

Правила Федеральной уполномоченной организации

Приложение № ОД-15

Общие документы

Правила использования
универсальной электронной
карты

Редакция 1.6 от 16.02.2012

Правила Единой платежно-сервисной системы «Универсальная электронная карта» (Правила ЕПСС УЭК) - совокупность организационно-правовых и технических документов, определяющих информационно-технологическое взаимодействие Субъектов ЕПСС УЭК в рамках ЕПСС УЭК, а также устанавливающих перечень и размер тарифов за обслуживание УЭК в части, не касающейся функционирования электронных банковских приложений, и тарифов по платежному направлению ЕПСС УЭК.

Правила Федеральной уполномоченной организации (Правила ФУО) - совокупность организационно-правовых и технических документов, определяющих информационно-технологическое взаимодействие Субъектов ЕПСС УЭК в рамках ЕПСС УЭК. Правила Федеральной уполномоченной организации предусмотрены частью 6 статьи 28 Федерального закона от 27 июля 2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» № 210-ФЗ.

Данный документ содержит брошюру, предназначенную для выдачи гражданам – держателям карты УЭК для ознакомления их с возможностями универсальной электронной карты, а также рекомендациями касательно действий, которые следует предпринимать в различных нештатных ситуациях, возникающих в процессе использования карты УЭК.

Контактные данные УОС и банка-эмитента могут изготавливаться в виде приложений и подшиваться к брошюре непосредственно в регионах.

Единая платежно-сервисная система «Универсальная электронная карта»

Правила использования универсальной электронной карты

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Термины и сокращения	4
1. Общие сведения о карте УЭК	7
1.1. Что представляет собой карта УЭК.....	7
1.2. Внешний вид карты УЭК.....	8
1.3. Безопасность карты УЭК	10
1.4. Обработка персональных данных владельца карты УЭК	13
2. Порядок работы с картой УЭК.....	16
2.1. Получение карты УЭК на руки	16
2.2. Правила безопасности при использовании карты УЭК	17
2.2.1. Физическая сохранность карты УЭК	17
2.2.2. Информационная безопасность.....	18
3. Действия при возникновении нештатных ситуаций.....	20
3.1. Общие рекомендации	20
3.2. Утеря или кража карты УЭК.....	21
3.3. Преждевременный выход карты УЭК из строя.....	22
3.4. Изъятие карты терминалом	22
3.5. ПИН-код стал известен посторонним лицам или законный владелец карты УЭК забыл его	23
4. Замена карты УЭК	24
5. Часто задаваемые вопросы (FAQ)	25
6. Контактная информация	27
6.1. Федеральная уполномоченная организация	27
6.2. Уполномоченная организация субъекта	27
6.3. Банк – эмитент банковского приложения.....	27
Памятка пользователя карты УЭК.....	0

Введение

Документ предназначен для ознакомления граждан с правилами эффективного использования карт УЭК с момента их получения. В нем также даны рекомендации по части предотвращения случаев мошенничества с картой УЭК или ее неправомерного использования, а также действий законных пользователей в различных нештатных ситуациях, включая утерю карты УЭК. Информация настоящего документа по части использования различных возможностей карты УЭК может быть дополнена сведениями, содержащимися в справочных материалах, выпускаемыми Уполномоченными организациями субъектов РФ, коммерческими банками, транспортными организациями и другими поставщиками услуг.

В документе отдельно отражены правовые вопросы использования персональных данных владельцев карт УЭК.

Правила использования УЭК являются обязательными для применения всеми гражданами – держателями карты УЭК. Рекомендуем внимательно ознакомиться с информацией, содержащейся во всех разделах настоящего документа!

Внимание! Настоящий документ не содержит пошаговых инструкций для гражданина при работе с картой УЭК в терминальных устройствах вследствие разнообразия экранных форм последних.

Термины и сокращения

В настоящем документе используются следующие определения и сокращения:

Банк-эмитент – коммерческий банк – эмитент электронного банковского приложения, размещенного на универсальной электронной карте, который в рамках ЕПСС УЭК осуществляет деятельность по обеспечению подготовки карт УЭК для их использования в качестве платежного инструмента своими клиентами и действия по обеспечению функционирования карт УЭК своих клиентов в качестве платежного инструмента в соответствии с требованиями ЕПСС УЭК. Банк-эмитент выбирается гражданином при оформлении заявления на выдачу универсальной электронной карты из предоставленного перечня банков-участников ЕПСС УЭК.

Код разблокировки ПИН (КРП) – индивидуальный код (пароль) держателя карты, позволяющий разблокировать или сменить ПИН-код в случае его блокировки или компрометации¹.

