**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?**

Согласно ПРАВИЛАМ ТРАНСПОРТНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ (СЕРВИСА) ИС ЕЦК в случае, если Перевозчик не произвел операцию открытия и закрытия каждого рейса, и при этом у Держателя в ИС ЕЦК произошло списание денежных средств с банковской части ЕЦК при наличии оплаченного Держателем в ИС ЕЦК Тарифного плана «Проездной Билет», Перевозчик несет самостоятельную ответственность перед Держателем в ИС ЕЦК в виде возврата денежных средств по заявлению Держателя в ИС ЕЦК в адрес Перевозчика.

В случае, если Перевозчик произвел списание денежных средств с банковской части ЕЦК Держателя в ИС ЕЦК два раза и больше за одну и ту же поезду, Перевозчик несет самостоятельную ответственность перед Держателем в ИС ЕЦК в виде возврата денежных средств по заявлению Держателя в ИС ЕЦК в адрес Перевозчика. В случае, если Перевозчик не выполняет п.6.1.14. настоящих Правит ТП, Оператор Цифрового сервиса ЕЦК не принимает Реестры транзакций к обработке и денежные средства Перевозчику не перечисляются.

 **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, для граждан без учета меры социальной поддержки?**

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 10000 рублей.

С полным перечнем точек пополнения можно ознакомится на сайте: Оператор ЕЦК: 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?**

Пополнение транспортного приложения для муниципальной льготной категории граждан, согласно [Решению Рязанской городской Думы от 27.06.2024 N 179-IV](https://xn--80aaa1bcl0aqk.xn--p1ai/good-companion/docs) с 01.08.2024 г. установлен новый тариф на пополнение с ограничением количества поездок, 50 или 90 в рамках одного календарного месяца.

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

1. 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.

1. 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: Оператор ЕЦК: www.ецк-рзн.рф или позвонить с службу поддержки: Оператора ЕЦК: 8 800 250 56 59

**Обратите внимание:** что в случае не пополнения транспортного приложения, денежные средства будут списываться с расчетного приложения, согласно установленным тарифам на 1 поездку.

**Где проверить количество оставшихся поездок на транспортном приложении ЕЦК?**

В случае, если сумма пополнения проездного билета с ограничением в 50 или 90 поездок, проверять информацию о количестве оставшихся поездок можно:

* при [пополнении](https://xn----itbhkrq3b.xn--p1ai/payment/) на сайте ецк-рзн.рф
* в [личном кабинете](https://xn----itbhkrq3b.xn--p1ai/my-account/) на сайте ецк-рзн.рф,
* на выданном при оплате проезда билете

**Что делать, если закончился лимит в 50 или 90 поездок?**

В случае использования в текущем месяце лимита поездок, купить еще раз проездной на этот же месяц невозможно. В таком гражданин осуществляет оплату проезда в размере установленной стоимости проезда наличными денежными средствами или банковской картой на общих основаниях, то есть по полной стоимости.

**Как использовать «Электронный кошелек» ЕЦК, для граждан с учетом меры социальной поддержки?**

С 1 сентября 2024 для граждан, относящихся к региональным и федеральным льготным категориям согласно 91-ОЗ и Постановления Правительства Рязанской области № 151 полностью изменится схема предоставления льготного проезда.

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

Пополнение тарифного плана производится на любую сумму, которую Вы планируете использовать для совершения поездок (возможный диапазон от 1 до 10000 рублей), списание происходит в размере 50% от установленной стоимости проезда транспортом общего пользования на территории Рязанской области.

Привязки к дате пополнения носителя нет. Пополнение производиться в любой день.

Прямое пополнение - поездка возможна сразу, после пополнения.

Отложенное пополнение - первая поездка возможна через 24 часа, после пополнения.

**Как работает расчетное приложение, при оплате проезда ЕЦК региональными льготниками?**

Все ЕЦК, первично изготовленные после 01.08.2025г., имеющие подтвержденную региональную льготу (50 % от стоимости разовой поездки), согласно Постановлению №151, используют расчетное приложение для оплаты проезда. Расчетное приложение позволяет автоматически списывать оплату по льготному тарифу за проезд, при пополненном банковском счете. Для этого необходимо воспользоваться любым банкоматом/терминалом. Благодаря расчетному приложению, пользователи могут легко контролировать свои расходы, просматривать историю платежей и управлять балансом карты через онлайн-кабинет банка.

Для регистрации поездки по расчетному приложению, ЕЦК необходимо прикладывать к терминалу для оплаты проезда и удерживать ее до печати билета. (минимум 3 секунды). При этом на терминале отобразится информация об успешной регистрации поездки.

