सुरक्षित बैंकिंग पद्धतियां – युवाओं की सुरक्षा*

स्वामीनाथन जे.

श्री योशिकी ताकूची, उप महासचिव, ओईसीडी, सुश्री मैरेड मैकगिनेस, वित्तीय सेवाओं के लिए यूरोपीय आयुक्त, सुश्री मैग्डा बियान्को, ओईसीडी आईएनएफई और जी 20 जीपीएफआई की अध्यक्ष, श्री कॉनर ग्राहम, इनेक्टस के युवा प्रतिनिधि, विभिन्न देशों के विनियामकों, देवियो और सज्जनों। आप सभी को सुप्रभात। मुझे आज एक अत्यंत प्रासंगिक विषय - *सुरक्षित बैंकिंग पद्धतियों और युवाओं की सुरक्षा पर आपसे बात करते हुए बहुत खुशी हो रही है।*

जैसा कि हम सभी जानते हैं, कोविड-19 महामारी ने वित्तीय सेवाओं में डिजिटलीकरण को बढ़ावा दिया, जिससे सेवा प्रदाताओं और ग्राहकों की ऑनलाइन माध्यम की ओर रुख में बढ़ोतरी हुई। डिजिटलीकरण में इस बढ़ोतरी के साथ फिनटेक प्लेटफार्मों का प्रसार भी हुआ। अक्सर विनियामकीय दायरे के बाहर काम करने और वर्षों से चली आ रही बाधाओं से अबाधित जो आमतौर पर पारंपरिक बैंकों को प्रभावित करते हैं, फिनटेक कंपनियां अनुकूलित वित्तीय उत्पादों की पेशकश में उल्लेखनीय कुशलता और अनुकूलन क्षमता प्रदर्शित करती हैं।

इन घटनाक्रमों का वास्तव में स्वागत है। हालांकि, वे पहुँच में आसानी और प्रत्येक व्यक्ति के लिए विशेष जैसे अत्यधिक लाभ प्रदान करते हैं, लेकिन वे दुरुपयोग और धोखाधड़ी के जोखिम को भी बढ़ाते हैं। वे उपभोक्ताओं को साइबर हमलों, डेटा उल्लंघनों और अक्सर कुछ वित्तीय नुकसान के जोखिम में भी डाल सकते हैं। ऐसी कंपनियों की ओर से पारदर्शिता की कमी के कारण उपभोक्ताओं को विवादों को हल करने या मुआवजा प्राप्त करने के लिए संघर्ष करना पड़ता है। इन नए जोखिमों को मजबूत विनियामक ढांचे, उन्नत साइबर सुरक्षा उपायों और उपभोक्ता जागरूकता पहलों में वृद्धि के माध्यम से संबोधित किया जाना चाहिए।

इस संदर्भ में, मैं विनियमन, पर्यवेक्षण और सबसे महत्वपूर्ण, उपभोक्ता जागरूकता में वृद्धि के माध्यम से भारत में अपनाए गए कुछ प्रयासों को साझा करना चाहूंगा।

विनियमन और पर्यवेक्षण

भारत में, विनियमित संस्थाओं को इलेक्ट्रॉनिक मोड और फंड ट्रांसफर के माध्यम से सभी भुगतानों के लिए बहु-कारक प्रमाणीकरण को लागू करने की आवश्यकता[1] है, कुछ स्पष्ट रूप से छूट प्राप्त छोटे मूल्य लेनदेन को छोड़कर। प्रमाणीकरण पद्धतियों में से कम से कम एक आम तौर पर बहुत सुरक्षित या गैर-प्रतिकृति योग्य होनी चाहिए जैसे कि वन-टाइम पासवर्ड, मोबाइल डिवाइस बाइंडिंग, बायोमेट्रिक, आदि। विनियमित संस्थाओं को इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल भुगतान एप्लिकेशन और कार्ड भुगतान सुरक्षा के लिए सुरक्षा नियंत्रण स्थापित करना आवश्यक है।

