🏪 दुकानदारों की Digital Safety Guide

RETAIL SAFETY • 2026 EDITION

Merchant UPI Safety Guide

दुकानदारों के लिए Fake Payment Screenshot, QR Sticker और Refund Scam से बचने की पूरी और आसान Guide

10	5 सेकंड	100%
आसान अध्याय	Counter टेस्ट	सरल बोलचाल हिंदी

Fake Payment Screenshot · QR Sticker हेराफेरी · Overpayment & Cash Refund Scam · Collect Request & PIN Fraud · Fake Advance Order Call · Counter Staff ट्रेनिंग

⚡ **गल्ले का अटूट नियम:** "ना आवाज़, ना App में Entry, ना Bank SMS = नो सामान!" ग्राहक के Phone पर दिखने वाला हरा Tick कभी पैसे आने का पक्का Proof नहीं होता।

व्यापारी साइबर सुरक्षा जागरूकता श्रृंखला

Mobile Pocket Size Edition • 120mm × 190mm

कानूनी सूचना • LEGAL NOTICE

कानूनी बातें और इस्तेमाल के नियम

1. केवल जागरूकता के लिए (Awareness Only)

यह eBook केवल दुकानदारों और खुदरा व्यापारियों में Digital Payment सुरक्षा की समझ बढ़ाने के लिए बनाई गई एक स्वतंत्र Guide है। इसका मकसद पाठकों को Fake Payment Screen, QR Scam और Overpayment Fraud के तरीकों से सावधान करना है। यह कोई कानूनी या Financial सलाह नहीं है।

2. किसी भी संस्था या सरकार से संबंध नहीं (No Affiliation)

यह eBook Reserve Bank of India (RBI), National Payments Corporation of India (NPCI), Telecom Department, National Cyber Crime Reporting Portal, किसी भी Bank या भारत सरकार के किसी मंत्रालय द्वारा बनाई या जाँची नहीं गई है। यह पूरी तरह से एक स्वतंत्र Digital Guide है।

3. ज़िम्मेदारी की सीमा (Limitation of Liability)

Digital Payment सुरक्षा नियम, सरकारी Portals के पते और App के नियम समय के साथ बदल सकते हैं। किसी भी पाठक के साथ होने वाले Fraud, व्यापारिक नुकसान या किसी कमी के लिए यह eBook या इसके लेखक किसी भी रूप में ज़िम्मेदार नहीं होंगे। ताज़ा जानकारी के लिए हमेशा सरकारी विभाग या Bank की Official Website पर जाएँ।

4. Trademarks और Brand Names (Fair Use)

'UPI' NPCI का Trademark है। किताब में बताए गए अन्य सभी नाम व Brands (जैसे Paytm, PhonePe, Google Pay, BharatPe, SBI, HDFC, AnyDesk आदि) उनके असली मालिकों की संपत्ति हैं। इनका नाम केवल पहचान और दुकानदारों को समझाने के लिए Fair Use के तहत लिया गया है।

5. केवल तरीकों की जानकारी (No Real Names)

इस Guide में दी गई सभी Case Studies और उदाहरण केवल बाज़ार में चल रहे ठगी के तरीकों को समझाने के लिए काल्पनिक नामों से दिए गए हैं। इसका मकसद किसी असली व्यक्ति, दुकान या संस्था पर आरोप लगाना नहीं है।

6. Single-User Digital License (इस्तेमाल का अधिकार)

यह PDF केवल व्यक्तिगत और आपकी दुकान/Staff के इस्तेमाल के लिए एक Single-User License के तहत दी गई है। इसे बिना लिखित अनुमति के सार्वजनिक रूप से Re-upload करना, बेचना या बांटना कॉपीराइट कानून के तहत मना है।

संपादकीय • EDITORIAL PREFACE

हर दुकानदार के गल्ले की सुरक्षा

शाम के समय जब दुकान पर ग्राहकों की भीड़ होती है, तभी ठग अपने चाल चलते हैं। कोई नकली Paytm/PhonePe Screen दिखाकर सामान ले जाता है, तो कोई Soundbox के शांत रहने पर भी "मेरे खाते से पैसे कट गए" कहकर दबाव बनाता है।

> “
> ठग आपकी दुकानदारी और जल्दबाज़ी का फायदा उठाते हैं। **5 सेकंड की तसल्ली** आपके दिन भर की कमाई को बचा सकती है।

दुकानदार और Staff के 3 पक्के नियम:

1. ग्राहक के Phone पर भरोसा नहीं: ग्राहक के Phone में दिखने वाला हरा Tick या Receipt कभी Final नहीं होती। अपना Soundbox, Merchant App या Bank SMS ही देखें।

2. Zero Cash-Back नियम: अगर कोई कहे कि "गलती से ज़्यादा पैसे भेज दिए, Cash वापस दे दो" — तो कभी तुरंत नकद पैसे न दें।

3. सुबह-सुबह QR जाँच: दुकान खोलते ही उँगली फेरकर देखें कि किसी ने आपके QR Standee पर अपना नकली Sticker तो नहीं चिपका दिया।

इस Pocket Guide का मकसद: हर छोटे-बड़े दुकानदार और Counter Staff को 10 छोटे और असरदार Chapters के ज़रिए Fake Payment, QR Scam और Advance Order Fraud से 100% सुरक्षित बनाना।

विषय सूची • COMPLETE TABLE OF CONTENTS

दुकानदार Master Guide: सभी 10 अध्याय

01 **दुकान पर UPI Fraud कैसे होते हैं**
शाम की भीड़ का फायदा, Fake Screenshot और गल्ले के नुकसान का सच

02 **Payment आया या नहीं: असली Payment की पहचान**
Soundbox, Merchant App और Bank SMS से 100% पक्का हिसाब मिलाना

03 **Fake Payment Screenshot और Spoof Apps**
नकली Screen के 5 बड़े सुराग और Counter पर Spot-the-Fake Test

04 **QR Code बदल देना और Fake QR Sticker**
Standee पर दूसरा QR चिपकाने का Fraud और सुबह की उँगली जाँच

05 **"गलती से ज़्यादा पैसे भेज दिए, वापस कर दो" वाली चाल**
Overpayment का झूठा नाटक, भावुक कहानी और 'Zero Cash-Back' नियम

06 **Collect Request और Refund का जाल**
पैसे लेने के नाम पर UPI PIN माँगने का धोखा: "PIN डाला = पैसा गया"

07 **Fake Order और Fake Customer Call**
सरकारी Office/कैंट का बड़ा Order बताकर Advance Payment व Link Scam

08 **Staff और कारीगर को क्या सिखाएँ**
मालिक के न होने पर Counter Staff के लिए 3 सख्त सुरक्षा नियम

09 **Fraud हो जाए तो क्या करें और Complaint कैसे करें**
पहले 2 घंटे का Golden Action, Bank सूचना और cybercrime.gov.in Report

10 **दुकानदार Daily Safety Checklist**
दुकान खोलने से लेकर रात को बंद करने तक की Master Checklist

अध्याय 1 • COUNTER और गल्ले की सुरक्षा

दुकान पर UPI Fraud कैसे होते हैं

शाम की भीड़ का फायदा, Fake Screenshot का खेल और दुकानदारों के नुकसान का पूरा सच।

गल्ले की हड़बड़ी: 5 सेकंड का धोखा और पूरे दिन की कमाई गायब

सोचिए, शाम के 7 बजे हैं। आपकी दुकान पर 5 ग्राहक एक साथ खड़े हैं। एक को तेल चाहिए, दूसरे को चीनी, और तीसरा जल्दी में सामान पैक करने को कह रहा है।

तभी चौथा ग्राहक Counter पर आकर अपने Mobile की Screen आपकी आँखों के सामने लहराता है: *"भैया, ₹1,800 भेज दिए, देखो हरा Tick आ गया! जल्दी निकलो, गाड़ी बाहर खड़ी है।"* आप भीड़ में सिर हिलाते हैं और सामान दे देते हैं। रात को जब हिसाब मिलाते हैं, तो खाते में ₹1,800 आए ही नहीं थे!

Case Study

किराना स्टोर वाले सुरेश जी की ₹3,200 की चपत

सुरेश जी की किराना दुकान पर एक युवक आया। उसने ₹3,200 का सूखा मेवा और घी पैक कराया। उसने Counter पर लगे QR Code को Scan किया और अपने Phone में Payment Success की Screen दिखाई। उस पर सुरेश जी की दुकान का नाम और ₹3,200 साफ लिखा था।

सुरेश जी ने कहा, *"भाई, Soundbox तो बोला नहीं।"* युवक बोला, *"अरे चाचा, Jio का Network स्लो है, मेरे खाते से कट गए हैं, 2 मिनट में बोल पड़ेगा।"* सुरेश जी ने सामान दे दिया। लेकिन न तो Soundbox बोला, न कोई SMS आया। वह Screen एक **Fake UPI App** से बनाई गई थी।

> **सीधी बात:** ग्राहक के Phone की Screen पर दिखने वाला हरा Tick कभी भी पैसे आने का पक्का Proof नहीं होता।

गल्ले का सीन: शाम की भीड़ और ठग की चाल

देखें कैसे Counter पर 30 सेकंड में दुकानदार को बातों में उलझाया जाता है:

Counter पर हड़बड़ी (Rush Simulation)

हड़बड़ी का खेल

ग्राहक (जल्दबाज़ी में Phone लहराते हुए): "भैया, ये लो ₹2,400 का Payment कर दिया। Screen देख लो, Tick आ गया। मुझे जल्दी निकालो, ऑटो खड़ा है बाहर मीटर चालू है!"

होशियार दुकानदार (शांत मन से): "भाई साहब, Screen ठीक है, लेकिन अभी मेरे Soundbox ने नहीं बोला और न ही Bank का SMS आया है। बस 1 मिनट रुकिए, पक्का होते ही सामान आपका है।"

ग्राहक (गुस्सा दिखाने का नाटक): "अरे आप शक कर रहे हो क्या? रोज़ तो यहीं से सामान लेता हूँ! मेरे खाते से पैसे कट चुके हैं, Message दिखाऊँ?"

सच्चाई का नियम: जो ग्राहक सच में पैसे कटने से परेशान होगा, वह 2 मिनट रुककर इंतज़ार करेगा। लेकिन Fake Screen दिखाने वाला ठग झल्लाकर या बहस करके भागने की कोशिश करेगा।

दुकान पर UPI ठगी का 4-Step चक्र

1. **भीड़-भाड़ वाले समय का इंतज़ार**
   ठग हमेशा शाम के समय या त्योहारों की भीड़ में आता है, जब Counter पर दुकानदार व्यस्त और थका हुआ होता है।

↓ महंगा सामान चुनना

2 **जल्दी-जल्दी सामान पैक करवाना**

वह ऐसा सामान लेता है जिसे तुरंत ले जाया जा सके (राशन, ड्राई फ्रूट्स, कपड़े, सिगरेट या महंगे इलेक्ट्रॉनिक्स)।

↓ Fake Screen दिखाना

3 **Fake App से तैयार Screen दिखाना**

अपने Mobile में दुकान का नाम और रकम डालकर तुरंत हरा Tick दिखाता है और Network धीमा होने का बहाना बनाता है।

↓ बिना पैसे आए चंपत होना

4 **दुकानदार की सूझबूझ से बचाव**

जब तक Soundbox आवाज़ न दे या खुद के Phone पर Message न आए, सामान Counter से बाहर नहीं जाने देना।

Spot-the-Fake: 5 सेकंड में असली vs नकली की पहचान

ठग जिस Screen को दिखाता है, उसमें 5 बड़ी कमियाँ होती हैं:

🔍 5-Second Screen Test (असली vs नकली)

❌ Fake Screenshot के 4 सुराग

- UTR या UPI Ref Number गायब होता है या 10 अंकों का होता है (असली 12 अंकों का होता है)।
- फॉन्ट का साइज और अक्षर थोड़े धुंधले या टेढ़े-मेढ़े दिखते हैं।
- समय (Time) अक्सर 5-10 मिनट पुराना या बदला हुआ होता है।
- Soundbox बिल्कुल शांत रहता है और आपके Phone पर कोई SMS नहीं आता।

✅ असली Payment का पक्का Proof

- Soundbox साफ़ आवाज़ में बोलता है।
- आपके खुद के Mobile पर Bank का SMS तुरंत आता है।
- आपके Merchant App (Business App) की History में Transaction दर्ज होता है।
- पूरा 12 अंकों का UTR Number दर्ज होता है।

Soundbox 3-Step Verification Ladder

Counter पर खड़े होकर बस इन 3 सीढ़ियों का पालन करें:

1. **Soundbox की आवाज़ सुनी?**
   अगर Soundbox ने साफ आवाज़ में रकम बोली है, तो 100% पैसा आ गया। बिना झिझक सामान दे दें।

