**Для предоставления клиентам в банке**

**ПАМЯТКА ДЕРЖАТЕЛЯ**

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

**Что такое ЕЦК и какие ее преимущества**?

Единая цифровая карта жителя Рязанской области (ЕЦК) — это дебетовая бесконтактная банковская карта с уникальным пакетом дополнительных возможностей:

* [банковская карта,](https://xn----itbhkrq3b.xn--p1ai/bankovskoe-prilozhenie/)
* [транспортная карта,](https://xn----itbhkrq3b.xn--p1ai/cards/transportnoe-prilozhenie/)
* [социальная карта,](https://xn----itbhkrq3b.xn--p1ai/soczialnaya-podderzhka/)
* [скидочная карта,](https://xn----itbhkrq3b.xn--p1ai/skidochnaya-karta/)
* [читательский билет](https://xn----itbhkrq3b.xn--p1ai/chitatelskij-bilet/),
* [электронный пропуск и ски-пасс.](https://xn----itbhkrq3b.xn--p1ai/ski-pass/)

ЕЦК объединяет функции проездного и читательского билета, электронного пропуска. На карту можно оформить получение финансовых мер социальной поддержки. Для держателей ЕЦК действует программа лояльности от партнеров проекта и платежной системы «Мир» на услуги государственных и частных:

* медицинских организаций,
* санаториев,
* спортивных учреждений,
* музеев и учреждений культуры,
* парков развлечений,
* кафе и ресторанов и многих других.

Использование ЕЦК строится на принципах привычной банковской карты:

* первичный выпуск – бесплатно,
* срок действия ЕЦК равен сроку действия банковской карты,
* в случае утери, хищения, поломки, брака необходимо обратиться в банк, где была получена ЕЦК,
* при блокировке прекращается действие всех функций ЕЦК,
* замена ЕЦК по истечении срока ее действия – бесплатно,
* восстановление ЕЦК до истечения срока действия – на условиях банка.

**Бесплатно ли получение ЕЦК?**

ЕЦК выдается жителям Рязани и области бесплатно. Все расходы на изготовление карты берет на себя банк-партнер проекта.

**Кто может оформить и получить ЕЦК?**

Любой житель Рязанской области. Главное условие – официальное место жительства (пребывания) на территории региона.

Официальный порядок установлен Постановлением Правительства Рязанской области от 25.10.2022 № 380.

**Как оформить ЕЦК?**

Заказать ЕЦК можно в [любом отделении банков-партнеров](https://xn----itbhkrq3b.xn--p1ai/map/). Заявления оформляются только при личном посещении банка заявителем или его представителем.

Документы, необходимые для оформления заявления о выпуске ЕЦК

Для держателей старше 18 лет

* паспорт (или другой документ, удостоверяющий личность),
* СНИЛС (или АДИ-РЕГ),

При оформлении предстоит заполнить:

* заявление,
* согласие на обработку персональных данных.

Для держателей от 14 до 18 лет

* паспорт (или другой документ, удостоверяющий личность),
* СНИЛС (или АДИ-РЕГ),
* письменное согласие родителя/законного представителя (если иной порядок не предусмотрен банком).

При оформлении предстоит заполнить:

* + заявление,
* согласие на обработку персональных данных.

Данные о подтвержденных правах на льготы присваиваются ЕЦК автоматически.

Если Вы еще не подтвердили свое право на льготы, то необходимо обратиться с письменным заявлением в:

* МФЦ,
* учебное заведение города Рязань (учащийся должен подать заявление на имя руководителя о подтверждении льготы. Эти сведения поступают в информационную систему Оператора ЕЦК и автоматически отражаются при оформлении карты в банке).

*Также Вы можете перевести действующую карту платежной системы «Мир», выпущенную в ПАО Сбербанк в статус ЕЦК самостоятельно в мобильном приложении банка или посетив отделение ПАО Сбербанк.*

Для держателей младше 14 лет оформление ЕЦК станет доступным с сентября 2025 г.

**Обязательно ли получение ЕЦК?**

ЕЦК оформляется только с согласия гражданина и на основании заявления.

**Какие сроки изготовления ЕЦК?**

#### **Срок изготовления ЕЦК не более 15 рабочих дней.**

#### [Как перевести действующую карту Сбербанка в статус ЕЦК лично?](https://uco.orb.ru/sberbank)

#### Обратитесь в ближайшее отделение ПАО Сбербанк и предъявите документ, удостоверяющий личность, банковскую карту и СНИЛС. Сотрудник проведет процедуру перевода.

#### [Как перевести действующую карту Сбербанка в статус ЕЦК?](https://uco.orb.ru/sberbank)

#### Зайдите в мобильное приложение банка. Введите в поисковой строке «Социальные сервисы» и выберите банковскую карту, которую хотите перевести в статус ЕЦК.

#### Если после проверки СНИЛС (АДИ-РЕГ) отображается ошибка, необходимо:

#### 1) в мобильном приложении Сбербанк-онлайн в поисковой строке ввести запрос "Документы";

#### 2) удалить СНИЛС из раздела «Документы»;

#### 3) далее нажимаем на "добавить СНИЛС из госуслуг";

#### 4) после этого повторить попытку привязки карты к сервису ЕЦК.

####

#### В мобильном приложении банка не могу перевести свою действующую карту Сбербанка в статус ЕЦК. Пишет: «Пока для Вас нет подходящих программ». Что делать?

