

ZARZĄDZENIE NR 31/2016

Starosty Rybnickiego

z dnia 11.07.2016 r.

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym ( t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 814 )

§ 1

Wprowadzam :

**„ Procedurę przyjmowania opłat związanych z dopuszczeniem pojazdów do ruchu i wydawaniem uprawnień do kierowania pojazdami „** , której treść stanowi załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuję pracowników pobierających opłaty do ścisłego stosowania i przestrzegania „ Procedury przyjmowania opłat związanych z dopuszczeniem pojazdów do ruchu i wydawaniem uprawnień do kierowania pojazdami „,

§ 3

Za nieprzestrzeganie „ Procedury przyjmowania opłat związanych z dopuszczeniem pojazdów do ruchu i wydawaniem uprawnień do kierowania pojazdami „, pracownicy ponoszą odpowiedzialność służbową .

§ 4

Wykonanie Zarządzenia powierzam koordynatorowi pracującemu w Referacie Komunikacji.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WICESTAROSTA  
dr Marek Profaska

## **PROCEDURA PRZYJMOWANIA OPŁAT ZWIĄZANYCH Z DOPUSZCZENIEM POJAZDÓW DO RUCHU I WYDAWANIEM UPRAWNIENÍ DO KIEROWANIA POJAZDAMI**

### **I. Płatność Kartą płatniczą .**

1. Prawo do przyjmowania Kart płatniczych w Referacie Komunikacji mają jedynie pracownicy przeszkoleni przez eCard lub PWPW. Nowi pracownicy wyznaczeni do obsługi Terminali POS zostaną przeszkoleni w oparciu o materiały dostarczone przez eCard lub PWPW.
2. Pracownik Referatu Komunikacji , przed przeprowadzeniem Transakcji, ma obowiązek dokonać każdorazowej weryfikacji Karty płatniczej, która polega na sprawdzeniu:
  - a) cech charakterystycznych dla danego systemu Kart płatniczych,
  - b) czy Karta płatnicza nie nosi widocznych śladów podrobienia lub przerobienia,
  - c) czy wytłoczone lub wydrukowane na Karcie płatniczej litery i cyfry, które powinny być umieszczone w jednej linii, nie są przemieszczone względem siebie,
  - d) czy cztery cyfry wydrukowane nad lub pod numerem Karty płatniczej (jeśli figurują na karcie) są zgodne z pierwszymi czterema cyframi numeru Karty płatniczej,
  - e) czy hologram (jeśli jest umieszczony na Karcie płatniczej) ma wzór właściwy dla systemu w którym wydano Kartę płatniczą, efekt trójwymiarowy, daje kolorowe refleksy świetlne i nie nosi śladów przerobienia lub podrobienia,
  - f) czy na pasku wzoru podpisu nie widnieje słowo VOID oznaczające, że Karta płatnicza jest nieważna,
  - g) czy Karta płatnicza jest podpisana oraz czy pasek wzoru podpisu nie nosi śladów usunięcia lub przerobienia podpisu, nie jest zatarty lub rozmazany i nie nosi śladów przerobienia lub podrobienia,
  - h) czy Karta płatnicza nie jest uszkodzona, pęknięta, przecięta, złamana, czy ogólny wygląd Karty płatniczej nie budzi wątpliwości,
  - i) czy karta jest podpisana.

W przypadku stwierdzenia niezgodności w którejkolwiek z wyżej wymienionych sytuacji, należy wstrzymać się od dalszej realizacji Transakcji i nie oddając Karty płatniczej posiadaczowi, skontaktować się z Centrum Obsługi, podając hasło „Kod 513”. Pracownik Centrum Obsługi zada kilka pytań dotyczących klienta oraz skontaktuje się z Wydawcą Karty płatniczej. Następnie przekaże instrukcje, co do dalszego postępowania.

Pracownik Referatu Komunikacji zobowiązany jest do porównania widniejącej na wydruku z Terminala POS części numeru Karty płatniczej z odpowiednią częścią numeru umieszczonego na Karcie płatniczej. W przypadku stwierdzenia niezgodności porównywanych numerów Transakcję należy bezwzględnie unieważnić (w przypadku uzyskania Autoryzacji dla Transakcji) i nie oddając Karty płatniczej posiadaczowi, skontaktować się z Centrum Obsługi, podając hasło „Kod 513” w celu otrzymania dalszych instrukcji.

4. W przypadku Kart płatniczych, których posiadacz weryfikowany jest na podstawie podpisu złożonego odręcznie na wydruku z Terminala POS, Pracownik Referatu Komunikacji ma obowiązek dokonać, ze szczególną starannością, porównania podobieństwa podpisu złożonego na wydruku z podpisem na pasku do podpisu Karty płatniczej.