2 **Soundbox शांत है तो अपना Phone देखें**
ग्राहक का Mobile मत छुएं। अपने Phone में आया हुआ Bank SMS या Merchant App खोलकर History Check करें।

3 **पैसे नहीं दिखे तो 2 मिनट इंतज़ार करें**
ग्राहक से विनम्रता से कहें: *"भाई साहब, 2 मिनट बैठिए। पैसा आते ही सामान दे दूँगा।"* हड़बड़ी में सामान कभी न दें।

दुकान Staff और लड़कों के लिए 3 सख्त नियम

अगर आपकी दुकान पर लड़के या कर्मचारी काम करते हैं, तो उन्हें यह बात बिल्कुल साफ समझा दें:

📌 Counter Staff के 3 नियम

- **नियम 1** ग्राहक के Phone की Screen देखकर कभी भी सामान पैक करके हाथ में नहीं देना है।
- **नियम 2** जब तक दुकान का Soundbox न बोले या गल्ले के Phone पर Message न आए, ग्राहक को नहीं जाने देना।
- **नियम 3** अगर ग्राहक कहे कि "ज्यादा पैसे चले गए हैं, Cash वापस दे दो", तो बिना मालिक से पूछे ₹1 भी Cash नहीं देना।

⚡ 5-सेकंड COUNTER डिसीजन

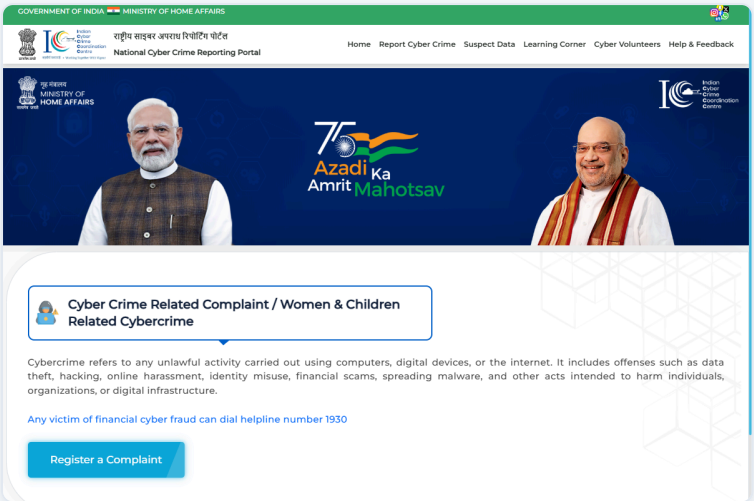
जब ग्राहक कहे: "Network नहीं है, बाद में आ जाएगा"

> *"भाई साहब, आपकी बात बिल्कुल सही है। लेकिन दुकान का नियम है — जब तक हमारे Phone में एंट्री नहीं आती, हम सामान नहीं दे सकते। आप 2 मिनट बैठिए, चाय पीजिए। जैसे ही घंटी बजेगी, सामान ले जाइएगा।"*

Official Portal: Online Fraud की तुरंत शिकायत

अगर किसी दुकानदार के साथ Fake Payment या QR Fraud हो जाए, तो भारत सरकार के Official Portal पर तुरंत Report करें:

National Cyber Crime Reporting Portal Government of India



जाँचने के 3 मुख्य बिंदु:

1. **Official Website:** हमेशा Browser के Address Bar में सीधे `cybercrime.gov.in` टाइप करें। किसी अनजान WhatsApp या SMS Link से न खोलें।
2. **Financial Fraud Section:** Screen पर दिखने वाले 'Register a Complaint' या 'Cyber Crime Related Complaint' विकल्प पर जाकर तुरंत Report दर्ज करें।
3. **Helpline & Contact:** किसी भी सहायता के लिए हमेशा Portal के Official Contact Us / Helpline सेक्शन से ही जाँचा हुआ रास्ता लें। Google Search के Ads वाले Number कभी न मिलाएं।

🔍 वेबसाइट का नाम याद न हो तो Google पर क्या Search करें?

Google Search में सीधे लिखें: `National Cyber Crime Reporting Portal`

• **Ad / Sponsored छोड़ें:** Search परिणाम में ऊपर दिखने वाले 'Ad' या 'Sponsored' लिंक पर कभी Click न करें।

• **सरकारी पता चेक करें:** अंत में हमेशा `.gov.in` या `.nic.in` ही देखें।

• **Official Contact:** पोर्टल पर पहुँचकर केवल 'Contact Us' पेज से ही जाँचा हुआ नंबर या फॉर्म लें।

दुकानदार क्या करें और क्या न करें

✅ क्या करें (सुरक्षित तरीके)

• हमेशा दुकान के Soundbox की आवाज़ या अपने Bank SMS पर ही भरोसा करें।

• रोज़ सुबह दुकान खोलते ही अपने QR Standee को Check करें कि उस पर किसी ने दूसरा स्टीकर तो नहीं चिपका दिया।

• अपने Staff को सिखाएं कि ग्राहक की Screen देखने की जगह दुकान के Phone की Notification देखें।

• शाम की भीड़ में भी बिना पक्के Payment के सामान हाथ में न दें।

❌ क्या न करें (खतरनाक गलतियाँ)

• ग्राहक के Phone पर हरा Tick देखकर कभी सामान न दें।

• "गलती से ₹2,000 ज्यादा भेज दिए, Cash दे दो" कहने पर बिना Bank Balance जाँचे कभी Cash न दें।

• Payment लेने के लिए कभी भी अपना UPI PIN या OTP न डालें।

• किसी अनजान ग्राहक के कहने पर अपने Phone में AnyDesk या Screen Share App Download न करें।

Official Sources (पक्के स्रोत):

1. National Cyber Crime Reporting Portal: `cybercrime.gov.in`
2. National Payments Corporation of India (NPCI): `npci.org.in`
3. Reserve Bank of India (RBI Kehta Hai): `rbi.org.in`

अध्याय 2 • असली PAYMENT की 4 पक्की निशानियाँ

Payment आया या नहीं: असली Payment की पहचान

ग्राहक के Phone पर भरोसा करने के बजाय अपने खुद के Soundbox, App और SMS से पक्का हिसाब मिलाना सीखें।

Counter का भ्रम: हरा Tick असली है या सिर्फ एक Photo?

शाम के समय दुकान पर ग्राहकों की कतार लगी होती है। कोई दाल-चावल तुलवा रहा है, कोई कपड़े देख रहा है। ऐसे में ग्राहक अपना Mobile Screen आपकी आँखों के आगे करके कहता है: *"भैया, ये देखो ₹1,200 भेज दिए, हरा Tick आ गया।"*

लेकिन क्या आपने कभी सोचा है कि वह हरा Tick सच में Bank से आया है या किसी Fake App का खेल है? आज कल Internet पर ऐसी दर्जनों Fake Apps मौजूद हैं, जो हूबहू असली जैसी दिखने वाली Payment Screen 5 सेकंड में बना देती हैं।

Case Study

मिठाई की दुकान वाले रमेश जी का कड़वा अनुभव

त्योहार के दिन रमेश जी की मिठाई की दुकान पर बहुत भीड़ थी। एक युवक ने ₹1,400 के काजू कतली के दो डिब्बे पैक करवाए। उसने Counter पर लगे QR Code को Scan करने का नाटक किया और रमेश जी को अपने Phone पर Payment Success की Screen दिखा दी।

रमेश जी ने पूछा, *"भाई, Soundbox तो बोला नहीं?"* युवक ने तुरंत कहा, *"चाचा, Server थोड़ा स्लो है, मेरे खाते से ₹1,400 कटने का SMS आ गया है, ये देखो!"* रमेश जी ने SMS देखा और डिब्बे थमा दिए। रात को जब हिसाब जोड़ा, तो खाते में ₹1,400 आए ही नहीं थे। युवक ने Fake SMS दिखाया था।

> **सीधी बात:** ग्राहक का Phone केवल उसका साधन है, आपकी दुकान का हिसाब नहीं। पैसा तब आता है जब आपका अपना खाता बोले।

असली Payment के 4 पक्के सबूत

जब भी कोई ग्राहक UPI से पैसा भेजता है, तो उसकी सच्चाई केवल इन 4 तरीकों से जाँची जा सकती है:

1 **Soundbox की साफ़ आवाज़**

Counter पर रखे Soundbox से तुरंत साफ़ आवाज़ में पूरी रकम बोली जाए (जैसे: "₹1,400 Receive हुए")। यह सबसे तेज़ और सुरक्षित सबूत है।

↓ **Soundbox शांत हो तो दूसरा कदम**

2 **Merchant App की Live Entry**

आपके खुद के Mobile के Business App (Paytm Business, Google Pay Business या PhonePe Business) की History में नया लेन-देन दिखे।

↓ **App न खुले तो तीसरा कदम**

3 **Bank का Credited SMS**

आपके Registered Mobile पर सीधे आपके Bank से SMS आए, जिसमें पैसा जमा (Credited) होने की सूचना और आखिरी 4 Account अंक लिखे हों।

↓ **विवाद होने पर चौथा पक्का सबूत**

4 **12 अंकों का UPI UTR Number**

हर सफल Payment का एक 12 अंकों का खास Reference Number होता है। अगर यह आपके App में नहीं है, तो पैसा नहीं आया।

Counter का सीन: जल्दबाज़ी का दबाव और समझदार जवाब

देखें कैसे ठग जल्दबाज़ी का नाटक करता है और दुकानदार को कैसे शांत रहना चाहिए:

Counter पर बातचीत (Simulation)

हड़बड़ी का खेल

ग्राहक (Phone लहराते हुए): "भैया, ₹1,200 भेज दिए! Screen देख लो, हरा Tick आ गया। मुझे जल्दी सामान दो, मेरी बस छूट रही है!"

होशियार दुकानदार (शांत मन से): "भाई साहब, Screen ठीक दिख रही है, लेकिन मेरे Soundbox ने नहीं बोला और न ही App में Entry आई है। बस 1 मिनट बैठिए, Entry आते ही सामान ले जाइए।"

ग्राहक (झल्लाकर): "अरे आप मुझ पर शक कर रहे हो? रोज़ तो यहीं से सामान लेता हूँ! मेरे Phone से पैसे कट चुके हैं, Bank का Message दिखाऊँ क्या?"

होशियार दुकानदार (विनम्रता से): "शक की बात नहीं है भाई साहब, यह दुकान का पक्का नियम है। ग्राहक का खाता कटना अलग बात है, दुकान के खाते में आना अलग बात है। जैसे ही मेरे Phone में दिखेगा, मैं खुशी-खुशी सामान दे दूँगा।"

सच्चाई का नियम: जिसका सच में पैसा कटा होगा, वह 2 मिनट रुककर अपना UTR Number दिखाएगा। लेकिन ठग बहस करके या सामान छोड़कर भागने की कोशिश करेगा।

Spot-the-Fake: असली Bank SMS vs Fake SMS

कई बार ठग आपके Mobile पर Fake SMS भेजते हैं या अपने Phone में नकली SMS दिखाते हैं। इन 4 बातों से पहचानें:

🔍 SMS जाँच: असली vs Fake की पहचान

❌ Fake SMS के 4 बड़े सुराग

- SMS किसी साधारण 10 अंकों के व्यक्तिगत Mobile Number से भेजा गया होता है।
- Bank Account के आखिरी 4 अंक गायब होते हैं या गलत लिखे होते हैं।
- 12 अंकों का UTR Number नहीं होता या अधूरा (8-10 अंकों का) होता है।
- भाषा में व्याकरण की गलतियाँ या अजीब शब्द होते हैं।

✅ असली Bank SMS की पहचान

- SMS हमेशा 6 अक्षरों के Official Header से आता है (जैसे AD-HDFCBK, VK-SBIINB, CP-ICICIB)।
- आपके Bank Account के आखिरी 4 अंक (A/c XX1234) साफ़ लिखे होते हैं।
- पूरा 12 अंकों का UPI Ref / UTR Number दर्ज होता है।
- खाते का नया कुल Balance भी साथ में लिखा होता है।

12 अंकों का UTR फॉर्मूला: विवाद का अंतिम हल

जब भी कोई ग्राहक कहे कि *"मेरे खाते से पैसे कट गए हैं, लेकिन आपके Soundbox में आवाज़ नहीं आई"*, तो विवाद करने की ज़रूरत नहीं है। सीधे यह 3-Step फॉर्मूला अपनाएँ:

1 **ग्राहक से 12 अंकों का UTR मांगें**
ग्राहक से कहें कि वह अपने App की Transaction Details में जाकर 12 अंकों का UPI Reference Number (UTR) दिखाए।

2 **अपने Merchant App में खोजें**
अपने Business App में Search बार में वही 12 अंकों का UTR Number डालें।

3 **फैसला तुरंत साफ़**
अगर वह UTR आपके App में 'Success' दिखा रहा है, तो पैसा आ गया है। अगर App में वह UTR नहीं मिला, तो आपकी दुकान के खाते में ₹1 भी नहीं आया है।

