिल राशि, जो वर्ष 2009-10 के दौरान 2,038 करोड़ रुपये थी, वह चौगुनी से भी अधिक होकर वर्ष 2012-13 के दौरान 8,646 करोड़ रुपये हो गयी। इसी प्रकार, एक अन्य रिपोर्ट में अनुमान लगाया गया है कि भारतीय बीमा कंपनियों को विभिन्न प्रकार की धोखाधड़ियों के कारण वर्ष 2011 में 30,401 करोड़ रुपयों का बड़ा नुकसान उठाना पड़ा। ये धोखाधड़ियाँ जीवन बीमा और साधारण बीमा खंड में की गयीं। वर्ष 2011 में बीमा उद्योग को कुल अनुमानित आकार के लगभग नौ प्रतिशत का नुकसान हुआ। एनरॉन, वर्ल्डकॉम और अभी हाल में लिबोर धोखेबाजी के स्कैंडलों ने पश्चिमी देशों में बड़ी उथल-पुथल मचायी है और उनका प्रभाव न केवल अलग-अलग संस्थाओं या देशों में महसूस किया गया, बल्कि पूरी दुनिया की वित्तीय प्रणाली पर देखा गया। भारत ने भी पिछले दशक में सत्यम, रीबॉक, आदिदास, आदि के रूप में कारपोरेट क्षेत्र में कपटपूर्ण कार्यकलापों की बाढ़ देखी है। एसीएफई रिपोर्ट में आगे उल्लेख किया गया है कि पूर्व के वर्षों की तरह ही आज भी बैंकिंग और वित्तीय सेवा उद्योग सामान्य रूप से सर्वाधिक उत्पीड़ित क्षेत्र रहा है, जहाँ तक धोखाधड़ी का संबंध है। उपर्युक्त सांख्यिकी से जो बात पता चलती है, वह यह है कि विभिन्न क्षेत्रों में, खास कर वित्तीय क्षेत्र में, धोखाधड़ी के दृष्टांतों की बारंबारता, परिमाण और गुरुत्व पिछले कुछ वर्षों से बहुत बढ़ा है। पिछले कुछ दशकों में बैंकिंग लेन देन के विषय-क्षेत्र और परिमाण में देखे गये आमूल परिवर्तनों के साथ संमिश्र वित्तीय उत्पादों के आने, सीमापार वित्तीय लेन देनों की बढ़ती प्रवृत्ति तथा तत्काल निधि

अंतरण एवं रूपांतरण के गतिसिद्धांत के चलते धोखाधड़ी के संकट के प्रति प्रणाली की सुभेद्यता पहले से कहीं अधिक हो गयी है। इस पृष्ठभूमि में मैं आज अपने भाषण में मुख्य रूप से बैंकिंग क्षेत्र में धोखाधड़ी की प्रवृत्ति, उसके प्रेरणार्थक कारकों पर ध्यान केंद्रित करना चाहता हूँ, बैंकिंग पर्यवेक्षक के रूप में अपने विचार आपके साथ साझा करना चाहता हूँ और बैंकों में एक तगड़े धोखाधड़ी-जोखिम प्रबंधन की कसौटी तथा नियंत्रण ढाँचे को आलोकित करना चाहता हूँ।

धोखाधड़ी की परिभाषा

4. आगे बढ़ने से पहले, आइए हम 'धोखाधड़ी' शब्द की परिभाषा को देखें। धोखाधड़ी को सामान्यतः निम्न रूप में परिभाषित किया जा सकता है, "ऐसा व्यवहार, जिसके द्वारा कोई व्यक्ति दूसरे से बर्झमानी से लाभ उठाना चाहता है"। दूसरे शब्दों में, धोखाधड़ी एक कार्य या चूक होती है, जिसका आशय होता है किसी व्यक्ति को सद्दोष लाभ हो और दूसरे व्यक्ति को सद्दोष हानि हो, या तो तथ्यों को छिपा कर या अन्य प्रकार से। भारतीय संविदा अधिनियम, 1872 की धारा 17 के अंतर्गत धोखाधड़ी में संविदा के किसी पक्ष द्वारा अथवा उसकी मौनानुकूलता से या उसके एजेंटों द्वारा, संविदा के दूसरे पक्ष या उसके एजेंट को धोखा देने का आशय रखना या उसे संविदा करने के लिए प्रेरित करना, के निम्नलिखित कार्यों में से कोई कार्य शामिल होता है:

- किसी तथ्य का सुझाव, जो सही नहीं है, ऐसे व्यक्ति द्वारा दिया जाना, जो स्वयं उसे सही नहीं मानता हो;
- किसी व्यक्ति द्वारा किसी ऐसे तथ्य को छिपाना, जिसका वह ज्ञान रखता हो या जिस पर वह विश्वास करता हो;
- कोई ऐसी प्रतिज्ञा करना, जिसे पूरा करने का उसका आशय नहीं हो;
- कोई अन्य कार्य, जो धोखा देने के उपयुक्त हो;
- कोई ऐसा कार्य या चूक, जिसे कानून में कपटपूर्ण के रूप में घोषित किया गया हो।

5. रिजर्व बैंक ने धोखाधड़ियों के संबंध में अपने दिशा-निर्देशों में 'धोखाधड़ी' की परिभाषा स्वभावतः नहीं दी थी। तथापि धोखाधड़ी की परिभाषा सूचना सुरक्षा, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग, प्रौद्योगिकी जोखिम प्रबंध और साइबर फ्रॉड्स के संबंध में गठित आरबीआई कार्यदल की इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के संबंध में दी गयी रिपोर्ट में सुझायी गयी थी, जिसे निम्नलिखित रूप में

पढ़ा जाता है 'किसी व्यक्ति द्वारा जानबूझकर किया गया लोप या करण त्रुटि, जो कोई बैंकिंग लेन देन करने के दौरान या बैंकों में हाथ से लिखी गयी या कंप्यूटर प्रणाली में तैयार की गयी लेखाबहियों में किया जाता है, जिसका परिणाम होता है किसी व्यक्ति को अस्थायी अवधि या अन्यथा के लिए सद्दोष लाभ मिलना, जिसमें बैंक को मौद्रिक हानि हो या नहीं हो।'

बैंकिंग क्षेत्र में धोखाधड़ियाँ : कुछ सांख्यिकी

6. यद्यपि आरबीआई ने इस शब्द की कोई विनिर्दिष्ट परिभाषा नहीं दी थी, यह अब काफी समय से वित्तीय क्षेत्र के कुछ खंडों में, जो इसके अधिकार-क्षेत्र के अंतर्गत आते हैं, धोखाधड़ियों के स्वरूप, परिमाण और महत्व का अनुश्रवण करता रहा है। आरबीआई द्वारा जुलाई 1970 में ही बैंकों द्वारा धोखाधड़ी के मामलों की रिपोर्ट करना निर्धारित किया गया था। वर्ष 2005-06 में धोखाधड़ी के मामलों की रिपोर्ट करने का कार्य शहरी सहकारी बैंकों और आरबीआई में पंजीकृत जमा ग्रहण करने वाली एनबीएफसी तक विस्तारित किया गया। मार्च 2012 में एनबीएफसी-एनडी-एसआइ (सर्वांगी महत्वपूर्ण जमा ग्रहण नहीं करने वाली एनबीएफसी), जिनका आस्ति आधार 100 करोड़ रुपये और उससे अधिक हो, को भी रिपोर्टिंग अपेक्षाओं के अंतर्गत लाया गया। जबकि बैंकों में धोखाधड़ी के मामलों की ऑनलाइन रिपोर्टिंग और अनुश्रवण का कार्य मई 2004 से ही होता रहा है, युसीबी और एनबीएफसी द्वारा रिपोर्टिंग अभी भी मैनुअल फार्मेट में ही होती है।