Персональный идентификационный номер (ПИН-код, ПИН)- индивидуальный код (пароль) держателя карты, представляющий собой средство защиты карты от несанкционированного использования. Использование ПИН-кода при совершении операции удостоверяет полномочия гражданина на совершение операций с использованием карты УЭК. В рамках ЕПСС УЭК существует два типа ПИН-кодов: ПИН-код ИД-приложения и ПИН-код банковского приложения.

Пункт приема заявлений и выдачи универсальных электронных карт (ППВ) - помещение, в котором Эмитентом карты УЭК или уполномоченным им юридическим лицом, в соответствии с установленным порядком осуществляется прием заявлений на выпуск (перевыпуск) карт УЭК, а также их выдача гражданам.

¹ Компрометация секретного кода (пароля) – ситуация, в которой есть подозрение, что данный код (пароль) стал известен третьим лицам (например, если карта была оставлена без присмотра вместе с записанным ПИН-кодом, или код был подсмотрен кем-либо при вводе его на терминале, и т.п.).

Пункт приема заявлений и выдачи универсальных электронных карт федерального значения (ФППВ) - Пункт приема заявлений и выдачи универсальных электронных карт, в котором уполномоченное Эмитентом карты юридическое лицо в установленном порядке на основе соглашения с УОС оказывает гражданам, находящимся за пределами субъекта РФ, в котором они зарегистрированы, платные услуги по организации удаленного взаимодействия с УОС (формированию и поддержанию канала связи, информационному обмену, организации доставки выпущенной карты УЭК за пределы субъекта РФ, где зарегистрирован гражданин) в целях приема заявлений на выпуск (перевыпуск) карт УЭК, а также их выдачи Гражданам. Порядок назначения ФППВ определяется Правилами ФУО.

Эмитент карт УЭК - роль, которую выполняет Уполномоченная организация субъекта Российской Федерации – владельца универсальной электронной карты, в рамках которой организация инициирует и обеспечивает выпуск карты УЭК.

Универсальная электронная карта (УЭК, карта УЭК) - микропроцессорная карта, эмитируемая Уполномоченной организацией субъекта Российской Федерации в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и позволяющая гражданину получать с ее использованием услуги в электронной форме.

Уполномоченная организация субъекта (УОС) - организация, которая в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» должна осуществлять выпуск карт УЭК, выдачу их гражданам, проживающим на территории Субъекта Российской Федерации.

Федеральная уполномоченная организация (ФУО) - организация, осуществляющая на основании распоряжения Правительства России от 12.08.2010 № 1344-р функции координатора и оператора проекта по внедрению универсальной электронной карты на территории Российской Федерации. Выполняет роль

Оператора ЕПСС УЭК, обеспечивая взаимодействие между участниками ЕПСС УЭК в процессе осуществления ими различных видов деятельности в рамках ЕПСС УЭК.

Эмитент универсальных электронных карт (Эмитент карт) - Роль, которую выполняет Уполномоченная организация субъекта Российской Федерации – владельца универсальной электронной карты, в рамках которой УОС инициирует и обеспечивает выпуск карты УЭК.

1. Общие сведения о карте УЭК

1.1. Что представляет собой карта УЭК

Согласно Федеральному закону № ФЗ-210 универсальная электронная карта представляет собой материальный носитель, содержащий зафиксированную на нем в визуальной (графической) и электронной (машиночитываемой) формах информацию о пользователе картой и обеспечивающий доступ к информации о пользователе картой, используемой для удостоверения прав пользователя картой на получение государственных и муниципальных услуг, а также иных услуг. В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина.

Универсальная электронная карта представляет собой микропроцессорную пластиковую карту с нанесенной на ее поверхность текстовой и графической информацией о владельце карты УЭК (см. раздел 1.2). Таким образом, карта УЭК может использоваться гражданами даже без использования каких-либо технических устройств, например, в некоторых случаях как документ, удостоверяющий личность гражданина. Однако основные преимущества карты как универсального средства доступа к широкому спектру федеральных или региональных государственных, муниципальных, а также коммерческих услуг проявляются при применении встроенного в карту УЭК микропроцессора. Взаимодействие с картой может осуществляться через контактную площадку (в случае, если карта помещается внутрь устройства чтения, например, банкомата) или посредством бесконтактного интерфейса (карта должна быть приближена к специальному считывателю, например, к считывателю турникета). Следует особо отметить, что карта УЭК спроектирована таким образом, что информация между микропроцессором и любым устройством чтения карт передается в зашифрованном виде, что гарантирует безопасность и конфиденциальность данных о запрошенных гражданами услугах.

