Załącznik nr 1

do Zarządzenia Prezydenta Miasta Świnoujście nr 349/2020 z dnia 3 czerwca 2020 r.

**Instrukcja** **przyjmowania wpłat bezgotówkowych na wyznaczonych stanowiskach**

**w komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta w Świnoujściu**

**§ 1**

**Objaśnienia i zasady ogólne**

Ilekroć w niniejszej instrukcji jest mowa o:

1. **wpłacie bezgotówkowej** – oznacza to operację wniesienia opłaty za pomocą karty płatniczej,
2. **karcie płatniczej** – oznacza to każdy instrument płatniczy akceptowany przez terminale,
3. **interesancie** – oznacza to osobę fizyczna, prawną oraz jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną załatwiającą sprawę i zobowiązaną do wniesienia opłaty,
4. **jednostce** - oznacza to Urząd Miasta Świnoujście,
5. **kierowniku jednostki** – oznacza to Prezydenta Miasta Świnoujście,
6. **pracowniku** – oznacza to pracownika Urzędu Miasta Świnoujście upoważnionego do przyjmowania wpłat bezgotówkowych,
7. **komórka organizacyjna** – wydział merytoryczny, w którym interesant dokonuje płatności za czynność urzędową,
8. **terminalu POS** – urządzenie elektroniczne lub zestaw urządzeń umożliwiających akceptację kart płatniczych, innych instrumentów płatniczych lub świadczeń usług,
9. **umowie –** rozumie się przez to umowę nr BS.02.2017-001 z dnia 21 września 2017 r.

zawartą pomiędzy Gminą Miasto Świnoujście a Bankiem Polska Kasa Opieki SA w sprawie współpracy w zakresie obsługi i rozliczeń transakcji dokonywanych przy użyciu instrumentów płatniczych.

**§ 2**

1. Na wyznaczonych stanowiskach pracy uruchamia się możliwość wnoszenia opłat stanowiących dochody Gminy Miasta Świnoujście za pomocą kart płatniczych. Wykaz stanowisk pracy w poszczególnych komórkach organizacyjnych stanowi załącznik nr 1 do niniejszej instrukcji.
2. Wpłaty bezgotówkowe, o których mowa w ust. 1 obsługiwane są przez pracowników w wyznaczonych komórkach organizacyjnych na zasadach wynikających z niniejszej instrukcji oraz ogólnych warunków świadczenia usług.
3. Pracownicy komórek organizacyjnych obsługujących terminale płatnicze składają oświadczenie zgodnie z załącznikiem nr 2 do instrukcji w trzech egzemplarzach po jednym dla pracownika, Biura Kadr i Wydziału Księgowości.

**§ 3**

**Przyjmowanie wpłat i dokumentacja**

1. Pracownik w zależności od stanowiska, przyjmujący wpłatę bezgotówkową dokonaną przy użyciu karty płatniczej zobowiązany jest przedstawić interesantowi do wypełnienia dowód wpłaty bądź dokument zobowiązujący interesanta do wniesienia wpłaty.
2. Pracownik przyjmujący wpłatę bezgotówkową dokonaną przy użyciu karty płatniczej, drukuje potwierdzenie transakcji z terminala w dwóch egzemplarzach:
3. pierwszy dołącza pod dowód wpłaty lub dokument zobowiązujący do wniesienia wpłaty
4. drugi przekazuje interesantowi.
5. Potwierdzenia transakcji z terminala do momentu przekazania do Wydziału Księgowości należy zabezpieczyć przed zniszczeniem, kradzieżą i dostępem osób trzecich.
6. Dokumentację stanowisk do przyjmowania wpłat bezgotówkowych stanowią:
7. Wydruk – potwierdzenie transakcji terminala
8. Wydruk raportu transakcyjnego z terminala, z podaną liczbą i wartością zrealizowanych transakcji w danym okresie rozliczeniowym oraz kwota jaka zostanie rozliczona przez pracownika.

**§ 4**

**Obowiązki pracownika przyjmującego wpłaty przy użyciu kart płatniczych**

1. Wpłaty bezgotówkowe obsługiwane za pomocą terminali płatniczych mogą być dokonywane przy użyciu:
2. kart płatniczych

-system płatniczy VISA

-system płatniczy MASTERCARD

-system płatniczy DINERS CLUB

-system płatniczy DISCOVERY

1. instrumentów płatniczych nie opartych na karcie płatniczej

-system płatniczy BLIK

-aplikacji mobilnej Peo-Pay

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

1) daty ważności karty,

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

3) czy wytłoczone na karcie litery i cyfry, które powinny być umieszczone w jednej linii, nie są przemieszczone względem siebie,

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

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

6) czy na pasku wzoru podpisu nie widnieje słowo VOID, że karta jest ważna,

7) czy karta jest podpisana (jeśli posiada miejsce na podpis) oraz czy pasek wzoru podpisu nie nosi śladów usunięcia lub przerobienia podpisu, nie jest zatarty lub rozmazany, a krawędź paska nie daje się zaczepić paznokciem,

8) czy karta nie jest uszkodzona, pęknięta, przecięta, złamana, czy ogólny wygląd karty nie budzi wątpliwości,

3. Powyższe zasady określone w punkcie 2 nie dotyczą rozwiązań mobilnych – transakcji z zastosowaniem smartfona lub zegarka.