Soundbox शांत हो तो क्या करें? (3-Step Ladder)

कई बार Network धीमा होने या Battery कम होने से Soundbox तुरंत नहीं बोलता। ऐसे में यह क्रम अपनाएँ:

1 **Soundbox बोला?**
आवाज़ आ गई तो 100% पैसा पक्का है। बिना किसी हिचक के सामान दे दें।

2 **Soundbox शांत है तो Merchant App Refresh करें**
अपने Phone में Business App खोलें और History को नीचे खींचकर Refresh करें। नया Balance Check करें।

3 **App में भी नहीं दिखा तो Bank SMS Check करें**
अपने registered Phone का SMS खोलें। अगर Bank से पैसा Credited होने का SMS नहीं आया, तो ग्राहक को 2 मिनट रुकने को कहें।

⚡ **5-सेकंड COUNTER डिसीजन**

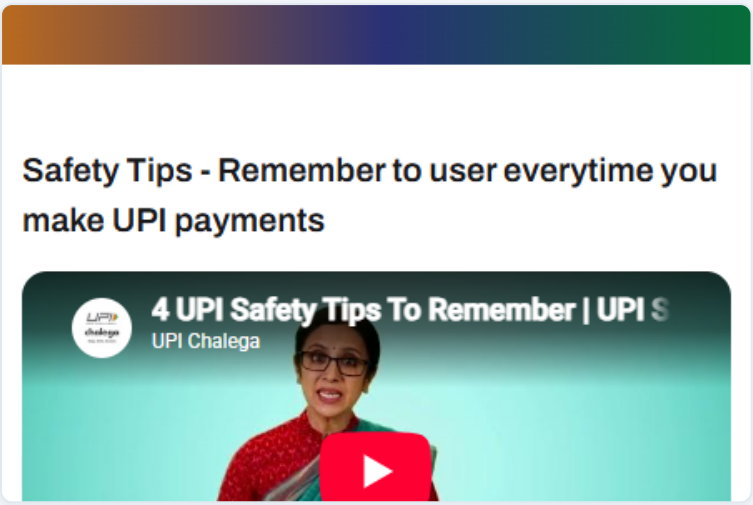
सुनहरा Counter नियम

> *"ना Soundbox बोला, ना App में Entry आई, ना Bank का SMS आया = नो सामान! ग्राहक लाख ज़िद करे या हड़बड़ी दिखाए, जब तक आपकी दुकान के खाते में पैसा न दिखे, सामान Counter के पार नहीं जाएगा।"*

Official Portal: NPCI का UPI Safety Awareness अभियान

NPCI (National Payments Corporation of India) दुकानदारों और आम जनता को नकली Payment Message से सतर्क रहने की सीधी सलाह देता है:

NPCI UPI Safety Campaign (Official Portal) NPCI Verified



जाँचने के 3 मुख्य बिंदु:

1. **Official Portal Address:** हमेशा Browser में सीधे `upichalega.com` या `npci.org.in` टाइप करके खोलें। किसी अनजान SMS या WhatsApp Link से न जाएं।
2. **Fake Message Warning:** NPCI का Official संदेश साफ़ कहता है — "कोई नकली Payment Message भेजे और पैसे माँगे तो पहले Bank Account Check करो।"
3. **Safe Contact Protocol:** किसी भी UPI समस्या या Fraud के लिए हमेशा Official Portal के 'Contact Us' या 'Dispute' सेक्शन में जाकर जाँचा हुआ रास्ता ही चुनें।

दुकानदार क्या करें और क्या न करें

✅ क्या करें (सुरक्षित तरीके)

• हमेशा अपने Soundbox की आवाज़ या अपने Business App की Live Entry पर ही भरोसा करें।

• अगर Soundbox शांत रहे, तो ग्राहक से 12 अंकों का UPI UTR Number मांगकर अपने App में मिलाएँ।

• Bank SMS की Sender ID हमेशा Check करें (जैसे AD-HDFCBK, VK-SBIINB)।

• दुकान के लड़कों को साफ़ समझाएं कि ग्राहक की Screen देखकर सामान कभी हाथ में न दें।

❌ क्या न करें (खतरनाक गलतियाँ)

• ग्राहक के Mobile पर हरा Tick या Screenshot देखकर कभी सामान न दें।

• किसी साधारण 10 अंकों के Mobile Number से आए "Money Credited" SMS पर कभी यकीन न करें।

• ग्राहक के कहने पर कि "पैसा कट गया है, बाद में आ जाएगा", कभी सामान उधार न दें।

• Payment Receive करने के लिए कभी भी अपना UPI PIN या OTP किसी को न बताएं या न डालें।

Official Sources (पक्के स्रोत):

1. National Payments Corporation of India (NPCI): `npci.org.in`
2. UPI Safety Campaign (NPCI): `upichalega.com`
3. Reserve Bank of India (RBI Kehta Hai): `rbi.org.in`

4. National Cyber Crime Reporting Portal:
`cybercrime.gov.in`

अध्याय 3 • नकली SCREEN की पहचान

Fake Payment Screenshot और Spoof Apps

Paytm, PhonePe और Google Pay के नकली Screenshot की 5 बड़ी कमियाँ और Counter पर ठगी से बचने के नियम।

Counter का धोखा: 5 सेकंड में नकली Screen बनाने का सच

सोचिए, एक ग्राहक आपकी दुकान से ₹2,400 के ड्राई फ्रूट्स या कपड़े खरीदता है। वह Counter पर खड़ा होकर अपना Mobile निकालता है। 5 सेकंड में वह आपको Screen दिखाता है — उस पर आपकी दुकान का नाम, ₹2,400 और हरा Tick साफ दिख रहा होता है।

आप सिर हिलाते हैं और सामान ग्राहक के हाथ में दे देते हैं। लेकिन क्या आप जानते हैं कि वह Screen सचमुच Bank से नहीं आई थी? वह एक **Spoof App** से बनाई गई नकली Screen थी।

Case Study

कपड़ा व्यापारी मनोज जी की ₹4,800 की चपत

रविवार की शाम मनोज जी की दुकान पर दो युवक आए। उन्होंने दो जींस और तीन शर्ट पसंद कीं, जिनका कुल Bill ₹4,800 बना। एक युवक ने जेब से Phone निकाला और बोला, *"भैया, GPay कर रहा हूँ।"*

उसने Phone की Screen मनोज जी के चेहरे के सामने लहराई। Screen पर हरा Tick था और मनोज जी की दुकान का नाम लिखा था। मनोज जी ने कहा, *"Soundbox तो बोला नहीं।"* युवक ने तुरंत बहाना बनाया, *"अरे चाचा, बाहर बारिश हो रही है, Network जाम है। मेरे खाते से पैसे कट चुके हैं, जल्दी निकालो हमें ट्रेन पकड़नी है।"*

मनोज जी हड़बड़ी में आ गए और सामान दे दिया। रात को जब हिसाब मिलाया, तो खाते में ₹1 भी नहीं आया था। युवक ने एक Spoof App का उपयोग किया था।

> **सीधी बात:** ग्राहक के Phone पर दिखने वाला हरा Tick केवल एक Photo हो सकता है, आपके Bank का रुपया नहीं।

Spot-the-Fake: नकली Screen की 5 कमियाँ कैसे पकड़ें?

Spoof App से बनी नकली Screen में ये 5 बड़ी गलतियाँ होती हैं:

🔍 5-Second Test: असली vs Fake Screen

❌ Fake Screenshot के 5 सुराग

- UTR Number गायब होता है या 8-10 अंकों का अधूरा होता है।
- लिखावट (Font) के अक्षर थोड़े धुंधले, टेढ़े या मोटे दिखते हैं।
- समय (Time) अक्सर 5 से 10 मिनट पुराना या गलत होता है।
- दुकान का Soundbox बिल्कुल शांत रहता है।
- आपके Merchant App की History में लेन-देन नहीं दिखता।

✅ असली Payment का पक्का Proof

- पूरा 12 अंकों का UPI UTR Number साफ दर्ज होता है।
- Soundbox तुरंत साफ आवाज़ में पूरी रकम बोलता है।
- आपके खुद के Business App में तुरंत Entry दिखती है।
- आपके Registered Mobile पर Bank का Credited SMS आता है।
- समय और तारीख वर्तमान समय से बिल्कुल मेल खाते हैं।

Counter का सीन: हड़बड़ी का दबाव और समझदार जवाब

देखें कैसे Spoof App वाला ठग Counter पर नाटक करता है और दुकानदार को क्या कहना चाहिए:

Counter पर बातचीत (Rush Simulation) हड़बड़ी की चाल

ग्राहक (Phone लहराते हुए): "भैया, ₹2,400 भेज दिए हैं! Screen देख लो, हरा Tick आ गया। मुझे जल्दी निकलो, गाड़ी स्टार्ट खड़ी है बाहर!"

होशियार दुकानदार (शांत मन से): "भाई साहब, Screen ठीक है, लेकिन 1 सेकंड रुकिए। अपने App में 12 अंकों का UTR Number दिखाइए, मैं अपने App में मिला लेता हूँ।"

ग्राहक (गुस्सा दिखाने का नाटक): "अरे आप मुझ पर शक कर रहे हो? रोज़ तो यहीं से सामान लेता हूँ! Network स्लो है, थोड़ी देर में बोल पड़ेगा!"

होशियार दुकानदार (मुस्कुराते हुए): "शक की बात नहीं है भाई साहब। दुकान का नियम है — जब तक हमारे Phone में Entry नहीं आती, सामान हाथ में नहीं दे सकते। बस 2 मिनट बैठिए।"

सच्चाई का नियम: जो ग्राहक सच में पैसे भेज चुका होगा, वह 2 मिनट रुककर अपना 12 अंकों का UTR दिखाएगा। लेकिन Spoof App वाला ठग बहाने बनाकर भाग जाएगा।

Spoof App ठगी का 4-Step जाल

1 Counter पर QR Code Scan करने का नाटक

ठग अपने Mobile का Camera QR Code के सामने ले जाता है, लेकिन असली App खोलने के बजाय Fake App खोलता है।

↓ दुकान का नाम और रकम डालना

2 नकली Screen तैयार करना

Fake App में दुकान का नाम और रकम डालकर तुरंत हरा Tick और नकली 'Payment Successful' Screen बना लेता है।

↓ आँखों के सामने लहराना

3 हड़बड़ी मचाकर सामान माँगना

दुकानदार को Screen की बारीकी देखने का मौका नहीं देता और 'ट्रेन छूट रही है' या 'ऑटो खड़ा है' का बहाना बनाता है।

↓ दुकानदार की सतर्कता से बचाव

4 12-अंकों के UTR से पर्दाफाश

जैसे ही दुकानदार 12 अंकों का UTR मांगता है या Soundbox की आवाज़ का इंतज़ार करता है, ठग की पोल खुल जाती है।

Counter Staff के लिए 3 सख्त नियम

अपनी दुकान के कर्मचारियों और लड़कों को यह बात बिल्कुल साफ़ सिखा दें:

📌 Counter Staff के 3 नियम

नियम 1 ग्राहक के Phone की Screen पर दिखने वाले हरे Tick को कभी भी असली Payment का सबूत न मानें।

नियम 2 अगर ग्राहक हड़बड़ी दिखाए, तो भी जब तक दुकान का Soundbox न बोले या गल्ले के Phone पर Message न आए, सामान न दें।

नियम 3 विवाद की स्थिति में ग्राहक से 12 अंकों का UTR Number मांगें और Business App में Check करें।

⚡ 5-सेकंड COUNTER डिसीजन

सुनहरा Counter फैसला

> *"Screen ग्राहक की, खाता मेरा! जब तक मेरे Phone में Entry नहीं दिखेगी या Soundbox आवाज़ नहीं देगा, तब तक ₹1 का भी सामान Counter के पार नहीं जाएगा।"*

Official Portal: NPCI का UPI Safety Awareness अभियान

NPCI दुकानदारों को Fake Payment Screen और Spoof Message से बचने की सीधी चेतावनी देता है:

NPCI UPI Safety Campaign (Official Portal) NPCI Verified





जाँचने के 3 मुख्य बिंदु:

1. **Official Website:** हमेशा Browser में सीधे `upichalega.com` या `npci.org.in` टाइप करें। किसी अनजान Link पर Click न करें।
2. **Account Verification First:** NPCI का साफ़ कहना है — ग्राहक के दिखाए Screen या Message पर यकीन करने से पहले अपना खुद का Bank Account Check करें।
3. **Safe Contact Protocol:** किसी भी UPI विवाद या Fraud के लिए हमेशा Official Portal के Helpline सेक्शन से जाँचा हुआ रास्ता ही चुनें।

दुकानदार क्या करें और क्या न करें

✅ क्या करें (सुरक्षित तरीके)