Карта УЭК, в отличие от обычных пластиковых карт, содержит не одно, а несколько электронных приложений для разных целей, а также позволяет загрузить на карту дополнительные приложения, что позволяет обеспечить возможность получения гражданином самого разнообразного спектра текущих услуг, включая платежные услуги, доступные владельцам банковских кредитных и дебетовых карт.

На карте УЭК в обязательном порядке присутствуют федеральные электронные приложения, позволяющие:

- Идентифицировать пользователя УЭК в целях получения им при ее использовании доступа к государственным и муниципальным услугам и услугам иных организаций (идентификационное приложение, или ИД-приложение);
- Получить государственные услуги в системе обязательного медицинского страхования (полис ОМС);
- Получить государственные услуги в системе обязательного пенсионного страхования (страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования – СНИЛС);
- Получить банковские услуги (банковское приложение), т.е. использовать УЭК как обычную банковскую карту для получения и отправки денежных переводов, снятия наличных и оплаты покупок в магазине и т.п.

Также на карте УЭК могут быть размещены дополнительные приложения, позволяющие получать транспортные услуги, участвовать в программах лояльности, использовать ее как дисконтную карту в различных магазинах и ресторанах, пропуск для прохода на работу, водительское удостоверение, универсальный ключ для авторизации на Интернет-порталах и т.п.

1.2. Внешний вид карты УЭК

Внешний вид карты УЭК представлен на рисунке ниже (см. Рисунок 1). В таблице приведено описание элементов графического дизайна карты.

