

ZARZĄDZENIE Nr 120/6/2018

Burmistrza Prudnika

z dnia 26 marca 2018 r.

w sprawie przyjęcia „Instrukcji przyjmowania wpłat bezgotówkowych na stanowisku obsługi kasowej w Urzędzie Miejskim w Prudniku”

Na podstawie art. 10 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2018 r., poz. 395, 398) Burmistrz Prudnika zarządza, co następuje:

§ 1. Wprowadzam „Instrukcję przyjmowania wpłat bezgotówkowych na stanowisku obsługi kasowej Urzędu Miejskiego w Prudniku”, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Za bezpośrednie przestrzeganie postanowień instrukcji odpowiedzialnym jest pracownik ds. obsługi kasowej.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierza się Skarbnikowi Gminy

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


BURMISTRZ
mgr inż. Franciszek Fejdyt

**Załącznik do Zarządzenia Nr 120/6/2018
Burmistrza Prudnika
z dnia 26 marca 2018 r.**

**INSTRUKCJA
PRZYJMOWANIA WPLĄT BEZGOTÓWKOWYCH NA STANOWISKU
OBSŁUGI KASOWEJ**

I. objaśnienia i zasady ogólne.

1. Ilekroć w niniejszej instrukcji jest mowa o:

- a) wpłacie bezgotówkowej - oznacza to operację wniesienia opłaty za pomocą karty płatniczej,
- b) interesancie - oznacza to osobę załatwiającą sprawę, która jest zobowiązana do wniesienia opłaty,
- c) pracownikowi - oznacza to pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Prudniku na stanowisku kasjera, pełniącą funkcję kasjera lub osobę zastępującą,
- d) karcie płatniczej - rozumie się przez to każdy instrument płatniczy akceptowany przez terminal,
- e) Terminalu POS - oznacza to urządzenie elektroniczne dostarczone przez First Data umożliwiające akceptację kart płatniczych, innych instrumentów płatniczych lub świadczenie usług,
- f) First Data - rozumie się przez to First Data Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Al. Jerozolimskie 92, 00-807 Warszawa,
- g) Obsługa Klienta - oznacza infolinię dostępną 24 h na dobę siedem dni w tygodniu pod numerem + 48 22 515 30 05.

2. W Urzędzie Miejskim w Prudniku na stanowisku obsługi kasowej wprowadza się możliwość zapłaty podatków i opłat oraz niepodatkowych należności budżetowych, stanowiących dochód budżetu Gminy, za pomocą kart płatniczych.

3. Wpłaty bezgotówkowe, o których mowa w ust 1, obsługiwane są przez pracownika ds. obsługi kasowej lub osobę zastępującą na zasadach wynikających z niniejszej instrukcji.

4. Pracownik upoważniony do przyjmowania wpłat bezgotówkowych podpisuje oświadczenie stanowiące załącznik do „Instrukcji przyjmowania wpłat bezgotówkowych na stanowisku obsługi kasowej w Urzędzie Miejskim w Prudniku”.

II. Przyjmowanie wpłat.

1. Pracownik przyjmując wpłatę w kasie Urzędu Miejskiego może zaproponować poza opłatą gotówkową realizowaną w kasie dokonanie płatności kartą płatniczą przy użyciu terminala płatniczego, informując, że do takiej płatności nie dolicza się opłaty manipulacyjnej.

2. Potwierdzenie transakcji z terminala kasjer lub osoba zastępująca drukuje w dwóch egzemplarzach w dniu dokonania transakcji:

- a) pierwszy - pozostaje w Urzędzie i dołącza się go pod wyciąg bankowy w dniu przekazania środków z płatności bezgotówkowych na rachunek bankowy Gminy Prudnik.
- b) drugi egzemplarz potwierdzenia przekazywany jest interesantowi.

III. Obowiązki pracownika przyjmującego wpłaty przy użyciu kart płatniczych.

1. Wpłaty bezgotówkowe mogą być dokonywane przy użyciu kart płatniczych ważnych na całym świecie lub na terenie Polski i w terminie ważności określonym na karcie. Nie wolno przyjmować kart wydanych poza Polską, a ważnych tylko na terenie państwa wskazanego na karcie.

