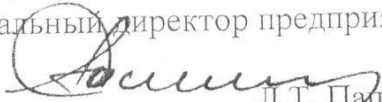


Коммунальное транспортное унитарное предприятие «Минсктранс»

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор предприятия


Л.Т. Папенюк
«07» 08 2017

ИНСТРУКЦИЯ
по обмену бесконтактных смарт-карт

2017 год

1. Общие положения

Настоящая инструкция определяет порядок обмена бесконтактной смарт-карты и восстановления проездных документов, записанных на бесконтактную смарт-карту, зарегистрированную в базе данных автоматизированной системы оплаты и контроля проезда.

АС ОКП – автоматизированная система оплаты и контроля проезда.

БСК «Минсктранс» (далее- карта) – пластиковая карта со встроенной микросхемой (антенна с чипом управления), содержащая приложение оператора АС ОКП (совокупность данных в электронном виде и используемых для оплаты проезда в пассажирском транспорте) и реализуемая пользователю при условии приобретения ПД и (или) ТТЕ.

БСК «Минсктранс» с проездными документами и (или) транспортными тарифными единицами (далее – БСК «Минсктранс» с ПД и (или) ТТЕ) – пластиковая карта со встроенной микросхемой, содержащая приложение оператора АС ОКП, а также проездные документы и (или) ТТЕ.

Номер карты – идентификационный номер, наносимый на обратную сторону БСК при изготовлении.

Информационный чек – документ, информирующий пассажира о записанном на БСК «Минсктранс» ПД (видах транспорта, периоде действия, стоимости) и (или) количестве ТТЕ и др.;

Фискальный чек – документ, удостоверяющий покупку БСК «Минсктранс» с ПД и (или) ТТЕ с помощью кассового аппарата, в котором указана стоимость, дата приобретения и номер кассового аппарата.

Механические повреждения – царапины, надломы, вмятины, трещины, принудительно удаленный ламинационный слой, отслоение ламинационного слоя по контуру карты, коробление, изменение номинальных размеров, потертости, расслоение, наличие липкого слоя на поверхности карты, наклеенный на поверхности карты скотч, бумага и т.д.; наличие химических повреждений (воздействие кислот, щелочей, растворителей и др.); излом карты, нарушения кромки, надломы.

Выпуск БСК «Минсктранс» осуществляется в отделе эмиссионной системы филиала «Агентство Минсктранс» государственного предприятия «Минсктранс» путем записи транспортного приложения на БСК «Минсктранс».

БСК «Минсктранс» являются бланками строгой отчетности и зарегистрированы в Государственном реестре бланков строгой отчетности Департамента государственных знаков Министерства финансов Республики Беларусь.

Учет и хранение БСК «Минсктранс» осуществляется в соответствии с Инструкцией о порядке использования и бухгалтерского учета бланков строгой отчетности, утвержденной постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 18.12.2008 № 196.

Выпущенные БСК «Минсктранс» хранятся на складе филиала «Агентство Минсктранс», выдаются в специализированные пункты продаж проездных документов, филиалы предприятия, а также организациям г. Минска по договорам встречных услуг.

БСК «Минсктранс» подлежит обмену в соответствии с разделом 3 настоящей инструкции.

В любом специализированном пункте продаж проездных документов по требованию пассажиров возвращается залоговая стоимость БСК «Минсктранс» при условии возврата карты, которая не имеет механических повреждений и читается POS-терминалом.

Залоговая стоимость БСК «Минсктранс» не возвращается при условии, если сдаваемая карта имеет механические повреждения.

2. Причины неработоспособности БСК «Минсктранс»

Механические повреждения БСК «Минсктранс» могут являться причиной нарушения целостности антенны карты и, как следствие, способствуют тому, что БСК «Минсктранс» становится неработоспособной.

В случае, когда микросхема карты перестает работать, БСК «Минсктранс» становится неработоспособной даже при отсутствии изменений ее внешнего вида.

