

Instrukcja przyjmowania wpłat bezgotówkowych za pomocą kart płatniczych w Urzędzie Miejskim w Kluczborku oraz u Inkasenta

§ 1. Objasnienia i zasady ogólne:

1. Ilekroć w niniejszej instrukcji jest mowa o:

- 1) **wpłacie bezgotówkowej** – oznacza to operację wniesienia opłaty za pomocą karty płatniczej,
- 2) **kliencie** – oznacza to osobę fizyczną załatwiającą sprawę, która jest zobowiązana do wniesienia opłaty,
- 3) **pracowniku** – oznacza to pracownika Urzędu Miejskiego w Kluczborku upoważnionego do przyjmowania wpłat bezgotówkowych,
- 4) **inkasencie** - jest to osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niemająca osobowości prawnej, obowiązana do pobierania od podatnika podatku.
- 5) **karcie płatniczej** – rozumie się przez to każdy instrument płatniczy akceptowany przez terminal,
- 6) **FDP** – oznacza wsparcie telefoniczne przez 7 dni w tygodniu 24 h na dobę pod numerem + 48 22 515 30 05,
- 7) **First Data** - rozumie się przez to First Data Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Al. Jerozolimskie 92, 00—807 Warszawa,
- 8) **umowie** – rozumie się przez to umowę zawartą między Gminą Kluczbork, First Data Polska S.A. w celu przyjmowania płatności przy użyciu instrumentów płatniczych wraz z załącznikami stanowiącymi integralną część umowy,
- 9) **Terminalu POS** – oznacza to urządzenie dostarczone przez First Data na mocy Umowy o współpracy, które służy przyjmowaniu płatności przy użyciu instrumentów płatniczych.

2. W Urzędzie Miejskim w Kluczborku wprowadza się możliwość zapłaty podatków i opłat oraz niepodatkowych należności budżetowych, stanowiących dochody budżetu Gminy Kluczbork za pomocą kart płatniczych.

3. U inkasentów wyznaczonych uchwałą Rady Miejskiej w Kluczborku w sprawie poboru podatków w drodze inkasa, poboru opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi wyznaczenia inkasentów oraz wynagrodzenia za inkaso wprowadza się możliwość zapłaty podatków i opłat za pomocą kart płatniczych.

4. Wpłaty bezgotówkowe przyjmowane będą przez wyznaczonych pracowników jak również Inkasentów na zasadach wynikających z niniejszej instrukcji.

5. Pracownicy podczas obsługi interesanta przy załatwianiu spraw merytorycznych zobowiązani są do informowania o możliwości dokonania zapłaty przy użyciu karty płatniczej.

6. Wszystkie transakcje (płatności) dokonywane są w walucie krajowej (PLN).

7. Inkasent zobowiązany do poboru podatków i opłat od podatnika może zaproponować dokonanie płatności kartą płatniczą przy użyciu terminala płatniczego.

8. Wykonanie płatności za pomocą karty płatniczej polega na zasileniu rachunku bankowego Gminy Kluczbork prowadzonego przez Bank PEKAO SA odpowiednio dla rodzaju płatności:

- 1) opłata za gospodarowanie odpadami komunalnym oraz podatki na rachunek bankowy o numerze 97 1240 3464 1111 0010 9053 4602
- 2) inne opłaty na rachunek bankowy o numerze 55 1240 1662 1111 0000 2655 9410

§ 2. Dokumentacja

1. Dokumentację stanowisk przyjmowania wpłat bezgotówkowych stanowią:

- 1) wydruk – potwierdzenie transakcji z terminala
- 2) wydruk raportu transakcyjnego z terminala, na którym widnieje liczba i wartość zrealizowanych transakcji w danym okresie rozliczeniowym oraz kwota, jaka zostanie rozliczona przez pracownika.

2. Pracownik oraz inkasent przyjmujący wpłatę bezgotówkową dokonaną przy użyciu karty płatniczej wydaje klientowi pokwitowanie z kwitariusza przychodowego.
3. Potwierdzenie transakcji z terminala pracownik oraz inkasent drukuje w dwóch egzemplarzach:
 - 1) pierwszy dołącza się poprzez zszyć pod wypełnioną kopię kwitu
 - 2) drugi przekazuje klientowi

§ 3. Obowiązki pracownika i inkasenta przyjmującego wpłaty przy użyciu kart płatniczych