7. 31 मार्च 2013 की स्थिति के अनुसार अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों, एनबीएफसी, शहरी सहकारी बैंकों और वित्तीय संस्थाओं के लिए धोखाधड़ी के मामलों की कुल संख्या और उसमें शामिल राशि का एक तुलनात्मक चित्र (सारणी 1) निम्नानुसार है :

सारणी 1 : आरबीआई विनियमित संस्थाओं द्वारा रिपोर्ट की गयी धोखाधड़ी के मामलों की संख्या

(मामलों की संख्या मात्रा की दृष्टि से और शामिल राशि करोड़ रुपये में)

श्रेणी	मामलों की संख्या	शामिल राशि
वाणिज्यिक बैंक	169190	29910.12
एनबीएफसी	935	154.78
युसीबी	6345	1057.03
एफआइ	77	279.08
	176547	31401.01

8. जैसाकि उपर्युक्त सारणी से स्पष्ट होता है, बैंकिंग क्षेत्र द्वारा रिपोर्ट की गयी धोखाधड़ियों की संचयी संख्या और धोखाधड़ी के इन मामलों में शामिल कुल राशि का एक प्रमुख हिस्सा आरबीआई के पर्यवेक्षकीय अधिकार-क्षेत्र में आने वाली सभी संस्थाओं द्वारा रिपोर्ट की गयी धोखाधड़ियों में है। बैंकिंग क्षेत्र द्वारा रिपोर्ट किये गये धोखाधड़ी के मामलों का एक वर्षवार विश्लेषित विवरण उसमें शामिल राशि के साथ नीचे सारणी 2 में दिया गया है :

सारणी 2 : बैंकिंग क्षेत्र में धोखाधड़ी के मामलों की वर्षवार संख्या और राशि
(मामलों की संख्या मात्रा की दृष्टि से और शामिल राशि करोड़ रुपये में)

वर्ष	मामलों की संख्या	कुल राशि
2009-10	24791	2037.81
2010-11	19827	3832.08
2011-12	14735	4491.54
2012-13	13293	8646.00
मार्च 2013 की स्थिति के अनुसार रिपोर्ट की गयी कुल धोखाधड़ियाँ	169190	29910.12

9. यह देखा जा सकता है कि जबकि धोखाधड़ी के मामलों में घटने की प्रवृत्ति दर्शायी गयी है, जो वर्ष 2009-10 में 24,791 थे, वे वर्ष 2012-13 में घट कर 13,293 रह गये, अर्थात्, 46.37 प्रतिशत कमी, फिर भी धोखाधड़ी में शामिल राशि काफी बढ़ी है, जो 2,037.81 करोड़ रुपये से बढ़ कर 8,646 करोड़ रुपये हो गयी, अर्थात्, 324.27 प्रतिशत की बढ़ोतरी। एक सूक्ष्म विश्लेषण से यह पता चलता है कि धोखाधड़ी के सभी मामलों के 80 प्रतिशत मामलों में शामिल राशि एक लाख रुपये से कम थी, जबकि समग्र आधार पर ऐसे मामलों में शामिल राशि कुल राशि के केवल 2 प्रतिशत के आसपास थी। इसी प्रकार, अधिक मूल्य वाले धोखाधड़ी के मामले, जिनमें 50 करोड़ रुपये और उससे अधिक की राशि शामिल थी, भी दस गुना से अधिक बढ़े। इनकी संख्या वित्त वर्ष 2009-10 में 3 थी (शामिल राशि 403.13 करोड़ रुपये) जबकि वित्त वर्ष 2012-13 में यह संख्या बढ़ कर 45 हो गयी (शामिल राशि 5,334.75 करोड़ रुपये) (अनुबंध 2)। पुनः, धोखाधड़ियों का बैंक समूहवार विश्लेषण यह बताता है कि जबकि संख्या की दृष्टि से निजी क्षेत्र बैंक और विदेशी बैंक समूह अधिकांश धोखाधड़ियों के लिए जिम्मेवार थे (82.5 प्रतिशत), सरकारी क्षेत्र के बैंक (एसबीआई ग्रुप सहित) रिपोर्ट की गयी सभी

धोखाधड़ियों में कुल राशि के लगभग 83 प्रतिशत के लिए जिम्मेवार थे (नीचे सारणी 3)।

सारणी 3: बैंक समूहवार धोखाधड़ी के मामले

(मामलों की संख्या मात्रा की दृष्टि से और शामिल राशि करोड़ रुपये में)

बैंक समूह	मामलों की संख्या	कुल मामलों में %	शामिल राशि	कुल राशि में %
राष्ट्रीयकृत बैंक, जिसमें एसबीआई ग्रुप शामिल है	29653	17.53	24828.01	83.01
पुराने निजी क्षेत्र बैंक	2271	1.34	1707.71	5.71
नये निजी क्षेत्र बैंक	91060	53.82	2140.48	7.16
उप जोड़ (निजी बैंक)	93331	55.16	3848.19	12.87
विदेशी बैंक	46206	27.31	1233.92	4.12
कुल जोड़	169190	100	29910.12	100

धोखाधड़ी के मामलों में शामिल राशि के संदर्भ में बैंक समूहवार विभाजन और धोखाधड़ी के मामलों को वर्षवार बन्द किये जाने के ब्यौरे क्रमशः अनुबंध 2 और 3 में भी संलग्न किये गये हैं।

10. जबकि धोखाधड़ियों की अमिश्रित संख्या और शामिल राशि को अलग से देखे जाने पर वे अत्यधिक विकट लग सकते हैं, बैंकिंग क्षेत्र में जमा और ऋण खातों की भारी बढ़ोतरी होने और बैंकों में प्रतिदिन किये जा रहे लेन देनों के भिन्नकालिक परिमाण और मूल्य के संदर्भ में उन्हें देखा जाना महत्वपूर्ण होगा। इन चीजों के परिप्रेक्ष्य में पुनः कुछ आँकड़े मैं देना चाहता हूँ। पिछले दस वर्षों में (अंत 2002 और अंत 2012 के बीच) बैंकों में जमा खातों की संख्या 43.99 करोड़ रुपये से बढ़ कर 90.32 करोड़ रुपये राशि की हो गयी, जबकि इसी अवधि में ऋण खातों की संख्या भी दुगुनी से अधिक होकर 5.64 करोड़ रुपये से बढ़ कर 13.08 करोड़ रुपये राशि की हो गयी है। एक त्वरित अनुमान से ज्ञात होता है कि बैंकिंग प्रणाली में प्रतिदिन किये गये लेन देनों की संख्या लगभग 10 करोड़ रुपये राशि की हो गयी है, जो काफी अधिक है। प्रति मिलियन बैंकिंग लेन देनों में धोखाधड़ियों की संख्या लगभग 0.4 थी, जो कि बहुत बड़ा अंक नहीं है। इसी प्रकार, परंपरागत बैंक शाखाओं की संख्या में बढ़ोतरी होने के अतिरिक्त, अतिरिक्त सेवा-वितरण विंदुओं, यथा, एटीएम, बिक्री केंद्र (पीओएस) टर्मिनल की संख्या भी काफी बढ़ी है। जबकि एटीएम मशीनों की संख्या, जो मार्च 2008 में 34,789 थी, बढ़ कर मार्च 2013 में 1,14,014 हो गयी, पीओएस टर्मिनलों की संख्या इसी अवधि में दुगुनी से

अधिक हो गयी (4,23,667 से बढ़ कर 8,45,653)। जिस बात की ओर मैं ध्यान आकृष्ट करना चाहता हूँ, वह यह है कि एकल आधार पर धोखाधड़ियों की प्रमात्रा, संख्या और राशि, दोनो के संदर्भ में बहुत ऊँची प्रतीत हो सकती है, लेकिन जब हम इसकी तुलना बैंकिंग प्रणाली में प्रबंध किये गये खातों और लेन देनों की अमिश्रित संख्या से करें, तो वे भयप्रद नहीं दिखाई देते हैं।