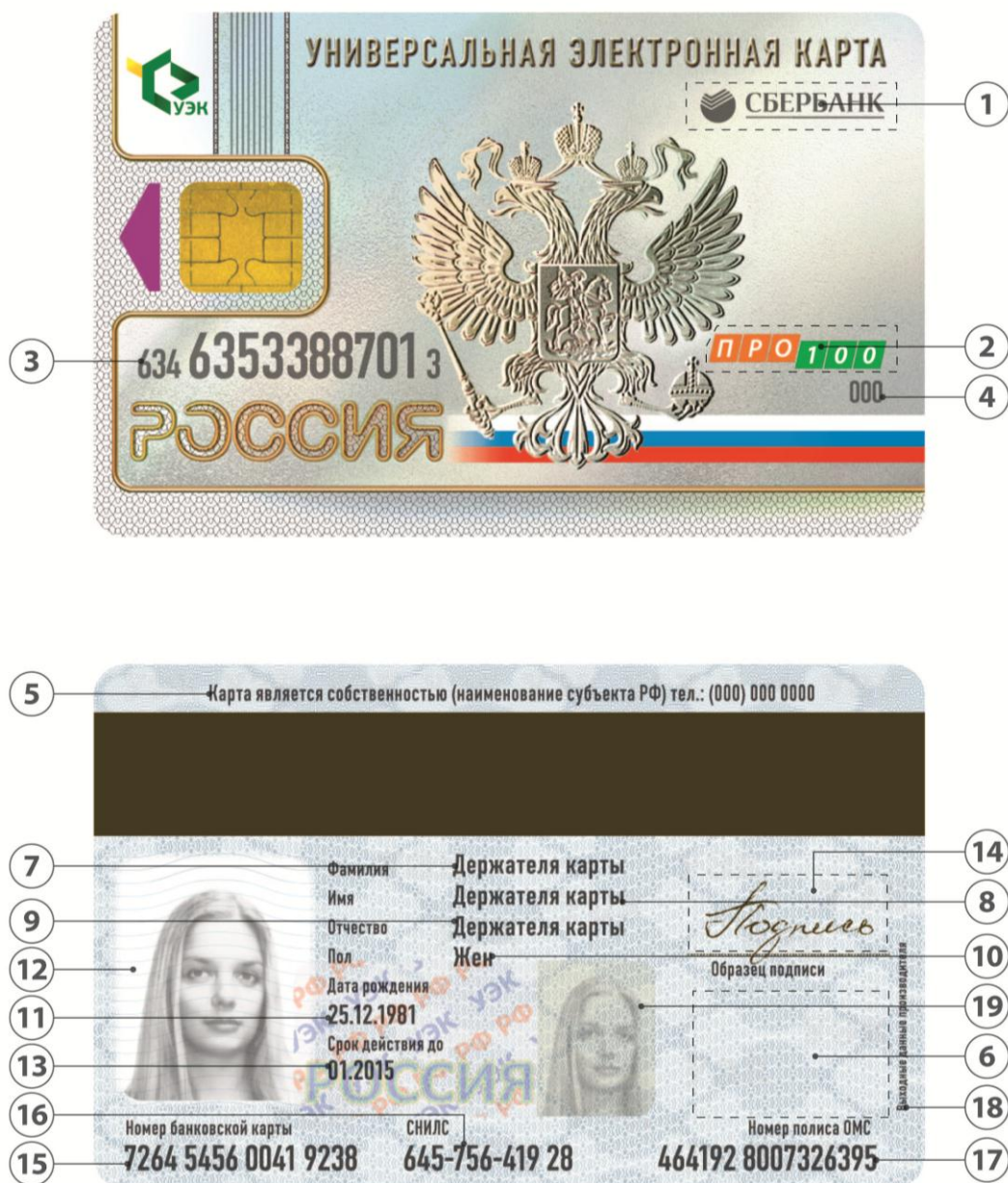


Рисунок 1. Внешний вид лицевой (сверху) и оборотной стороны (снизу) карты УЭК

Номер	Описание элемента
1	Логотип коммерческого банка – эмитента банковского приложения
2	Логотип платежной системы
3	Номер универсальной электронной карты
4	Трехзначный код проверки подлинности карты

Номер	Описание элемента
5	Контактная информация уполномоченной организации субъекта Российской Федерации
6	Дополнительный логотип платежной системы (при его наличии)
7	Фамилия
8	Имя
9	Отчество (если имеется)
10	Пол
11	Дата рождения
12	Фотография гражданина
13	Срок действия универсальной электронной карты
14	Образец подписи
15	Номер банковской карты
16	Страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) застрахованного лица в системе обязательного пенсионного страхования Российской Федерации
17	Номер полиса обязательного медицинского страхования (ОМС)
18	Номер производителя
19	Дублирующий портрет (может отсутствовать)

1.3. Безопасность карты УЭК

Универсальная электронная карта разработана с учетом высочайших требований надежности, безопасности, а также защиты от подделки и обеспечения сохранности персональных данных граждан.

Универсальная электронная карта безопасна, так как она:

- не содержит в себе базу данных о гражданине. Все данные о гражданине хранятся там же, где и сейчас - в базах данных государственных министерств и ведомств. Только эти ведомства имеют доступ к записям. А карта лишь помогает быстрее найти нужные записи. Т.е. утеря или кража карты не приведет к утрате гражданином персональных сведений о себе;
- в отличие от банковской карты, универсальная электронная карта специальным образом защищена. В карту встроены как аппаратные, так и программные средства защиты, которые находятся под тщательным контролем государства; для того, чтобы применить карту (кроме микроплатежей на транспорте), требуется ввести персональный идентификационный номер. Если гражданина вынуждают его ввести, то предусмотрены ложные ПИН-номера, которые позволят выиграть время и обеспечить оперативную помощь гражданину от силовых структур;
- значимые операции с использованием карты могут быть дополнительно защищены или ограничены самим гражданином, через его личный кабинет на портале универсальной электронной карты; карта визуально защищена на уровне денежной банкноты, а порядок её выпуска и обращения централизован и находится под контролем государства.

Обеспечение информационной безопасности, защиты персональных данных и предотвращения выпуска контрафактных карт осуществляется благодаря комплексу мер.

Прежде всего, обеспечение защиты универсальной электронной карты осуществляется на уровне организации выпуска карт, а именно – за счет централизованной модели изготовления, персонализации и доставки, которая позволит:

- обеспечить единство качества карт на всех стадиях изготовления и персонализации;

- соблюсти единые нормы и стандарты выпуска универсальных электронных карт;
- уменьшить риск появления подделок, который возникает при децентрализованном выпуске за счет попадания заготовок карт в относительно свободный оборот;
- обеспечить высокий уровень информационной безопасности и защиты персональных данных.

В связи с тем, что универсальная электронная карта используется в отдельных случаях для непосредственной идентификации граждан, она оснащается специальным комплексом элементов физической защиты от подделки (микрочасть, микроузор, внедрение защитных волокон и нитей в тело карты, защитные голограммы, кипп-эффект, гильоширные элементы и т.д.).

Как инструмент электронной идентификации граждан в процессе предоставления государственных, муниципальных и коммерческих услуг универсальная электронная карта защищена при помощи специальных программно-аппаратных средств.

Для обеспечения безопасности использования карты в сети Интернет может использоваться специальное считывающее устройство – персональный считыватель универсальной электронной карты.

Считыватель универсальной электронной карты представляет собой устройство контактного или бесконтактного взаимодействия с картой, снабженное дисплеем, цифровой клавиатурой для набора ПИН-кода, а также сертифицированным аппаратно-программным модулем защиты. При использовании считывателя как в сети Интернет с персонального компьютера, так и в сети Интернет с помощью мобильных устройств, устанавливается защищенный канал непосредственно между считывателем с картой и центром обработки данных УОС или ФУО. Таким образом, снимается ряд рисков, связанных с возможностью перехвата, подмены или искажения конфиденциальной информации в компьютере, смартфоне или любых других промежуточных точках передачи информации.