W przypadku stwierdzenia niezgodności w porównywanych podpisach Transakcję należy unieważnić (także po uzyskaniu Autoryzacji dla Transakcji) i nie oddając Karty płatniczej posiadaczowi, skontaktować się z Centrum Obsługi, podając hasło „Kod 513” w celu otrzymania dalszych instrukcji.

**UWAGA!** Pracownik Referatu Komunikacji- poprzez złożenie czytelnego podpisu na oryginale rachunku z Terminala POS - stwierdza fakt poprawności i autentyczności karty oraz zgodność podpisów. Podpis powinien być złożony niezwłocznie po zrealizowaniu Transakcji, piśmem odręcznym, pełnym imieniem i nazwiskiem, w górnej części oryginału rachunku z Terminala POS, nad logo eCard. Podpis nie ma zamazywać żadnych elementów graficznych wydruku.

W przypadku:

- a) jakichkolwiek wątpliwości co do autentyczności Karty płatniczej lub autentyczności złożonego podpisu na wydruku z Terminala POS,
- b) podejrzanego lub nietypowego zachowania się osoby, która prezentuje Pracownikowi Referatu Komunikacji Kartę płatniczą, Pracownik Referatu Komunikacji nie oddając Karty płatniczej posiadaczowi, zobowiązany jest skontaktować się, z Centrum Obsługi, podając hasło „Kod 513” w celu otrzymania dalszych instrukcji.

5. Pracownik Referatu Komunikacji może żądać, aby posiadacz Karty płatniczej okazał mu dokument stwierdzający tożsamość w razie uzasadnionych wątpliwości co do jego tożsamości. Jeżeli weryfikacja tożsamości posiadacza Karty płatniczej okaże się niemożliwa, pracownik Referatu Komunikacji powinien skontaktować się z Centrum Obsługi, podając hasło „Kod 513” w celu otrzymania dalszych instrukcji.

6. Pracownik Referatu Komunikacji ma prawo i obowiązek odmówić przyjęcia zapłaty za pomocą Karty płatniczej w przypadku wystąpienia któregoś z następujących warunków:

- a) nieważności Karty płatniczej,
- b) zastrzeżenia Karty płatniczej,
- c) niezgodności podpisu złożonego na wydruku z Terminala POS z podpisem na pasku do podpisu Karty płatniczej,
- d) odmowy okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość przez posiadacza Karty płatniczej w przypadku określonym w ust. 1, albo stwierdzenia posługiwania się Kartą płatniczą przez osobę nieuprawnioną,
- e) niemożności uzyskania akceptacji dokonania operacji,
- f) stwierdzenia niezgodności podpisu złożonego na wydruku z Terminala POS z podpisem na pasku do podpisu Karty płatniczej,
- g) odmowy okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość przez posiadacza Karty płatniczej w przypadku określonym w ust. 1, albo stwierdzenia posługiwania się Kartą płatniczą przez osobę nieuprawnioną.

7. Pracownik Referatu Komunikacji ma prawo i obowiązek zatrzymać Kartę płatniczą jeśli:

- a) Terminal POS wyświetlił komunikat z poleceniem zatrzymania Karty płatniczej,
- b) pracownik Centrum Obsługi eCard wydał telefonicznie polecenie zatrzymania Karty płatniczej.

Jedynym wyjątkiem, który pozwala na odstąpienie od tego obowiązku, jest zagrożenie życia lub zdrowia. W tym przypadku osoba, która odstąpiła od zatrzymania karty, zobowiązana jest do dokonania opisu zdarzenia z podaniem w nim przyczyny niezatrzymania Karty płatniczej. Opis należy odesłać faksem lub pocztą do eCard na adres lub numer faksu.

8. Transakcje dokonane przy użyciu Terminala POS są automatycznie autoryzowane.

9. Z centrum autoryzacyjnego eCard można otrzymać jedną z następujących odpowiedzi:

- a) „TRANSAKCJA ZAAKCEPTOWANA” - poprawna akceptacja płatności, czyli uzyskanie kodu autoryzacji dla przeprowadzanej Transakcji,
- b) „TRANSAKCJA ODRZUCONA” lub „ODMOWA” - odmowa akceptacji Transakcji,

- c) „ZATRZYMAĆ KARTĘ” - żądanie zatrzymania Karty płatniczej,
- d) „KARTA NIEWAŻNA” - brak możliwości przeprowadzenia Transakcji,
- e) „NIEPRAWIDŁOWY PIN” - wprowadzono niewłaściwy kod PIN,
- f) „ZADZWOŃ DO CENTRUM” - żądanie kontaktu z Centrum Obsługi.