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

5. W przypadku kart, których interesant jest weryfikowany na podstawie podpisu złożonego odręcznie na wydruku z terminala, pracownik musi dokonać ze szczególna starannością porównania podobieństwa podpisu zamieszczonego na rewersie karty z podpisem jaki złożył interesant na wydruku z terminala.

6. Fakt stwierdzenia poprawności i autentyczności karty oraz zgodności podpisów, pracownik zobowiązany jest potwierdzić niezwłocznie po zakończeniu transakcji, pismem odręcznym, w górnej części oryginału wydruku. Podpis musi być złożony tak, aby nie zamazywać żadnych elementów graficznych wydruku.

7. Po otrzymaniu wydruku z terminala pracownik zobowiązany jest do porównania numeru karty z wydruku terminala z numerem umieszczonym na karcie płatniczej. Na kartach elektronicznych numer karty może nie być wydrukowany lub może być wydrukowana tylko jego część.

8. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek niezgodności lub wątpliwości co do autentyczności, transakcję należy bezwzględnie unieważnić, jednocześnie nie oddając karty interesantowi, postępując zgodnie z § 5 punktem 2 niniejszej instrukcji.

**§ 5**

**Zasady bezpiecznego używania terminala**

1. Pracownik może zatrzymać kartę w przypadku:
2. upływu terminu ważności karty;
3. zablokowania, w tym zastrzeżenia karty;
4. niezgodności podpisu posiadacza na karcie z podpisem na dowodzie opłaty;
5. stwierdzenia posługiwania się kartą przez osobę nieuprawnioną;
6. otrzymania od Agenta Rozliczeniowego polecenia zatrzymania karty;
7. W przypadku zatrzymania karty, pracownik zobowiązany jest natychmiast przekazać informację do Agenta Rozliczeniowego. Pracownik postępuje zgodnie z wytycznymi zawartymi w ogólnych warunkach świadczenia usług stanowiącym załącznik do umowy BS.02.2017-001 z dnia 21.09.2017 r. zawartej pomiędzy Gminą Miastem Świnoujście a Bankiem Polska Kasa Opieki SA w sprawie współpracy w zakresie obsługi i rozliczeń transakcji dokonywanych przy użyciu instrumentów płatniczych.
8. Na podstawie art. 59F ust. 1 Ustawy o usługach płatniczych w przypadku uzasadnionych wątpliwości pracownik może zażądać od osoby korzystającej z karty płatniczej identyfikującej osobę upoważnioną do jej używania, okazania dokumentu stwierdzającego jej tożsamość. Po pozytywnej weryfikacji pracownik przeprowadza transakcję, odnotowuje na odwrocie dowodu opłaty „zweryfikowano tożsamość”, wpisuje typ dokumentu(dowód osobisty, paszport) i czytelnie się pospisuje.
9. Jeżeli weryfikacja tożsamości posiadacza karty okaże się niemożliwa, pracownik powinien skontaktować się z Agentem Rozliczeniowym i podać hasło „kod 10”. W przypadku oddalenia się osoby posługującej się kartą i pozostawienia karty w jednostce, pracownika powinien powiadomić o tym fakcie Agenta Rozliczeniowego.
10. Odmowa realizacji transakcji przez pracownika może nastąpić w przypadku:
11. upływu terminu ważności karty,
12. zablokowania, w tym zastrzeżenia karty,
13. niezgodności podpisu Użytkownika na karcie z podpisem na dowodzie sprzedaży,
14. odmowy okazania przez Użytkownika dokumentu stwierdzającego tożsamość w przypadku, o którym mowa w art. 59f ust. 1 ustawy,
15. posługiwania się instrumentem płatniczym przez osobę nieuprawnioną,
16. braku możliwości uzyskania akceptacji transakcji płatniczej.
17. W przypadku transakcji zbliżeniowych komunikaty o nieważności karty i o zastrzeżeniu karty wyda terminal POS. W każdym innym przypadku pracownik jest zobowiązany do sprawdzenia karty.
18. Pracownik nie ponosi odpowiedzialności za:
19. płatności zbliżeniowe do kwoty określonej przez organizacje płatnicze bez konieczności potwierdzania numerem PIN,
20. płatności zbliżeniowe potwierdzone prawidłowym numerem PIN odbywające się bez okazywania karty;
21. płatności dokonane instrumentem płatniczym nie oparte na karcie płatniczej (np. BLIK)
22. Pracownik obsługujący terminal nie ma obowiązku zatrzymania karty w sytuacji zagrożenia jego życia lub zdrowia.