विनियमित संस्थाओं को सेवा स्थापित करने से पहले और उसके बाद नियमित रूप से डिजिटल भुगतान उत्पादों की सुरक्षा का जोखिम मूल्यांकन और लक्षित उपयोगकर्ताओं को ध्यान में रखते हुए इसकी उपयोगिता और उपयुक्तता को देखना भी आवश्यक है। इसके अतिरिक्त, उनके पास संदिग्ध लेन-देन व्यवहार की पहचान करने के लिए प्रणालियां तथा ग्राहकों को इसके प्रति सचेत करने के लिए तंत्र होना अपेक्षित है।

ग्राहकों की सुरक्षा के लिए, विनियम[2] बैंक द्वारा लापरवाही या तीसरे पक्ष के उल्लंघन के कारण होने वाले नुकसान के लिए ग्राहकों के लिए शून्य देयता प्रदान करता है। जहां यह ग्राहक की लापरवाही के कारण होता है, देयता रिपोर्टिंग के बिंदु तक सीमित होती है।

आरबीआई ने डिजिटल उधार देने[3] पर दिशानिर्देश भी जारी किए हैं जिनके तहत विनियमित संस्थाओं को संविदा के निष्पादन

---

* श्री स्वामीनाथन जे., उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक का भाषण - 18 मार्च 2024 - पेरिस, फ्रांस में वैश्विक मुद्रा सप्ताह 2024 में दिया गया।

[1] कृपया https://rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Mode=0&Id=12032 पर उपलब्ध डिजिटल भुगतान सुरक्षा नियंत्रण पर मास्टर निदेश देखें।

[2] कृपया https://rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=11040&Mode=0 पर उपलब्ध ग्राहक संरक्षण – अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की देयता को सीमित करने पर आरबीआई का 6 जुलाई 2017 का परिपत्र देखें।

[3] आरबीआई द्वारा 2 सितंबर, 2022 को जारी 'डिजिटल लेंडिंग पर दिशानिर्देश', जो https://rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=12382&Mode=0 पर उपलब्ध है।

से पहले उधारकर्ता को एक मुख्य तथ्य विवरण प्रदान करना आवश्यक है। इस विवरण में वार्षिक प्रतिशतता दर, वसूली तंत्र, शिकायत निवारण तंत्र आदि का उल्लेख होना चाहिए। दंड शुल्क सहित कोई भी शुल्क या प्रभार, जिसका मुख्य तथ्य विवरण में उल्लेख नहीं किया गया है, उधारकर्ता से नहीं लिया जा सकता है।

विनियामक अपेक्षाओं को एक मजबूत पर्यवेक्षी ढांचे द्वारा समर्थित किया जाता है जो अन्य बातों के साथ-साथ व्यावसायिक आचरण और आईटी प्रणाली नियंत्रणों का मूल्यांकन करते हैं। जहां कहीं आवश्यक होता है, भारतीय रिज़र्व बैंक व्यवसाय प्रतिबंध लगाने सहित उपयुक्त पर्यवेक्षी कार्रवाई करता है।

कानून प्रवर्तन एजेंसियों के बीच बेहतर समन्वय के लिए भारत सरकार की उल्लेखनीय पहलों में से एक भारतीय साइबर अपराध समन्वय केंद्र (I4C) है। इस पहल के तहत साइबर-धोखाधड़ी के पीड़ितों द्वारा ऐसे अपराधों की रिपोर्ट के लिए 24×7×365 राष्ट्रीय हेल्पलाइन नंबर के साथ एक राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल[4] स्थापित किया गया है।

उपभोक्ता जागरूकता

इन सभी उपायों के बावजूद, फ़िशिंग हमलों या ग्राहक की लापरवाही से प्राप्त सूचनाओं के कारण अनधिकृत लेनदेन के उदाहरण असामान्य नहीं हैं।

