**Для предоставления клиентам в банке**

**ПАМЯТКА ДЕРЖАТЕЛЯ**

**«Единой цифровой карты жителя Рязанской области» (далее – ЕЦК)**

**Как использовать расчетное приложение ЕЦК?**

 Банковское платежное приложение ЕЦК (далее — расчетное приложение) — приложение (сервис), обеспечивающее проведение держателем ЕЦК операций по получению (пополнению) наличных денежных средств, по оплате товаров, работ и услуг с использованием ЕЦК (реквизитов ЕЦК) в национальной системе платежных карт (далее — НСПК), получение бонусов и скидок по программам лояльности у партнеров приложений (сервисов) ЕЦК; Расчетное приложение ЕЦК может использоваться в общественном транспорте для оплаты проезда, согласно установленным тарифам на 1 поездку.

 Сумма списывается с расчетного приложения ЕЦК при условии наличия не нем денежных средств.

 В случае несвоевременного пополнения баланса расчетного приложения ЕЦК, следующая попытка оплаты проезда приведет к попаданию ЕЦК в «стоп-лист».

 **Как вывести ЕЦК из стоп-листа?**

 Чтобы выйти из «стоп-листа», можно не ждать автоматического списания задолженности, а погасить ее в ручном режиме. Для вывода ЕЦК из стоп-листа необходимо пройти в личный кабинет пассажира по ссылке [https://bilet.nspk.ru/.](https://bilet.nspk.ru/) и погасить задолженность. Для проверки детализации списаний, а также времени совершения поездки необходимо зарегистрироваться в личном кабинете пассажира. Через 3 часа после успешного погашения задолженности ЕЦК будет выведена из «стоп-листа» и будет вновь доступна для оплаты проезда в общественном транспорте.

 Если держатель ЕЦК не может выйти из «стоп-листа» самостоятельно-необходимо обратиться в службу поддержки: Оператор ЕЦК: 8 800 250 56 59.

 Чтобы исключить попадание в «стоп-лист» необходимо пользоваться транспортным приложением.

**Что делать если прошло двойное списание денежных средств с расчетного приложения ЕЦК в общественном транспорте?**

В случае возникновения ситуации по двойному списанию денежных средств с расчетного приложения ЕЦК в общественном транспорте за не совершенные поездки необходимо обратится в службу информационной поддержки Оператора Цифрового сервиса ЕЦК- 8 800 250 56 59 для проведения работы с перевозчиком и принятия решения по возврату денежных средств.

 **Что делать если ЕЦК утеряна, поломана или бракована?**

 При утере, хищении, поломке или браке ЕЦК держатель ЕЦК незамедлительно уведомляет банк-эмитент о необходимости блокировки ЕЦК по телефону с использованием кодового слова, указываемого в заявлении.

При блокировке расчетного приложения, блокируются в том числе все остальные приложения на ЕЦК.

Телефоны службы поддержки:

* Банк: ПАО ВТБ 8 900 603 40 17,
* Оператор ЕЦК: 8 800 250 56 59.

 **Как использовать ЕЦК с тарифным планом «Электронной кошелек» в общественном транспорте?**

При использовании тарифного плана [«Электронный кошелек»](http://картаумка.рф/gloss/elektronnyiy-koshelek) денежные средства списываются с согласно установленным тарифам на 1 поездку.

 Транспортное приложение с тарифом «Электронный кошелек» позволяет расплачиваться не только за себя, но и за другого пассажира. В этом случае при повторном прикладывании к терминалу оплаты проезда, водитель (кондуктор) должен будет подтвердить данную операцию.

 Сумма пополнения для дальнейшего использования при оплате проезда в общественном транспорте — любая от одного рубля, но единовременно на электронном кошельке может находиться не более 3000 рублей.

 С полным перечнем точек пополнения можно ознакомится на сайте Оператора ЕЦК: [www.ецк-рзн.рф](http://www.ецк-рзн.рф/) или позвонить с службу поддержки Оператора ЕЦК: 8 800 250 56 59.