**§ 6**

**Zwroty**

1. Zwrotu kwoty zapłaconej przy użyciu karty dokonuje Wydział Księgowości po złożeniu pisemnego wniosku przez interesanta ubiegającego się o zwrot opłaty.
2. Podstawą zwrotu zapłaconej kwoty jest konieczność dołączenia przez interesanta potwierdzenia wpłaty z terminala wraz z dyspozycją zwrotu potwierdzoną przez naczelnika komórki organizacyjnej, którego oplata dotyczy.
3. Zwrotu dokonuje się przelewem na konto wskazane we wniosku.
4. Procedury zwrotu nie dokonuje się za pomocą terminala.

**§ 7**

**Rozliczenia transakcji terminala**

1. Po zakończeniu w danym dniu przyjmowania opłat za pomocą terminala, pracownik zobowiązany jest do wykonania procedury rozliczenia terminala poprzez ręczne zamkniecie dnia na terminalu oraz sprawdzenia poprawności raportu transakcyjnego
2. Raport transakcyjny jest poprawny, gdy:
3. dane „sumaryczne HOST” są zgodne z danymi „sumarycznie TERMINAL” ,
4. dane szczegółowe są zgodne z wydrukowanymi dowodami opłaty w danym dniu.
5. Naczelnicy i kierownicy wydziałów merytorycznych i komórek organizacyjnych wymienionych załączniku nr 1 niniejszej instrukcji lub wyznaczeni przez nich pracownicy przekazują raz dziennie do godz. 12:00 dnia następnego do Wydziału Księgowości:
6. raport transakcyjny z terminala,
7. kopie wydruków opłat dokonanych za pomocą terminala z danymi umożliwiającymi identyfikację należności (np. tytuł należności, seria i numer mandatu, okres jakiego dotyczy opłata),
8. zestawienie dzienne wpłat dokonanych kartą.
9. Zestawienie wpłat dokonanych kartą sporządzane jest codziennie przez pracownika wydziału merytorycznego i zawiera następujące elementy:
10. numer zestawienia,
11. dane pracownika sporządzającego zestawienie,
12. okres (dzień) za jaki zostało ono sporządzone,
13. chronologiczne zestawienie dokonanych operacji,
14. podpisy osób:
15. sporządzającej – pracownik wydziału merytorycznego,
16. sprawdzającej – naczelnik lub kierownik wydziału merytorycznego lub komórki organizacyjnej
17. odbierającej – pracownik Wydziału Księgowości prowadzący ewidencję danej opłaty
18. Zestawienie sporządza się dla każdego terminala osobno w dwóch egzemplarzach po jednym dla wydziału merytorycznego i Wydziału Księgowości.

Załącznik nr 1

do Instrukcji przyjmowania wpłat bezgotówkowych na wyznaczonych stanowiskach w komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta w Świnoujściu

Wykaz stanowisk pracy w poszczególnych wydziałach/komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta w Świnoujściu, realizujących wpłaty bezgotówkowe

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa komórki organizacyjnej | Stanowisko pracy | Miejsce użytkowania |
| 1. | Straż Miejska | -nakładanie mandatów karnych | Terminal mobilny |
|  |  |  |  |

Załącznik nr 2

do Instrukcji przyjmowania wpłat bezgotówkowych na wyznaczonych stanowiskach w komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta w Świnoujściu

Imię i nazwisko

Stanowisko

Komórka organizacyjna

**OŚWIADCZENIE**

Oświadczam, że zapoznałam(em) się z treścią:

1. „Instrukcji przyjmowania wpłat bezgotówkowych na wyznaczonych stanowiskach w komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta w Świnoujściu”
2. Ogólnych warunków świadczenia usług stanowiącym załącznik do umowy BS.02.2017-001 z dnia 21.09.2017 r. zawartej pomiędzy Gminą Miastem Świnoujście a Bankiem Polska Kasa Opieki SA w sprawie współpracy w zakresie obsługi i rozliczeń transakcji dokonywanych przy użyciu instrumentów płatniczych.

oraz zobowiązuję się przestrzegać zasad określonych w ww. dokumentach oraz oświadczam, że jestem świadom odpowiedzialności związanej przyjmowaniem opłat bezgotówkowych za pomocą terminali płatniczych oraz z tytułu powierzonych mi składników majątkowych.

Świnoujście, dnia…………………… ………………………………..

podpis pracownika