• हमेशा अपने Soundbox की आवाज़ या Merchant App की Entry पर ही यकीन करें।

• ग्राहक की Screen पर दिखने वाले UTR Number के 12 अंक अपने Business App में मिलाएँ।

• दुकान के लड़कों को सिखाएं कि ग्राहक की Screen देखना मना है।

• भीड़ के समय भी शांत रहकर अपने Phone की Notification Check करें।

❌ क्या न करें (खतरनाक गलतियाँ)

• ग्राहक के Phone पर हरा Tick देखकर कभी सामान हाथ में न दें।

• ग्राहक के कहने पर कि "Network जाम है, बाद में आ जाएगा", कभी सामान न छोड़ें।

• 8 से 10 अंकों वाले नकली UTR Number पर कभी भरोसा न करें।

• ग्राहक के गुस्से या जल्दबाज़ी के दबाव में आकर कभी नियम न तोड़ें।

Official Sources (पक्के स्रोत):

1. National Payments Corporation of India (NPCI): `npci.org.in`
2. UPI Safety Campaign (NPCI): `upichalega.com`
3. Reserve Bank of India (RBI Kehta Hai): `rbi.org.in`
4. National Cyber Crime Reporting Portal: `cybercrime.gov.in`

अध्याय 4 • गल्ले और STANDEE की सुरक्षा

QR Code बदल देना और Fake QR Sticker

Standee पर दूसरा QR Sticker चिपकाने का खतरनाक खेल और अपनी दुकान के QR को सुरक्षित रखने के 4 नियम।

गल्ले की हेराफेरी: जब ग्राहक का पैसा ठग के खाते में जाने लगे

आपकी दुकान का QR Code Standee कोई सादा कागज़ नहीं, बल्कि आपका डिजिटल गल्ला है। हर दिन दर्जनों ग्राहक इसे Scan करते हैं।

लेकिन क्या आपने कभी सोचा है कि अगर किसी ने आपकी गैर-मौजूदगी में आपके Standee पर अपना QR Sticker चिपका दिया, तो क्या होगा? ग्राहक तो अपनी तरफ से आपकी दुकान पर Payment करेगा, लेकिन सारा रुपया ठग के खाते में चला जाएगा!

Case Study

किराना स्टोर वाले हरिशंकर जी की ₹8,500 की चपत

हरिशंकर जी की व्यस्त बाज़ार में किराना दुकान है। शनिवार की शाम दुकान पर बहुत भीड़ थी। दो लड़कों ने साबुन और तेल लेने के बहाने Counter पर लगे Standee के सामने भीड़ लगाई। एक लड़के ने हरिशंकर जी को बातों में उलझाया, जबकि दूसरे ने चुपके से अपने हाथ में छिपा Fake QR Sticker असली Standee पर चिपका दिया।

इसके बाद आने वाले 6 ग्राहकों ने कुल ₹8,500 का Payment किया। हर ग्राहक ने कहा, *"भैया पैसे भेज दिए, देखो मेरे खाते से कट गए।"* लेकिन हरिशंकर जी का Soundbox शांत रहा। जब हरिशंकर जी ने रात को Standee ध्यान से देखा, तो असली QR के ऊपर एक दूसरा Sticker चिपका हुआ था!

> **सीधी बात:** QR Code Standee को कभी भी बिना निगरानी के लावारिस न छोड़ें। यह आपके Counter का मुख्य ताला है।

QR Sticker Scam कैसे होता है? (4-Step Flow)

1. **भीड़ में Counter पर खड़ा होना**
   ठग शाम की भीड़ या दुकान मालिक के व्यस्त होने का इंतज़ार करता है और Counter के करीब पहुँचता है।

↓ चुपके से हाथ चलाना

2 **Fake QR Sticker चिपकाना**

वह उसी साइज का एक दूसरा QR Sticker असली Standee के ठीक ऊपर चिपका देता है, जो पहली नज़र में बिल्कुल नहीं दिखता।

↓ ग्राहकों का अनजाने में ठग को पैसे भेजना

3 **सारा Payment ठग के खाते में जाना**

ग्राहक Scan करता है, उसके पैसे कटते हैं, लेकिन दुकान के Soundbox में आवाज़ नहीं आती क्योंकि पैसा ठग के खाते में गया होता है।

↓ दुकानदार की सतर्कता से बचाव

4 **रोज़ सुबह Finger Check नियम**

उँगली फेरकर Sticker की जाँच करने और Soundbox QR का उपयोग करने से यह ठगी 100% रुक जाती है।

दुकान के QR Code को सुरक्षित रखने के 4 नियम

अपने गल्ले को ठगों से बचाने के लिए रोज़ ये 4 आदतें अपनाएँ:

1. **सुबह की Finger Check (उँगली जाँच)**
   रोज़ सुबह दुकान खोलते ही अपने QR Standee पर उँगली फेरें। अगर किसी ने दूसरा Sticker चिपकाया होगा, तो उसके किनारे तुरंत महसूस हो जाएँगे।

2. **Acrylic Frame या Lamination में रखें**
   QR Code को खुले कागज़ या गत्ते पर मत रखें। उसे कड़े Acrylic Frame में Seal रखें ताकि कोई ऊपर से नया Sticker न चिपका सके।

3. **Soundbox पर छपे QR Code का उपयोग**
   अगर आपके पास Soundbox है, तो उसी की बॉडी पर कंपनी द्वारा प्रिंट किए गए स्थायी QR Code का इस्तेमाल करें। यह सबसे सुरक्षित होता है।

4. **₹1 का Test Payment**
   दुकान शुरू करते ही अपने खुद के Mobile से ₹1 Scan करें। जैसे ही Soundbox आवाज़ दे, समझ लें कि QR बिल्कुल सही और चालू है।

Counter का सीन: जब ग्राहक कहे "पैसे कट गए, बोला क्यों नहीं?"

🏪 Counter पर बातचीत (Simulation)

QR का अलर्ट

ग्राहक: "भैया, आपके Standee से Scan करके ₹800 भेजे हैं। मेरे खाते से कट गए, आपके Soundbox से आवाज़ क्यों नहीं आई?"

होशियार दुकानदार (तुरंत Standee देखते हुए): "भाई साहब, अपने App में दिखाइए कि पैसे किस नाम पर गए हैं? दुकान का नाम दिख रहा है या किसी अनजान व्यक्ति का नाम?"

ग्राहक (Phone देखकर): "अरे यहाँ तो 'रोहित कुमार' लिखा आ रहा है, आपकी दुकान का नाम तो 'गुप्ता किराना' है!"

सच्चाई का नियम: अगर ग्राहक के Phone में दुकान के नाम की जगह किसी अनजान व्यक्ति का नाम दिखे, तो समझ जाएँ कि Standee के साथ छेड़छाड़ हुई है। तुरंत Standee हटाएँ और Sticker की जाँच करें।

⚡ 5-सेकंड COUNTER डिसीजन

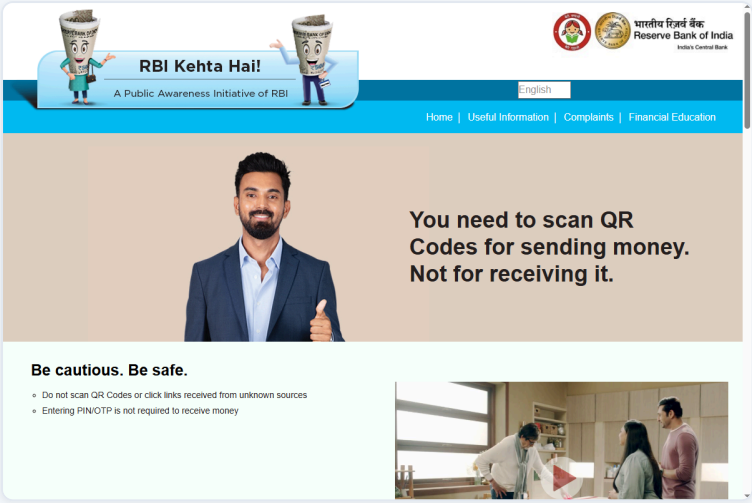
सुनहरा QR नियम

"Counter का QR Code दुकान का गल्ला है! रोज़ सुबह इसे उँगली से छूकर जाँचना उतना ही ज़रूरी है जितना दुकान का मुख्य ताला खोलना।"

Official Portal: RBI Kehta Hai - Fraud Through UPI QR

Reserve Bank of India (RBI) आम जनता और व्यापारियों को QR Code से जुड़े खतरों के प्रति साफ आगाह करता है:

RBI Kehta Hai (Official Portal) RBI Verified



जाँचने के 3 मुख्य बिंदु:

1. **Official Website:** हमेशा Browser में सीधे `rbikehtahai.rbi.org.in` या `rbi.org.in` टाइप करें। किसी अनजान Link से न जाएं।
2. **QR Safety Rules:** RBI का साफ कहना है कि QR Code केवल पैसे भेजने के लिए Scan किया जाता है, पैसे लेने के लिए नहीं।
3. **Safe Contact Protocol:** किसी भी अनाधिकृत लेन-देन पर तुरंत अपने Bank को सूचित करें और Official Portal से जाँचा हुआ रास्ता ही चुनें।

दुकानदार क्या करें और क्या न करें

✅ क्या करें (सुरक्षित तरीके)

• रोज़ सुबह QR Standee पर उँगली फेरकर देखें कि कोई दूसरा Sticker तो नहीं लगा।

• हमेशा कड़े Acrylic Frame या Lamination में QR Code रखें।

• सुबह दुकान खोलते ही अपने Phone से ₹1 का Test Payment करें।

• Standee को हमेशा ऐसी जगह रखें जहाँ Counter से उस पर सीधी नज़र रहे।

❌ क्या न करें (खतरनाक गलतियाँ)

• QR Standee को रात में दुकान के बाहर या लावारिस न छोड़ें।

• सादे कागज़ पर प्रिंट किए गए QR Code को बिना फ्रेम के न चिपकाएँ।

• अगर Soundbox शांत रहे और ग्राहक के Phone में दूसरा नाम दिखे, तो कभी सामान न दें।

• दुकान के लड़के को बिना QR जाँच सिखाए Counter पर अकेला न छोड़ें।

Official Sources (पक्के स्रोत):

1. Reserve Bank of India (RBI Kehta Hai): `rbikehtahai.rbi.org.in`
2. National Payments Corporation of India (NPCI): `npci.org.in`
3. UPI Safety Campaign (NPCI): `upichalega.com`
4. National Cyber Crime Reporting Portal: `cybercrime.gov.in`

अध्याय 5 • CASH REFUND का सबसे बड़ा जाल

"गलती से ज़्यादा पैसे भेज दिए, वापस कर दो" वाली चाल

Overpayment का झूठा नाटक, Fake Screen का धोखा और गल्ले से असली Cash लुटने से बचने का अचूक नियम।

गल्ले की सीधी लूट: जब ₹300 के सामान पर ₹3,000 Cash मांग लिया जाए

यह खुदरा दुकानदारों के साथ होने वाला सबसे शातिर Fraud है। इसमें ठग केवल सामान नहीं ले जाता, बल्कि आपकी दुकान के गल्ले से असली मेहनत की कमाई का Cash भी निकाल ले जाता है!

सोचिए, एक नया ग्राहक आपकी दुकान से ₹350 की दवा या राशन लेता है। Counter पर QR Scan करने के बाद वह हड़बड़ाते हुए अपना सिर पकड़ लेता है: *"अरे भैया, ये क्या हो गया! मुझे ₹350 भेजने थे, गलती से एक जीरो ज़्यादा लग गया और ₹3,350 चले गए! मेरे खाते से कट गए हैं, कृपया ₹3,000 Cash वापस कर दीजिए, मुझे तुरंत अस्पताल जाना है!"*

Case Study

केमिस्ट दुकान वाले जगदीश जी की ₹4,500 की चपत

जगदीश जी की मेडिकल स्टोर पर रात के समय एक युवक आया। उसने ₹500 का दर्द का स्प्रे और दवाइयाँ लीं। उसने PhonePe से QR Scan किया और जगदीश जी को अपने Phone में ₹5,000 'Payment Successful' की Screen दिखाई।

युवक रोने का नाटक करने लगा: *"भैया, गलती से ₹5,000 चले गए! मेरे पास यही आखिरी पैसे थे। मुझे ₹4,500 Cash दे दीजिए, वरना मैं दवाइयाँ कैसे लूँगा!"* जगदीश जी ने उसकी आँखों में आँसू देखकर गल्ले से ₹4,500 Cash निकाल कर दे दिए। Soundbox शांत था, लेकिन युवक ने कहा, *"रात में Server स्लो है चाचा।"*

सुबह जब जगदीश जी ने Bank पासबुक देखी, तो रात को ₹1 भी नहीं आया था। वह Screen एक Fake UPI App से बनाई गई थी। जगदीश जी का ₹500 का सामान भी गया और ₹4,500 का Cash भी लुट गया!