Использование персонального считывателя УЭК является необязательным. Гражданин круглосуточно может получить услуги в банкоматах, терминалах и инфоматах различных организаций – участников ЕПСС УЭК. На вышеуказанных устройствах должен быть размещен логотип УЭК.

1.4. Обработка персональных данных владельца карты УЭК

При оформлении заявления на выдачу карты УЭК гражданин указывает в нем свои персональные данные и, в случае согласия с условиями их передачи и последующей обработки в целях выпуска и обслуживания карты УЭК, ставит свою подпись в конце вышеуказанного заявления.

Вышеприведенное согласие действует бессрочно, однако гражданин вправе его отозвать путем подачи письменного заявления Эмитенту карты УЭК. В этом случае карта УЭК гражданина аннулируется.

Обработка персональных данных гражданина осуществляется в информационных системах следующих организаций:

- В процессе выпуска карты:
 - ФУО (Оператора ЕПСС УЭК);
 - Эмитента карты УЭК;
 - Центра персонализации карт УЭК;
 - Банка-эмитента;
- В процессе использования карты, кроме вышеуказанных:
 - Поставщика услуг;
 - Владельца терминального устройства (оператора канала обслуживания).

Персональные данные обрабатываются посредством следующих действий: сбор, систематизация, хранение, обновление (изменение), передача информации для

обеспечения выпуска, выдачи и обслуживания карты УЭК, обезличивание, уничтожение.

Передача информации между организациями – участниками ЕПСС УЭК производится в зашифрованном виде по защищенным каналам, что исключает разглашение персональных данных гражданина.

Все организации – Участники ЕПСС УЭК обязаны соблюдать требования Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Положения «Об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.11.2007 № 781, Приказа Федеральной службы по техническому и экспортному контролю № 58 от 05.02.2010 «Об утверждении положения о методах и способах защиты информации в информационных системах персональных данных», а также других нормативных правовых актов в сфере персональных данных Российской Федерации.

Хранение персональных данных осуществляется в форме, позволяющей определить гражданина, не дольше, чем этого требуют цели обработки персональных данных. Обрабатываемые персональные данные уничтожаются либо обезличиваются по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Обработка персональных данных в ЕПСС УЭК допускается для достижения целей, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», для осуществления и выполнения возложенных Правилами ЕПСС УЭК функций, полномочий и обязанностей. Обработка персональных данных осуществляется с согласия гражданина на обработку его персональных данных, а также в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

При этом в информационной системе Оператора ЕПСС УЭК не осуществляется накопление сведений о гражданах. Информационная система Оператора ЕПСС УЭК

хранит информацию для определения соответствия страхового номера индивидуального лицевого счета (СНИЛС) в системе государственного пенсионного страхования номеру УЭК гражданина, а также прочую служебную информацию, которая необходима для обеспечения функционирования ЕПСС УЭК.

В информационных системах Оператора ЕПСС УЭК и УОС сохраняется обезличенная история операций.

Уполномоченные организации субъектов сохраняют в своих базах электронные эквиваленты заявлений на выдачу УЭК, а также прочую служебную информацию, которая необходима для обеспечения функционирования ЕПСС УЭК.

2. Порядок работы с картой УЭК

2.1. Получение карты УЭК на руки

После получения в ППВ (ФППВ) на руки карты УЭК и ПИН-конвертов к ней гражданин должен произвести внешний осмотр карты на предмет наличия физических повреждений как самой карты УЭК, так и ПИН-конвертов к ней. Также необходимо убедиться в отсутствии ошибок в текстовых и графических элементах карты УЭК, касающихся персональных данных гражданина (фотография, фамилия, имя отчество, дата рождения, пол). При возникновении каких-либо вопросов следует немедленно обратиться к сотруднику ППВ (ФППВ), ответственному за выдачу карт УЭК.

Непосредственно после получения карты УЭК гражданин должен расписаться шариковой ручкой синего или черного цвета в поле «образец подписи» на оборотной стороне карты, если подпись не нанесена заранее методом лазерной гравировки на этапе производства карты.

Вскрывая ПИН-конверт, гражданин должен убедиться, что посторонние лица не в состоянии подсмотреть значение секретных кодов. Не рекомендуется хранить содержимое ПИН-конверта в течение длительного времени; его следует уничтожить, а значение ПИН-кодов при необходимости сохранить в неочевидном для потенциальных злоумышленников месте.

Категорически запрещается записывать значение какого-либо секретного кода на саму карту УЭК или хранить их вместе с картой!