इसलिए भारतीय रिज़र्व बैंक ग्राहक जागरूकता और शिक्षा अभियानों के माध्यम से वित्तीय विवेक और आघातसहनीयता की संस्कृति को बढ़ावा देने के लिए ठोस प्रयास करता है। अन्य वित्तीय क्षेत्र विनियामकों के परामर्श से वित्तीय साक्षरता में वृद्धि करने के लिए वित्तीय शिक्षा हेतु एक राष्ट्रीय कार्यनीति तैयार की गई है। हमारे 'आरबीआई कहता है' ('आरबीआई सेज़') के बैनर तले प्रिंट, रेडियो और टेलीविजन सहित कई माध्यमों में गहन जागरूकता अभियान चल रहे हैं। स्कूली पाठ्यक्रम के साथ एकीकरण के अलावा, वित्तीय साक्षरता पर स्कूली बच्चों के लिए आरबीआई अखिल भारतीय प्रश्नोत्तरी जैसी पहलों का उद्देश्य कम उम्र से ही वित्तीय कौशल पैदा करना है। आरबीआई की वेबसाइट अंग्रेजी, हिंदी और 11 स्थानीय भाषाओं में वित्तीय शिक्षा पर एक माइक्रोसाइट[5] होस्ट करती है, जिसमें कॉमिक किताबें, फिल्में, गेम, वित्तीय योजना पर संदेश आदि उपलब्ध है।

हमारी विनियमित संस्थाओं के सहयोग से, स्ट्रीट प्ले ('नुक्कड़ नाटक'), फ्लैश मॉब, लोक कला, खेल रैलियों और मैराथन जैसे अभिनव प्रयासों को भी बहुत सफलता के साथ आजमाया गया है। बैंकों और गैर-सरकारी संगठनों के सहयोग से समुदाय संचालित वित्तीय साक्षरता को बढ़ावा देने के लिए बुनियादी स्तर पर वित्तीय साक्षरता केन्द्र स्थापित किए जा रहे हैं।

पिछले महीने, आरबीआई ने युवा वयस्कों, मुख्य रूप से छात्रों के लिए लक्षित 'करो सही शुरुआत-बनो वित्तीय स्मार्ट' विषय पर 'वित्तीय साक्षरता सप्ताह' का आयोजन किया। इसका उद्देश्य बचत, बजट, कंपाउंडिंग की शक्ति, बैंकिंग अनिवार्यता और साइबर स्वच्छता पर इनपुट के साथ कम उम्र से वित्तीय अनुशासन को विकसित करने के लाभों के बारे में जागरूकता बढ़ाना था।

जैसा कि हम युवाओं की सुरक्षा पर ध्यान केंद्रित करते हैं, हमें वित्तीय धोखाधड़ी और साइबर अपराध के लिए अपने वरिष्ठ नागरिकों की भेद्यता को नहीं भूलना चाहिए। यह हमारा दायित्व है कि हम उनकी वित्तीय सुरक्षा और कल्याण सुनिश्चित करने के लिए अपने प्रयासों का विस्तार करें।

अंत में, यह जरूरी है कि हम उभरते जोखिमों और चुनौतियों का सामना करने के लिए सतर्क और सक्रिय रहें। मजबूत विनियामक ढांचे को लागू करके, साइबर सुरक्षा उपायों को बढ़ाकर और उपभोक्ता जागरूकता और वित्तीय साक्षरता को बढ़ावा देकर, हम डिजिटलीकरण से जुड़े जोखिमों को कम कर सकते हैं और उपभोक्ताओं को शोषण और धोखाधड़ी से बचा सकते हैं। इस अवसर के लिए धन्यवाद, और मैं वैश्विक मुद्रा सप्ताह में उपयोगी चर्चाओं की कामना करता हूं।

[4] https://cybercrime.gov.in/

[5] https://www.rbi.org.in/FinancialEducation/