> **सीधी बात:** अगर किसी ने सचमुच गलती से पैसे भेजे भी हों, तो भी गल्ले से कभी Cash वापस मत दीजिए। Digital पैसा केवल Digital माध्यम से ही वापस होता है।

Overpayment Scam का 4-Step चक्र

1 सहानुभूति और हड़बड़ी का नाटक

ठग हमेशा कोई भावुक कहानी बनाता है — "अस्पताल जाना है", "दवा लेनी है", "गलती से एक जीरो ज़्यादा लग गया"।

↓ Fake Screen या SMS दिखाना

2 बड़ी रकम का Fake Screenshot

वह अपने Phone में ₹3,000 या ₹5,000 का नकली Screenshot दिखाता है या आपके Mobile पर एक Fake SMS भेजता है।

↓ Counter से Cash की मांग

3 गल्ले से असली Cash मांगना

वह कभी यह नहीं कहता कि "मेरे खाते में वापस भेज दो", वह हमेशा Counter से तुरंत Cash देने की ज़िद करता है।

↓ दुकानदार का सुरक्षित नियम

4 "Zero Cash-Back" नियम से बचाव

दुकानदार साफ़ मना कर देता है — "गल्ले से Cash कभी नहीं मिलेगा, Bank Reversal से ही पैसा वापस जाएगा।"

Overpayment से बचने के 3 अचूक नियम

जब भी कोई ग्राहक कहे कि "गलती से ज़्यादा पैसे चले गए", तो इन 3 बातों पर अड़े रहें:

1. **अपना खुद का Business App खोलें**
   ग्राहक का Phone कभी मत छुएँ। अपने Mobile में Merchant App खोलें और Bank Balance Check करें। अगर Entry नहीं है, तो बात वहीं खत्म।

2. **Zero Cash-Back नियम: Cash कभी न दें**
   अगर पैसा सच में आपके खाते में आ भी गया हो, तो भी गल्ले से ₹1 भी Cash वापस न दें। कहें: *"जिस खाते से पैसा आया है, उसी UPI ID पर Bank से Reversal होगा।"*

3. **24 घंटे का इंतज़ार और विवरण दर्ज करना**
   ग्राहक से कहें: *"भाई साहब, अपना नाम और विवरण लिखवा दीजिए। शाम को Bank Statement Check करके आपका पैसा सीधे आपके उसी Bank खाते में वापस Transfer होगा।"*

Counter का सीन: भावुक नाटक और सख्त दुकानदार

🏪 Counter पर बातचीत (Simulation)

Cash Refund का जाल

ग्राहक (हाथ जोड़कर, परेशान दिखते हुए): "भैया जी, मुझे ₹400 का राशन लेना था, गलती से ₹4,400 चले गए! ये देखिए PhonePe में हरा Tick। मुझे ₹4,000 Cash दे दीजिए, मुझे माँ के लिए दवा लानी है!"

होशियार दुकानदार (शांत मन से): "भाई साहब, आपकी परेशानी मैं समझता हूँ। लेकिन दुकान का सख्त नियम है — गल्ले से Cash कभी वापस नहीं दिया जाता। मैं अपने Business App में Check कर रहा हूँ।"

ग्राहक (झल्लाते हुए): "अरे आप कैसे इंसान हो? मेरे खाते से पैसे कट गए हैं, Screen सामने है! आप मेरा ₹4,000 Cash दबाना चाहते हो?"

होशियार दुकानदार (दृढ़ता से): "दबाने की कोई बात नहीं है भाई साहब। मेरे App में अभी कोई पैसा नहीं आया है। अगर पैसा आया भी होगा, तो जिस UPI ID से कटा है, उसी Bank खाते में सीधे वापस Reversal होगा। Cash किसी भी हाल में नहीं मिलेगा।"

सच्चाई का नियम: जो असली ग्राहक होगा, वह Bank Reversal के लिए मान जाएगा। लेकिन ठग तुरंत बहस छोड़कर वहाँ से रफूचक्कर हो जाएगा।

⚡ 5-सेकंड COUNTER डिसीजन

सुनहरा Cash Refund नियम

> *"Digital पैसे का हिसाब केवल Digital माध्यम से ही वापस होगा! ग्राहक लाख रोए या हाथ जोड़े, गल्ले से असली Cash कभी वापस नहीं दिया जाएगा।"*

💡 **Official RBI Rule: गल्ले से Cash कभी न लौटाएँ**

सीधा नियम: यदि कोई कहे कि "गलती से ज़्यादा पैसे आ गए, Cash वापस कर दो", तो गल्ले से एक भी रुपया न दें। RBI के नियमानुसार, ग्राहक को अपने Bank App में जाकर 'Chargeback / Reversal' की शिकायत दर्ज करनी होगी, जिससे दोनों पक्षों का Bank सीधे हिसाब करेगा।

🌐 Official Portal: `rbikehtahai.rbi.org.in` • Google Search: `RBI Kehta Hai`

दुकानदार क्या करें और क्या न करें

✅ क्या करें (सुरक्षित तरीके)

• ग्राहक के कहने पर कभी भी बिना Bank Balance जाँचे कोई फैसला न लें।

• Overpayment का पैसा केवल उसी UPI ID पर Bank Reversal के ज़रिए लौटाएँ।

• दुकान के Staff को सख्त आदेश दें कि गल्ले से कभी ₹1 भी Cash Refund न करें।

• ग्राहक का नाम, विवरण और 12 अंकों का UTR Number Register में दर्ज करें।

❌ क्या न करें (खतरनाक गलतियाँ)

• ग्राहक के रोने या भावुक नाटक में आकर गल्ले से असली Cash कभी न दें।

• ग्राहक के Mobile पर दिखने वाले Fake Screenshot या SMS पर कभी यकीन न करें।

• किसी दूसरे अनजान Number या अन्य UPI ID पर पैसा वापस Transfer न करें।

• बिना मालिक की मौजूदगी के Staff को Cash Refund करने की छूट न दें।

Official Sources (पक्के स्रोत):

1. Reserve Bank of India (RBI Kehta Hai):
`rbikehtahai.rbi.org.in`
2. National Payments Corporation of India (NPCI):
`npci.org.in`

3. UPI Safety Campaign (NPCI): `upichalega.com`
4. National Cyber Crime Reporting Portal: `cybercrime.gov.in`

अध्याय 6 • UPI PIN का सबसे बड़ा धोखा

Collect Request और Refund का जाल

पैसे लेने के नाम पर UPI PIN माँगने की चालाकी और अपनी दुकान के खाते को खाली होने से बचाने का नियम।

UPI का पत्थर की लकीर नियम: पैसे लेने के लिए कभी PIN नहीं लगता!

पूरे भारत में UPI का सबसे बड़ा और कभी न बदलने वाला नियम केवल एक वाक्य का है:

⚡ सुनहरी लकीर

"पैसा Receive करने के लिए कभी भी UPI PIN की ज़रूरत नहीं होती। UPI PIN केवल और केवल आपके खाते से पैसा काटने (Pay) के लिए ही डाला जाता है।"

लेकिन ठग इसी Basic नियम को तोड़-मरोड़ कर दुकानदारों को फंसाते हैं। ठग ग्राहक बनकर पैसे भेजने के बहाने आपके Phone पर 'Collect Request' भेजता है और कहता है: *"भैया, अपना App खोलिए और PIN डालिए, पैसा आपके खाते में आ जाएगा।"*

Case Study

हार्डवेयर स्टोर वाले बलराम जी की ₹12,000 की चपत

बलराम जी की हार्डवेयर दुकान पर एक ग्राहक ने ₹2,500 के पाइप और नल पसंद किए। Counter पर उसने कहा, *"भैया, QR Code Scan नहीं हो रहा, Server Error आ रहा है। आप अपना PhonePe Number बोलिए, मैं सीधे Payment Request भेज देता हूँ।"*

बलराम जी ने Number दिया। 10 सेकंड में उनके PhonePe पर एक Notification आया। ग्राहक ने तुरंत कहा, *"चाचा, Notification खोलिए और हरा 'Pay' बटन दबाकर 4 अंकों का UPI PIN डाल दीजिए, पैसा आपके खाते में जमा हो जाएगा।"* बलराम जी ने जल्दी में PIN डाल दिया।

PIN डालते ही ₹2,500 जमा होने के बजाय बलराम जी के खाते से ₹12,000 कट गए! ठग ने ₹12,000 की Collect Request भेजी थी और बलराम जी की आँख के सामने से रफूचक्कर हो गया।

> **सीधी बात:** जब भी आपके Phone की Screen पर 4 या 6 अंकों का UPI PIN माँगा जाए, तो समझ लें कि पैसा आपके खाते से निकलने वाला है, आने वाला नहीं!

Collect Request ठगी का 4-Step चक्र

1 **QR Scan Fail का झूठा बहाना**
ठग कहता है कि QR से पैसा नहीं जा रहा है और दुकानदार से उसका Registered UPI Mobile Number मांगता है।

↓ पैसे भेजने की जगह पैसे मांगने की Request

2 **Collect / Pay Request भेजना**
वह अपने Phone से पैसे भेजने (Send) के बजाय आपके Phone पर पैसे मांगने (Collect) की Request भेज देता है।

↓ PIN डालने का झांसा

3 **"PIN डालिए, पैसा Receive होगा" कहना**
ठग कहता है कि Notification खोलकर PIN डालते ही पैसा जमा होगा। यह सबसे बड़ा सफेद झूठ है।

↓ दुकानदार की समझदारी से बचाव

4 **तुरंत Decline करना**
जैसे ही दुकानदार Screen पर 'Pay' का बटन देखता है, वह तुरंत Decline (रद्द) कर देता है और PIN नहीं डालता।

Spot-the-Difference: 'Pay' vs 'Receive' का सच

🔍 Screen पर क्या दिखेगा? (असली vs Fraud)

❌ जब पैसा आपके खाते से कटेगा (Fraud)

- Screen पर 'Pay' या 'Accept Request' का बटन दिखेगा।
- 4 या 6 अंकों का UPI PIN डालने को कहा जाएगा।
- ऊपर 'Request by XYZ' लिखा होगा।
- PIN डालते ही आपका Bank Balance कम हो जाएगा।

✅ जब पैसा आपकी दुकान में आएगा (असली)

- कोई PIN नहीं डालना पड़ता।
- Soundbox सीधे आवाज़ में रकम बोलता है।
- आपके Business App में 'Credited' की Notification आती है।
- आपका Bank Balance बढ़ जाता है।

Counter का सीन: बातों में उलझाने की कोशिश और कड़ा जवाब

Counter पर बातचीत (Simulation)

PIN का झांसा

ग्राहक: "भैया, मैंने आपको ₹1,800 की Request भेजी है। आपके Phone पर Notification आ गया होगा, जल्दी PIN डालिए तो पैसा आपके खाते में Credit होगा!"

होशियार दुकानदार (Phone देखकर): "भाई साहब, मेरे Phone पर 'Pay ₹1,800' लिखा आ रहा है। पैसा लेने के लिए PIN नहीं डाला जाता, PIN डालने से मेरे खाते से पैसे कटेंगे!"

ग्राहक (हड़बड़ाते हुए): "अरे नहीं चाचा, ये नया सिस्टम है Bank का! पहले स्वीकार करना पड़ता है, तभी तो पैसा आएगा। जल्दी दबाइए!"

