राजीव कृष्णा, IPS
पुलिस महानिदेशक एवं
राज्य पुलिस प्रमुख, उत्तर प्रदेश

डीजी परिपत्र सं0 -५० /2026
मुख्यालय पुलिस महानिदेशक, उ0प्र0
सिग्नेचर बिल्डिंग
शहीद पथ, गोमती नगर विस्तार,
लखनऊ – 226002
फोन नं.:0522–2724003 / 2390240, फैक्स नं.:0522–2724009
सीयूजी नं. 9454400101
ई–मेल : police.up@nic.in
वेबसाईट : https://uppolice.gov.in

विषयः- साइबर अपराध से सम्बन्धित पीड़ितों की होल्ड/फ्रीज धनराशि की वापसी तथा बैंक खातों पर लगे फ्रीज / लीन के निस्तारण हेतु NCRP-CFCFRMS (Citizen Financial Cyber Fraud Reporting and Management System) **के अन्तर्गत MRM (Money Restoration Module) एवं GRM (Grievance Redressal Mechanism) पोर्टल पर कार्यवाही विषयक।**

प्रिय महोदय / महोदया,

जैसा कि आप अवगत हैं कि वर्तमान समय में साइबर वित्तीय अपराधों में निरन्तर वृद्धि हो रही है। ऐसे अपराधों की रोकथाम तथा साइबर धोखाधड़ी के पीड़ितों की धनराशि को त्वरित रूप से सुरक्षित करने कराये जाने हेतु **National Cyber Crime Reporting Portal (NCRP)** एवं साइबर हेल्पलाइन **1930** के माध्यम से कार्यवाही की जाती है।

प्रायः यह देखा जा रहा है कि साइबर अपराध के पीड़ितों की Online वित्तीय धोखाधड़ी से सम्बन्धित धनराशि बैंक खातों में होल्ड/फ्रीज हो जाने के उपरान्त उक्त धनराशि को अवमुक्त कराये जाने में पीड़ितों को कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है। इसी प्रकार अन्य राज्यों अथवा जनपदों से व्यापारियों या सामान्य नागरिकों के बैंक खातों पर फ्रीज/लीन हो जाने के फलस्वरूप संबंधित खाताधारकों को खाते के संचालन, डिजिटल बैंकिंग सेवाओं के उपयोग तथा फ्रीज/लीन हटवाने की प्रक्रिया में भी अनावश्यक समस्याओं का सामना करना पड़ता है।

उक्त समस्याओं के दृष्टिगत सर्वप्रथम **मा0 उच्च न्यायालय झारखण्ड** द्वारा जनहित याचिका **6086/2023** प्रकरण में **NCRP - CFCFRMS (GRM & MRM)** प्रक्रिया / SOP को रिकार्ड में लिया तथा इसके प्रसार, क्रियान्वयन तथा प्रशिक्षण के निर्देश दिये। तत्क्रम में Indian Cyber Crime Coordination Centre (**I4C**), **गृह मंत्रालय,** भारत सरकार द्वारा **Money Restoration Module (MRM)** Portal एवं **Grievance Redressal Mechanism (GRM)** Portal विकसित एवं संचालित किये गये। इस संबंध में दि0 **02.01.2026 को** I4C द्वारा निर्गत Standard Operating Procedure (**SOP**) को **साइबर क्राइम मुख्यालय** द्वारा दि0 **29.01.2026** को समस्त कमिश्नरेट / जनपदों को प्रेषित किया गया। साथ ही I4C एवं साइबर क्राइम मुख्यालय द्वारा **Online**

माध्यम से SOP में निर्धारित **प्रावधानों / निम्न प्रक्रिया के अनुरूप कार्यवाही** हेतु विभिन्न तिथियों में विस्तृत प्रशिक्षण प्रदान किया गया:

1. Money Restoration Module (MRM):

NCRP-CFCFRMS के अन्तर्गत संचालित **Money Restoration Module (MRM)** का उद्देश्य साइबर वित्तीय धोखाधड़ी से पीड़ित व्यक्तियों की होल्ड की गई धनराशि को विधिसम्मत, पारदर्शी एवं समयबद्ध प्रक्रिया के माध्यम से वापस कराना है। जब NCRP पर पंजीकृत किसी शिकायत के आधार पर कार्यवाही करते हुए संदिग्ध खाते में उपलब्ध धनराशि होल्ड की जाती है, तब **पीड़ित MRM पोर्टल के माध्यम से धनराशि की वापसी हेतु अनुरोध** कर सकता है। आवश्यक जांच, सत्यापन एवं वैधानिक प्रक्रिया पूर्ण होने के उपरान्त संबंधित बैंक द्वारा धनराशि पीड़ित के खाते में वापस कर दी जाती है। यह व्यवस्था पीड़ितों को त्वरित आर्थिक राहत प्रदान करने के साथ-साथ धन वापसी की प्रक्रिया को डिजिटल, पारदर्शी, सरल एवं प्रभावी बनाती है।