3. Условия обмена БСК «Минсктранс»

Если при использовании БСК «Минсктранс» на информационном табло периферийных устройств (валидаторов и POS-терминалов) высвечивается надпись «ошибка чтения», «отказано», «не является ЭПД», то пассажиру для выяснения причины неработоспособности карты и ее обмена необходимо обратиться в пункт претензионной работы филиала «Агентство Минсктранс» по адресу: г. Минск, пр. Партизанский, 6 (гор.тел.246-98-71, 246-97-87) либо в пункты продаж проездных документов, утвержденные приказом филиала «Агентство Минсктранс» государственного предприятия «Минсктранс» и осуществляющие прием заявлений от пассажиров.

При обмене предъявленная пассажиром БСК «Минсктранс» изымается.

Вышедшая из строя БСК «Минсктранс», имеющая повреждения по вине пользователя, подлежит обмену с взиманием залоговой стоимости за выданную взамен рабочую карту. Проездной документ, записанный на нерабочей БСК «Минсктранс», может быть пополнен на карту пассажира, предъявленную в момент обмена БСК «Минсктранс».

Не имеющая видимых механических повреждений БСК «Минсктранс», номер которой стерт полностью или частично, подлежит обмену на новую БСК «Минсктранс» без взимания залоговой стоимости.

Замене подлежат карты, которые зарегистрированы в базе данных АС ОКП как БСК «Минсктранс».

В случае, когда на вышедшей из строя карте номер и штрих-код стерты и не представляется возможным их определить техническими средствами филиала «Агентство Минсктранс», предъявленная на обмен карта принимается по акту установленной формы (Приложение 1) для дальнейшей передачи в РУП «Криптотех» Гознака для проведения технической экспертизы с целью получения содержащейся на ней информации.

В случае обращения пассажира в адрес предприятия в связи с утратой (утерей, кражей и т.п.) (далее – утратой) БСК «Минсктранс» с ПД и (или) ТТЕ при

предъявлении им оригинала информационного чека о пополнении проездного документа и подтверждающего оплату проездного документа фискального чека (при его наличии), информация, записанная на утерянной БСК, записывается на новую БСК «Минсктранс» с оплатой ее залоговой стоимости либо на другую карту, предоставленную заявителем. Порядок восстановления проездного билета осуществляется в соответствии с разделом 5 настоящей инструкции.

Восстановление проездных документов осуществляется без взимания за них оплаты и указания стоимости в информационном чеке по специально созданному преискуранту в системе АС ОКП для ведения претензионной работы.

Сроки рассмотрения обращения пассажира по вопросу обмена БСК:

-при обращении в пункт претензионной работы:

в момент обращения при условии полной идентификации уникального номера карты или штрих-кода – по вопросу излома и неработоспособности БСК «Минсктранс», разделения тарифов на БСК «Минсктранс»;

до 5 рабочих дней – при отсутствии либо частичном отсутствии на БСК «Минсктранс» уникального номера.

-в пункт продаж проездных документов, осуществляющий прием заявлений:

до 5 рабочих дней – по вопросу излома и неработоспособности БСК «Минсктранс» при условии полной идентификации уникального номера карты или штрих-кода;

до 8 рабочих дней – при отсутствии либо частичном отсутствии на БСК «Минсктранс» уникального номера.

4. Порядок документооборота в пунктах продаж проездных документов, осуществляющих прием заявлений на обмен (восстановление) БСК «Минсктранс» с ПД и (или) ТТЕ

В пунктах продаж осуществляется прием заявлений (приложение 2) от пассажиров на обмен проездного документа по вопросу излома и неработоспособности БСК «Минсктранс».

Кассир филиала «Агентство Минсктранс», осуществляющий прием заявлений на обмен (восстановление) проездного документа, проверяет работоспособность БСК «Минсктранс» путем чтения ее на POS-терминале;

При наличии на БСК «Минсктранс» механических повреждений кассир предлагает пассажиру произвести оплату залоговой стоимости новой БСК «Минсктранс» либо предоставить свою БСК «Минсктранс» для дальнейшего восстановления проездного документа.

Кассир фиксирует информацию о принятой от заявителя неисправной и приобретенной БСК «Минсктранс» в журнале учета заявлений (приложение 3).

При закрытии смены кассир все документы по ведению претензионной работы передает сменному кассиру либо помещает в денежный ящик.