2. Pracownik zanim przeprowadzi transakcję kartą płatniczą, obowiązany jest dokonać każdorazowej weryfikacji karty, która polega na sprawdzeniu:

a) daty ważności karty,

b) czy dana karta nie nosi widocznych śladów podrobienia lub przerobienia,

c) czy karta nie jest uszkodzona, pęknięta, przecięta, złamana, czy ogólny widok karty nie budzi wątpliwości,

d) czy na karcie widnieje poprawne logo Organizacji płatniczej,

e) czy hologram (jeśli jest umieszczony na karcie) ma wzór właściwy dla systemu, efekt trójwymiarowy, daje kolorowe refleksy świetlne, a jego krawędź nie daje się zacześcić paznokciem,

f) czy na karcie jest zapis w ultrafiolecie,

g) czy na karcie występuje mikrodruk - cztery cyfry wydrukowane nad lub pod numerem karty (jeśli figurują na karcie) są zgodne z pierwszymi czterema cyframi numeru karty płatniczej,

h) czy na karcie występuje oryginalny pasek na podpis i numer CVC2.

3. W przypadku stwierdzenia niezgodności w którejkolwiek z powyższych sytuacji, należy wstrzymać się od dalszej realizacji transakcji i nie oddając karty posiadaczowi skontaktować się z Centrum Obsługi Klienta First Data.

4. Do realizacji płatności mogą być przyjęte jedynie karty podpisane przez posiadacza karty, jeżeli karta posiada miejsce na podpis. Jeżeli karta nie jest podpisana, należy poprosić posiadacza karty o jej podpisanie, a tożsamość zweryfikować na podstawie dokumentu tożsamości.

5. Podpis posiadacza karty złożony na rachunku obciążeniowym musi być zgodny ze wzorem podpisu na karcie (nie w przypadku, w którym transakcja jest weryfikowana numerem PIN). W przypadku jakichkolwiek wątpliwości co do podpisu, należy

sprawdzić dokument tożsamości posiadacza karty lub skontaktować się z Obsługą Klienta First Data.

6. W przypadku, gdy płatność kartą jest weryfikowana poprzez wpisanie numeru PIN przez interesanta, pracownik jest zobowiązany udostępnić terminal w taki sposób, aby numer PIN mógł zostać wprowadzony w sposób poufny.

7. Wszelkie czynności sprawdzające należy wykonać przed wystąpieniem o autoryzację.

8. Powyższe sposoby weryfikacji karty przez pracownika nie obowiązują przy płatnościach zbliżeniowych w sytuacji, gdy pracownikowi celem dokonania transakcji, nie jest wręczana karta przez użytkownika.

IV. Zasady bezpiecznego używania terminalu.

1. Pracownik jest zobowiązany i jednocześnie uprawniony do udzielenia użytkownikowi karty odmowy przyjęcia zapłaty dokonywanej kartą w sytuacji:

- a) otrzymania negatywnej odpowiedzi autoryzacyjnej,
- b) braku możliwości uzyskania autoryzacji transakcji,
- c) niezgodności podpisu złożonego na rachunku obciążeniowym z podpisem na karcie płatniczej,
- d) odmowy posiadacza karty okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość w sytuacji, gdy zaistniała wątpliwość co do jego tożsamości,
- e) stwierdzenia posługiwania się kartą płatniczą przez osobę nieuprawnioną.

2. Pracownik obsługujący transakcję zobowiązany jest do przyjmowania zapłaty kartą płatniczą w uzasadnionym na wysokość kwoty transakcji.

