

ПАМЯТКА ДЕРЖАТЕЛЯ

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

Общие положения

По тексту Памятки держателя ЕЦК используются термины и определения, содержащиеся в Правилах ЕЦК.

ЕЦК предоставляется Вам на определенный срок для получения мер социальной поддержки в денежной форме с согласия держателя ЕЦК на открытый счет в банке-эмитенте ЕЦК, социальных, медицинских, транспортных и иных услуг. Срок действия ЕЦК указан на лицевой стороне ЕЦК в формате ММ/ГГ. ЕЦК действительна до последнего дня указанного месяца включительно. Для удобства держателя ЕЦК банк-эмитент автоматически перевыпускает ЕЦК до истечения её срока действия, поэтому за 3–5 календарных дней до конца последнего месяца действия ЕЦК рекомендуется обратиться в банк-эмитент для получения перевыпущенной ЕЦК с новым сроком действия. Банк-эмитент информирует держателя ЕЦК о готовности новой ЕЦК и адресе ее доставки путем отправки SMS-сообщения/ Push уведомления на номер телефона, зарегистрированный для доступа к SMS-банку. Перевыпущенная ЕЦК хранится в банке-эмитенте в течение 3 месяцев с момента доставки в подразделение банка-эмитента, по истечении указанного срока банк-эмитент уничтожает невостребованную ЕЦК.

ЕЦК не подлежит передаче другому лицу и должна быть сдана в банк-эмитент по требованию банка-эмитента.

ЕЦК предназначена для получения мер социальной поддержки в денежной форме с согласия держателя ЕЦК на открытый счет в банке-эмитенте ЕЦК, социальных, медицинских, транспортных и иных услуг, для проведения операций в торгово-сервисных предприятиях, в том числе в сети Интернет, в финансовых учреждениях и устройствах самообслуживания, а также в удаленных каналах обслуживания. Операции возможны при наличии в месте их совершения логотипа платежной системы «МИР», информации о приеме NFC-карт, QR-кода банка-эмитента или информации о возможности совершения операций с использованием биометрического метода идентификации.

Как получить ЕЦК?

Выпуск ЕЦК осуществляется банком-эмитентом ЕЦК на основании заявления заявителя о выпуске ЕЦК по форме, установленной банком-эмитентом (далее - заявление), при предъявлении документа, удостоверяющего личность, документа, подтверждающего полномочия представителя (законного представителя) (в случае подачи заявления представителем (законным представителем), страхового номера индивидуального лицевого счета (в случае подачи заявления представителем (законным представителем) также в отношении лица, который будет являться держателем ЕЦК), письменного согласия законного представителя несовершеннолетнего лица в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет, если иной порядок не предусмотрен банком-эмитентом в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (для заявителей в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет), согласия на обработку персональных данных, согласия на получение мер социальной поддержки в денежной форме на банковский счет, открытый в банке-эмитенте ЕЦК (по желанию заявителей, являющихся получателями мер социальной поддержки).

Если на момент обращения в банк-эмитент уже имеется подтвержденное право на льготу, то банк-эмитент выпустит ЕЦК со статусом гражданина, относящегося к льготным категориям граждан.

Если на момент обращения в банк-эмитент подтвержденное право на льготу отсутствует, но по закону предусмотрено, то перед визитом в банк-эмитент необходимо обратиться с письменным заявлением в МФЦ или в управление дополнительных мер социальной поддержки и социальной помощи администрации города Рязани или в министерство труда и социальной защиты населения Рязанской области.

Если на момент обращения в банк-эмитент право на льготу законом не предусмотрено, то банк-эмитент выпустит ЕЦК без статуса гражданина, относящегося к льготным категориям граждан.

Для оформления ЕЦК необходимо:

-обратиться в один из офисов банков-эмитентов;

-предоставить необходимые документы, а именно:
документ, удостоверяющий личность, документ, подтверждающий полномочия представителя (законного представителя) (в случае подачи заявления представителем (законным представителем), страховой номер индивидуального лицевого счета-СНИЛС (в случае подачи заявления представителем (законным представителем) также в отношении лица, который будет являться держателем ЕЦК),

письменное согласие законного представителя несовершеннолетнего лица в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет, если иной порядок не предусмотрен банком-эмитентом в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (для заявителей в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет);

-заполнить заявление на выпуск (перевыпуск) ЕЦК;

-получить ЕЦК после уведомления банком-эмитентом о ее готовности.

Основаниями для отказа в выдаче ЕЦК являются:

-обращение лица, не являющегося заявителем;

-наличие у заявителя действующей ЕЦК;

-непредставление необходимых документов.

Какие сроки изготовления ЕЦК?