По истечении срока действия региональной льготы оплата проезда будет происходить за полную стоимость согласно установленного тарифа за 1 поездку, если не будет присвоена никакая другая льгота.
 Все ЕЦК, изготовленные до 01.08.2025 г., имеющие подтвержденную региональную льготу (50 % от стоимости разовой поездки) и транспортное приложение которых никогда не пополнялось, будут переведены на использование ЕЦК по льготному тарифу с расчетного (банковского) приложения.

**Как получить электронный билет или фискальный чек за поездку, при использовании расчетного приложения ЕЦК?**

В случае, если на борту транспортного средства не выдали билет, его можно получить иным способом. Для получения билета за поездку, оплаченную банковской картой или смартфоном, необходимо:
зарегистрироваться в Личном кабинете пассажира на портале bilet.nspk.ru, привязать свою банковскую карту, пройдя процедуру аутентификации.
После этого вы сможете увидеть в системе любую поездку, совершенную с помощью системы транспортного предпроцессинга. Достаточно выбрать поездку, которая вас интересует, и открыть билет на экране смартфона или компьютера.

Для получения билета и проверки детализации по поездкам по расчетному приложению ЕЦК, зайдите на сайт ецк-рзн. рф нажмите раздел личный кабинет, далее "Регистрация", заполните поля для регистрации, следуя инструкции. После входа в личный кабинет, привяжите в разделе «Мои карты» ЕЦК, введя номер из-под штрих-кода. Детализация будет доступна после обновления данных (15:00, 22:00 и 03:00) Далее в разделе детализация выберите период (день, неделя, 1 месяц, 3 месяца). В таблице будет указана дата, время, наименование перевозчика, сумма остатка, списания и билет, нажмите на слово "билет". Для получения фискального чека перейдите на сайт ецк-рзн. рф и нажмите кнопку "получить чек", далее введите последние 4 цифры номера билета и серию билета полностью.

Также проверить детализацию и получить билет можно в личном кабинете пассажира НСПК необходимо:
зарегистрироваться в Личном кабинете пассажира на портале bilet.nspk.ru, привязать свою банковскую карту, пройдя процедуру аутентификации.
После этого вы сможете увидеть в системе любую поездку, совершенную с помощью системы транспортного предпроцессинга. Достаточно выбрать поездку, которая вас интересует, и открыть билет на экране смартфона или компьютера.

При оплате проезда бесконтактной банковской картой или смартфоном на терминалах, работающих с транспортной процессинговой платформой Национальной системы платежных карт (НСПК), используется технология отложенной авторизации. Это означает, что денежные средства списываются не моментально, а с некоторой задержкой. Смс-сообщение придет сразу после фактического списания денежных средств. При этом проезд считается разрешенным с момента возникновения на терминале надписи «Оплачено». Если у вас отключено СМС-информирование по карте, то информация придет в виде push-уведомления, высвечивающегося на экране смартфона. Информация о списании также появится в вашем мобильном- и интернет-банке в разделе с историей операций.

Платеж за одну из предыдущих поездок пользователя по каким-то причинам не был списан с расчетного счета банковской карты. Это может произойти как из-за технического сбоя при проведении платежной операции, так и из-за отрицательного баланса на карте пользователя. Обычно «зависшие» транзакции через определенное время повторно   проводятся. Проверьте детализацию оплаты проезда в личном кабинете пассажира.

После регистрации в личном кабинете, привяжите карту и детализация оплаты проезда будет доступна. В билете указана дата и время поездки, маршрут, дата оплаты (соответствует списанию с банковской карты).

График автоматической доавторизации разработан на сновании правил платежных систем, в которых есть ограничения на срок и количество попыток доавторизации. Кроме того, могут быть и ограничения на уровне Банка, выпустившего карту.

**Как работает транспортное приложение, при оплате проезда ЕЦК не льготной категорией граждан?**

Для не льготной категории граждан, ЕЦК, первично изготовленные после 01.08.2025 г., будут с тарифным планом «Электронный кошелек», то есть с активным транспортным приложением. Если после получение карты, гражданин подтвердит право на льготный проезд, то в случае не пополненного транспортного приложения, использование ЕЦК по льготному тарифу автоматически будет с расчетного (банковского) приложения.

Если транспортное приложение уже было пополнено, на момент присвоения льготы, то оплата проезда по льготному тарифа остается с использованием транспортного приложения.

**Какое приложение (расчетное или транспортное) будет применено при оплате проезда с использованием ЕЦК региональными льготниками, в случае перевыпуска карты?**

В случае перевыпуска карты при ее потере, поломке или браке, а также смене банка по желанию клиента, приложение не меняется. Пополнение перевыпущенной ЕЦК производится согласно ранее используемого приложения.