 Транспортное приложение ЕЦК с тарифным планом «Проездной билет» и «Электронный кошелек» может не использоваться и не пополнятся, в этом случае оплата проезда в общественном транспорте будет происходить с расчетного приложения согласно установленным тарифам на 1 поездку.

**Как использовать транспортное приложение ЕЦК с тарифным планом «Проездной билет» в общественном транспорте?**

 Перед использованием ЕЦК в общественном транспорте, необходимо произвести пополнение транспортного приложения любым удобным способом.

 Прямое пополнение (поездка возможна сразу, после пополнения).

 В этом случае, если пополнение произошло до 15го числа, то проездной записывается на текущий месяц; если пополнение было совершено 16го числа и позднее, то проездной записывается на следующий месяц.

 Отложенное пополнение (первая поездка возможна через 24 часа, после пополнение.

 В этом случае, если пополнение и прикладывание ЕЦК к терминалу водителя/кондуктора произошло до 15го числа, то проездной записывается на текущий месяц; если пополнение и прикладывание ЕЦК к терминалу водителя/кондуктора было совершено 16го числа и позднее, то проездной записывается на следующий месяц.

 Транспортное приложение с тарифом «Проездной билет» позволяет расплачиваться в общественном транспорте только за владельца ЕЦК.

 С полным перечнем точек пополнения можно ознакомится на сайте Оператора ЕЦК: [www.ецк-рзн.рф](http://www.ецк-рзн.рф/) или позвонить с службу поддержки Оператора ЕЦК: 8 800 250 56 59.

**Что делать, если пополнил карту ЕЦК по тарифу Электронный кошелек и после подтвердил право на льготный проезд?**

 Если Вы уже пополнили транспортное приложение на карте ЕЦК и получили документ, подтверждающий Вашу льготу, при пополнении карты нужный тариф отобразится автоматически. Если Вы не совершали поездок по карте, то средства, внесенные по тарифу Электронный кошелек можно перенести на проездной. Для этого Вам необходимо обратиться в службу клиентской поддержки по номеру телефону 8-800-250-56-59. Если Вы уже успели совершить поездки по Электронному кошельку, средства не пропадут, они перейдут в счет пополнения проездного билета на следующий месяц.

**Как пополнить одновременно транспортное приложение на карте ЕЦК на город и два проездных на пригород?**

Для того, чтобы пополнить транспортное приложение на карте ЕЦК по данным маршрутам, необходимо купить проездной типа «Город + Пригород», а после докупить еще проездной с типом «Пригород» (докупить можно только на автовокзале или на нашем сайте ецк-рзн.рф по клавише «Купить дополнительный проездной билет».

**Как сменить тарифный план транспортного приложения ЕЦК?**

Смена тарифного плана «Проездной билет» на «Электронный кошелек»:

Для этого необходимо зарегистрироваться в личном кабинете на сайте ецк-рзн.рф, выбрать в панели управления пункт «Мои карты» и добавить карту, внеся номер из под штрих-кода 16 цифр.

После этого необходимо нажать на кнопку «Проверить доступные тарифы» и выбрать нужный Вам тариф и пополнить транспортное приложение.

Для смены тарифа так же можно обратиться в службу клиентской поддержки по номеру телефона 8 (800) 250-56-59

**Изменения вступят в силу с 1 числа следующего месяца.**

 Смена тарифа «Электронный кошелек» на «Проездной билет» происходит автоматически при присвоении человеку льготы, ходить никуда не нужно.

 **Как сменить тарифный план с «Электронного кошелька» на «Проездной билет» для граждан?**

 Для этого необходимо пополнить транспортное приложение в любом пункте отложенного пополнения, в том числе и на сайте [www.ецк-рзн.рф.](http://www.ецк-рзн.рф/)

 При этом неиспользованный остаток (если он есть) с «электронного кошелька» будет перерасчитан автоматически и зачислен в счет суммы пополнения тарифного плана «Проездной билет» через месяц.