धोखाधड़ियों की श्रेणी

11. मोटे तौर पर, बैंकों द्वारा रिपोर्ट की गयी धोखाधड़ियों को तीन उप समूहों में बाँटा जा सकता है :

क. प्रौद्योगिकी से संबंधित

ख. केवाईसी से संबंधित (मुख्यतः जमा खातों में)

ग. अग्रिमों से संबंधित

रिपोर्ट किये गये धोखाधड़ी के मामलों की गहराई से जांच करने पर यह प्रकट हुआ है कि बैंकों द्वारा रिपोर्ट किये गये धोखाधड़ी के मामलों की कुल संख्या का लगभग 60 प्रतिशत प्रौद्योगिकी से संबंधित धोखाधड़ियों (जिनमें इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से, एटीएम और अन्य वैकल्पिक सरणियों, यथा, क्रेडिट/डेबिट /प्रीपेड कार्ड्स, से की गयी धोखाधड़ियाँ शामिल हैं) के मामलों की थी, जबकि अग्रिमों का संविभाग धोखाधड़ियों में शामिल कुल राशियों के एक बड़े अनुपात (64 प्रतिशत) के लिए जिम्मेवार था। नीचे सारणी 4 में दर्शाया गया है कि पिछले

चार वर्षों में अपेक्षाकृत अधिक मूल्य वाले (> 1 करोड़ रुपये) अग्रिमों की संख्या और राशि, दोनों में बढ़ोतरी हुई है।

प्रौद्योगिकी से संबंधित धोखाधड़ियाँ

12. प्रौद्योगिकी से संबंधित धोखाधड़ियों के बड़े अनुपात का पता केवल उनकी संख्या से चल सकता है, क्योंकि सेवा सुपुर्दगी मॉडल में उल्लेखनीय बदलाव हुआ है, जिसमें वित्तीय सेवा क्षेत्र में प्रौद्योगिकी का अधिक एकीकरण किया गया है। बैंक अपने ग्राहकों को टोकते रहते हैं कि वे नये से नये सेवा सुपुर्दगी प्लैटफार्मों, यथा, मोबाइल, इंटरनेट और सोशल मीडिया, को अपनायें, जो उनकी दक्षता को बढ़ायेगा और लागत में कटौती होगी। लेकिन जबकि बैंकों के ग्राहक अब प्रौद्योगिकी का व्यावहारिक ज्ञान रखते हैं और ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं एवं उत्पादों का उपयोग करने लगे हैं, साक्ष्य से पता चलता है कि धोखाधड़ी करने वाले भी धोखाधड़ी के नये-नये तरीके अपना रहे हैं और इसके लिए वे प्रौद्योगिकी प्रणालियों और प्रक्रियाओं में बचाव के रास्तों का उपयोग कर रहे हैं। कम मूल्य वाली धोखाधड़ियों के अनेक दृष्टान्त मिले हैं, जिनमें धोखाधड़ी करने वालों ने प्रतिकूल सॉफ्टवेयर प्रोग्रामों या मालवेयर एटैक्स, फाइशिंग, वाइशिंग (वॉयस मेल), एसएमएसइशिंग (टेक्स्ट मेसेज), ब्वेलिंग (टारगेटेड फाइशिंग ऑन हाइ नेटवर्क इंडिविजुअल्स) तकनीकों का प्रयोग किया है और इसके अतिरिक्त उन्होंने धोखाधड़ी करने के लिए गोपनीय आँकड़ों की चोरी की है। पिछले 4 वर्षों में प्रौद्योगिकी से संबंधित धोखाधड़ी के मामलों की संख्या और उनमें शामिल राशि का बैंक समूहवार ब्यौरा नीचे सारणी 5 में दिया गया है।

**सारणी 4: बैंक समूहवार अग्रिमों से संबंधित धोखाधड़ियाँ
(मूल्य 1 करोड़ रुपये और अधिक)**

(मामलों की संख्या मात्रा की दृष्टि से और शामिल राशि करोड़ रुपये में)

बैंक समूह	2009-10		2010-11		2011-12		2012-13		संचयी जोड़ (अंत मार्च 2013 की स्थिति के अनुसार)	
	मामलों की संख्या	शामिल राशि	मामलों की संख्या	शामिल राशि	मामलों की संख्या	शामिल राशि	मामलों की संख्या	शामिल राशि	मामलों की संख्या	शामिल राशि
राष्ट्रीयकृत बैंक, जिसमें एसबीआई ग्रुप शामिल है	152	736.14	201	1820.12	228	2961.45	309	6078.43	1792	14577.28
पुराने निजी क्षेत्र बैंक	16	99.10	20	289.31	14	63.31	12	49.87	149	767.75
नये निजी क्षेत्र बैंक	10	63.38	18	234.18	12	75.68	24	67.47	363	1068.18
उप जोड़	26	162.48	38	523.49	26	138.98	36	117.34	512	1835.93
विदेशी बैंक	4	45.26	3	33.20	19	83.51	4	16.75	456	277.05
कुल जोड़	182	943.87	242	2376.81	273	3183.94	349	6212.51	2760	16690.26

सारणी 5 : बैंक समूहवार प्रौद्योगिकी से संबंधित धोखाधड़ियाँ

(मामलों की संख्या मात्रा की दृष्टि से और शामिल राशि करोड़ रुपये में)

बैंक समूह	2009-10		2010-11		2011-12		2012-13		संचयी जोड़ (अंत मार्च 2013 की स्थिति के अनुसार)	
	मामलों की संख्या	शामिल राशि	मामलों की संख्या	शामिल राशि	मामलों की संख्या	शामिल राशि	मामलों की संख्या	शामिल राशि	मामलों की संख्या	शामिल राशि
राष्ट्रीयकृत बैंक, जिसमें एसबीआई ग्रुप शामिल है	118	1.82	143	3.39	172	7.26	190	9.85	824	25.60
पुराने निजी क्षेत्र बैंक	9	0.15	4	0.46	9	0.06	6	1.09	55	2.30
नये निजी क्षेत्र बैंक	14387	34.53	9638	21.41	6552	16.54	3408	33.97	74321	183.48
उप जोड़	14396	34.68	9642	21.87	6561	16.6	3414	35.06	75200	211.38
विदेशी बैंक	5273	26.88	4486	14.77	3315	14.60	5161	22.45	36455	145.95
कुल जोड़	19787	63.38	14271	40.03	10048	38.46	8765	67.36	111655	357.33

13. प्रौद्योगिकी से संबंधित धोखाधड़ियों की संख्या में नये निजी क्षेत्र बैंकों और विदेशी बैंकों की प्रधानता सहजानुभूत है, क्योंकि वे भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में प्रौद्योगिकी समर्थित सेवा सुपुर्दगी करने में अग्रणी हैं। उपर्युक्त से यह स्पष्ट होता है कि यद्यपि साइबर धोखाधड़ियों की घटनाएँ काफी अधिक होती हैं, फिर भी उनमें शामिल राशि सामान्यतः बहुत कम होती है। तथापि, मैं इस बात पर जोर देना चाहता हूँ कि जबकि बैंकों के परिप्रेक्ष्य में धोखाधड़ी में शामिल राशि छोटी हो सकती है, यह उन व्यक्तियों के दृष्टिकोण से काफी महत्वपूर्ण होती है, जो इस प्रकार की धोखाधड़ियों के शिकार होते हैं। अतएव, धोखाधड़ियों में शामिल राशि के अल्प होने पर भी यह बैंकों के लिए सुकून की बात नहीं हो सकती है। बैंकों को यह महसूस करना होगा कि जो समुदाय ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करता है वह बहुत सशक्त समूह होता है, जो सोशल मीडिया का उपयोग कर कठोर आक्रमण कर सकता है, जो बैंकों की प्रतिष्ठा को अपूरणीय रूप से मलिन बना सकता है। इसलिए, यह बैंकों के अपने ही हित में होगा कि वे यह सुनिश्चित करें कि वे हमेशा सतर्क रह कर बैंकिंग लेन देनों के लिए ग्राहकों को एक सुरक्षित वातावरण मुहैया करायेंगे। इसके प्रयोजनार्थ, बैंकों के लिए यह आवश्यक होगा कि वे निरंतर इन लेन देनों के संबंध में कपटपूर्ण कार्यकलापों के प्ररूप पर निगरानी रखें और विद्यमान सुरक्षा लक्षणों की नियमित रूप से समीक्षा करें और उन्हें अद्यतन बनाये रखें, ताकि, हैकरों, स्किमरों, फाइशरों, आदि की चालाकी पर अंकुश लगाया जा सके। साइबर एटैक की घटनाओं के अक्सर घटित होने के चलते आरबीआई ने बैंकों को फरवरी 2013 में सूचित किया कि वे कुछ न्यूनतम नियंत्रण एवं संतुलन के