10. Znaczenie poszczególnych odpowiedzi autoryzacyjnych (odpowiednie komunikaty prezentowane są na wyświetlaczu Terminala POS oraz na wydrukach :

- a) autoryzacja Karty płatniczej oznacza uzyskanie zgody Wydawcy na przeprowadzenie danej Transakcji,
- b) odmowa akceptacji oznacza brak zgody Wydawcy na dokonanie Transakcji. Może się zdarzyć np., że klient nie posiada chwilowo wystarczającej kwoty na swoim koncie lub wartość Transakcji przekracza limit środków, którymi klient może dysponować za pomocą Karty płatniczej. Pojawi się wtedy napis „TRANSAKCJA ODRZUCONA”. Należy w takiej sytuacji w uprzejmy i dyskretny sposób wyjaśnić klientowi, że Wydawca Karty Płatniczej nie wydał zgody na dokonanie płatności tą Kartą płatniczą, zwrócić Kartę płatniczą klientowi i poprosić go o inną Kartę płatniczą, bądź gotówkę. W przypadku Transakcji realizowanych z użyciem kodu PIN, jeżeli klient wprowadził niewłaściwy PIN pojawi się napis: „NIEPRAWIDŁOWY PIN”. Należy wówczas powtórzyć Transakcję,
- c) żądanie zatrzymania Karty oznacza, że Wydawca Karty płatniczej po sprawdzeniu w swojej bazie danych wydaje dyspozycje zatrzymania Karty płatniczej. Należy wyjaśnić wówczas klientowi, że Wydawca zażądał zatrzymania Karty płatniczej i że to Wydawca, a nie okaziciel jest jej właścicielem. Szczegółowe wskazówki dla takiej sytuacji zawarte są w Regulaminie Akceptacji Kart Płatniczych.

11. W przypadku braku łączności Terminala POS z centrum autoryzacyjnym eCard (na wydruku pojawi się napis: TRANSAKCJA ODRZUCONA lub ODMOWA ) lub gdy na ekranie Terminala POS pojawi się hasło „ZADZWON DO CENTRUM OBLUGI”, pracownik Referatu Komunikacji zobowiązany jest do telefonicznego kontaktu z Centrum Obsługi eCard w celu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji.

12. O zwrot opłaty wniesionej Kartą płatniczą wpłacający występuje z wnioskiem do Starostwa Powiatowego w Rybniku. Wniosek Powinien zawierać : imię i nazwisko, datę wniesienia opłaty na rachunek starostwa, numer rachunku bankowego, na który należy dokonać zwrotu, kwotę zwrotu oraz uzasadnienie.

13. Wszystkie płatności dokonywane są w walucie krajowej.

## **II. Płatność online za pośrednictwem strony [www.info-car.pl](http://www.info-car.pl)**

1. W przypadku dołączenia do wniosku potwierdzenia dokonania wpłaty za pośrednictwem strony [www.info-car.pl](http://www.info-car.pl) pracownik Referatu Komunikacji wprowadza do SI POJAZD lub SI KIEROWCA kod znajdujący się na potwierdzeniu wpłaty.

2. Po sprawdzeniu prawidłowości dokonanej opłaty dokonuje jej odnotowania w SI POJAZD lub SI KIEROWCA.

## **III. Płatność w kasie starostwa**

1. Po dokonaniu czynności związanych z dopuszczeniem pojazdu do ruchu lub wydaniem uprawnień do kierowania pojazdami pracownik Referatu Komunikacji dokonuje wydruku polecenia wpłaty .

Po otrzymaniu potwierdzenia wpłaty należności w kasie, pracownik Referatu Komunikacji odnotowuje opłatę w SI POJAZD lub SI KIEROWCA , a potwierdzenie dołącza do akt sprawy.



W przypadku dołączenia do wniosku opłaty dokonanej w innej formie ( potwierdzenie dokonania przelewu, opłata w kasie dokonana przed złożeniem wniosku, pracownik Referatu Komunikacji jest zobowiązany sprawdzić prawidłowość opłaty i odnotować w SI POJAZD lub SI KIEROWCA przyjęcie odpowiedniej formy dokonania opłaty.

Za prawidłowe naliczenie i pobranie opłaty oraz odnotowanie jej w SI POJAZD lub SI KIEROWCA odpowiada pracownik Referatu Komunikacji prowadzący czynności związane z dopuszczeniem do ruchu pojazdu lub wydający zezwolenie do kierowania pojazdem.