Gyakran Ismételt Kérdések Kártyabirtokosoknak

Vásárlás előtt

Hogyan tudok vásárolni az Erzsébet-utalvány Plusz kártyámmal?

- Az első használat előtt aktiválja kártyáját a www.erzsebetutalvanyplusz.hu weboldalon, vagy a kártyája hátoldalán található 06 1 224 1616-os telefonszámon.
- Győződjön meg a kártyán elérhető egyenlegről
- Ismerje a kártyához tartozó PIN-kódot.
  A 4 számjegyből álló PIN-kódját az Erzsébet-utalvány Plusz kártyájához mellékelt kísérőlevélhez csatolva, a kártyája alatt találja.
  Felhívjuk figyelmét, hogy a PIN-kód nem egyenlő a 3 számjegyből álló Telekóddal, amely a telefonos ügyintézésekhez szükséges!
- Az üzletnek, ahol szeretné kártyájával vásárolni, rendelkeznie kell Erzsébet-utalvány Plusz kártya Elfogadóhelyi Szerződéssel, valamint a kártya elfogadására alkalmas banki terminállal.

Az Erzsébet-utalvány Plusz kártya elfogadóhelyeinek listáját a www.erzsebetutalvanyplusz.hu weboldal Elfogadóhelyi keresőjében tudja ellenőrizni.

Amikor vásárolni indulok, szükséges-e tudnom, hogy melyik alszámlán (zseben) milyen összeg került feltöltésre?

- Mielőtt vásárolni indul, ellenőrizze egyenlegét és az egyes alszámlákra (zsebtípusokra) feltöltött összegeket, mert a fizetésnél Ön dönt arról, hogy melyik zsebtípusból kéri a levonást.
- Az egyes zsebtípus kiválasztásának lehetősége csak akkor adott, ha Ön olyan terméket vásárol, amelynek ára több zsebtípusból is kiegyenlíthető (pl. hideg élelmiszer az Étkezési és Ajándék zsebből is fizethető, így fizetésnél Ön dönti el, hogy az Étkezési, vagy Ajándék zsebből kéri a levonást).

Hol tudom lekérdezni, hogy mikor, milyen összeget és mely alszámlára (zsebbe) töltött fel a munkáltatóm a kártyámra?

A http://erzsebetutalvanyplusz.hu/egyenleglekerdezes menüpontban, a belépést követően a „Tranzakció történet" menüpontra kattintva érheti el a részletes tranzakció listát.
A tranzakciós lista a munkáltatója által kártyájára feltöltött összegeket alszámlákra (zsebtípusokra) bontva tartalmazza.

Hogyan tudom lekérdezni az egyenlegem?

Egyenlegének lekérdezésére az alábbi 3 lehetőség áll rendelkezésére:

Telefonon

1. Hívja a 061 224 1616 telefonszámot.
2. Válassza a 3-as menüpontot.
3. Adja meg kártyaszámának utolsó 8 számjegyét.
4. Adja meg Telekódját.
   A Telekód az első telefonos ügyintézés alkalmával a kártya számának utolsó 3 számjegye, melyet az ügyintézés során meg kell változtatnia egy tetszőleges 3 számjegyből álló számra (A 3 számjegyből álló Telekód nem azonos a terminálon történő kártyahasználat során megadni szükséges 4 számjegyből álló PIN-kóddal).
   A későbbi ügyintézések során a kártyaszám utolsó 3 számjegye helyett már a módosított Telekódot kell megadnia.
5. Az automata rendszer visszadiktálja Önnek az egyenlegét, alszámlákra (zsebtípusokra) bontva.

Online felületen

1. A www.erzsebetutalvanyplusz.hu weboldalon kattintson az „Egyenleglekérdezés" menüpontra, vagy válassza a „Kártyabirtokos/Egyenleglekérdezés" menüpontot.
2. A „Belépés" gomb kiválasztása után a belépési felület mezőiben adja meg kártyaszámának utolsó 8 számjegyét, valamint a jelszavát.
   Jelszóként az első, online felületre történő belépés esetén a kártyaszám utolsó 3 számjegyét kell megadnia, melyet az ügyintézés során szükséges megváltoztatnia egy minimum 8 karakter hosszú új jelszóra, amely kis betűt, nagy betűt és számot is tartalmaz. A későbbi belépések alkalmával már a módosított jelszót kell használnia.
3. A belépést követően megtekintheti egyenlegét zsebtípusokra bontva (a zsebtípus előtt található nyílra kattintva az utolsó 5 tranzakciót is megtekintheti).

Telefonos applikáció segítségével

Android illetve iOS operációs rendszerrel rendelkező okostelefonokra letölthető alkalmazásokkal.