उपाय, यथा, 'कार्ड नॉट प्रेजेंट' लेन देनों के मामले में टू फैक्टर ऑथेंटिकेशन, सभी स्ट्रिप आधारित कार्डों को बेहतर सुरक्षा के लिए चिप आधारित कार्डों में बदलना, डेबिट एवं क्रेडिट कार्डों को केवल घरेलू उपयोग के लिए जारी करना, जब तक ग्राहक द्वारा विनिर्दिष्ट माँग नहीं की जाये। डेबिट /क्रेडिट कार्डों के अंतरराष्ट्रीय उपयोग की सीमा निर्धारित करना, ग्राहकों के साथ समन्वय रखते हुए कार्ड संबंधी लेन देनों की निरंतर समीक्षा करना, कार्ड से किये गये लेन देनों के संबंध में एसएमएस अलर्ट भेजना, आदि करें, ताकि ऐसे आक्रमण का प्रभाव बैंकों और ग्राहकों पर कम हो।

14. इलेक्ट्रॉनिक तरीके के भुगतान, यथा, एनइएफटी और आरटीजीएस, ने लोगों को अधिक आकृष्ट किया है, जिसका कारण है प्रेषित राशि का तत्काल प्राप्त हो जाना और तुलनात्मक रूप से उनमें लगने वाली लागत कम होना। ये लेन देन कुछ हद तक इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से किये जाते हैं, जिसमें उपयोगकर्ताओं को दिये गये विनिर्दिष्ट आईडी और पासवर्ड का उपयोग किया जाता है। यद्यपि यह जिम्मेवारी उपयोगकर्ता की होती है कि वह सुनिश्चित करे कि उसकी विशिष्ट आईडी और पासवर्ड उचित रूप से सुरक्षित रहें और उसकी हिलाई के चलते उनका दुरुपयोग न हो, फिर भी बैंकों को भी अपनी ओर से यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ये भुगतान सरणियाँ सुरक्षित होती हैं। इस उद्देश्य से आरबीआई ने बैंकों को यह सूचित किया है कि वे निवारक उपाय आरंभ करें, यथा, राशि/हिताधिकारियों की संख्या की अधिकतम सीमा निर्धारित करना, अतिरिक्त हिताधिकारी को शामिल किये जाने पर अलर्ट जारी करने की

प्रणाली आरंभ करना, प्रतिदिन/प्रति हिताधिकारी किये गये लेन देनों की गति-जाँच करना, अधिक मूल्य वाले भुगतानों के लिए डिजिटल हस्ताक्षर लागू किये जाने पर विचार करना, किसी लेन देन के लिए अतिरिक्त वैधीकरण जाँच के रूप में इंटरनेट प्रोटोकॉल जाँच का प्रग्रहण करना, आदि।

15. मुझे निश्चय है कि आपने हाल ही में असली डेबिट/क्रेडिट कार्डों में अंतर्विष्ट आँकड़ों की प्रतिकृति अनुलिपि कार्डों में करते हुए की गयी धोखाधड़ी के दृष्टान्तों के बारे में सुना होगा। यह कहना पर्याप्त है कि जिन स्थानों पर एटीएम लगे हैं, उनकी परिधीय सीमा और प्रणाली सुरक्षा में सुधार करना बैंकों के लिए आवश्यक होगा और इसके साथ-साथ उन्हें अपने ग्राहकों को भी शिक्षित करना होगा कि वे अपने भुगतान कार्डों का प्रयोग सम्यक सावधानी से करें। इसी प्रकार कपटपूर्ण ई-मेल और एसएमएस संदंशों के जरिए इनामी राशि जीतने की सूचना देने के मामले हाल में एक सामान्य घटना की तरह सामने आये हैं। अनेक बार भोले-भाले लोग ऐसे ई-मेल के शिकार बन जाते हैं और निर्दिष्ट खातों में राशि जमा कर देते हैं, जिन्हें देश के दूरवर्ती क्षेत्रों में स्थित एटीएम के माध्यम से तुरंत निकाल लिया जाता है। इसके प्रयोजनार्थ धोखेबाज सामान्यतः बैंकों में वैसे जमा खातों का उपयोग करते हैं, जिनमें केवाइसी ड्रिल शिथिल होता है या उन खातों का उपयोग करते हैं, जो बहुत समय से निष्क्रिय पड़े होते हैं। इसलिए, बैंकों के लिए न केवल यह आवश्यक है कि वे अपने ग्राहकों को सावधान करें कि वे आसान तरीके से धन-प्राप्ति के प्रलोभन में नहीं फँसें, बल्कि उन्हें यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि उनके पास खोले गये जमा खातों में पूरी तरह से केवाइसी मानदंडों का अनुपालन किया गया है। वास्तव में, केवाइसी ड्रिल की अपर्याप्तता बाद में की जाने वाली किसी जाँच प्रक्रिया को निरर्थक बना देगी। बैंकों के पास ऐसी प्रणाली भी होनी चाहिए, जो लंबे समय से निष्क्रिय पड़े खातों में किये गये लेन देनों पर या जहाँ लेन देन सामान्य प्रवृत्ति के अनुरूप नहीं हो, जो ग्राहक जोखिम प्रोफाइल पर निगरानी रखने के लिए अलर्ट तैयार करे। रिजर्व बैंक वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम के अपने हिस्से के रूप में आम जनता को प्रिंट मीडिया, इलेक्ट्रॉनिक मीडिया और अपने वेबसाइट के माध्यम से सावधान करता है कि वे ऐसे ई-मेलों में किये गये झूठे वायदों से मोहित न हो।

16. यहाँ में इस बात को दुहराना चाहूँगा कि यद्यपि प्रतिदिन किये जाने वाले लेन देनों की कुल राशि और भारतीय बैंकों की

समग्र व्यवसाय प्रोफाइल की पृष्ठभूमि में देखने पर प्रौद्योगिकी से संबंधित धोखाधड़ियों में शामिल राशि आतंकित करने वाली नहीं लगती है, फिर भी बैंकिंग प्रणाली में पणधारियों के भरोसे में लगने वाली किसी भी खरोच का परिणाम होगा बैंकों के लिए बड़ी प्रतिष्ठामूलक और परिचालन जोखिम होना, जन-बोध पर प्रतिकूल प्रभाव डालना और वित्तीय प्रणाली में विश्वास को चोट पहुँचाना। यदि बैंक अपनी सुपुर्दगी प्रणाली में प्रौद्योगिकी संबंधी जोखिम का सक्रिय प्रबंध करने में समर्थ नहीं होते, तो उन्हें ग्राहक रक्षा के संबंध में मुकदमेबाजी का सामना करना होगा और विनियामकों एवं ग्राहक हित समूहों का कोपभाजन भी होना पड़ेगा। अपने प्रौद्योगिकी विक्रेताओं से सक्रिय सहयोग लेने के अतिरिक्त बैंकों को अन्य बैंकों, जाँच एजेंसियों और विनियामकों से निकट संपर्क बनाये रकना होगा, ताकि यह सुनिश्चित हो कि जरूरत होने पर सूचना का तत्परता पूर्वक और समन्वित रूप से आदान-प्रदान होता है। मोबाइल बैंकिंग का विस्तार होने के साथ, बैंकों के लिए यह भी आवश्यक होगा कि वे प्रौद्योगिकी से संबंधित धोखाधड़ी की जोखिम कम करने की दृष्टि से दूरसंचार सेवा प्रदाताओं से निकट संपर्क रखें। बैंकों को यह भी चाहिए कि वे बीमा रक्षा को जोखिम अंतरण साधन और प्रौद्योगिकी प्रेरित कपटपूर्ण ग्राहक लेन देनों से उत्पन्न वित्तीय हानियों के प्रशामक के रूप में अपनाने की कोशिश करें।