1. Pracownik oraz inkasent zanim przeprowadzi transakcję kartą płatniczą, obowiązany jest dokonać każdorazowej weryfikacji karty, która polega na sprawdzeniu:
 - 1) daty ważności karty,
 - 2) czy dana karta nie nosi widocznych śladów podrabiania lub przerabiania,
 - 3) czy karta jest podpisana,
 - 4) czy karta nie jest uszkodzona, pęknięta, przecięta, złamana czy ogólny wygląd karty nie budzi wątpliwości,
 - 5) zgodność imienia i nazwiska z rodzajem płci,
2. Prawo do przyjmowania kart płatniczych mają jedynie pracownicy i inkasenci przeszkoleni przez First Data, zgodnie ze złożonym oświadczeniem o zapoznaniu się z Instrukcją obsługi terminala stanowiącym załącznik Nr 2 do Zarządzenia. W przypadku wyznaczenia nowych pracowników i inkasentów do obsługi Terminala POS, Urząd Miejski w Kluczborku jest zobowiązany wystąpić do First Data o ich przeszkolenie.
3. Pracownik merytoryczny i inkasent obsługujący terminal nie ma obowiązku zatrzymania karty w sytuacji zagrożenia jego życia lub zdrowia.
4. W przypadku, gdy płatność kartą jest weryfikowana poprzez wpisanie numeru PIN przez klienta, pracownik merytoryczny i inkasent jest zobowiązany udostępnić terminal w taki sposób, aby numer PIN mógł zostać wprowadzony w sposób poufny.
5. W przypadku kart, których klient jest weryfikowany na podstawie odpisu złożonego odręcznie na wydruku z terminala, pracownik musi dokonać ze szczególną starannością porównania podobieństwa podpisu zamieszczonego na rewersie karty z podpisem jaki złożył klient na wydruku z terminala.
6. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek niezgodności lub wątpliwości co do autentyczności, transakcje należy bezwzględnie unieważnić, jednocześnie nie oddając karty klientowi.
7. Pracownik i inkasent może zatrzymać kartę w przypadku:
 - 1) upływu terminu ważności karty,
 - 2) próby dokonania transakcji kartą uszkodzoną lub noszącą ślady jakichkolwiek zmian fizycznych,
 - 3) próby dokonania transakcji kartą zastrzeżoną lub zablokowaną,
 - 4) odmowy okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość,
 - 5) stwierdzenia próby posłużenia się kartą przez osobę do tego nieuprawnioną,
 - 6) niemożności uzyskania akceptacji dokonywanej transakcji.
 - 7) otrzymania od Agenta Rozliczeniowego komunikatu/polecenia o zastrzeżeniu karty lub zatrzymaniu karty,
 - 8) w innych uzasadnionych sytuacjach wskazanych przez obowiązujące przepisy prawa.

§ 4. Zwroty

1. Zwroty kwoty zapłaconej przy użyciu karty dokonuje Wydział Finansowy po złożeniu pisemnego wniosku przez klienta ubiegającego się o zwrot opłaty wraz z odcinkiem kwitariusza przychodowego oraz potwierdzeniem wpłaty z terminala. Pracownik dokonuje adnotacji o potwierdzeniu przyjęcia wpłaty i wpisuje datę przekazania wpłaty na rachunek bankowy Urzędu.
2. Procedury zwrotu nie dokonuje się za pomocą terminala.

§ 5. Zakończenie dnia - rozliczenie terminala

1. Po zakończeniu w danym dniu przyjmowania opłat za pomocą terminala, pracownik oraz inkasent zobowiązany jest do wykonania procedury rozliczenia terminala. Terminal POS dokonuje zamknięcia dnia automatycznie. Potwierdzeniem prawidłowego zamknięcia dnia na terminalu POS jest wydruk „Raport Wysyłki”.

2. W przypadku, gdy zamknięcie dnia na Terminalu POS nie dokonało się automatycznie, pracownik i inkasent obsługujący transakcje zobowiązany jest do bezzwłocznego dokonania próby ręcznego zamknięcia dnia poprzez uruchomienie odpowiedniej funkcji administracyjnej na Terminalu POS. Jeśli próba ta okaże się bezskuteczna lub wydruk „Raport Wysyłki” zakończony jest napisem „Salda nieuzgodnione”, osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do bezzwłocznego zgłoszenia tego faktu do FDP.
3. Pracownik merytoryczny przekazuje raz dziennie do Wydziału Finansowego następujące dokumenty z dnia poprzedniego:
 - 1) raporty transakcyjne z terminala : „Raport Dnia” oraz „Raport Wysyłki”
 - 2) kwitariusz przychodowy z dołączonymi wydrukami z terminala
4. Inkasent wyznaczony do przyjmowania wpłat bezgotówkowych przekazuje do Wydziału Finansowego w dniu rozliczenia się z poboru podatku/opłat w drodze inkasa następujące dokumenty:
 - 1) raporty transakcyjne z terminala: „Raport Dnia” oraz „Raport Wysyłki”
 - 2) kwitariusz przychodowy z dołączonymi wydrukami z terminala

§ 6. Postanowienia końcowe

1. Okresy przechowywania oraz określenie kategorii archiwalnych dowodów księgowych i innych dokumentów należy stosować zgodnie z ustawą z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości i Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych, ale które nie mogą być krótsze niż okres 60 miesięcy od daty transakcji, zgodnie z postanowieniami do umowy.

2. Rozliczenie należności z tytułu zrealizowanych transakcji, na właściwy rachunek bankowy Urzędu Miejskiego w Kluczborku następuje w najszybszym możliwym terminie, w oparciu o zapisy dotyczące wzajemnych zobowiązań i przepływów środków pieniężnych, zawarte w umowie na świadczenie usług przyjmowania płatności z terminalu First Data przy użyciu instrumentów płatniczych.

3. Operacje księgowane są w dniu przekazania środków z płatności bezgotówkowych na rachunek bankowy Urzędu Miejskiego w Kluczborku.