 Условия действующего тарифного плана: смена возможна **только с 1 числа** следующего месяца.

**Что произойдет с тарифным планом «Проездной билет» если не продлить льготу?**

 Если не продлить льготу вовремя, то «проездной билет» — «Льготный», «Студенческий», «Школьный» —на карте ЕЦК автоматически будет не доступен к пополнению до момента поступления информации о возобновлении права.

Если Вы являетесь школьником (являющимся членом малообеспеченной семьи или сиротой), то в случае неподтверждения и не продления льготы Ваше транспортное приложение будет не доступно к пополнению.

 Если Вы являетесь студентом (очной формы обучения, имеющим детей/являющимся членом многодетной неполной семьи, малообеспеченной семьи или сиротой), то в случае неподтверждения и не продления льготы Ваше транспортное приложение будет не доступно к пополнению.

 Временно, пока не подтверждена Ваша льгота, можно использовать ЕЦК как Электронной кошелек. Для этого необходимо зарегистрироваться в личном кабинете на сайте ецк-рзн.рф, выбрать в панели управления пункт «Мои карты» и добавить карту, внеся номер из под штрих-кода 16 цифр.

 После этого необходимо нажать на кнопку «Проверить доступные тарифы» и выбрать нужный Вам тариф и пополнить транспортное приложение. Для смены тарифа так же можно обратиться в службу клиентской поддержки по номеру телефона 8 (800) 250-56-59.

 После подтверждения права на льготный проезд на карте ЕЦК льгота при пополнении запишется автоматически.

 В период пока информация о льготе отсутствует, карту ЕЦК так же можно использовать для оплаты проезда с расчетного приложения.

 **Что произойдет с транспортной картой УмКА после получения ЕЦК?**

 Транспортная карта УмКа будет заблокирована!

 В случае наличия действующего и неизрасходованного транспортного ресурса Вы имеете право использовать транспортную карту УмКА до конца текущего месяца.

 Далее она будет автоматически заблокирована и недоступна к использованию в транспорте.

 После чего пополняется и используется транспортное приложение ЕЦК.

 **Какие акции, бонусы и скидки возможны при использовании ЕЦК?**

 ЕЦК дает возможность получать кешбэк, скидки, бонусы, баллы на товары, работы и услуги партнеров приложений (сервисов) ЕЦК («Привет, МИР!» и Социальная программа «ЗАБОТА» и др.) Для получения кешбэков, скидок, бонусов, баллов необходимо:

* + руководствоваться правилами программ лояльности партнеров приложений (сервисов) ЕЦК;
	+ предъявлять ЕЦК и производить оплату покупки, работы, услуги с ее помощью.

 **У какой категории граждан на оборотной стороне ЕЦК будет размещен логотип «Забота»?**

 Для льготных категорий граждан – получателей мер социальной поддержки на основании Закона Рязанской области от 21.12.2016г. №91-ОЗ «О мерах социальной поддержки Рязанской области» будет осуществляться запись на Единую цифровую карту жителя об участии держателя ЕЦК в социальной программе «Забота».

 Обратите внимание: что для категории граждан, НЕ включенных в перечень получателей мер социальной поддержки на основании Закона Рязанской области от 21.12.2016г. №91-ОЗ, Союз «ТПП Рязанской области» продолжит выдачу пластиковых карт «Забота» в МФЦ в установленном порядке.

**Куда обратиться в случае общих вопросов по ЕЦК и транспортному приложению?**

Получить ответы возможно:

Оператор Цифрового сервиса ЕЦК: 8 800 250 56 59

или заполнив обращение через [**форму обратной связи**](https://uco.orb.ru/faq/) на сайте Оператора Цифрового сервиса ЕЦК [www.ецкрзн.рф](http://www.ецк-рзн.рф/)

**Куда обратиться в случае вопросов по банковскому/расчетному приложению?** Получить ответы возможно:

Банк: ПАО ВТБ 8 900 603 40 17