बैंकों के अग्रिम संविभाग में धोखाधड़ियाँ

17. जैसाकि मैंने पूर्व में उल्लेख किया था, अग्रिम संविभाग से संबंधित धोखाधड़ियाँ बैंकिंग क्षेत्र में धोखाधड़ियों में शामिल कुल राशि के सबसे बड़े हिस्से के लिए जिम्मेवार होती हैं। कंसॉर्टियम या बहुविध बैंकिंग व्यवस्था के अंतर्गत वित्तपोषित खातों में अधिक राशि की धोखाधड़ी के मामले में (शामिल राशि 50 करोड़ रुपये और अधिक) बढ़ोतरी, जो कभी-कभी 10 से अधिक बैंकों को अपनी चपेट में ले लेते हैं, बैंकिंग क्षेत्र में एक नयी उभरती, लेकिन अप्रिय प्रवृत्ति है। दूसरा विंदु, जिसे यहाँ आलोकित करने की आवश्यकता है, यह है कि सरकारी क्षेत्र के बैंक ऐसे मामलों में शामिल राशि के काफी बड़े टुकड़े के लिए जिम्मेवार होते हैं।

18. इस संदर्भ में ध्यान आकर्षित करने वाला एक अन्य मुद्दा है कंसॉर्टियम / बहुविध वित्तपोषण के मामलों में विभिन्न बैंकों द्वारा धोखाधड़ियों को प्रकाशित करने में काफी विलंब करना। हमें कई बार यह देखने में आया है कि एक ही प्रकार के मामले को धोखाधड़ी के रूप में घोषित करने में 12-15 महीनों की

देरी की गयी है, जो न केवल उधारकर्ता को समर्थ बनाता है कि वह बहुत हद तक बैंकिंग प्रणाली को धोखा दे सके, बल्कि उसे काफी समय भी मिलता है कि उसे दी गयी रकम की खोज किये जाने के निशान को मिटा दे और जाँच एजेसी की राह को भी बिगाड़ दे।

19. हमारे विश्लेषण ने इस तथ्य को आलोकित किया है कि ऋण से संबंधित धोखाधड़ी के अधिकांश मामले त्रुटिपूर्ण मूल्यांकन प्रणाली, वितरण पश्चात पर्यवेक्षण की खराब व्यवस्था और अपर्याप्त अनुवर्ती कार्रवाई के कारण होते हैं। उधारदाता बैंकों के बीच सूचना की साझेदारी की एक व्यवस्थित प्रणाली का न होना समस्या को और भी तीव्र बना देता है। बैंकों द्वारा वितरण पश्चात पर्यवेक्षण में शिथिलता और अग्रिम संविभाग के संबंध में अपर्याप्त अनुवर्ती कार्रवाई करना इस तथ्य को स्पष्ट रूप से रेखांकित करता है कि धोखाधड़ी के अधिकांश मामले तभी पकड़ में आते हैं, जब खातों को एनपीए घोषित कर दिये जाने के बाद वसूली की प्रक्रिया आरंभ की जाती है। कई बार बैंकों को इस बात का सामना करना पड़ता है कि हक विलेख असली नहीं हैं या कि उधारकर्ता ने एक ही संपत्ति पर बहुविध अग्रिम का उपभोग किया है। यद्यपि आरबीआई ने बैंकों को सूचित किया है कि बहुविध बैंकिंग व्यवस्था/कंसॉर्टियम व्यवस्था के अंतर्गत वित्तपोषित उधारकर्ताओं के बारे में उधारदाताओं के बीच सूचना का उचित आदान-प्रदान सुनिश्चित करें, फिर भी एक ही प्रतिभूति पर बहुविध वित्तपोषण के मामलों की रिपोर्ट हमारे पास की जाती है, जो बुनियादी सुरक्षा उपायों की पूर्ण उपेक्षा किये जाने को इंगित करता है। रिजर्व बैंक ने बैंकों को यह भी सूचित किया है कि वे उन्हें प्रभारित प्रतिभूतियों के संबंध में हक विलेखों का आवधिक तौर पर विधिक लेखापरीक्षा कराएँ, ताकि बहुविध वित्तपोषण के मामलों का पता आरंभ में ही लगाया जा सके। अन्य पेशेवर व्यक्तियों, यथा, चार्टर्ड एकाउंटेंट, मूल्यांकक और ऐडवोकेट, जो ऋण मूल्यांकन और स्वीकृति के मामलों से जुड़े होते हैं, पर भी सतर्क दृष्टि रखना आवश्यक है, क्योंकि ऐसे दृष्टांत देखने को मिले हैं, जहाँ इनमें से कुछ पेशेवर व्यक्तियों ने झूठा वित्तीय विवरण बनाने, प्रतिभूति का मूल्य बढ़ा कर रिपोर्ट करने, उस बंधक संपत्ति के हक विलेखों की त्रुटिपूर्ण खोज रिपोर्ट तैयार करने, जिसके आधार पर बैंकों ने निधीयन अपेक्षाओं को अधिक आँका और उसके लिए सिक्क्यु रिटी कवर माना, के लिए उधारकर्ता से साँठ-गाँठ की और धोखाधड़ी किये जाने को सुविधाजनक बनाया।

20. अग्रिम से संबंधित धोखाधड़ियों के संदर्भ में मैं व्यापक सार्वजनिक बहस के लिए एक मौलिक मुद्दा उठाना चाहता हूँ। बैंकों को किस प्रक्रम पर घोषणा करनी चाहिए कि कोई ऋण खाता धोखाधड़ी के रूप में है? क्या निधियों के विपथन को आधार बनाकर किसी उधार खाते को धोखाधड़ी के रूप में परिभाषित करना चाहिए? मेरी राय में, जब तक उधारकर्ता यह विवाद नहीं करता कि वह बैंक का ऋणी है, तब तक इसे 'धोखाधड़ी' नहीं माना जाना चाहिए। मेरा मानना है कि बैंकिंग के संबंध में 'धोखाधड़ी' की परिभाषा को पुनः देखना आवश्यक होगा।