3. Pracownik obsługujący transakcję jest zobowiązany zatrzymać i zniszczyć (przeciąć) kartę (karty) płatniczą w obecności jej posiadacza w przypadkach:

- a) nieważności karty,
- b) zastrzeżenia karty płatniczej,
- c) niezgodności podpisu złożonego na rachunku obciążeniowym z podpisem na karcie płatniczej, jeśli posiadacz karty nie jest w stanie rozwiać wątpliwości pracownika,
- d) posługiwania się kartą płatniczą przez osobę nieuprawnioną,
- e) otrzymania polecenia zatrzymania karty płatniczej z First Data. Po przecięciu karty płatniczej pracownik jest zobowiązany odesłać przeciętą kartę do First Data listem polecającym za potwierdzeniem odbioru.

4. Przy realizacji transakcji kartami płatniczymi należy przestrzegać poniższej zasady:

- a) Jeżeli podczas przeprowadzania transakcji zachowanie interesanta wzbudza jakiegokolwiek podejrzenia lub stwarza zagrożenie, należy skontaktować się

telefonicznie z Obsługą Klienta First Data podając hasło „kod 10” oznaczające niebezpieczeństwo i brak możliwości jawnego przekazywania informacji.

5. Przy realizacji transakcji z terminala POS należy porównać numer karty wytłoczony lub wydrukowany na karcie, z niezamaskowaną częścią numeru na rachunku z terminala POS. Jeśli niezamaskowana część numeru karty z rachunku jest niezgodna z numerem na koncie, należy skontaktować się z First Data.

V. Zwroty.

1. Zwrot kwoty zapłaconej przy użyciu karty dokonuje się po złożeniu pisemnego wniosku przez interesanta (podstawą zwrotu zapłaconej kwoty jest konieczność dołączenia przez interesanta potwierdzenia wpłaty z terminala), wraz z dyspozycją zwrotu potwierdzoną przez pracownika merytorycznego, którego opłata dotyczy.

2. Przy każdej transakcji zwrotu pracownik obsługujący transakcje zobowiązany jest do wpisania na odwrocie przedstawionego przez posiadacza karty dowodu wpłaty słowa „Zwrot”, wysokość zwracanej kwoty i daty zwrotu.

VI. Zamknięcie dnia - rozliczenie terminala.

1. Terminal POS dokonuje zamknięcia dnia automatycznie. Potwierdzeniem prawidłowego zamknięcia dnia na terminalu POS jest wydruk „Raport wysyłki”, zawierający saldo przekazane przez terminal płatniczy lub „Raport dnia” w przypadku braku transakcji. Obowiązkiem pracownika obsługującego terminal jest codzienne sprawdzenie, czy saldo na rozliczeniu z danego dnia jest zgodne z sumą dokonanych transakcji z poprzedniego dnia.

2. W przypadku, gdy zamknięcie dnia na terminalu POS nie dokonało się automatycznie, pracownik obsługujący transakcję zobowiązany jest następnego dnia do bezwłocznego dokonania próby ręcznego zamknięcia poprzez uruchomienie odpowiedniej funkcji administracyjnej na Terminalu POS. Jeśli próba ta okaże się bezskuteczna lub wydruk „Raport wysyłki” zakończy się napisem „Saldo nieuzgodnione”, osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do bezzwłocznego zgłoszenia tego faktu w formie telefonicznej do Obsługi Klienta First Data.

Załącznik do Instrukcji przyjmowania wpłat bezgotówkowych na stanowisku obsługi kasowej w Urzędzie Miejskim w Prudniku.

Imię i nazwisko:

Stanowisko:

O Ś W I A D C Z E N I E

Oświadczam, że zapoznałam się z treścią:

1. „Instrukcji przyjmowania wpłat bezgotówkowych na stanowisku obsługi kasowej w Urzędzie Miejskim w Prudniku”,
2. „Instrukcji obsługi terminala”,
3. Regulaminem stanowiącym załącznik nr 3 do umowy na świadczenie usług przyjmowania płatności w terminalach FIRST DATA przy użyciu instrumentów płatniczych.

Przyjmuję na siebie odpowiedzialność z tytułu przyjmowania wpłat bezgotówkowych za pomocą terminalu płatniczego.

Prudnik, dnia

Podpis pracownika