

Best Practices

Do's

- **Inspect the card** for any abnormalities before initiating a transaction. Verify that it carries the **Visa / MasterCard / Maestro / RuPay / Amex logo/ other valid card brand logo**, a **pre-printed bank name**, and is **within the validity period**.
- For transactions exceeding **₹50,000**, obtain a **signed identity proof** of the cardholder/customer, **in case of UPI transactions, obtain signed identity proof from the cardholder/customer for transactions exceeding ₹20,000**.
- Prepare an **invoice** with all relevant **terms and conditions**, get it **signed by the cardholder/customer**. Verify and retain all supporting cardholder documents for every transaction.
- Submit the **required documents to Bijlipay** promptly upon request whenever an amount is withheld due to **risk assessment**, to facilitate release of such payments.
- Inform Bijlipay immediately of any changes in **business model, ownership, or registered business address** to ensure seamless operations.
- Update Bijlipay without delay if there are changes to your **email ID, mobile number, or bank account details** to maintain uninterrupted service and smooth settlements.
- Return the **POS terminal/sound box/ GeeneePOS** to the Bijlipay office/**Bijlipay representative** immediately upon **termination of the Merchant Agreement**.
- Ensure that the transaction is **completed and successful** before delivering goods or services to the customer. Also, **regularly review your statements** for any settlements **details**.
- **If the device stops working or displays a tamper screen, please inform Bijlipay immediately and return the device.**
- **Please read the important updates sent through SMS/messaging app/e-mail/physical letter and reach out to Bijlipay service desk for any clarification.**
- **As per RBI mandate we will reach out to you on a periodic basis for re-kyc as per your business categorization, please share your updated KYC again with us for a seamless acceptance of digital transactions.**
- **The Merchant shall not engage in any fraudulent, misleading, or non-genuine transactions and shall not process any transaction that lacks a valid economic purpose.**
- **Merchant shall retain all invoices for a minimum period of 18 months from the transaction date.**
- **Secure your Wi-Fi connection (if applicable) and never use public networks for your POS system.**
- **Ensure employees are properly trained on how to use the POS device securely and to communicated to you in case of errors and issues.**

- **Perform daily balancing and reconciliation of card transactions against settlement reports. Make sure to provide a receipt to every customer .**
- **Do report any lost, damaged, POS machine to Bijlipay in any of the mode available (Reach out Bijlipay staffs, Raise ticket online, email, Toll-free number, etc.,)**

Don'ts

- **Do not use the device for any other purpose other than the one informed during device activation.**
- Do not process **your own or immediate relatives credit/debit cards** on your own GPRS / Android / SoundBox / GeeneePOS terminals/**QR**.
- Do not accept **plain white cards** that lack the logo of **Bank / MasterCard / Visa / Maestro / RuPay / Amex etc.**
- **Do not complete the transaction on your terminal/QR if you are doubtful of the authenticity of the cardholder/customer, reach out to Bijlipay service desk for further assistance.**
- Do not **split transactions** or encourage **multiple swipes** for a single purchase amount.
- Do not process **repeated transactions using the same card/VPA** in quick succession.
- Do not accept or share **sensitive credit card/customer details** through email, phone, or any other electronic communication (e.g., chat windows).
- Do not process **refunds** through cash, cheque, online transfer, NEFT, or RTGS. Refunds must be processed **only to the original source** used for the purchase through the aggregator. *(Any violation may lead to disputes.)*
- Do not hand over your **POS terminal/sound box** to any unauthorized person for use.
- Do not provide **cash against credit/debit/prepaid/gift cards**, unless specifically authorized to do so under your registration.
- Do not **charge customers** any **MDR or service fee** for using cards/**UPI** for payment.
- **Do not try to open the terminal/sound box.**
- Promptly report any fraud attempts or security issues to the Bijlipay.
- Never Ignore security/software updates for the POS device.
- Don't leave POS terminals or devices unattended for extended periods. Always monitor and secure them when in use.