स्टाफ की जवाबदेही तय करना

21. एक अन्य क्षेत्र, जिस पर बैंकों को तत्काल ध्यान देना चाहिए, वह है स्टाफ की जवाबदेही तय करना। हमारे विश्लेषण से यह बात प्रकट हुई है कि यह एक उपेक्षित क्षेत्र है, जहाँ तक सरकारी क्षेत्र के बैंकों का संबंध है। ऐसे मामलों में सामान्य प्रवृत्ति जाँच-पड़ताल में बड़ी संख्या में अधिकारियों को शामिल करने की होती है, जिससे जाँच में विलंब भी होता है और वह हलकी भी हो जाती है। जिन दृष्टांतों में जाँच पूरी हो भी जाती है, उनमें केवल कनिष्ठ स्तर के अधिकारियों को, जो वितरण-पश्चात् पर्यवेक्षण में शामिल होते हैं, जवाबदेह बनाये जाने की प्रवृत्ति होती है और उच्च अधिकारियों की ओर से की गयी चूकों की अनदेखी की जाती है, जो अग्रिम मंजूर करने के कार्य में शामिल रहे हैं, जब तक कि सचमुच वह मामला हार्ड प्रोफाइल न बन जाये या उसमें कोई व्यक्तिगत प्रतिशोध शामिल न हो। हमारा अनुभव यह कहता है कि जवाबदेही परीक्षणों में मंजूरकर्ता अधिकारियों की चूकों पर टिप्पणी नहीं की जाती, भले ही उधारकर्ता के कपटपूर्ण आशय को आरंभ से ही नजरंदाज किया गया हो। मैंने इस प्रकार के तर्क सुने हैं, यथा, बोर्ड या शीर्ष प्रबंध तंत्र से यह उम्मीद कैसे की जा सकती है कि वे वितरण पश्चात पर्यवेक्षण करें? सबसे बढ़िया यह होगा कि ऐसी एक संरचना तैयार हो, जो यह सुनिश्चित करे कि वितरण पश्चात पर्यवेक्षण उचित रूप से किया जाता है। मैं इस तर्क को कुछ हद तक स्वीकार कर सकता हूँ, लेकिन यदि बोर्ड /शीर्ष प्रबंध तंत्र द्वारा सृजित संरचना अपना काम उचित ढंग से कर पाने में विफल होती है, तो किसको जवाबदेह माना जायेगा? जिस सीमित विंदु की ओर मैं इशारा करना चाहता हूँ, वह यह है कि यदि बोर्ड /शीर्ष प्रबंध तंत्र के पास वितरण पश्चात पर्यवेक्षण

करने के लिए समय नहीं है, तो क्यों नहीं मंजूरी प्राधिकार किसी निचले स्तर के अधिकारी को प्रत्यायोजित कर दिया जाता है।

22. अग्रिम से संबंधित धोखाधड़ी के मामलों में जवाबदेही तय करने के संबंध में एक दूसरा मुद्दा मेरे पास है। हमने यह देखा है कि कंसॉर्टियम/बहुविध वित्तपोषण के उसी मामले में जबकि कुछ बैंकों में स्टाफ जवाबदेही स्थापित की जाती है, कुछ अन्य में बैंक स्टाफ की संलिप्तता नहीं पाते हैं। मेरे हिसाब से यह तर्क के विरुद्ध है। बैंक किस प्रकार कंसॉर्टियम के नेता पर सम्यक तत्परता बरतने का दायित्व दे सकते हैं और वह जो कुछ भी करता है, उसका वे अंधानुकरण करते हैं?

23. मेरा मानना है कि इस बात की बड़ी आवश्यकता है कि स्टाफ की जवाबदेही की जाँच-पड़ताल उचित और वस्तुनिष्ठ ढंग से की जाये और उसे तार्किक निष्कर्ष तक ले जाया जाये। इससे अधिकारियों के मन में अधिकथित क्रियाविधियों का अनुपालन करने की भावना आयेगी। अनेक बार, जब जाँच-पड़ताल का कार्य बाहरी जाँच एजेंसी को सौंपा जाता है, तब आंतरिक जाँच रोक दी जाती है। आंतरिक जाँच-पड़ताल के पूरा होने से वह विधि प्रवर्तन एजेंसियों को तत्पर जाँच करने में सहायक होगी और धोखाधड़ी करने वाले से जवाब तलब किया जा सकेगा। हमारा विश्लेषण यह भी दर्शाता है कि विधि प्रवर्तन एजेंसियाँ कभी-कभी जाँच-पड़ताल के लिए मामलों को स्वीकार करने की अनिच्छुक होती हैं, या तो तकनीकी आधार पर या अन्य मजबूरियों के कारण, जिसके चलते जाँच-पड़ताल आरंभ करने में कीमती समय बरबाद होता है और इसका परिणाम यह होता है कि साक्ष्य की गुणवत्ता कम हो जाती है, राशि का पता लगा पाना एक जटिल कार्य हो जाता है और प्रवर्तनयोग्य संपार्श्विक में हास होता है।

24. जबकि यह बात महत्वपूर्ण है कि जाँच-पड़ताल और स्टाफ की जवाबदेही तय करने का कार्य गंभीरतापूर्वक किया जाये, मैं यहाँ एक सावधानी रखने की बात भी कहना चाहता हूँ। हम सब यह जानते हैं कि बैंक जोखिम लेने का व्यवसाय करते हैं और परिणामस्वरूप ऐसे अवसर आ सकते हैं, जब जोखिम निश्चित रूप धारण कर ले और बैंकों को अपने कुछ ऋण-निर्णयों के संबंध में हानि सहनी पड़े। यहीं इस बात की आवश्यकता होती है कि उन हानियों में, जो बैंकों को व्यवसाय के सामान्य क्रम में सहनी पड़ती है और उनमें, जो कपटपूर्ण कार्यों के परिणामस्वरूप हुई हो सकती है, विभेद किया जाये। जवाबदेही तय करते समय इस बात की आवश्यकता हो

सकती है कि धोखाधड़ी के मामले में शामिल गलती करने वाले कर्मचारी का असद्भावी आशय /अपकरण सुस्पष्ट रूप से स्थापित किया जाये, ताकि अन्य अधिकारी भी अच्छे ऋण प्रस्तावों को मंजूर करने में चौकन्ने न हो जायें।

पर्यवेक्षक की प्रत्याशा

25. उत्तम कारपोरेट अभिशासन कपटपूर्ण कार्यकलापों के नियंत्रण में एक बहुत ही महत्वपूर्ण कारक का काम करता है। आरबीआई ने स्पष्ट रूप से यह इंगित किया है कि धोखाधड़ी जोखिम प्रबंध, धोखाधड़ी अनुश्रवण और धोखाधड़ी जांच के कार्य को बैंक के सीइओ, बोर्ड की लेखापरीक्षा समिति और बड़ी राशि वाली धोखाधड़ी के संबंध में बोर्ड की विशेष समिति द्वारा अपना कार्य माना जाना चाहिए। तगड़ी धोखाधड़ी जोखिम प्रबंध प्रणाली विकसित करने और कारगर धोखाधड़ी जोखिम प्रशासक उपायों का कार्यान्वयन करने में अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (सीएमडी) /मुख्य कार्यपालक पदाधिकारियों (सीइओ), बोर्ड की लेखापरीक्षा समिति और बोर्ड की विशेष समिति की भूमिका का सर्वाधिक महत्व होता है। वे धोखाधड़ी के मामलों की कारगर जाँच-पड़ताल करने और तत्पर, परिशुद्ध रिपोर्टिंग युक्तियुक्त विनियामक एवं विधि-प्रवर्तन अधिकारियों को करने के लिए उत्तरदायी होते हैं। बैंकों के निदेशक मंडलों /एसीबी को क्रियाविधियों एवं प्रक्रियाओं की आवधिक अंतराल पर समीक्षा करनी चाहिए, ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि उनके नीति-दिशानिर्देशों में बचाव के रास्तों के चलते बैंक के हितों पर कोई प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ता है। यह अनिवार्य है कि शीर्ष प्रबंध तंत्र अपने कर्मचारियों के लिए लक्ष्यित धोखाधड़ी जागरूकता प्रशिक्षण की व्यवस्था करे, जिसमें धोखाधड़ी की रोकथाम और पता लगाने पर ध्यान केंद्रित किया जाये।

26. यह चिंता का विषय है कि बैंकों में प्रचलित लेखापरीक्षा प्रणालियाँ धोखाधड़ी के मामलों का पता लगाने में कारगर सिद्ध नहीं हुई हैं, जिसका कारण है लेखापरीक्षा के लिए आबंटित समय का कम होना, लेखापरीक्षा के दौरान जाँच किये जाने के लिए लेन देनों का अकुशल नमूना तैयार करना, लेखापरीक्षा कार्य के लिए अपेक्षित अभिरुचि वाले प्रशिक्षित कर्मिकों की कमी, आदि। व्यक्तियों को संदेहास्पद कार्यकलाप की रिपोर्ट करने का साधन प्रदान करना धोखाधड़ी विरोधी कार्यक्रम का एक महत्वपूर्ण अंग होता है। इस उद्देश्य से, एक सुरक्षित प्रकटीकरण योजना विकसित की गयी है, जिसका नियंत्रण सरकारी क्षेत्र के बैंकों के मामले में सीवीसी करते हैं और निजी