होशियार दुकानदार (सीधे Decline दबाते हुए): "कोई नया सिस्टम नहीं है भाई साहब। UPI का नियम है — PIN डाला तो पैसा गया। मैं इसे Decline कर रहा हूँ। अगर सामान लेना है तो सीधे Counter पर लगे QR पर Scan करके भेजिए।"

सच्चाई का नियम: जो ठग होगा, वह Collect Request रद्द होते ही घबराकर वहाँ से भाग निकलेगा।

⚡ **5-सेकंड COUNTER डिसीजन**

सुनहरा PIN नियम

> *"PIN डाला = पैसा गया! जब भी Screen पर UPI PIN माँगा जाए, समझ लें कि पैसा आपकी जेब से जा रहा है। पैसा लेने के लिए कभी भी PIN नहीं डालना।"*

💡 **Official NPCI Rule: पैसे लेने के लिए PIN नहीं लगता**

सीधा नियम: UPI में पैसा पाने के लिए कभी PIN नहीं डालना पड़ता। यदि ग्राहक कहे कि "मैंने Collect Request भेजी है, अपना PIN डालिए तो पैसा आएगा", तो यह 100% Fraud है। PIN डालते ही आपके खाते से पैसा कट जाएगा।

🌐 Official Safety Portal: `upichalega.com` • Google Search: `NPCI UPI PIN Safety`

दुकानदार क्या करें और क्या न करें

✅ क्या करें (सुरक्षित तरीके)

• ग्राहक से हमेशा Counter पर लगे Official QR Code पर ही Payment करवाएँ।

• Phone पर आने वाली किसी भी 'Pay' या 'Collect Request' को तुरंत Decline करें।

• दुकान के हर कर्मचारी को सिखाएं कि पैसा Receive करने के लिए कभी PIN नहीं लगता।

• अगर कभी गलती से पैसा कट जाए, तो तुरंत Bank को सूचित करें।

❌ क्या न करें (खतरनाक गलतियाँ)

• ग्राहक के कहने पर पैसा लेने के लिए कभी भी अपना UPI PIN न डालें।

• किसी अनजान व्यक्ति के PhonePe या GPay Notification पर 'Pay' बटन न दबाएँ।

• ग्राहक के इस बहाने पर कभी यकीन न करें कि "PIN डालने से पैसा जमा होगा"।

• अपने UPI PIN को किसी कागज़ पर लिखकर Counter के पास न रखें।

Official Sources (पक्के स्रोत):

1. National Payments Corporation of India (NPCI): `npci.org.in`
2. UPI Safety Campaign (NPCI): `upichalega.com`
3. Reserve Bank of India (RBI Kehta Hai): `rbi.org.in`
4. National Cyber Crime Reporting Portal: `cybercrime.gov.in`

अध्याय 7 • बड़े ORDER का लालच और ठगी

Fake Order और Fake Customer Call

"आर्मी कैंप और बड़े सरकारी Office का Order है" — झूठे Advance Payment और Link Scam से अपनी दुकान को बचाने का तरीका।

बड़े मुनाफे का सपना: जब बड़ा Order भारी नुकसान बन जाए

हर दुकानदार के लिए Phone पर एक बड़ा थोक Order मिलना खुशी की बात होती है। 100 लोगों का खाना, 50 किलो मिठाई या ₹40,000 के राशन का Order किसी भी व्यापारी का दिन बना सकता है।

लेकिन ठग इसी खुशी का फायदा उठाते हैं। वे अनजान Number से Call करके खुद को किसी बड़े संस्थान या सरकारी Office का अधिकारी बताते हैं और कहते हैं कि *"हम तुरंत ₹15,000 Advance भेज रहे हैं।"* इसके बाद Advance देने के नाम पर दुकानदार से ही पैसे ठग लेते हैं।

Case Study

हलवाई दीनदयाल जी की ₹28,000 की चपत

दीनदयाल जी की मिठाई की दुकान पर दोपहर में एक अनजान Call आया। Phone करने वाले ने कहा, *"हम पास के आर्मी कैंट से बोल रहे हैं। कल हमारे यहाँ 120 जवानों का बड़ा कार्यक्रम है। हमें 40 किलो गुलाब जामुन और नमकीन चाहिए। हम तुरंत ₹15,000 का Advance भेज रहे हैं।"*

दीनदयाल जी बहुत खुश हो गए। Caller ने कहा, *"आर्मी के खाते से सीधे QR पर पैसा नहीं जाता। मैंने आपके WhatsApp पर एक Barcode भेजा है। इसे अपने PhonePe से Scan कीजिए और अपना 6 अंकों का PIN डालिए, पैसा आपके खाते में जमा हो जाएगा।"*

दीनदयाल जी ने बड़े Order के चक्कर में Barcode Scan करके PIN डाल दिया। 5 सेकंड में उनके खाते से ₹15,000 कट गए! Caller ने तुरंत दोबारा Call किया और बोला, *"अरे चाचा, सिस्टम में गड़बड़ हो गई, मैं ₹13,000 और भेज रहा हूँ, ये दूसरा Barcode Scan कीजिए।"* दीनदयाल जी ने फिर कर दिया और कुल ₹28,000 गंवा बैठे। इसके बाद वह Number हमेशा के लिए बंद हो गया।

> **सीधी बात:** बड़ा Order देने वाला कोई भी असली ग्राहक Advance भेजने के लिए आपसे Barcode Scan करने या PIN डालने को कभी नहीं कहेगा।

Fake Order Scam का 4-Step चक्र

1 बड़ा Order और सरकारी पहचान का नाटक

ठग खुद को आर्मी, पुलिस, अस्पताल या किसी बड़े स्कूल का अधिकारी बताकर बहुत बड़ा Order लिखवाता है।

↓ तुरंत Advance का लालच देना

2 "सरकारी खाते का नियम है" का बहाना

वह कहता है कि सरकारी खाते से सीधे आपके QR पर पैसा नहीं आएगा, इसके लिए आपको उसका भेजा हुआ QR Scan करना होगा।

↓ Barcode या AnyDesk का झांसा

3 Barcode Scan करवाकर PIN डलवाना

वह WhatsApp पर पैसे काटने का Barcode भेजता है और कहता है कि PIN डालते ही Advance जमा होगा।

↓ दुकानदार के नियम से बचाव

4 सीधा नियम: "केवल दुकान के QR पर Payment"

दुकानदार साफ़ कह देता है — "Advance केवल हमारी दुकान के QR पर ही आएगा, कोई Barcode Scan नहीं होगा।"

Phone Orders के लिए 3 सख्त नियम

अनजान Call पर बड़ा Order लेते समय इन 3 नियमों को अपनी दुकान की दीवार पर लिख लें:

1. **Advance केवल दुकान के Official QR पर**
   ग्राहक से कहें: *"हमारा Official QR Code WhatsApp पर भेजा जा रहा है। इसी पर सामान्य तरीके से Scan करके पैसा भेजिए।"* ग्राहक का भेजा QR कभी Scan न करें।

2. **कोई Screen Share App Install न करें**
   ग्राहक कहे कि "गेटवे चालू करने के लिए AnyDesk या TeamViewer Download करो", तो तुरंत Call काट दें। यह 100% Fraud है।

3. **दुकान पर टोकन Cash देने का नियम**
   अनजान व्यक्ति से बड़ा Order लेते समय कहें कि कोई आकर दुकान पर Cash टोकन दे या पूरा Payment सामान उठाते समय होगा।

Phone Call का सीन: लालच का जाल और समझदार दुकानदार

📞 अनजान Call पर बातचीत (Simulation)

Fake Order की चाल

Caller: "नमस्कार, मैं आर्मी कैंट से सूबेदार बोल रहा हूँ। कल हमारे यहाँ 80 लोगों का डिनर है। ₹20,000 का सामान चाहिए। मैं अभी ₹10,000 Advance भेज रहा हूँ, WhatsApp Check कीजिए।"

होशियार दुकानदार: "बहुत-बहुत धन्यवाद सर। आप हमारी दुकान के QR Code पर ₹10,000 भेज दीजिए, Soundbox बोलते ही हम तैयारी शुरू कर देंगे।"

Caller: "अरे दुकानदार जी, मिलिट्री खाते से सामान्य QR पर पैसा नहीं जाता! मैंने आपके WhatsApp पर एक Barcode भेजा है, उसे अपने Phone से Scan करके PIN डालिए, तुरंत ₹10,000 आपके खाते में Credit हो जाएगा।"

होशियार दुकानदार: "सर, पैसा लेने के लिए दुनिया में कभी Barcode Scan नहीं किया जाता और न ही PIN डाला जाता है। अगर आपको Order देना है, तो किसी जवान को भेजकर दुकान पर Advance भिजवा दीजिए। मैं कोई Barcode Scan नहीं करूँगा।"

सच्चाई का नियम: ठग तुरंत Call काट देगा या गाली देकर Phone बंद कर लेगा। असली ग्राहक दुकान पर टोकन भिजवाएगा।

⚡ 5-सेकंड COUNTER डिसीजन

सुनहरा Order नियम

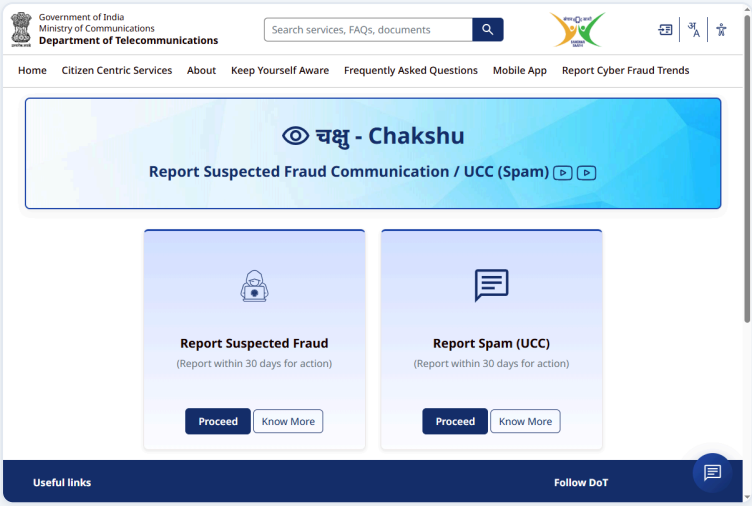
> *"बड़ा Order देखकर होश न खोएँ! जो ग्राहक Advance देने के नाम पर Barcode Scan करने या PIN डालने को कहे, वह ग्राहक नहीं ठग है।"*

Official Portal: Sanchar Saathi (चक्षु - Chakshu)

अगर कोई व्यक्ति Phone Call, SMS या WhatsApp पर झूठी पहचान बनाकर ठगी की कोशिश करे, तो Telecom Department के Chakshu Portal पर तुरंत Report करें:

Sanchar Saathi - Chakshu (Official Portal)

Government of India



जाँचने के 3 मुख्य बिंदु:

1. **Official Website:** हमेशा Browser में सीधे `sancharsaathi.gov.in` टाइप करके खोलें। किसी अनजान SMS या Link से न जाएं।
2. **Report Suspected Fraud:** Fake सरकारी अधिकारी बनकर Call करने वाले Number की Report 30 दिन के भीतर Portal पर दर्ज करें।
3. **Safe Helpline Protocol:** किसी भी Financial धोखाधड़ी की शिकायत के लिए Portal के सुरक्षित रास्ते से National Cyber Crime Reporting Portal पर जाएं।

दुकानदार क्या करें और क्या न करें

✅ क्या करें (सुरक्षित तरीके)

• अनजान Call पर आने वाले बड़े Order के लिए हमेशा दुकान पर टोकन Cash माँगने का नियम रखें।

• Advance केवल अपनी दुकान के Official Standee QR पर ही लें।

• शक वाले Caller के Number की तुरंत Chakshu Portal पर Report करें।

• दुकान के Staff को सिखाएं कि किसी भी ग्राहक के कहने पर PIN न डालें।

❌ क्या न करें (खतरनाक गलतियाँ)

• ग्राहक के WhatsApp पर भेजे किसी भी Barcode या QR को अपने Phone से Scan न करें।

• सरकारी अधिकारी या आर्मी का नाम सुनकर बिना जाँचे Advance का भरोसा न करें।

• किसी ग्राहक के कहने पर अपने Phone में AnyDesk या TeamViewer Install न करें।

• बिना पक्के Advance के भारी मात्रा में सामान तैयार करके न रखें।

Official Sources (पक्के स्रोत):

1. Department of Telecommunications (Sanchar Saathi Chakshu): `sancharsaathi.gov.in`
2. National Payments Corporation of India (NPCI): `npci.org.in`
3. Reserve Bank of India (RBI Kehta Hai): `rbi.org.in`

4. National Cyber Crime Reporting Portal:
`cybercrime.gov.in`

अध्याय 8 • दुकान STAFF की ट्रेनिंग

Staff और कारीगर को क्या सिखाएँ

मालिक की गैर-मौजूदगी में गल्ले की सुरक्षा, Counter Staff के लिए 3 सख्त नियम और बिना नुकसान दुकान चलाने का तरीका।

मालिक की गैर-मौजूदगी: ठगों का सबसे पसंदीदा समय

एक अकेला दुकानदार हर समय Counter पर नहीं बैठ सकता। कभी गोदाम से माल निकालना होता है, कभी थोक बाज़ार जाना होता है, तो कभी दोपहर में 15 मिनट के लिए भोजन करने अंदर जाना पड़ता है।

खुदरा बाज़ार के 80% Scams ठीक उसी समय होते हैं जब मालिक Counter पर नहीं होता! ठग दुकान के बाहर खड़े होकर देखते हैं कि जैसे ही मालिक हटा और कोई नया लड़का या कारीगर Counter पर बैठा, वे तुरंत शिकार बनाने पहुँच जाते हैं।

Case Study

राशन स्टोर वाले बंसीलाल जी के लड़के की ₹3,800 की भूल

बंसीलाल जी दोपहर में माल का चालान बनाने गोदाम के अंदर गए थे। Counter पर 19 साल का नया लड़का राहुल बैठा था। तभी एक सूट-बूट वाला युवक Counter पर आया और जल्दी-जल्दी ₹3,800 का महंगा घी, तेल और बादाम पैक करवाया।