В ПИН-конвертах содержатся следующие секретные коды (пароли):

- ПИН-код ИД-приложения – удостоверяет личность гражданина – держателя карты УЭК при обращении за предоставлением государственных, муниципальных и иных услуг в электронной форме;
- ПИН-код банковского приложения – удостоверяет личность гражданина – держателя карты УЭК при обращении за предоставлением банковских услуг;
- Код разблокировки ПИН (КРП) – позволяет гражданину разблокировать или изменить ПИН-код ИД-приложения в случае его блокировки либо компрометации.

Следует помнить, что правом использования карты УЭК обладает только гражданин, которому она выдана. **Запрещается передавать карту УЭК, а также сообщать значение секретных кодов кому бы то ни было другому, включая родственников и друзей!**

2.2. Правила безопасности при использовании карты УЭК

Правила безопасности при использовании карты УЭК охватывают как вопросы физической сохранности самой карты, так и область информационной безопасности.

2.2.1. Физическая сохранность карты УЭК

Для обеспечения физической сохранности карты УЭК гражданин должен придерживаться следующих правил:

- избегать хранения карты вблизи магнитных полей, а именно:
 - ЭЛТ-мониторов или телевизоров;
 - магнитных защелок портфелей или сумок;
 - аудиоколонок;
 - стиральных машин т.п.

- избегать ситуаций, в которых возможно механическое повреждение карты, а именно:
 - не сгибать карту;
 - не класть карту на металлические поверхности;
 - не хранить карту в условиях низких (ниже 40 град. С) или высоких (свыше 70 град. С) температур, в т.ч. под прямыми солнечными лучами;
 - не прилагать больших усилий при вставке карты в считыватель терминального устройства;
 - не использовать карту в качестве подручного инструмента;
 - не подвергать карту воздействию влаги;
 - не хранить карту в задних карманах брюк;
 - не царапать поверхность карты и т.п.
- не оставлять карту без присмотра в общественных местах или транспорте;
- не рекомендуется использовать терминальное оборудование, расположенное в слабоосвещенных и малолюдных местах в темное время суток;
- во избежание захвата карты некоторыми видами терминалов, например, банкоматами, не рекомендуется вводить ПИН-код более 3-х раз подряд (возможно в ситуации, когда гражданин не помнит точного значения ПИН-кода).

2.2.2. Информационная безопасность

Соблюдение правил информационной безопасности обеспечит гражданину уверенность в том, что все действия по принадлежащей ему на законных основаниях карте УЭК производились им лично, а не кем-бы то ни было еще.

Для обеспечения информационной безопасности при использовании карты УЭК гражданин должен придерживаться следующих правил:

- обеспечивать тайну значений ПИН-кодов и КРП, а именно:
 - не хранить ПИН-коды и КРП в виде записей, в т.ч. электронных, позволяющих явно связать их с картой УЭК;
 - ни при каких обстоятельствах не следует сообщать значения ПИН-кодов и КРП кому бы то ни было, а также вводить коды в любые устройства, не являющиеся терминалами, например, устройства доступа в помещения с банкоматами;
 - при вводе ПИН-кода (или КРП) на терминале, расположенном в общественном месте, закрывать свободной рукой клавиатуру, чтобы не дать возможность подсмотреть его посторонним лицам или не дать возможность злоумышленникам записать его на скрытую видеокамеру;
 - при наличии сомнений в безопасности терминалов, например, при подозрении на наличие накладки на клавиатуре, не следует вообще вводить коды, а рекомендуется воспользоваться другим не вызывающим подозрений терминальным устройством.
- использовать карту УЭК только на терминалах, имеющих логотип УЭК (для осуществления банковских операций - логотип платежного продукта), а также на устройствах считывания карт, подключаемых к персональному компьютеру, имеющих надлежащий сертификат соответствия;
- перед началом работы со своего личного компьютера с Интернет-порталами, позволяющими авторизоваться при помощи карты УЭК, гражданину рекомендуется удостовериться в отсутствии на его компьютере вредоносного программного обеспечения. Для этого необходимо произвести проверку компьютера при помощи антивирусного и др. подобного программного обеспечения, содержащего самые свежие обновления.

3. Действия при возникновении нештатных ситуаций

3.1. Общие рекомендации

При возникновении любой нештатной ситуации, прежде всего, следует сохранять спокойствие.

Для сокращения сроков разбора спорных ситуаций, связанных как с финансовыми, так и нефинансовыми услугами, рекомендуется сохранять все распечатанные терминалами чеки/слипы.