Ha telefonon már aktiváltam a kártyámat, és a webes felületre is szeretnék belépni (pl. egyenleget lekérdezni), abban az esetben szükséges-e a webes felületen is aktiválnom a kártyát?

Igen, amennyiben a kártyát a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül aktiválta, de az online felületet is szeretné használni (pl. a kártyaegyenleg megtekintéséhez), az egyenleglekérdezés szükséges aktiválnia a kártyáját az alábbiak szerint:

1. Lépjen fel a www.erzsebetutalvanyplusz.hu/ weboldalra.
2. Válassza ki a Kártyabirtokosoknak menüpontot.
3. Kattintson az „Aktiválás" menüpontra.
4. Aktiválja kártyáját.

Az online felületen történő aktiválást követően az egyenlegét az online felületen is le tudja kérdezni.

Elfelejtettem vagy elvesztettem a PIN-kódomat, mit tegyek?

Elfelejtett PIN-kód, vagy PIN-kód módosítási igény esetén az Online felületen keresztül egyszerűen megváltoztathatja korábban használatos PIN-kódját. Az új PIN-kód beállításához nem szükséges ismernie a korábban használt számsort, csak az új, 4 számjegyből álló kódját kell megadnia a következő lépésekben:

Az Online felületen történő PIN-kód változtatás lépései:

1.) www.erzsebetutalvanyplusz.hu weboldalon a Kártyabirtokos/ Kártyabirtokosoknak menüpontban válassza az Aktiválás/Belépés menüpontot.
2.) A belépést követően válassza a „PIN-kód beállítás" menüpontot.
3.) Adja meg új PIN-kódját (egy tetszőleges, Ön által választott 4 számjegyet).
4.) Kattintson a „Beállítás" gombra.
5.) Az Ön által megadott új PIN-kód a beállítást (mentést) követően használható.

A telefonon történő PIN-kód igénylés lépései:

1. Hívja a 06 1 224 1616 telefonszámot.
2. Válassza a 6-os menüpontot.
3. Adja meg nevét, születési dátumát, anyja nevét, valamint kártyaszámának utolsó 8 számjegyét.

A PIN-kódját postai úton küldjük meg a munkáltatója által bejelentett lakcímére.

Létezik-e telefonos applikáció egyenleglekérdezéshez?

A hivatalos és ingyenesen letölthető, az Erzsébet-utalvány Plusz kártya egyenleget mutató alkalmazás az alábbi hivatkozásokon érhető el Android és iOS operációs rendszerű mobiltelefonokra:
Android: https://play.google.com/store/apps/details?id=hu.erzsebetutalvany.android&hl=hu
iOS: https://itunes.apple.com/hu/app/erzsebet-utalvany/id793155587?mt=8

Mi a Telekód? Mikor kell megváltoztatni?

A Telekód egy három számjegyből álló kód, amely a telefonos ügyintézéseihez szükséges használnia. A Telekód az Ön adatainak védelmét szolgálja, de nem azonos a 4 számjegyből álló PIN-kóddal, amely a kártya használata során szükséges megadnia a terminálon.
Az első telefonos ügyintézés alkalmával a Telekódként a kártyaszám utolsó 3 számjegyét kell megadnia, majd ezt meg kell változtatnia egy tetszőleges 3 számjegyből álló számsorra, bármely telefonos ügyintézés során (az automata rendszer az ügyintézés során jelzi Önnek, hogy mikor kell a módosítást elvégeznie).

Aktiválás során azt a hibaüzenetet kapom, hogy „a Munkáltató nem igazolta vissza a kártyakézbesítést". Mi ennek az oka?

Az Erzsébet-utalvány Plusz kártyát megrendelő cégnek – a munkáltatójának - az Online megrendelői felületen a belépést követően a Megrendelés/Kártyakézbesítés menüpontban szükséges visszaigazolni az Erzsébet-utalvány Plusz kártyák kiszállítását követően a csomag átvételét. Amennyiben a visszaigazolás a munkáltató részéről nem történik meg, a munkavállaló a kártyát nem tudja aktiválni és használni.

Amint a munkáltató a csomagátvételt visszaigazolta az Online megrendelői felületen, a kártyát a munkavállaló aktiválni és használni tudja.

Abban az esetben, ha megváltozott az e-mail címem, melyik menüpont alatt tudom megváltoztatni az online felületen?

Online felületen való belépést követően, a „Beállítások" menüpontra kattintva tudja megváltoztatni e-mail címét. A módosítást követően kattintson a „Mentés" gombra.

On-line felületen aktiváltam a kártyámat, ennek ellenére hibaüzenetet ír ki a rendszer: „A felhasználói fiók ezzel az e-mail címmel nem található rendszerünkben" - Mit tehetek ebben az esetben?