उसने अपने Phone में हरा Tick दिखाया और बोला, *"भैया, Payment हो गया। बंसीलाल जी मुझे जानते हैं, जल्दी सामान रिक्शे में रखवाओ।"* राहुल ने झिझकते हुए कहा, *"भैया Soundbox तो बोला नहीं।"* युवक ने डांटते हुए कहा, *"अरे तुम नए लड़के हो क्या? रोज़ बंसीलाल जी को सामान का पैसा Online भेजता हूँ! बाहर बारिश हो रही है, जल्दी करो!"*

राहुल डांट के डर से सहम गया और सामान दे दिया। जब बंसीलाल जी बाहर आए और Phone देखा, तो खाते में ₹1 भी नहीं आया था। युवक ने Fake UPI App का हरा Tick दिखाया था।

> **सीधी बात:** Staff को डांटने से पहले उसे साफ़ नियम सिखाएँ — ग्राहक लाख गुस्सा दिखाए या रौब झाड़े, जब तक Soundbox न बोले, सामान Counter से बाहर नहीं जाएगा।

Counter Staff के लिए 3 सख्त नियम (Counter SOP)

अपनी दुकान के हर लड़के और कारीगर को ये 3 नियम याद करवा दें:

📌 दुकान Staff के 3 अटूट नियम

नियम 1 **No Screen Trust:** ग्राहक के Phone की Screen पर दिखने वाले हरे Tick को कभी भी असली Payment का सबूत न मानें। केवल दुकान के Soundbox की आवाज़ या गल्ले के Phone पर Bank SMS का ही भरोसा करें।

नियम 2 **Zero Cash Refund:** ग्राहक कहे कि "गलती से ₹500 की जगह ₹2,500 भेज दिए, ₹2,000 Cash वापस दे दो", तो बिना मालिक की मौजूदगी के ₹1 भी Cash गल्ले से बाहर नहीं निकालना है।

नियम 3 **Standee Vigilance:** अगर कोई अनजान व्यक्ति QR Standee के पास खड़ा रहे, उसे छुए या हाथ लगाए, तो तुरंत Standee को Check करें कि उस पर कोई दूसरा स्टीकर तो नहीं चिपकाया गया।

मालिक की गैर-मौजूदगी में ठगी का चक्र

1 **मालिक के हटने का इंतज़ार**
ठग दुकान के आसपास खड़ा रहकर देखता है कि कब मालिक भोजन करने या गोदाम गया।

↓ **नए लड़के पर दबाव बनाना**

2 **रौब और जल्दबाज़ी का नाटक**

वह कहता है कि "मैं मालिक को जानता हूँ, रोज़ यहीं से सामान लेता हूँ, मुझे जल्दी सामान दो।"

↓ Fake Screen लहराना

3 **हरा Tick दिखाकर डांटना**

लड़का अगर रुकने को कहे, तो ठग उस पर गुस्सा दिखाकर उसे डराने की कोशिश करता है।

↓ Staff ट्रेनिंग से बचाव

4 **Staff का दृढ़ जवाब**

लड़का शांत रहकर सीधे कहता है — "मालिक का सख्त आदेश है, बिना Soundbox बोले सामान नहीं निकलेगा।"

Counter का सीन: रौब झाड़ने वाला ग्राहक और होशियार लड़का

Counter पर बातचीत (Simulation)

रौब की चाल

ग्राहक (रौब झाड़ते हुए): "अरे छोटे! ये ले ₹2,800 का Payment हो गया, Screen देख हरा निशान। जल्दी डिब्बा गाड़ी में रख, तेरे सेठ जी मुझे अच्छी तरह जानते हैं!"

होशियार Staff (विनम्र लेकिन दृढ़ होकर): "भैया जी, आप सेठ जी को जानते होंगे, बहुत अच्छी बात है। लेकिन सेठ जी का सख्त आदेश है — जब तक Soundbox नहीं बोलेगा या गल्ले के Phone में Message नहीं आएगा, सामान Counter से बाहर नहीं जाएगा।"

ग्राहक (आँखें तरेरते हुए): "तू मुझे सिखाएगा? अभी सेठ जी को Phone लगाता हूँ, तेरी नौकरी चली जाएगी!"

होशियार Staff: "बिल्कुल भैया जी, आप सेठ जी को Phone लगा लीजिए। वो अंदर गोदाम में ही हैं, मैं भी उन्हें आवाज़ दे देता हूँ।"

सच्चाई का नियम: मालिक का नाम सुनते ही ठग तुरंत सामान छोड़कर वहाँ से भाग निकलेगा।

⚡ 5-सेकंड COUNTER डिसीजन

सुनहरा Staff नियम

> *"दुकान मालिक बाहर, Staff होशियार! ग्राहक लाख रौब झाड़े या डांटे, जब तक Soundbox नहीं बोलेगा, Counter से सामान बाहर नहीं जाएगा।"*

💡 **Official RBI Rule: Staff को क्या सिखाना ज़रूरी है**

सीधा नियम: दुकान के हर Staff, लड़के और कारीगर को स्पष्ट सिखाएँ — "सेठ जी से जान-पहचान" या "बारिश हो रही है, जल्दी करो" के दबाव में बिना Soundbox की आवाज़ सुने सामान कभी Counter से बाहर न जाने दें।

🌐 Official Portal: `rbikehtahai.rbi.org.in` • Google Search: `RBI Kehta Hai Digital Safeguards`

दुकानदार क्या करें और क्या न करें

✅ क्या करें (सुरक्षित तरीके)

• Counter छोड़ने से पहले Staff को साफ़ समझाएँ कि Soundbox बोले बिना सामान न दे।

• Counter के पास 'Zero Cash Refund' का पोस्टर या नोटिस लगा कर रखें।

• Staff को सिखाएं कि ग्राहक के रौब या गुस्से में आकर कभी नियम न तोड़े।

• विवाद की स्थिति में तुरंत मालिक को Phone लगाने या बुलाने का नियम रखें।

❌ क्या न करें (खतरनाक गलतियाँ)

• नए लड़के को बिना डिजिटल सुरक्षा सिखाए सीधे Counter पर न बैठाएँ।

• ग्राहक के Phone पर हरा Tick देखकर सामान देने की छूट Staff को कभी न दें।

• Staff को मालिक की अनुमति के बिना Cash Refund करने की इजाज़त न दें।

• Soundbox को बंद करके या बिना आवाज़ के Counter पर न छोड़ें।

Official Sources (पक्के स्रोत):

1. Reserve Bank of India (RBI Kehta Hai): `rbikehtahai.rbi.org.in`
2. National Payments Corporation of India (NPCI): `npci.org.in`
3. UPI Safety Campaign (NPCI): `upichalega.com`

4. National Cyber Crime Reporting Portal:
`cybercrime.gov.in`

अध्याय 9 • EMERGENCY ACTION और COMPLAINT

Fraud हो जाए तो क्या करें और Complaint कैसे करें

पहले 2 घंटे का Golden Action, Bank में तुरंत सूचना, सबूत जुटाना और Official Portal पर Report दर्ज करने का तरीका।

ठगी के बाद का पहला घंटा: डरने के बजाय तुरंत एक्शन लें

सावधानी रखने के बावजूद, कभी न कभी शाम की भारी भीड़, किसी नए लड़के की भूल या चालाक ठग की बातों में आकर नुकसान हो सकता है।

लेकिन अगर आपकी दुकान पर Fake Screenshot, Cash Refund या गलत लेन-देन से धोखा हो जाए, तो सिर पकड़ कर बैठने से ₹1 भी वापस नहीं आएगा। Online Fraud में पहले **2 घंटे का समय (Golden Hours)** सबसे महत्वपूर्ण होता है।

Case Study

रेडीमेड गारमेंट्स वाले सुधीर जी की समझदारी: ₹18,000 की रिकवरी

सुधीर जी की दुकान से एक ठग ने शादी के बहाने ₹18,000 की शेरवानी और कुर्ते लिए और Fake Payment Screen दिखाकर रफूचक्कर हो गया। 15 मिनट बाद जब सुधीर जी ने App Check किया, तो पैसे नहीं आए थे।

सुधीर जी ने समय नहीं गंवाया। उन्होंने तुरंत दुकान के CCTV से ठग का चेहरा निकाला, Fake Screen में दिखा Number नोट किया, सीधे अपने Bank की Official Helpline पर Call करके Fraud Transaction की शिकायत दर्ज कराई और `cybercrime.gov.in` पर Online Report कर दी।

त्वरित शिकायत के कारण Cyber Crime सेल ने 45 मिनट के भीतर ठग के उस Bank खाते को होल्ड (Freeze) करवा दिया जहाँ पैसे ट्रांसफर किए जा रहे थे। 15 दिन की कानूनी प्रक्रिया के बाद सुधीर जी को उनका पूरा पैसा वापस मिल गया!

> **सीधी बात:** पहले 2 घंटे में की गई त्वरित शिकायत ही आपके पैसे को ATM से निकलने से पहले फ्रीज करवा सकती है।

पहले 2 घंटे का 4-Step Golden Action Plan

धोखाधड़ी का पता चलते ही बिना 1 मिनट गंवाए ये 4 कदम उठाएँ:

1 Bank को तुरंत सूचित करना

अपने Bank की Official Helpline पर सीधे Call करें। उन्हें Transaction का समय, रकम और Fake लेन-देन की पूरी जानकारी देकर Fraud Dispute दर्ज करवाएँ।

↓ सारे सबूत एक जगह सुरक्षित करना

2 सबूत (Evidence) तैयार रखना

ग्राहक द्वारा दिखाई गई Screen का Photo, दुकान का CCTV फुटेज, 12 अंकों का UTR Number और लेन-देन का सही समय डायरी में लिख लें।

↓ सरकारी Portal पर Online Report

3 Cyber Crime Portal पर शिकायत

सीधे `cybercrime.gov.in` खोलें। 'Register a Complaint' में जाकर 'Financial Fraud' चुनें और सारी जानकारी दर्ज करें।

↓ Merchant App में Dispute Raise करना

4 Merchant App में Dispute दर्ज करना

Paytm for Business, Google Pay Business या PhonePe Business के Help सेक्शन में जाएँ और उस लेन-देन को Fraud मार्क करें।

सुरक्षित सम्पर्क नियम (Safe Contact Protocol)

किसी भी समस्या के समय Google Search पर दिख रहे अनजान Numbers पर कभी Call न करें। हमेशा यह 3-Step सुरक्षित रास्ता अपनाएँ:

1. **सीधे Official Website खोलें**
   Browser के Address Bar में सीधे Bank का Official URL या `cybercrime.gov.in` टाइप करें। किसी Ad या Link पर Click न करें।

2. **'Contact Us' या 'Helpline' सेक्शन पर जाएँ**
   Website के मुख्य मेन्यू में मौजूद Official 'Contact Us' पेज पर ही जाएँ।

3. **जाँचा हुआ रास्ता ही चुनें**
   Official Website से ही जाँचा हुआ रास्ता लेकर अपनी शिकायत दर्ज करवाएँ।

⚡ **5-सेकंड COUNTER डिसीजन**

सुनहरा Complaint नियम

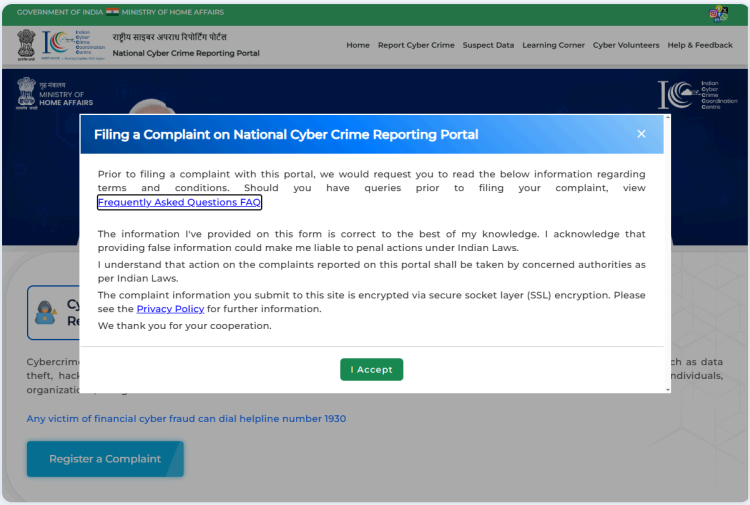
> *"डरने या पछताने से ₹1 भी वापस नहीं आएगा! पहले 2 घंटे के भीतर Bank और cybercrime.gov.in पर की गई शिकायत ही ठग के खाते को फ्रीज करवा सकती है।"*

Official Portal: Filing a Complaint on Cyber Crime Portal

National Cyber Crime Reporting Portal पर शिकायत दर्ज करने का Official पेज:

National Cyber Crime Reporting Portal (Official)

Government of India



जाँचने के 3 मुख्य बिंदु:

1. **Official Website:** हमेशा सीधे `cybercrime.gov.in` टाइप करके खोलें। किसी अनजान SMS या Link से न जाएं।
2. **Terms & Instructions:** Portal पर शिकायत दर्ज करने से पहले नियमों को ध्यान से पढ़ें और सही जानकारी ही भरें।
3. **Safe Helpline Access:** किसी भी सहायता के लिए हमेशा Portal के Official Helpline सेक्शन का ही उपयोग करें।

🔍 सरकारी वेबसाइट याद न हो तो Google पर क्या Search करें?