При заезде инкассаторов принятые заявления с приложенными БСК «Минсктранс» передаются инкассаторам филиала «Агентство Минсктранс» с отметкой в журнале учета заявлений под роспись и упакованные в папку.

По мере восстановления (проведения экспертизы) проездного документа закодированный проездной документ на БСК «Минсктранс» возвращается в киоск для дальнейшей выдачи заявителю в указанные в отрывном талоне сроки.

5. Порядок проведения экспертизы в пункте претензионной работы.

Работник филиала «Агентство Минсктранс», ответственный за обмен предъявленных гражданами БСК «Минсктранс», проверяет работоспособность БСК «Минсктранс» путем чтения его на POS-терминале.

В случае, когда предъявленная карта не читается POS-терминалом (баланс карты не распечатывается), необходимо:

по её номеру получить информацию из базы данных АС ОКП о том, что она действительно зарегистрирована как БСК «Минсктранс» и проверить наличие на ней действующих проездных документов;

обменять предъявленную БСК «Минсктранс» без механических повреждений на БСК «Минсктранс» без записанных проездных документов, если на нем не записаны действующие на момент проверки проездные документы, или обменять предъявленную БСК «Минсктранс» без механических повреждений на БСК «Минсктранс» с действующими записанными проездными документами, подтвержденными сведениями из базы данных АС ОКП.

При обмене БСК «Минсктранс», на которой записано определенное количество поездок (суток), запись проездного документа должна осуществляться на оставшееся количество поездок (суток) с сохранением даты окончания первоначально записанного тарифа.

В случае, если по предъявленной карте можно распечатать баланс на POS-терминале, карта подлежит обмену в тех случаях, если заявитель утверждает, что проездной документ на БСК «Минсктранс» не принимается для подтверждения оплаты валидаторами, а также, если баланс отражает ошибку программного обеспечения АС ОКП. При этом обмен осуществляется в соответствии с п. 5.2.2. настоящей инструкции.

В случае, если на предъявленной БСК «Минсктранс» записано несколько проездных документов, по требованию заявителя допускается их разделение на несколько БСК «Минсктранс». При этом возможна запись проездного документа на предоставленную заявителем карту, а также на новую БСК «Минсктранс» с взиманием ее залоговой стоимости.

В случае, если предъявленная БСК «Минсктранс» не читается POS-терминалом (баланс карты не распечатывается) и нет возможности по её номеру получить информацию из базы данных АС ОКП по причине того, что номер и штрих-код стерты, необходимо:

направить БСК «Минсктранс» на техническую экспертизу в РУП «Криптотех» Гознака;

если в результате проведения технической экспертизы номер микросхемы карты восстановлен, определить зарегистрированный в базе данных АС ОКП номер БСК «Минсктранс», соответствующий прочитанному номеру микросхемы карты, и осуществить обмен карты в соответствии с п.5.2.2. настоящей инструкции;

если техническая экспертиза не позволила определить номер микросхемы карты, сообщить предъявителю о невозможности проведения обмена карты.

Обмен предъявленных БСК «Минсктранс» оформляется актом установленной формы (Приложение 4), в котором указываются номера изъятых и выданных БСК «Минсктранс».

К оформленному акту прикладывается распечатанная из базы данных информация, подтверждающая отраженные в актах сведения, а также все чеки, напечатанные POS-терминалом в процессе обмена карты.

6. Порядок восстановления утраченной БСК «Минсктранс» с ПД и (или) ТТЕ

Основанием для восстановления утраченной БСК «Минсктранс» с ПД и (или) ТТЕ является информационный чек о пополнении проездного документа и подтверждающий оплату проездного документа фискальный чек (при его наличии), паспорт заявителя, а также письменное заявление-анкета установленной формы (Приложение 5) с обязательным указанием паспортных данных заявителя.

Выдача восстановленной БСК «Минсктранс» с ПД и (или) ТТЕ осуществляется по истечению двух рабочих дней, не включая день подачи заявления заявителем, после блокировки в АС ОКП утерянной карты.