सर्वोत्तम प्रक्रियाएँ (Best Practices)

करें (Do's)

- लेन-देन प्रारंभ करने से पहले कार्ड का सावधानीपूर्वक निरीक्षण करें। यह सुनिश्चित करें कि उस पर Visa / MasterCard / Maestro / RuPay / Amex या अन्य मान्य कार्ड ब्रांड का लोगो, बैंक का नाम अंकित हो तथा कार्ड की वैधता अवधि समाप्त न हुई हो।
- ₹50,000 से अधिक राशि के लेन-देन के लिए कार्डधारक/ग्राहक की हस्ताक्षरित पहचान प्रमाण पत्र प्राप्त करें। UPI लेन-देन के मामले में ₹20,000 से अधिक राशि हेतु कार्डधारक/ग्राहक की हस्ताक्षरित पहचान प्रमाण पत्र अनिवार्य रूप से लें।
- सभी आवश्यक नियमों एवं शर्तों के साथ एक विपत्र (Invoice) तैयार करें तथा उस पर कार्डधारक/ग्राहक के हस्ताक्षर प्राप्त करें। प्रत्येक लेन-देन से संबंधित सभी सहायक दस्तावेज सुरक्षित रखें।
- जोखिम मूल्यांकन के कारण किसी राशि को रोके जाने की स्थिति में, ऐसी राशि की निस्तारण के लिए आवश्यक दस्तावेज Bijlipay को तत्काल उपलब्ध कराएँ।
- व्यवसाय मॉडल, स्वामित्व या पंजीकृत व्यवसायिक पते में किसी भी परिवर्तन की स्थिति में Bijlipay को तुरंत सूचित करें ताकि संचालन में कोई बाधा न आए।
- ईमेल आईडी, मोबाइल नंबर या बैंक खाते के विवरण में परिवर्तन होने पर Bijlipay को तुरंत अपडेट(सूचित) करें ताकि सेवाएँ एवं सेटलमेंट(समाधान) निर्बाध रूप से जारी रहें।
- व्यापारी अनुबंध समाप्त होने पर POS टर्मिनल / साउंड बॉक्स को तत्काल Bijlipay कार्यालय या Bijlipay प्रतिनिधि को लौटाएँ।
- ग्राहक को वस्तु या सेवा प्रदान करने से पूर्व यह सुनिश्चित करें कि लेन-देन सफलतापूर्वक पूर्ण हुआ है। अपने स्टेटमेंट नियमित रूप से जाँचें।
- यदि डिवाइस कार्य करना बंद कर दे या “Tamper” स्क्रीन प्रदर्शित करे, तो तुरंत Bijlipay को सूचित करें और डिवाइस वापस करें।
- SMS / मैसेजिंग ऐप / ईमेल / डाक पत्र के माध्यम से भेजे गए महत्वपूर्ण अद्यतन अवश्य पढ़ें और किसी भी स्पष्टीकरण हेतु Bijlipay सेवा डेस्क से संपर्क करें।
- RBI के निर्देशानुसार Bijlipay समय-समय पर आपके व्यवसाय वर्गीकरण के आधार पर पुनः-KYC (Re-KYC) के लिए आपसे संपर्क करेगा। कृपया नवीनतम KYC दस्तावेज पुनः प्रस्तुत करें ताकि डिजिटल लेन-देन में कोई बाधा न आए।