Время выпуска и выдачи ЕЦК занимает не более 15 рабочих дней с даты поступления заявления в банк-эмитент (проверка заявления, изготовление ЕЦК, информирование о готовности, выдача ЕЦК)

Срок действия ЕЦК равен сроку действия банковской карты платежной системы «МИР».

Первоначальный выпуск и выдача ЕЦК, перевыпуск ЕЦК в случае истечения ее срока действия, а также в связи с необходимостью подключения и (или) обновления приложений (сервисов) ЕЦК, подключение и (или) обновление которых без замены ЕЦК невозможно, осуществляются на безвозмездной основе.

Размер взимаемой платы за перевыпуск ЕЦК в случае повреждения или утраты ЕЦК до истечения срока ее действия определяется условиями договора между держателем ЕЦК и банком-эмитентом ЕЦК.

Действие ЕЦК прекращается в связи с окончанием срока действия ЕЦК, а также по заявлению держателя ЕЦК в случаях:

-утраты ЕЦК;

-физического износа или повреждения ЕЦК;

-изменения учетных данных держателя ЕЦК.

Что делать если ЕЦК утеряна?

При утере, хищении 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:

Оператор ЕЦК: 8 800 250 56 59

Банк: ПАО Прио-Внешторгбанк (4912)20-00-03

Банк ВТБ (ПАО): 8 (800)100-24-24

Защита ЕЦК от повреждений

Не оставляйте ЕЦК вблизи электроприборов (холодильников, телевизоров, радиоприемников и т.д.), чтобы исключить воздействие на нее электромагнитных полей. Не храните ЕЦК в портмоне или сумке с магнитной застежкой. Не кладите ЕЦК на металлическую поверхность, не сгибайте и не царапайте ее.

Если в результате повреждения ЕЦК стало невозможно использовать для проведения операций, необходимо обратиться в подразделение банка-эмитента или контактный центр банка-эмитента для оформления перевыпуска ЕЦК.

Как использовать расчетное приложение ЕЦК?

Расчетное приложение используется для осуществления расчетов и иных операций с денежными средствами на банковском счете держателя ЕЦК.

ЕЦК является дебетовой банковской картой платежной системы «МИР» и обеспечивает полный перечень доступных услуг в соответствии с условиями карточного продукта и тарифным

справочником банка-эмитента.

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 на нем денежных средств.

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

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/> 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

Оплата товаров и услуг

Кассир торгово-сервисного предприятия может потребовать предъявления документа, удостоверяющего вашу личность. В случае отсутствия документа вам может быть отказано в проведении операции по ЕЦК.

В случае если операция проводится с использованием электронного терминала, кассир может предложить вам самостоятельно вставить ЕЦК в терминал и ввести ПИН на выносной клавиатуре электронного терминала. При отказе ввести ПИН или неверном вводе ПИНа в операции может быть отказано. Несогласие подписать чек (слип) электронного терминала также может привести к отказу в проведении операции.

По завершении операции кассир должен выдать вам торговый чек или торговый слип. Не подписывайте чек (слип), в котором не проставлены (или не соответствуют действительности) сумма, валюта, дата операции, тип операции, название торгово-сервисного предприятия.

При возврате покупки или отказе от услуг, ранее оплаченных в торгово-сервисном предприятии по вашей ЕЦК, должна быть проведена операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа), подписанного кассиром торгово-сервисного предприятия. Обязательно сохраните чек (слип) о возврате покупки. Если сумма операции не поступит на счет ЕЦК в течение 30 (тридцати) календарных дней, обратитесь в банк-эмитент для оформления письменного обращения о спорной операции.

Сохраняйте все чеки (слипы) в течение 6 (шести) месяцев. Не выбрасывайте слипы и чеки, на которых отображен полный номер ЕЦК во избежание компрометации ЕЦК.

В случае любого неправомерного с вашей точки зрения отказа в проведении операции по ЕЦК рекомендуем вам незамедлительно связываться с контактными центром банка-эмитента.

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 обратиться в службу поддержки: Оператор ЕЦК: 8 800 250 56 59 для проведения работы с перевозчиком и принятия решения по возврату денежных средств.

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.

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.

2. 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 ознакомиться 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.

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

При использовании тарифного плана «Электронный кошелек» 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 одновременно на электронном кошельке может находиться не более 3000 рублей.

С полным перечнем точек пополнения можно ознакомиться 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 пополняться, в этом случае оплата проезда в общественном транспорте будет происходить с расчетного приложения согласно установленным тарифам на 1 поездку.

Как сменить тарифный план транспортного приложения ЕЦК?