При изменении контактных данных гражданина ему рекомендуется незамедлительно сообщать об этом в УОС, либо через личный кабинет на портале ФУО в сети Интернет или на терминальных устройствах актуализировать данные самостоятельно, что позволит в будущем упростить и ускорить разрешение возможных спорных ситуаций, например, возврат найденной карты УЭК ее законному владельцу.

При обращении в федеральную уполномоченную организацию с претензией, касающейся оказания государственных и муниципальных услуг, следует помнить, что ФУО обеспечивает предоставление возможности заказа услуги и получение ее результатов при использовании карты УЭК. За качество и своевременность предоставления вышеуказанных услуг отвечают органы исполнительной власти (федеральные или региональные), а также органы местного самоуправления Российской Федерации.

Федеральный колл-центр² ФУО отвечает на основные вопросы граждан, а по детальным вопросам перенаправляет звонки:

² Колл-центр – контактный центр обработки телефонных обращений граждан по различным вопросам, касающимся универсальной электронной карты.

- в колл-центр эмитента карты по вопросам обслуживания карты и гражданина;
- в колл-центр банка-эмитента по вопросам работы с банковским приложением;
- в колл-центр поставщика услуг по вопросам работы с конкретной услугой;
- в колл-центр оператора канала обслуживания по вопросам работы с конкретным терминальным устройством.

Рекомендуется держать под рукой контактные данные ФУО, УОС, банка-эмитента. Эти сведения можно записать, например, в память сотового телефона, в записную книжку либо иметь с собой заполненную копию памятки, приложенной к данной брошюре.

Контактные данные вышеуказанных организаций можно найти в разделе 6 данной брошюры, а также на портале федеральной уполномоченной организации www.uecard.ru.

3.2. Утеря или кража карты УЭК

В случае утери карты УЭК законным владельцем или ее похищения злоумышленником гражданину незамедлительно следует сообщить об этом в федеральный колл-центр, Эмитенту карты УЭК (УОС) или Банку-эмитенту. Карта УЭК будет заблокирована, и любые операции по ней будут невозможны.

Для получения новой карты УЭК гражданину необходимо будет обратиться с заявлением в УОС или любой из пунктов приема заявлений своего региона. Адреса пунктов приема заявлений можно узнать, обратившись в уполномоченную организацию субъекта РФ или в федеральный колл-центр.

3.3. Преждевременный выход карты УЭК из строя

Отсутствие физической возможности пользоваться картой УЭК до окончания срока действия карты может быть вызвано механическими или электрическими повреждениями поверхности карты и ее микросэлектронных компонентов.

В случае возникновения подозрений в технической исправности карты УЭК гражданину следует обратиться к Эмитенту карты УЭК для диагностики. Если дефект действительно присутствует, и он вызван заводским браком, то карта будет перевыпущена для гражданина бесплатно.

3.4. Изъятие карты терминалом

В некоторых случаях вставленная законным владельцем в считыватель карта УЭК может быть задержана терминалом, например, карта с истекшим сроком действия или карта, при вводе ПИН-кода которой было предпринято более 3-х попыток ввода значения ПИН и т.д.

В подобной ситуации гражданин для получения дальнейших инструкций должен незамедлительно связаться с одной из указанных организаций:

- владельцем терминального устройства, контактные координаты которого можно найти на корпусе терминала;
- Эмитентом карты УЭК (УОС);
- Банком-эмитентом размещенного на карте УЭК электронного банковского приложения.

При общении с оператором следует сообщить, каким терминалом изъята карта (местоположение терминального устройства и данные владельца терминала).

3.5. ПИН-код стал известен посторонним лицам или законный владелец карты УЭК забыл его

В случае выявления факта или наличия обоснованных подозрений касательно тайны ПИН-кода ИД-приложения для доступа к государственным или муниципальным услугам гражданин должен самостоятельно сменить его значение на терминале (предоставляющим такую возможность) при помощи специального кода КРП (выдается гражданину в том же самом ПИН-конверте).

В случае выявления факта или наличия обоснованных подозрений касательно тайны ПИН-кода, связанного с банковским приложением, гражданин должен незамедлительно связаться с Банком-эмитентом и получить дальнейшие инструкции.

Если законный владелец карты УЭК забыл какой-либо из ПИН-кодов, то его действия должны быть аналогичны вышеописанным.

Для смены ПИН-кода можно также обратиться к Эмитенту карты (УОС).

4. Замена карты УЭК

В случае утраты либо добровольной замены универсальной электронной карты гражданин вправе обратиться в уполномоченную организацию субъекта РФ или иные организации, определенные субъектом РФ, с заявлением о выдаче дубликата универсальной электронной карты или о замене указанной карты.