- व्यापारी किसी भी धोखाधड़ी, भ्रामक या नकली लेनदेन में शामिल नहीं होगा और ऐसे किसी भी लेनदेन को संसाधित नहीं करेगा जिसका कोई वैध आर्थिक उद्देश्य न हो।
- व्यापारी लेनदेन की तारीख से कम से कम 18 महीने की अवधि के लिए सभी विपत्र अपने पास रखेगा।
- अपने वाई-फाई कनेक्शन (यदि लागू हो) को सुरक्षित रखें और अपने पीओएस सिस्टम के लिए कभी भी सार्वजनिक नेटवर्क का उपयोग न करें।
- सुनिश्चित करें कि कर्मचारियों को POS डिवाइस(उपकरण) का सुरक्षित उपयोग करने के लिए उचित प्रशिक्षण दिया गया है और त्रुटियों और समस्याओं के मामले में आपको सूचित किया जाए।
- भुगतान रिपोर्ट के विरुद्ध कार्ड लेनदेन का दैनिक संतुलन और मिलान करें। प्रत्येक ग्राहक को रसीद प्रदान करना सुनिश्चित करें।
- किसी भी खोई हुई, क्षतिग्रस्त पीओएस मशीन की सूचना Bijlipay को किसी भी उपलब्ध माध्यम से दें (Bijlipay कर्मचारियों से संपर्क करें, ऑनलाइन टिकट जारी करें, ईमेल, टोल-फ्री नंबर, आदि)।

न करें (Don'ts)

- डिवाइस का उपयोग केवल उसी उद्देश्य के लिए करें जो डिवाइस सक्रियण के समय Bijlipay को सूचित किया गया था।
- अपने या अपने निकट संबंधियों के क्रेडिट/डेबिट कार्ड का लेन-देन अपने mPOS / GPRS / Android / SoundBox / GeeneePOS टर्मिनल / QR के माध्यम से न करें।
- ऐसे सफेद (Plain White) कार्ड स्वीकार न करें जिन पर बैंक / MasterCard / Visa / Maestro / RuPay / Amex आदि का लोगो(प्रतीक चिन्ह) न हो।
- यदि कार्डधारक/ग्राहक की प्रामाणिकता को लेकर संदेह हो, तो अपने टर्मिनल/QR पर लेन-देन पूर्ण न करें; सहायता हेतु Bijlipay सेवा डेस्क से संपर्क करें।
- किसी एक खरीदारी राशि को विभाजित कर अनेक लेन-देन न करें, अथवा बार-बार स्वाइप करने को प्रोत्साहित न करें।
- एक ही कार्ड / VPA का त्वरित क्रम में बार-बार उपयोग कर लेन-देन न करें।
- ईमेल, फोन या किसी अन्य इलेक्ट्रॉनिक माध्यम (जैसे चैट विंडो) के द्वारा ग्राहक/कार्ड विवरण साझा न करें।
- नकद, चेक, ऑनलाइन ट्रांसफर, NEFT या RTGS के माध्यम से रिफंड(धनवापसी) प्रक्रिया न करें। रिफंड केवल उसी मूल स्रोत पर करें जिससे भुगतान प्राप्त हुआ था। (किसी भी उल्लंघन की स्थिति में विवाद उत्पन्न हो सकता है।)

- अपने POS टर्मिनल / साउंड बॉक्स को किसी अनधिकृत व्यक्ति को उपयोग हेतु न दें।
- क्रेडिट / डेबिट / प्रीपेड / गिफ्ट कार्ड के बदले नकद न दें, जब तक कि पंजीकरण के अंतर्गत आपको विशेष रूप से अधिकृत न किया गया हो।
- ग्राहकों से कार्ड / UPI द्वारा भुगतान करने पर किसी भी प्रकार का MDR या सेवा शुल्क न वसूलें।
- टर्मिनल / साउंड बॉक्स को खोलने या छेड़छाड़ करने का प्रयास न करें।
- किसी भी धोखे की कोशिश या सुरक्षा से जुड़ी दिक्कतों की तुरंत बिजलीपे को जानकारी साझा करें।
- POS डिवाइस के सिक्योरिटी/सॉफ्टवेयर अपडेट को कभी भी अनदेखा न करें।
- POS टर्मिनल या डिवाइस को ज़्यादा देर तक खाली न छोड़ें। इस्तेमाल करते समय हमेशा उनकी निगरानी करें और उन्हें सुरक्षित रखें।