एवं विदेशी बैंकों को मामले में आरबीआई करता है। रिजर्व बैंक ने भारत में परिचालनरत निजी और विदेशी बैंकों को भी सूचित किया है कि वे अपने आंतरिक सतर्कता तंत्र का कोटि उन्नयन उस स्तर तक करें, जो इस विषय में सीवीसी के दिशानिर्देशों के अनुसार सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए लागू होता है।

27. सूचना को साझा करना धोखाधड़ी की रोकथाम और अलर्ट करने वाला एक महत्वपूर्ण तंत्र होता है। रिजर्व बैंक अपनी ओर से तत्परतापूर्वक सभी बैंकों के साथ सूचना साझा करता है, जिसमें किसी बैंक द्वारा रिपोर्ट किये गये धोखाधड़ी के मामलों में अपनायी गयी कार्य प्रणाली का ब्यौरा ऐसी धोखाधड़ी करने वाली संस्था के ब्यौरे के साथ दिया जाता है, जो गोपनीय चेतावनी सूचना के रूप में होता है। यह विद्यमान दिशानिर्देशों की आवधिक समीक्षा करने के लिए प्रोत्साहन का कार्य करता है, चेतावनी सूचना के आधार पर बचाव के रास्ते की पहचान करता है, यदि हो, और सुधारात्मक उपाय आरंभ करने का कार्य करता है। रिजर्व बैंक ने ऐसे अनुदेश भी जारी किये हैं, जिनमें बैंकों से अपेक्षा की गयी है कि वे चार्टर्ड एकाउंटेंट्स जैसी संस्थाओं, मूल्यांककों और ऐडवोकेटों की उपेक्षा या संलिप्तता, जिसके परिणामस्वरूप धोखाधड़ी होती है, की रिपोर्ट उनके व्यावसायिक निरीक्षण निकायों को करें, ताकि वे निवारक कार्रवाई कर सकें।

28. आजकल अधिकांश बैंकों ने सिबिल जैसी ऋण सूचना कंपनियों के माध्यम से उधारकर्ता के ऋण लेने के इतिहास की जाँच करने के लिए एक प्रणाली स्थापित की है। इस बात पर विचार करते हुए कि कपटी उधारकर्ता एक बैंक को धोखा देने के बाद भी बैंकिंग प्रणाली से ऋण की माँग कर सकते हैं, यह विचार करना उचित होगा कि ऋण सूचना ब्यूरो की तर्ज पर एक धोखाधड़ी-रजिस्ट्री स्थापित की जाये। इसके साथ कठोर निवारक उपाय जुड़ा हो, यथा, कपटी उधारकर्ताओं को बैंकिंग सुविधाएँ देने से मना करना, जो इस स्रणता के तगड़े प्रतिकारक के रूप में कार्य करेगा।

समाहार

29. वित्तीय कार्यकलाप करने में लगी हुई बैंकों जैसी संस्थाओं पर धोखाधड़ी का प्रभाव महत्वपूर्ण हो जाता है, क्योंकि उनके परिचालनों में निधियों की मध्यस्थता शामिल होती है। बाजारों, वित्तीय संस्थाओं और भुगतान प्रणाली की कार्यपद्धति में संभावित भंग होने के संदर्भ में धोखाधड़ी की लागत बढ़ी हो सकती है। इसके अतिरिक्त धोखाधड़ियों का

संभावित दुर्बलीकरण प्रभाव बैंकिंग प्रणाली में भरोसे पर भी पड़ता है और यह अर्थव्यवस्था की अखंडता और स्थिरता को नुकसान पहुँचा सकता है। यह बैंकों की ताकत को कम कर सकता है, केंद्रीय बैंक की पर्यवेक्षकीय भूमिका को क्षति पहुँचा सकता है और सामाजिक अशांति, असंतोष और राजनीतिक उथल-पुथल भी उत्पन्न कर सकता है। धोखाधड़ी के प्रति बैंकों की सुभेद्यता हाल के समय में प्रौद्योगिकी की प्रगति से बढ़ी है।

30. मैंने आज अपने भाषण में जिन प्रमुख मुद्दों को आलोकित करने का प्रयास किया है, उनमें से कुछ का सारांश मैं निम्नलिखित रूप में प्रस्तुत करना चाहता हूँ :

- जबकि प्रत्येक वर्ष रिपोर्ट की गयी धोखाधड़ियों की संख्या में वस्तुतः कमी होती रही है, उनमें शामिल राशि काफी बढ़ती रही है। इनमें शामिल राशि में बढ़ोतरी का कारण कुछ बड़ी राशि वाले अग्रिमों से संबंधित धोखाधड़ियाँ रही हैं, जो प्रत्येक वर्ष प्रकाश में आती हैं। प्रौद्योगिकी से संबंधित छोटी राशि की और अन्य लेन देन संबंधी धोखाधड़ियाँ, दैनिक बैंकिंग लेन देनों के अनुपात में बहुत तुच्छ और प्रबंधयोग्य होती हैं।
- बड़ी राशि के अग्रिम से संबंधित धोखाधड़ियाँ, जो सभी पणधारियों के प्रति महत्वपूर्ण चुनौती खड़ी करती हैं, मुख्यतः सरकारी क्षेत्र के बैंकों में संकेंद्रित होती हैं।
- जबकि अग्रिमों से संबंधित धोखाधड़ियों के अनुश्रवण, नियंत्रण, पर्यवेक्षण और अनुवर्ती कार्रवाई की प्रणाली पूरी तरह से दुरुस्त किये जाने की अत्यंत आवश्यकता है, सरकारी क्षेत्र के बैंकों में बड़ी मात्रा में उनके घटित होने का कारण तुलनात्मक रूप से खराब कारपोरेट अभिशासन मानकों और इस संकट से जूझने में बोर्ड और शीर्ष प्रबंध तंत्र के दृढ़ संकल्प की कमी में खोजा जा सकता है।
- सभी पणधारियों के बीच सूचना के आदान प्रदान की प्रणाली में सुधार करने की आवश्यकता है, ताकि निधियों के उपयोगकर्ताओं में वित्तीय अनुशासन बनाये रखने की भावना पनपे और प्रणाली के लिए अहितकर नकारात्मक सूचना अंतर-पणन को रोका जा सके।
- लेखापरीक्षा प्रक्रियाओं का बोर्ड निरीक्षण और आंतरिक प्रणालियाँ एवं नियंत्रण सुभेद्य क्षेत्रों की पहचान करने, रेड फ्लैग लगाने और बचाव के रास्तों को द्रुत गति से और कारगर ढंग से बंद करने में समर्थ हों।

- युक्ति-युक्त अधिकारियों को धोखाधड़ियों की रिपोर्ट करने, जाँच का संचालन करने और जवाबदेही तय करने में काफी विलंब होता है, जो वस्तुतः मुख्य दोषी को बचाने का कारण बनता है, जबकि दोष कनिष्ठ अधिकारी पर मढ़ दिया जाता है। इस प्रवृत्ति को तत्काल रोके जाने की आवश्यकता है। जाँच एजेंसियों और न्यायालयों से निकट संपर्क बनाये रखा जाना चाहिए, ताकि समय पर जाँच पूरी करना और मामलों को बंद करना सुनिश्चित किया जा सके।
- समाज को वित्तीय धोखाधड़ियाँ करने वालों के विरुद्ध कार्रवाई किये जाने की माँग करनी चाहिए और ऐसे लोगों का बहिष्कार करना चाहिए।
- बैंकिंग प्रणाली को सामूहिक रूप से सुनिश्चित करना चाहिए कि धोखेबाजों को बैंकिंग सुविधाओं तक पहुँच प्राप्त नहीं होती है।