Google Search में सीधे लिखें: `National Cyber Crime Portal Complaint`

• **Ad / Sponsored छोड़ें:** Search परिणाम में ऊपर दिखने वाले 'Ad' या 'Sponsored' लिंक पर कभी Click न करें।

• **सरकारी पता चेक करें:** अंत में हमेशा `.gov.in` ही देखें (जैसे `cybercrime.gov.in`)।

• **Official Contact:** पोर्टल पर पहुँचकर केवल 'Contact Us' पेज से ही जाँचा हुआ नंबर लें।

दुकानदार क्या करें और क्या न करें

✅ क्या करें (सुरक्षित तरीके)

• Fraud होते ही पहले 2 घंटे के भीतर Bank और Cyber Crime Portal पर शिकायत करें।

• दुकान के CCTV फुटेज, लेन-देन का UTR Number और समय संभाल कर रखें।

• अपने Merchant App के Support में जाकर तुरंत Dispute Raise करें।

• पुलिस में शिकायत दर्ज करते समय सभी डिजिटल सबूतों की कॉपी साथ ले जाएँ।

❌ क्या न करें (खतरनाक गलतियाँ)

• Fraud होने के बाद "चलो जाने दो, छोटा नुकसान है" सोचकर शिकायत न छोड़ें।

• Google Search पर Customer Care Number खोजकर अनजान लोगों को Call न करें।

• शिकायत दर्ज करने के नाम पर किसी को अपना UPI PIN या OTP कभी न दें।

• सबूत जुटाए बिना सीधे सोशल मीडिया पर कोई अधूरी जानकारी पोस्ट न करें।

Official Sources (पक्के स्रोत):

1. National Cyber Crime Reporting Portal: `cybercrime.gov.in`
2. Reserve Bank of India (RBI Kehta Hai): `rbi.org.in`
3. National Payments Corporation of India (NPCI):

`npci.org.in`

4. Telecom Department (Sanchar Saathi):
`sancharsaathi.gov.in`

अध्याय 10 • MASTER SAFETY CHECKLIST

दुकानदार Daily Safety Checklist

गल्ले के पास चिपकाने लायक पूरी सुरक्षा Checklist: सुबह की शुरुआत से लेकर रात को दुकान बढ़ाने तक का सुरक्षा मंत्र।

गल्ले का रक्षा कवच: 10 सेकंड की दैनिक आदत

यह पूरी किताब का सबसे महत्वपूर्ण और व्यावहारिक अध्याय है। व्यापार में सबसे बड़ा नुकसान सामान चोरी होने से नहीं, बल्कि Counter पर 5 सेकंड की लापरवाही से होता है।

इस Checklist को अपनी दुकान के Counter के शीशे पर, गल्ले के पास या डायरी के पहले पन्ने पर चिपका लें। रोज़ सुबह दुकान खोलते ही और शाम को दुकान बढ़ाते समय इन नियमों को दोहराएँ।

Case Study

किराना स्टोर वाले लक्ष्मीनारायण जी का 100% सुरक्षित गल्ला

लक्ष्मीनारायण जी ने अपनी किराना दुकान के Counter पर एक छोटा सा पोस्टर लगाया हुआ है: *"यहाँ केवल Soundbox बोलने या Phone में SMS आने पर ही सामान दिया जाता है।"*

वे रोज़ सुबह दुकान खोलते ही अपने QR Standee पर उँगली फेरते हैं, Soundbox की बैटरी Check करते हैं और अपने लड़के को याद दिलाते हैं कि बिना आवाज़ के सामान नहीं देना है। 3 साल में उनकी दुकान पर दर्जनों ठगों ने Fake Screenshot और Overpayment की चाल चलने की कोशिश की, लेकिन लक्ष्मीनारायण जी की दुकान से एक नया पैसा भी नहीं ठग सके।

> **सीधी बात:** नियम पहले दिन से कड़े रखें। जो ग्राहक सच में पैसे देता है वह कभी बुरा नहीं मानता, और जो ठग होता है वह आपकी दुकान की तरफ मुड़ता भी नहीं।

🌞 1. सुबह दुकान खोलते समय (Morning Routine)

दुकान का ताला खोलते ही सबसे पहले ये 4 काम करें:

📋 सुबह की 4 जरूरी जाँचें

जाँच 1 **QR Standee Finger Check:** QR Code पर उँगली फेरकर देखें कि किसी ने रात में उसके ऊपर कोई दूसरा Sticker तो नहीं चिपका दिया।

जाँच 2 **Soundbox की बैटरी और आवाज़:** Soundbox चालू करें, बैटरी का स्तर देखें और आवाज़ को पर्याप्त रूप से तेज़ रखें ताकि बाज़ार के शोर में भी साफ सुनाई दे।

जाँच 3 **₹1 का Test Payment:** अपने खुद के Mobile से ₹1 Scan करें। जैसे ही Soundbox स्पष्ट आवाज़ में बोले, समझें कि सिस्टम 100% चालू है।

जाँच 4 **Staff की ब्रीफिंग:** Counter पर बैठने वाले लड़के को याद दिलाएँ कि बिना Soundbox सुने किसी को सामान हाथ में नहीं देना।

🏪 2. दिनभर Counter पर (Business Hours Rules)

ग्राहकों की भीड़ और लेन-देन के समय ये 5 नियम पत्थर की लकीर हैं:

📌 Counter के 5 सुनहरे नियम

नियम 1 **No Screen Trust:** ग्राहक के Phone की Screen पर दिखने वाले हरे Tick को कभी असली Payment का सबूत न मानें।

नियम 2 **12-अंकों का UTR मिलान:** Soundbox शांत रहे तो ग्राहक से 12 अंकों का UPI UTR Number मांगकर अपने Merchant App में मिलाएँ।

नियम 3 **Zero Cash Refund:** "गलती से ज़्यादा पैसे चले गए" के बहाने पर गल्ले से ₹1 भी Cash वापस न दें। Reversal सीधे उसी खाते में होगा।

नियम 4 **No PIN for Receiving:** पैसे लेने के लिए कभी UPI PIN न डालें। आने वाली Collect Request को तुरंत Decline करें।

नियम 5 **No Barcode for Orders:** अनजान Call पर बड़ा Order देखकर WhatsApp पर आया Barcode कभी Scan न करें और न ही AnyDesk Download करें।

🌙 3. रात को दुकान बढ़ाते समय (Closing Routine)

दुकान बंद करने से पहले 2 मिनट का यह हिसाब रोज़ मिलाएँ:

🌙 रात का हिसाब और सुरक्षा

नियम 1 **हिसाब का मिलान:** Merchant App की 'Daily Settlements' में जाकर दिन भर की कुल डिजिटल बिक्री का अपने गल्ले के Cash और बिक्री Register से मिलान करें।

नियम 2 **Standee को अंदर सुरक्षित रखना:** QR Standee और Soundbox को दुकान के बाहर या Counter पर लावारिस न छोड़ें। उन्हें दुकान के अंदर ताले में रखकर ही घर जाएँ।

⚡ 5-सेकंड COUNTER डिसीजन

सुनहरा Master नियम

> *"रोज़ की छोटी सी सावधानी, पूरे जीवन की कमाई की सुरक्षा! सतर्क दुकानदार ही सबसे सफल और चिंतामुक्त व्यापारी है।"*

Official Safety Habit: Daily Settlement का नियम

सीधा नियम: रोज़ रात को दुकान बढ़ाते समय अपने Merchant App की 'Daily Settlements' में जाकर कुल डिजिटल बिक्री का मिलान अपने Register से करें। किसी भी गड़बड़ी पर उसी रात अपने Bank को सूचित करें ताकि 24 घंटे के भीतर विवाद दर्ज हो सके।

Official Portal: `rbikehtahai.rbi.org.in` • Google Search: `RBI Kehta Hai Safety Guidelines`

दुकानदार क्या करें और क्या न करें

✅ क्या करें (सुरक्षित तरीके)

- इस Checklist का प्रिंट निकाल कर Counter के शीशे पर लगाएँ।
- सुबह की Finger Check और ₹1 Test Payment का नियम रोज़ अपनाएँ।
- रात को दुकान बढ़ाते समय Merchant App की बिक्री का मिलान करें।
- Staff को हर हफ्ते डिजिटल सुरक्षा के 3 नियम याद दिलाएँ।

❌ क्या न करें (खतरनाक गलतियाँ)

- ग्राहक की हड़बड़ी या गुस्से में आकर कभी नियमों से समझौता न करें।
- बिना Soundbox बोले या Bank SMS आए कभी सामान न दें।
- गल्ले से कभी ₹1 भी Cash Refund न करें।
- QR Standee को रात में दुकान के बाहर लावारिस न छोड़ें।

Official Sources (पक्के स्रोत):

1. Reserve Bank of India (RBI Kehta Hai): `rbikehtahai.rbi.org.in`
2. National Payments Corporation of India (NPCI): `npci.org.in`
3. UPI Safety Campaign (NPCI): `upichalega.com`
4. National Cyber Crime Reporting Portal: `cybercrime.gov.in`

शब्दावली • MERCHANT SAFETY GLOSSARY

दुकानदारी के ज़रूरी Digital शब्द

12-Digit UTR Number (यूपीआई रेफरेंस नंबर)
हर असली UPI Payment का 12 अंकों का पक्का सबूत। अगर ग्राहक कहे "पैसे कट गए", तो अपने Merchant App में उसका UTR Number मिलाकर पक्का करें।

Spoof App (नकली पेमेंट ऐप)
ठगों द्वारा बनाए गए Fake Apps जो बिल्कुल Paytm, PhonePe या GPay जैसी हरी टिक वाली नकली Receipt बना देते हैं, लेकिन Bank खाते में ₹1 भी नहीं आता।

QR Sticker Swap (क्यूआर स्टिकर बदलना)
दुकान के Counter पर रखे असली QR Standee के ऊपर ठग का अपना QR Sticker चुपचाप चिपका देना, ताकि ग्राहक का पैसा ठग के खाते में जाए।

Overpayment Scam (ज़्यादा पैसे का नाटक)
₹500 के सामान के बदले Fake SMS में ₹5,000 दिखाकर दुकानदार से ₹4,500 नकद (Cash) वापस ठग लेना।

Collect Request (पैसे काटने वाला अनुरोध)
सामने वाले के द्वारा भेजा गया Payment Request। इसे Accept करके UPI PIN डालते ही पैसा आने के बजाय दुकानदार के खाते से कट जाता है।

Merchant Soundbox (साउंडबॉक्स स्पीकर)

दुकान का स्पीकर जो Bank खाते में पैसा आने पर ही बोलता है। इसके शांत रहने पर सिर्फ Business App और Bank SMS पर ही भरोसा करें।

Official Sender ID (बैंक SMS की पहचान)

असली Bank का SMS हमेशा 6 अक्षरों के Official ID (जैसे AD-HDFCBK, VK-SBIINB) से आता है, किसी साधारण 10 अंकों के Mobile Number से नहीं।

Merchant Digital Safety Pledge

गल्ले की सुरक्षा के 4 अटूट नियम

हर दुकानदार और Staff को ये 4 बातें पक्की याद रखनी हैं:

1. **ना आवाज़, ना App में Entry = नो सामान:**
   ग्राहक के Phone की Receipt देखकर कभी सामान न दें।

2. **Zero Cash-Back नियम:**
   गलती से ज़्यादा पैसे आने के नाटक पर कभी नकद वापस न दें।

3. **सुबह उँगली से QR जाँच:**
   दुकान खोलते ही अपना QR Standee जांचें कि ऊपर कोई Sticker तो नहीं चिपका।

4. **पैसा लेने के लिए PIN नहीं:**
   Advance Order या Refund के नाम पर कभी UPI PIN न डालें।

✓ 10 आसान अध्याय | ✓ Staff ट्रेनिंग Rules | ✓ Counter Print Checklist

सुरक्षित संपर्क नियम: किसी भी Payment विवाद या Fraud में मदद के लिए हमेशा अपने Bank या Cyber Crime Portal की Official Website खोलकर Contact Us सेक्शन से ही असली Number निकालें।

Merchant Cyber Safety Awareness Series • 2026 Edition

Mobile Pocket Format (120mm × 190mm)