MRM की प्रक्रिया निम्नवत् है:-

- संबंधित बैंक द्वारा NCRP-CFCFRMS पर उपलब्ध शिकायतों में होल्ड धनराशि का परीक्षण कर SOP के प्रावधानों के अनुरूप उसे **Restorable Amount** के रूप में अंकित किया जाता है। इसके उपरान्त शिकायतकर्ता को एस0एम0एस0 / ई-मेल के माध्यम से सूचना प्रेषित की जाती है, जिसमें MRM पोर्टल का लिंक भी उपलब्ध कराया जाता है।

- शिकायतकर्ता MRM पोर्टल पर आवश्यक विवरण भरकर आवेदन प्रस्तुत करता है तथा निर्धारित प्रपत्रों सहित संबंधित थाना/अन्वेषण अधिकारी के समक्ष **Indemnity Bond** प्रस्तुत करता है।

- **₹ 50,000 तक की होल्ड धनराशि** के मामलों में SOP के अनुसार जांच अधिकारी द्वारा **धारा 106 (3), भारतीय नागरिक सुरक्षा संहिता, 2023 (BNSS)** के अन्तर्गत अंतरिम धन वापसी संबंधी आदेश निर्गत किये जा सकते हैं।

- **₹ 50,000 से अधिक की होल्ड धनराशि** के मामलों में SOP के अनुसार **FIR पंजीकरण अनिवार्य** है। इसके उपरान्त आवश्यक जांच, सत्यापन, Indemnity Bond, सक्षम प्राधिकारी की स्वीकृति तथा **धारा 106 (3) BNSS** के अन्तर्गत विधिक कार्यवाही पूर्ण किये जाने पर ही धनराशि की वापसी की कार्यवाही की जाती है।

- पोर्टल पर उपलब्ध अभिलेखों एवं जांच अधिकारी द्वारा निर्गत आख्या का परीक्षण करने के उपरान्त संबंधित बैंक होल्ड धनराशि को पीड़ित के बैंक खाते में अंतरित करता है तथा धनराशि वापसी की स्थिति MRM पोर्टल पर अद्यतन करता है।

उक्त के दृष्टिगत निर्देशित किया जाता है कि NCRP पर उपलब्ध **I4C, गृह मंत्रालय भारत सरकार** द्वारा निर्गत **MRM एवं GRM Portal** से सम्बन्धित **User Manual** एवं **SOP** का सम्बन्धित अधिकारी/कर्मचारी द्वारा गहन अध्ययन किया जाए। साथ ही सभी बैंकों के साथ बैठक कर इस SOP के बारे विस्तृत चर्चा की जाये ताकि बैंक इसमें अपना सकारात्मक योगदान दे सकें।

मुझे पूर्ण विश्वास है कि आप सभी के सक्रिय सहयोग, संवेदनशील दृष्टिकोण तथा तकनीक के प्रभावी उपयोग से MRM एवं GRM पोर्टल के माध्यम से साइबर अपराध से प्रभावित नागरिकों को समयबद्ध राहत उपलब्ध करायी जायेगी। इससे न केवल पीड़ितों को शीघ्र न्याय एवं आर्थिक सहायता प्राप्त होगी, बल्कि उत्तर प्रदेश पुलिस के प्रति जनसामान्य का विश्वास भी और अधिक सुदृढ़ होगा।

भवदीय

(राजीव कृष्णा)

1. समस्त पुलिस आयुक्त, उत्तर प्रदेश।
2. समस्त वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक / पुलिस अधीक्षक / जनपद प्रभारी उत्तर प्रदेश।

प्रतिलिपि: निम्न को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित:-

1. समस्त जोनल अपर पुलिस महानिदेशक, उत्तर प्रदेश।
2. समस्त परिक्षेत्रीय पुलिस महानिरीक्षक / पुलिस उपमहानिरीक्षक, उत्तर प्रदेश।