Amennyiben ezzel a hibaüzenettel találkozik az On-line üzenő falunkon az Erzsébet-utalvány Plusz kártyája számának és e-mail címének megadásával a „Felhasználói fiók" témakör kiválasztását követően jelezze a problémát ügyfélszolgálatunk felé.
Az üzenet beérkezését követően rendszerünkben a probléma megoldásának érdekében a szükséges beállításokat elvégezzük.

Amennyiben nem áll módjában az on-line felületünket használni, hívja a 06 1 224 1616-os telefonszámot, ahol ügyintézőink segítségére lesznek a probléma megoldásában.

Elfelejtettem az On-line felület használatához szükséges jelszavamat, mit tegyek?

A www.erzsebetutalvanyplusz.hu weboldalon a Kártyabirtokos/Kártyabirtokosoknak menüpontban az Aktiválás/Belépés gombra kattintva, a bejelentkezési mezőben válassza a Belépés gomb alatt található Elfelejtett jelszó alkalmazást.

Az alkalmazás használatával a rendszerünk automatikus e-mail üzenetet küld az Ön regisztrált e-mail címére. Az automatikus e-mailben található linkre kattintva meg tud adni egy új jelszót, amellyel beléphet az On-line felületre. Az új jelszó megadásával kapcsolatban az alábbiakra hívjuk fel a figyelmét: minimum 8 karakter hosszú legyen, kis betűt, nagy betűt, és számot is tartalmazzon. Az új jelszó mentését követően bejelentkezhet az On-line felületünkre.

Magánszemélyként igényelhetek-e Erzsébet-utalvány Plusz kártyát vagy egyenlegfeltöltést?

A kártya megrendelésére és feltöltésére kizárólag a munkáltatónak van lehetősége, magánszemélyként nem rendelhet Erzsébet-utalvány Plusz kártyát vagy egyenlegfeltöltést.

Mit tegyek, ha nem kaptam meg a feltöltést a kártyámra, vagy nem a megfelelő összegben, nem megfelelő alszámlára (zsebbe) történt a feltöltés?

A feltöltött összeggel, zsebtípussal kapcsolatos kérdésével forduljon munkáltatójához.

Papíralapú Erzsébet-utalvány névértékét át lehet-e vezetni az Erzsébet-utalvány Plusz kártya megfelelő zsebére?

Papíralapú Erzsébet-utalványok értékét nem áll módunkban átvezetni az Erzsébet-utalvány Plusz alszámláira (zsebekbe).

A 06 1 224 1616-os telefonszámon a napnak mely időszakában tudok ügyintézést bonyolítani?

1. Erzsébet-utalvány Plusz kártya **letiltás** (1-es gomb) - a hét minden napján 0-24 óráig (**automata** menüpont és ügyintéző is jelentkezik)
2. Erzsébet-utalvány Plusz kártya **aktiválás** (2-es gomb) - a hét minden napján 0-24 óráig (**automata** menüpont)
3. Erzsébet-utalvány Plusz kártya **egyenleg lekérdezés** (3-as gomb) - a hét minden napján 0-24 óráig (**automata** menüpont)
4. **Telekód megváltoztatásának** kérése (4-es gomb) – hétköznap 08.00-18.00 óráig (**automata** menüpont és ügyintéző is jelentkezik)

5. **Mobil telefonszám frissítése** (5-ös gomb) – a hét minden napján 0-24 óráig (**automata** ügyintézés)
6. **PIN-kód igénylése** (6-os gomb) - hétköznap 08.00-18.00-ig
7. Kártyahasználattal kapcsolatos **kérdések** (9-es gomb) - hétköznap 08.00-18.00 óráig (ügyintéző jelentkezik)

Vásárlás során

Az egyes alszámlákra (zsebekbe) feltöltött összegeket milyen termékek, szolgáltatások vásárlására tudom felhasználni?

Az **Étkezési alszámla** (zseb) felhasználható az utalvány elfogadására szerződött szolgáltatóknál fogyasztásra kész étel és melegkonyhás vendéglátóhelyi étkezési szolgáltatás vásárlására, kizárólag Magyarország területén.

Az **Ajándék alszámla** (zseb) felhasználható az utalvány elfogadására szerződött szolgáltatóknál élelmiszer, műszaki cikk, lakberendezés, könyv, ruházat, vegyi áru, szépségápolás, papír-írószer, egészségmegőrzés, szabadidős tevékenység, sportfelszerelés, játék és utazás termékkörökbe tartozó termékek és szolgáltatások vásárlására, kivéve fogyasztásra kész ételre, kizárólag Magyarország területén.