Работник филиала «Агентство Минсктранс», ответственный за обмен БСК, незамедлительно после приема заявления-анкеты на восстановление утраченной БСК «Минсктранс» с ПД и (или) ТТЕ оформляет заявку на блокировку утраченной карты (Приложение 6), которая передается в процессинговый центр государственного предприятия «Минсктранс» для внесения карты в стоп-лист.

После окончания срока действия проездного документа, записанного на внесенной в стоп-лист БСК «Минсктранс», карта исключается из стоп-листа специалистами процессингового центра.

По согласованию с начальником отдела эмиссионной системы после включения утраченной карты в стоп-лист работник филиала «Агентство Минсктранс», ответственный за обмен БСК «Минсктранс», осуществляет восстановление утраченного проездного документа с оформлением акта установленной формы (Приложение 4). К акту прикладывается распечатанная из базы данных АС ОКП информация, подтверждающая факт включения утраченной карты в стоп-лист.

Предъявленный заявителем информационный чек о пополнении проездного документа и подтверждающий оплату проездного документа фискальный чек (при его наличии) на утраченную карту изымается и хранится с заявлением-анкетой (приложение 5).

При восстановлении БСК «Минсктранс» с ПД на определенное количество поездок (суток) или проездного документа, совмещенного с поездами городских линий БЖД, пополняется то количество поездок (суток), остаток которых отражен в базе данных АС ОКП после включения утерянной карты в стоп-лист, т.е. на момент оформления документов по восстановлению проездного документа. Запись проездного документа осуществляется на оставшееся количество поездок (суток) с сохранением даты окончания первоначально записанного тарифа.

С целью исключения случаев пользования утраченной картой из-за технических сбоев в работе валидаторов, не получивших данные стоп-листа, работники процессингового центра в течение срока действия проездного документа, записанного на включенной в стоп-лист карте, отслеживают транзакции списания.

При обнаружении таких случаев работниками процессингового центра обеспечивается повторная принудительная рассылка информации стоп-листа.

Прием документов по восстановлению утраченного проездного документа и его выдача осуществляется только ответственными за претензионную работу сотрудниками филиала «Агентство Минсктранс» по адресу: г. Минск, пр. Партизанский, 6

Услуга по восстановлению утерянного проездного документа на БСК производится на платной основе. Заявитель дополнительно производит оплату залоговой стоимости выдаваемой БСК.

Приложение 1

Государственное предприятие «Минсктранс»
 Филиал «Агентство Минсктранс»

АКТ № _____
приема БСК «Минсктранс»
для проведения экспертизы

г. Минск

«___» _____ 201__

Гражданин(ка) _____,
 проживающий (ая) по адресу _____
 предъявил(ла) неработающую БСК «Минсктранс» с целью её обмена на новую БСК
 «Минсктранс» с восстановлением тарифа _____.

Идентифицировать предъявленную БСК «Минсктранс» в автоматизированной
 системе оплаты и контроля проезда не представляется возможным, поскольку БСК
 «Минсктранс» не определяется на POS-терминале (не распечатывается баланс
 карты), а номер и штрих-код её стерты.

Для осуществления обмена предъявленной карты необходимо проведения
 экспертизы, в результате которой предприятие-изготовитель может определить
 номер микросхемы карты.

Предъявленная БСК «Минсктранс»:

- не имеет механические повреждения
- имеет механические повреждения

Карту принял оператор ЭВМ _____ (подпись) _____ (Ф.И.О.)

Я, _____ (Ф.И.О. предъявившего БСК «Минсктранс»), сдал(ла) БСК

«Минсктранс» на экспертизу.

Согласен(на) на получение сведений о результатах экспертизы по телефону

_____.

— (подпись предъявившего БСК)

По результатам экспертизы определено:

1. Номер микросхемы карты _____
2. Номер карты _____
3. Действующие тарифы на БСК «Минсктранс»: _____

Коммунальное транспортное унитарное предприятие «Минсктранс»
филиал «Агентство Минсктранс»

Заявление

на обмен БСК «Минсктранс» (восстановление проездного документа)

№ _____ от _____ 201__ г.