Сменить тарифный план – «Проездной билет» на «Электронный кошелек» можно только в пунктах прямого пополнения и через мобильное приложение.

Обратный переход с тарифного плана «Электронный кошелек» на «Проездной билет» НЕВОЗМОЖЕН.

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

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

Если Вы являетесь льготником и не продлили льготу, то Ваше транспортное приложение заблокируется до момента получения информации о льготе. В период пока информация о льготе отсутствует, оплачивать проезд возможно с расчетного приложения.

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

-Для **смены категории льготы** Вам необходимо обратиться в информационно-справочный центр по адресу г. Рязань, ул. Каширина, д.1.

- Для **продления действующей льготы** Вам необходимо произвести прямое пополнение

Если Вы являетесь студентом (очной формы обучения, имеющим детей/являющимся членом многодетной неполной семьи, малообеспеченной семьи или сиротой), то в случае не подтверждения и не продления льготы ваше транспортное приложение **блокируется**.

-Для **смены категории льготы** Вам необходимо обратиться в информационно-справочный центр по адресу г. Рязань, ул. Каширина, д.1.

- Для **продления действующей льготы** Вам необходимо произвести прямое пополнение

Что делать если пополнено не используемое транспортное приложение ЕЦК

Необходимо обратиться в банк-эмитент и оформить заявление на возврат денежных средств. При себе иметь паспорт и ЕЦК. Денежные средства, которыми было полнено транспортное приложение возвращаются на расчетное приложение ЕЦК, даже при условии, что они были списаны с иной банковской карты.

Безопасна ли ЕЦК?

Интернет-платежи безопасны, потому что ЕЦК оснащена современными защитными технологиями, разработанными Национальной системой платёжных карт. Деньги не спишутся без Вашего ведома — благодаря технологии MirAccept, банк подтверждает интернет-перевод с помощью ввода кода из СМС-сообщения на номер телефона.

При утере ЕЦК — сразу же позвоните в банк-эмитент для её блокировки. После блокировки банком-эмитентом ЕЦК злоумышленник не сможет воспользоваться идентификаторами, размещёнными на ЕЦК.

Помните о мерах безопасности: храните ЕЦК отдельно от ПИН-кода и никогда не записывайте его на ЕЦК, вводите ПИН-код в банкоматах и POS-терминалах так, чтобы никто его не видел, не передавайте ЕЦК третьим лицам.

Какие скидки возможны при использовании ЕЦК?

ЕЦК дает возможность получать кеш-бэк, скидки, бонусы, баллы на товары, работы и услуги партнеров приложений (сервисов) ЕЦК («Привет, МИР!» и Социальная программа «ЗАБОТА» и др.)

Для получения кеш-бэков, скидок, бонусов, баллов необходимо:

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

Какие обязанности возникают у пользователя при получении ЕЦК?

1. Бережно обращаться с ЕЦК, а именно:

- а) не сгибать, не переламывать или иным способом не изменять целостность и форму ЕЦК, включая все способы воздействия, приводящие к повышенному физическому ее износу;
- б) не подвергать действию экстремально низких и/или высоких температур, термической и химической обработке, воздействию электромагнитных полей и электрических разрядов;
- в) не наносить на ЕЦК экранирующие материалы, металлосодержащие покрытия, не помещать ее в чехол или другие приспособления, содержащие экранирующие материалы и не позволяющие обеспечить при ее обслуживании взаимодействие с терминалами;
- г) не изменять дизайн и внешний вид ЕЦК.

2. Не использовать ЕЦК не по прямому ее назначению.

3. Не пополнять транспортное приложение ЕЦК у не уполномоченных Оператором ЕЦК организаций.

4. При пополнении транспортного приложения проверять дату и время проведения операции, номер указанные на чеке, выдаваемом терминалом пополнения, устройствами самообслуживания или платежными сервисами мобильного приложения, сайта Оператора ЕЦК или Оператора АСОП.

5. Сохранять чеки/электронные квитанции, выдаваемые терминалами пополнения, устройствами самообслуживания или платежными, сервисами мобильного приложения, сайта Оператора ЕЦК или Оператора АСОП, подтверждающие успешное проведение операции по пополнению.

6. Оплатить проезд в транспортном средстве Перевозчика с помощью ЕЦК, до следующей, после посадки остановки.

Куда обратиться в случае вопросов по ЕЦК?

Получить ответы на вопросы о ЕЦК возможно:

- Оператор ЕЦК: 8 800 250 56 59
- Банк: ПАО Прио-Внешторгбанк (4912) 20-00-03
- Банк ВТБ (ПАО): 8 (800)100-24-24
- или заполнив обращение через **форму обратной связи** на сайте Оператора ЕЦК