**Как сменить транспортное приложение ЕЦК на расчетное приложение ЕЦК?**

Владелец ЕЦК может самостоятельно узнать используемое им приложение   в личном кабинете. Для этого необходимо зарегистрироваться в личном кабинете на сайте ецк-рзн. рф, в разделе «Мои карты» добавить номер с оборотной стороны под штрих-кодом. В случае необходимости смены приложения, держатель ЕЦК должен в разделе «Мои карты», напротив карты ЕЦК нажать на кнопку «Проверить доступные тарифы», далее выбрать тариф «Льготный проезд по БК». Владелец ЕЦК также может сменить расчетное приложение на транспортное приложение. Для этого держатель ЕЦК выбирает в личном кабинете «Льготный электронный кошелек». Количество смен приложений не ограниченно. Изменение приложения вступит в силу через 24 часа.

**Как вернуть неиспользованные денежные средства, если владелиц изменил транспортное приложение ЕЦК на расчетное приложение ЕЦК?**

Для возврата оставшихся денежных средств с транспортного приложения, необходимо подать заявление в МФЦ.

В заявлении следует указать все необходимые данные: ФИО заявителя, номер льготного электронного кошелька, сумму к возврату, а также реквизиты банковского счета для перечисления средств.

С собой необходимо иметь:

паспорт (или другой документ, удостоверяющий личность),

СНИЛС или АДИ-РЕГ,

банковские реквизиты для перечисления денежных средств,

чек/квитанцию о последнем пополнении.

Сроки возврата составляют до 5 рабочих дней.

**Может ли региональный льготник оплатить проезд с использованием ЕЦК и расчетного приложения за двоих?**

Да, может. При этом первая поездка будет по льготному тарифу, а вторая поездка за полную стоимость согласно установленного тарифа.

**Почему может не пройти оплата проезда расчетным приложением ЕЦК?**

 При оплате расчетным приложением ЕЦК может не пройти оплата проезда в следующих случаях:

* карта находится в стоп-листе
* блокировка операций по карте со стороны банка-эмитента
* технические проблемы при выполнении запроса на списание средств (карту слишком быстро забрали или отвели от считывателя; механические повреждения карты; приложено несколько карт/устройств одновременно; истек срок действия карты)
* перевозчиком не совершены регламентные работы с терминалом (на конечной остановке не закрыт рейс, карта приложена к терминалу после открытия рейса слишком рано, менее чем через 1 минуту, оплата проезда уже зарегистрирована)
* Закончился срок действия региональной льготы

**Что делать, если пополнил карту ЕЦК по тарифу Электронный кошелек, для граждан без учета меры социальной поддержки 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 сменить тарифный план «Проездной билет» для льготных категорий граждан на «Электронный кошелек»?**

 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 в открывшемся поле.

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 тарифным планом «Электронный кошелек», для граждан с учетом мер социальной поддержки, если не продлить льготу?**

Если не продлить льготу вовремя, то транспортное приложение ЕЦК автоматически будет не доступно к пополнению до момента поступления информации о возобновлении права.

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

Временно, пока не подтверждена Ваша льгота, можно использовать ЕЦК с тарифным планом «Электронной кошелек» в общественном транспорте, для граждан без учета меры социальной поддержки, как обычный гражданин без льгот.

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 в открывшемся поле.

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

В этом случае, гражданин осуществляет оплату проезда в размере установленной стоимости разовой поездки, то есть по полной стоимости.

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

**Что делать, если транспортное приложение на ЕЦК перестало работать?**

Согласно Постановлению Правительства Рязанской области от 25.10.2022 N 380 (ред. от 23.04.2024) п.3.1. выпуск ЕЦК осуществляется банком-эмитентом ЕЦК на основании заявления заявителя о выпуске ЕЦК по форме, установленной банком-эмитентом.

Согласно п.3.11 Постановления Правительства Рязанской области от 25.10.2022 N 380 (ред. от 23.04.2024) выпуск, выдача, перевыпуск, прекращение действия, блокировка и обслуживание ЕЦК осуществляются банком-эмитентом с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о банках и банковской деятельности.

Согласно п.3.13 Постановления Правительства Рязанской области от 25.10.2022 N 380 (ред. от 23.04.2024) при выпуске ЕЦК транспортное приложение (сервис) должно обеспечивать возможность получения меры социальной поддержки в виде льготного проезда городским наземным электрическим транспортом общего пользования, автомобильным транспортом общего пользования городского и пригородного сообщения, а также автомобильным транспортом общего пользования междугородного сообщения по маршрутам, соединяющим административный центр муниципального района Рязанской области с населенными пунктами данного муниципального района, гражданами, имеющими право на данную меру в соответствии с законодательством Рязанской области. Согласно Постановления Правительства Рязанской области от 25.10.2022 N 380 (ред. от 23.04.2024) ответственность за выдачу работоспособной ЕЦК несет банк-эмитент.

 **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:

Телефоны службы поддержки:

* Банк: ПАО ВТБ 8 900 603 40 17.