от _____
(Ф.И.О. заявителя)

Проживающего (ей) по адресу: _____

Паспортные данные: серия _____ № _____, кем
выдан _____

Телефон: _____

Причина обращения _____

Прошу принять на экспертизу БСК «Минсктранс» № _____

БСК «Минсктранс» имеет механические повреждения:

-да

-нет

Залоговая стоимость БСК «Минсктранс»:

-сохраняется

-утрачивается

Внесена залоговая стоимость за новую БСК «Минсктранс» № _____ в размере _____
руб., _____ коп.

Приложение (при наличии):

-информационный чек

-фискальный чек

-другая предъявленная рабочая БСК «Минсктранс» № _____.

Примечание:

1. залоговая стоимость БСК «Минсктранс» не сохраняется в случае обнаружения скрытых дефектов, послуживших выходу из строя по моей вине;

2. неисправная БСК «Минсктранс» при замене изымается;

3. сроки обмена проездного документа на БСК «Минсктранс» следующие:

1) в случае отсутствия либо частичного отсутствия на БСК «Минсктранс» уникального номера – 8 рабочих дней;

2) в иных случаях – 5 рабочих дней.

Подпись заявителя _____

Карту принял кассир Ф.И.О. _____ Подпись кассира _____

№ киоска _____, адрес киоска _____

Коммунальное транспортное унитарное предприятие «Минсктранс»
филиал «Агентство Минсктранс»

Отрывной талон к заявлению № _____ от _____ 201__ г

Принят на экспертизу от _____
(Ф.И.О. заявителя)

БСК «Минсктранс» № _____,

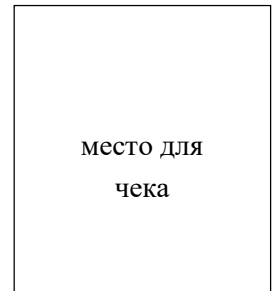
БСК «Минсктранс», на которую будет произведен обмен (восстановление) проездного документа
№ _____

Карту принял кассир Ф.И.О. _____ Подпись кассира _____

№ киоска _____, адрес киоска _____

Предварительная дата окончания экспертизы _____

По вопросу исполнения заявления Вы будете уведомлены дополнительно по указанному в вашем заявлении телефону. По возникающим вопросам обращаться по телефону: 246-98-88.



Коммунальное транспортное унитарное предприятие «Минсктранс»
филиал «Агентство Минсктранс»

АКТ № _____

обмена БСК «Минсктранс» (восстановления проездного документа)

г. Минск

« ___ » _____ 201_г.

По предъявленной БСК «Минсктранс» № _____ с использованием базы данных АС ОКП установлено:

1. Записанный (е) тариф(ы) при пополнении _____

2. Неиспользованный ресурс проездного документа сохраняется: _____

место для
чека

БСК «Минсктранс»: - не имеет механических повреждений
- имеет механические повреждения

Залоговая стоимость БСК «Минсктранс»: - сохраняется
- утрачивается

3. Причины неработоспособности БСК «Минсктранс»:

Тариф записан на:

- БСК «Минсктранс» № _____,

- другая рабочая БСК «Минсктранс» № _____,

предъявленная заявителем.

место для
чека

Оператор ЭВМ _____

(Подпись)

(ФИО)

Карту выдал кассир _____

(Подпись)

(ФИО)

№ киоска _____, адрес киоска _____

Заявитель _____

(Подпись)

(ФИО)

Государственное предприятие «Минсктранс»
 Филиал «Агентство Минсктранс»

АКТ № _____
обмена БСК «Минсктранс»
(восстановления, разделения баланса проездного документа)

г. Минск

«___» _____ 201__

Причина обращения владельца БСК «Минсктранс» с ПД и (или) ТТЕ:

По проездному документу _____ с
 использованием базы данных АС ОКП установлено:

1. Карты зарегистрирована в АСОКП

2. Записанный (е) тариф(ы) _____

3. Ресурс поездок _____

- сохраняется в количестве _____
 _____ поездок

- не ограничен (до конца срока действия
 проездного документа)

БСК «Минсктранс» - не имеет механические повреждения
 - имеет механические повреждения

Залоговая стоимость БСК «Минсктранс» - сохраняется
 - утрачивается

Заявителю _____,
 (ФИО заявителя)

проживающему по адресу: _____

тел. _____ осуществлен (о) _____

ранее приобретенного(ых) тарифа(ов).