31. संक्षेप में, मैं इस बात पर जोर देना चाहता हूँ कि प्रौद्योगिकी, संसूचना और आँकड़ों तक पहुँच का उपयोग एक प्रणाली-व्यापी धोखाधड़ी प्रशामक मिशन स्थापित करने के लिए किया जाना चाहिए। कोई मकान तभी मजबूत है, यदि इसकी नींव मजबूत हो और वह तभी ऋतुसह होता है, यदि इसका सही रोधन किया गया हो। इसलिए यह आवश्यक है कि तगड़ी आइटी प्रणालियों

का उपयोग करके, कारगर नीतियाँ और क्रियाविधियाँ बनाकर, कठोर अनुपालन प्रक्रियाएँ अधिकथित कर, सत्यनिष्ठा के उच्च मानकों को स्थापित कर, कुशल अनुश्रवण सक्षमताओं का विकास करते हुए और दोषियों के विरुद्ध समयबद्ध ढंग से कठोर दंडात्मक कार्रवाई आरंभ करते हुए एक मजबूत नींव का निर्माण किया जाये। यह भी अनिवार्य होगा कि हम तत्पर पहचान, जाँच और सूचना का आदान-प्रदान करने के माध्यम से धोखाधड़ी का पता लगाने, उसके शमन और नियंत्रण के तंत्र को मजबूत करते हुए स्वयं को अनैतिक कार्यकलापों से अलग रखें। यह केवल बैंकों की सुरक्षा के लिए ही आवश्यक नहीं है, बल्कि समग्र वित्तीय प्रणाली की स्थिरता और समुत्थान शक्ति को सुनिश्चित करने तथा उस भरोसे को भी बनाये रखने के लिए आवश्यक है, जो विभिन्न पणधारियों में इसकी ताकत और अखंडता के प्रति होता है। मेरे विचार से, सरकारी क्षेत्र के बैंकों में समुन्नत अभिशासन मानकों में और धोखाधड़ी के अनिष्ट से लड़ने की बोर्ड एवं शीर्ष प्रबंध तंत्र की प्रतिबद्धता में सफलता का 'होली ग्रेल' निहित है।

मैं इस सम्मेलन के उद्घाटन सत्र में आमंत्रित किये जाने के लिए **एसोचैम** को धन्यवाद देता हूँ और सम्मेलन में किये जाने वाले विचार-विमर्श की सफलता की कामना करता हूँ।

धन्यवाद!

<p align="center">अनुबंध 1 वाणिज्यिक बैंकों द्वारा रिपोर्ट की गयी धोखाधड़ी के वर्षवार मामले (31 मार्च 2013 की स्थिति के अनुसार)</p>										
(मामलों की संख्या मात्रा की दृष्टि से और शामिल राशि करोड़ रुपये में)										
शामिल राशि	< 1 लाख रुपये		> 1 लाख और 1 करोड़ रु. तक		> 1 करोड़ रु. और 50 करोड़ रु. तक		> 50 करोड़ रु.		धोखाधड़ी के कुल मामले	
वित्त वर्ष (अप्रैल-मार्च)	मामलों की संख्या	कुल राशि	मामलों की संख्या	कुल राशि	मामलों की संख्या	कुल राशि	मामलों की संख्या	कुल राशि	मामलों की संख्या	कुल राशि
2004 से पूर्व	2292	4.24	819	96.65	613	2951.64	13	1244.26	3737	4296.80
2004-05	7553	12.50	2407	287.32	111	584.89	1	53.57	10072	938.29
2005-06	11395	18.63	2334	290.20	192	1009.23	2	135.47	13923	1453.53
2006-07	20415	31.22	3048	325.02	158	791.17	1	78.45	23622	1225.86
2007-08	17691	30.25	3381	383.98	177	662.31	-	-	21249	1076.54
2008-09	19485	33.85	4239	442.94	214	1129.56	3	305.33	23941	1911.68
2009-10	20072	30.36	4494	474.04	222	1129.28	3	404.13	24791	2037.81
2010-11	15284	26.09	4250	494.64	277	1515.15	16	1796.20	19827	3832.08
2011-12	10638	19.05	3751	509.17	327	2113.23	19	1850.08	14735	4491.54
2012-13	9060	22.11	3816	491.13	372	2798.00	45	5334.75	13293	8646.00
कुल	133885	228.31	32539	3795.10	2663	14684.46	103	11202.25	169190	29910.12

<p align="center">अनुबंध 2 धोखाधड़ी के बैंक समूहवार रिपोर्ट किये गये मामले (31 मार्च 2013 की स्थिति के अनुसार)</p>										
(मामलों की संख्या मात्रा की दृष्टि से और शामिल राशि करोड़ रुपये में)										
शामिल राशि	< 1 लाख रुपये		> 1 लाख और 1 करोड़ रु. तक		> 1 करोड़ रु. और 50 करोड़ रु. तक		> 50 करोड़ रु.		धोखाधड़ी के कुल मामले	
बैंक समूह	मामलों की संख्या	कुल राशि	मामलों की संख्या	कुल राशि	मामलों की संख्या	कुल राशि	मामलों की संख्या	कुल राशि	मामलों की संख्या	कुल राशि
राष्ट्रीयकृत बैंक जिसमें एसबीआई ग्रुप शामिल है	7622	31.97	19753	2847.11	2184	11867.24	94	10081.69	29653	24828.01
पुराने निजी क्षेत्र बैंक	622	2.38	1463	225.09	181	1001.56	5	478.68	2271	1707.71
नये निजी क्षेत्र बैंक	83850	112.36	6984	510.18	225	1445.82	1	72.11	91060	2140.47
उप जोड़ (निजी बैंक)	84472	114.74	8447	735.27	406	2447.38	6	550.79	93331	3848.19
विदेशी बैंक	41791	81.60	4339	212.72	73	369.84	3	569.76	46206	1233.92
कुल जोड़	133885	228.31	32539	3795.10	2663	14684.46	103	11202.25	169190	29910.12

<p style="text-align: center;">अनुबंध 3 धोखाधड़ी के बंद किये गये मामलों का वर्षवार ब्यौरा (मामलों की संख्या मात्रा की दृष्टि से और शामिल राशि करोड़ रुपये में)</p>										
शामिल राशि	< 1 लाख रुपये		> 1 लाख और 1 करोड़ रु. तक		> 1 करोड़ रु. और 50 करोड़ रु. तक		> 50 करोड़ रु.		धोखाधड़ी के कुल मामले	
	मामलों की संख्या	कुल राशि	मामलों की संख्या	कुल राशि	मामलों की संख्या	कुल राशि	मामलों की संख्या	कुल राशि	मामलों की संख्या	कुल राशि
2004 से पूर्व	1661	2.85	568	36.33	11	94.64	1	85.66	2241	219.48
2004-05	6047	8.47	470	33.27	13	99.68	-	-	6530	141.42
2005-06	11611	9.47	154	10.86	11	75.93	1	55.28	11777	151.54
2006-07	14291	9.46	248	17.53	4	34.30	-	-	14543	61.29
2007-08	12861	11.23	374	26.79	3	32.05	-	-	13238	70.07
2008-09	6796	9.25	420	20.84	10	49.28	-	-	7226	79.37
2009-10	5828	8.99	636	38.03	4	21.18	-	-	6468	68.20
2010-11	13526	13.47	649	42.88	7	14.26	-	-	14182	70.61
2011-12	38330	23.58	756	49.80	10	33.04	-	-	39096	106.42
2012-13	11198	8.45	556	35.83	14	78.51	-	-	11768	122.79
कुल	122149	105.22	4831	312.16	87	532.87	2	140.94	127069	1091.18