В течение одного месяца со дня подачи гражданином заявления о выдаче дубликата универсальной электронной карты указанные организации на основании записи в реестре универсальных электронных карт о пользователе картой выдают такому гражданину дубликат карты лично или через организации, определенные субъектом РФ. Дубликат универсальной электронной карты выдается по предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность гражданина - пользователя универсальной электронной картой.

Субъект Российской Федерации определяет порядок выдачи дубликата универсальной электронной карты и размер платы за выдачу такого дубликата.

Замена универсальной электронной карты осуществляется на бесплатной основе уполномоченной организацией субъекта Российской Федерации на основании заявления, поданного гражданином в порядке, определенном уполномоченным органом государственной власти субъекта Российской Федерации.

5. Часто задаваемые вопросы (FAQ)

Каковы преимущества использования УЭК?

Основным преимуществом для гражданина использования УЭК является возможность получения значительного количества государственных и муниципальных услуг без очного обращения к соответствующим служащим (стояния в очередях) и необходимости предоставления «кипы бумаг», что обеспечивает существенную экономию времени и сил. Дополнительным преимуществом является возможность заказа и оплаты коммерческих услуг с использованием одной-единственной карты. Использование карты УЭК в различных программах лояльности и в качестве дисконтной карты в магазинах, ресторанах и др. организациях позволит гражданину не носить с собой пачку различных дисконтных карточек, заменяя ее одной-единственной картой УЭК.

Каков срок действия УЭК?

Срок действия УЭК составляет 5 лет, после этого гражданину выдается новая карта.

Можно ли мне для применения платежного приложения УЭК не открывать новый счет в своем банке, а использовать уже ранее открытый?

Да, если этот сервис поддерживается тем банком, который Вы выбрали при написании заявления на выдачу УЭК.

Существуют ли гарантии того, что многие государственные услуги, являющиеся сейчас бесплатными и представляющиеся с использованием УЭК, не станут платными в будущем?

Государство осуществляет надзорные функции, в т.ч. в части тарифной политики УЭК.

В каких случаях будет можно пользоваться внутренним общегражданским паспортом, а в каких этот паспорт заменит УЭК?

В ближайшее время документы будут иметь параллельное хождение, а в отдаленной перспективе УЭК можно будет пользоваться во всех случаях. Паспорт потребуется лишь при отказе гражданина в использовании УЭК.

Срок действия карты УЭК указан в виде месяца и года. До какого именно дня гражданин может пользоваться УЭК?

Карта УЭК действительна до последнего дня месяца, указанного на оборотной стороне УЭК. После этого УЭК должна быть возвращена гражданином Эмитенту карты УЭК.

С полным перечнем часто задаваемых вопросов и ответов на них можно ознакомиться на сайте федеральной уполномоченной организации, в разделе «Для граждан»: <http://www.uecard.ru/for-sitizens/q-a-citizens>.

6. Контактная информация

6.1. Федеральная уполномоченная организация

Веб-сайт: www.uecard.ru

Телефон федерального колл-центра: 8-800-775-77-77 (круглосуточно)

E-mail: info@uecard.ru

6.2. Уполномоченная организация субъекта

Полная контактная информация УОС предоставляется в момент получения карты и ПИН-конвертов в ППВ (ФППВ) в комплекте с данной брошюрой.

Телефон регионального колл-центра, обслуживающего обращения граждан, можно найти на оборотной стороне карты УЭК.

Также сведения об УОС своего региона можно получить на портале www.uecard.ru.

6.3. Банк – эмитент банковского приложения

Контактная информация Банка-эмитента предоставляется в момент получения карты и ПИН-конвертов в ППВ (ФППВ) в комплекте с данной брошюрой.

Памятка пользователя карты УЭК

Номер карты УЭК

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

В случае если:

- Карта не опознается терминалом или физически повреждена,
- Карта заблокировалась,
- Карта изъята терминалом,
- Карта утеряна или украдена,
- Вы забыли ПИН-код ИД-приложения карты,
- Не получается самостоятельно сменить ПИН-код,

обращайтесь в **УОС своего региона (Эмитенту карты)**

Организация	
Адрес УОС	
Телефон	

В случае если:

- Вы забыли ПИН-код банковского приложения карты,
- Возникли проблемы с использованием карты как платежного инструмента,

обращайтесь к **Банку-эмитенту** банковского приложения карты:

Банк	
Телефон	

В случае если:

- Возникли проблемы с заказом услуг,
- Вы нашли чужую карту УЭК,

а также по любым другим вопросам обращайтесь в **федеральный колл-центр:**

8-800-775-77-77

Не записывайте секретные коды (включая ПИН-коды) на этой памятке, на карте, не храните их вместе с картой и не сообщайте их третьим лицам!