Тариф(ы) записан(ы) на:

- выданную БСК «Минсктранс» № _____,

за которую получена залоговая стоимость БСК «Минсктранс» в размере
 _____ руб. _____ коп.

- другую рабочую БСК «Минсктранс» № _____,

- другую рабочую БСК «Минсктранс» № _____,
 предъявленную заявителем.

Стоимость оплаченных услуг составляет _____ руб. _____ коп.

Заявитель _____ (подпись) _____ (ФИО)

Акт составил оператор ЭВМ _____ (Подпись) _____ (ФИО)

место для
чека

место для
чека

Штамп предприятия

**Заявление-анкета на восстановление утерянной
БСК «Минсктранс» с проездным документом
№ _____ от «___» _____ 201__ г.**

ЗАЯВЛЕНИЕ-АНКЕТА ЗАПОЛНЯЕТСЯ ЗАЯВИТЕЛЕМ РАЗБОРЧИВО

АНКЕТА**1. Персональные данные заявителя**

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Паспортные данные (номер, когда и кем выдан): _____

Контактный тел. заявителя _____

Адрес электронной почты _____

Данные контактного лица (ФИО, № тел., кем приходится) _____

2. Место жительства (регистрации): Индекс: _ _ _ _ _

Область _____ Район _____

Город (поселок, деревня) _____

Улица (проспект, бульвар и т.п.) _____

Дом _ _ _ корпус _ _ квартира (комн.) _____ Дом.тел: _ _ _ _ _

Адрес фактического проживания (если совпадает с местом жительства – не заполнять)

Индекс: _ _ _ _ _ Область _____ Район _____

Город (поселок, деревня) _____

Улица (проспект, бульвар и т.п.) _____

Дом _ _ _ корпус _ _ квартира (комн.) _____ Дом.тел: _ _ _ _ _

3. Справочная информация

- МЕСТО ПОПОЛНЕНИЯ ПРОЕЗДНОГО ДОКУМЕНТА _____

- когда последний раз пользовались проездным документом _____

- каким маршрутом Вы наиболее часто пользуетесь _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу заблокировать проездной документ, записанный на БСК «Минсктранс» № _____, с последующим восстановлением проездного документа в связи _____.

Приложение: 1. Информационный чек - _____

2. Фискальный чек о пополнении проездного документа на БСК «Минсктранс» - _____

Обратная сторона заявления

место для
чека

место для
чека

Я, _____, подписывая заявление-анкету филиала «Агентство Минсктранс» государственного предприятия «Минсктранс» (далее - Филиал):

- 1) подтверждаю, что информация, содержащаяся в ней, достоверна;
- 2) предоставляю Филиалу право проверки предоставленной мною информации;
- 3) соглашаюсь, что восстановление утерянного проездного документа будет произведено по итогам прохождения соответствующих проверок;
- 4) соглашаюсь, что при оформлении документов на восстановление утерянного проездного документа будет производиться видео- и аудио-съемка;
- 5) в случае выяснения обстоятельств либо иных причин с участием правоохранительных органов обязуюсь явиться в строго указанное время;
- б) ознакомлен с порядком оплаты и стоимостью услуги, обязуюсь произвести плату за оказанные услуги.

« _____ » _____ 201__ г. _____ / _____ /

ЗАПОЛНЯЕТСЯ СПЕЦИАЛИСТАМИ ФИЛИАЛА

Отметка о решении: _____

Оператор ЭВМ _____ Подпись _____

Начальник ОЭС _____ Подпись _____

« _____ » _____ 201__ г.

Государственное предприятие «Минсктранс»
Филиал «Агентство Минсктранс»

ЗАЯВКА № _____
на блокировку БСК «Минсктранс»

г. Минск

« ____ » _____ 201 ____

В соответствии с заявлением гражданина(ки) _____
(Ф.И.О. заявителя)

БСК «Минсктранс» № _____ подлежит блокировке в АС

ОКП до _____.
(Дата окончания тарифа)

Начальник отдела эмиссионной системы _____
(Подпись) (Ф.И.О.)