#### В профиле проверьте место жительства – при необходимости добавьте место проживания «Рязанская область». Затем перезагрузите приложение и повторите попытку. Если проблема сохраняется, обратитесь в офис ПАО Сбербанк или позвоните на «горячую линию» банка по номеру 900.

 **Как использовать физически полученную ЕЦК от ПАО Сбербанк в общественном транспорте для оплаты проезда?**

 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.

 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 использовать ЕЦК в цифровом виде в мобильном приложении Сбербанк онлайн для оплаты проезда в общественном транспорте?**

Для оплаты проезда может быть использована только физическая пластиковая карта, которая была переведена в статус ЕЦК.

Обращаем Ваше внимание! Оплата мобильным устройством, с привязной картой в приложении для бесконтактной оплаты проезда по льготному тарифу невозможна.

**Как получить скидки от партнеров проекта с помощью ЕЦК ПАО Сбербанк?**

В случае выпуска физической ЕЦК, для получения скидки в торговой точке предъявляется карта.

В случае перевода действующей карты в статус ЕЦК, для получения скидки в торговой точке необходимо предъявить ЕЦК из мобильного приложения банка.

**Безопасна ли ЕЦК?**

Да, деньги не спишутся с ЕЦК без ведома держателя карты.

Как и с обычной картой, для интернет-перевода обязательно потребуется ввести код из СМС-сообщения, которое поступит на номер телефона держателя ЕЦК. Безопасность переводов с ЕЦК обеспечивают все современные защитные технологии национальной системы платежных карт, включая технологию MirAccept.

При утере ЕЦК необходимо сразу же позвонить в банк для ее блокировки, чтобы злоумышленник не смог ей воспользоваться.

**Помните о мерах безопасности:**

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

**Что делать если утеряна/украдена/сломана физическая ЕЦК ПАО Сбербанк?**

При утере ЕЦК необходимо сразу же позвонить в банк для ее блокировки, чтобы злоумышленник не смог ей воспользоваться.

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

Телефоны службы поддержки:

* Банк: ПАО «Сбербанк»: 900
* Оператор ЕЦК: 8 800 250 56 59.

**Как использовать ЕЦК Сбербанка для льготной категории граждан с бесплатным проездом?**

Для категорий граждан, для которых предусмотрен бесплатный проезд, пополнение расчетного и транспортного приложения не требуется. При первом прикладывании карты к терминалу для оплаты проезда, будет автоматически распознаваться наличие льготы. Денежные средства за поездку списаны не будут. При повторном прикладывании карты оплата проезда будет происходить за полную стоимость, с расчётного приложения.

**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.

**Как пополнить транспортное приложение ЕЦК Сбербанка?**

Транспортное приложение можно пополнить через Сбербанк-онлайн, введя номер банковской карты с лицевой стороны! Так же пополнение доступно через официальный сайт ецк-рзн. рф, по кнопке «Пополнить ЕЦК», введя номер транспортного приложения ЕЦК с оборотной стороны карты.

**Как использовать транспортное приложение ЕЦК Сбербанка 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.

Транспортное приложение можно пополнить через Сбербанк-онлайн, введя номер банковской карты с лицевой стороны. Так же пополнение доступно через официальный сайт ецк-рзн. рф, по кнопке «Пополнить ЕЦК», введя номер транспортного приложения ЕЦК с оборотной стороны карты (для цифровой карты жителя уточнить номер транспортного приложения можно в Сбербанке-онлайн). При пополнении будут автоматически отражены тарифы, соответствующие льготе. Для не льготной категории граждан будет доступен тариф «Проездной билет» на транспорт МУП «УРТ».

Перед использованием ЕЦК в общественном транспорте, необходимо произвести пополнение транспортного приложения. Денежные средства зачислятся в течение 24 часов.

При пополнении тарифного плана «Проездной билет»: Если происходит до 15 числа включительно, то проездной будет записан на текущий месяц; если оплата происходит с 16 — проездной будет записан на следующий месяц.

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

**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 ЕЦК Сбербанка?**

Обратите внимание!Зона ответственности о контроле за количеством оставшихся поездок лежит на пользователе.

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,
* при пополнении в Сбербанке-Онлайн

**Почему невозможно пополнить транспортное приложение ЕЦК Сбербанка, для льготной категории граждан?**

* Закончился срок действия льготы
* Расчетное приложение (банковская карта) находится в стоп-листе
* Информация о подтверждении льготы не поступила в систему «ИС ЕЦК».

**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 ЕЦК Сбербанка для оплаты проезда региональных льготников?**

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

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

Пополнение тарифного плана производится на любую сумму, которую Вы планируете использовать для совершения поездок, 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.

 **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 ЕЦК Сбербанка 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.

**Где посмотреть логотип «Забота», в случае выпуска цифровой карты жителя в мобильном приложении Сбербанк-онлайн?**

Логотип «Забота» будет отражен:

* В личном кабинете банка
* В личном кабинете на сайте ецк-рзн.рф

**Обратите внимание!** Для получения скидки у партнёров проекта необходимо предъявить ЕЦК из личного кабинет банка.

 **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: Банк: ПАО «Сбербанк»: 900