Az **Iskolai alszámla** (zseb) felhasználható az utalvány elfogadására szerződött szolgáltatóknál tankönyv, taneszköz és ruházat vásárlására, a tanév első napját megelőző 60. naptól a kibocsátás évének utolsó napjáig, kizárólag Magyarország területén.

A **Kultúra alszámla** (zseb) felhasználható az utalvány elfogadására szerződött szolgáltatóknál kulturális szolgáltatás igénybevételére (muzeális intézmény és művészeti létesítmény, kiállítóhely kiállítására, színházi, tánc-, cirkuszi vagy zeneművészeti előadásra, közművelődési tevékenységet folytató szervezet által nyújtott kulturális szolgáltatás igénybevételére) szóló belépőjegy, bérlet vásárlására, illetve könyvtári beiratkozási díj megfizetésére, kizárólag Magyarország területén.

A **Sport alszámla** (zseb) felhasználható az utalvány elfogadására szerződött szolgáltatóknál a sportról szóló törvény hatálya alá tartozó sportrendezvényekre szóló belépőjegy, valamint bérlet vásárlására, kizárólag Magyarország területén.

Milyen típusú alszámlákra (zsebtípusokra) kezdeményezhet a munkavállaló feltöltést a kártyára?

Étkezési, Ajándék, Iskolai, Kultúra és Sport zseb feltöltésre van lehetősége munkáltatójának.

A zsebtípusok közül csak azon található felhasználható összeg, amely zsebre munkáltatója az Ön kártyájára a feltöltést megrendelte.

Milyen üzletekben tudom felhasználni a kártyámra feltöltött összeget?

Kizárólag az Erzsébet-utalvány Plusz kártya elfogadására szerződött partnereinknél tudja fizetésre használni Erzsébet-utalvány Plusz kártyáját.

Az Erzsébet-utalvány Plusz kártya elfogadóhelyeinek listáját a www.erzsebetutalvanykereso.hu weboldalon, az Erzsébet-utalvány Plusz logóra kattintva tekintheti meg. A kereső felületen az alszámla (kártyazseb) típusát, és a település nevét szükséges megadni a keresés indításához, de az elfogadóhely nevére is szűkítheti a keresést. A térképen a kereső az adott területre vonatkozóan jeleníti meg a találatokat. Ha a térképet az egér segítségével mozgatja, újabb elfogadóhelyi találatok jelenhetnek meg rajta.

Az Elfogadóhely-keresőben szerepel az üzlet, azonban mégsem fogadták el a kártyámat, mit tegyek?

On-line üzenő falunkon küldhet üzenetet a rendelkezésére álló adatokkal. Az érintett elfogadóhellyel felvesszük a kapcsolatot.

Ki jogosult használni a kártyát? Ellenőrizhetik-e vásárlás során a kártyabirtokos személyazonosságát?

Az Erzsébet-utalvány Plusz kártya névre szól, így azt kizárólag a kártyán feltüntetett névhez tartozó személy használhatja fel.

Az elfogadóhely joga és felelőssége a kártyabirtokos személyazonosságának ellenőrzése a vásárlás során, így kártyabirtokos személyazonosságát vásárláskor az elfogadóhely ellenőrizheti.

A PIN-kódom módosítását követően, mikortól tudom használni kártyámat a megváltozott kóddal?

A webes felületen történt PIN-kód módosítás és mentés után az új kód azonnal használható. Elfelejtett PIN-kód esetén, vagy PIN-kód módosítási igény esetén az Online felületen keresztül egyszerűen megváltoztathatja PIN-kódját. Az új PIN-kód beállításához nem szükséges ismernie a korábban használatos kódját, csak az új, 4 számjegyből álló kódját kell megadnia. Amennyiben telefonos ügyfélszolgálatunkon igényelte az új kódot, úgy a postai úton megküldött és kézhez vett kód is azonnal használható.

Elutasította a terminál a kártyámat vásárláskor, ennek milyen oka lehet?

Az Erzsébet-utalvány Plusz kártyával kezdeményezett tranzakciók elutasításának lehetséges okai vásárlások alkalmával az alábbi okokból adódhatnak:

- Az adott utalványzseb egyenlege nem fedezi a fizetendő összeget.
- Az adott üzlet nem szerződött Erzsébet-utalvány Plusz elfogadóhely.
- Az adott üzlet a tranzakció során megadott Erzsébet-utalvány Plusz utalványzsebre nem rendelkezik elfogadóhelyi szerződéssel.
- Az Erzsébet-utalvány Plusz kártya érvénytelen (lejárt, letiltott).
- Az Erzsébet-utalvány Plusz kártyához nem megfelelő PIN-kódot adott meg.
- Az Erzsébet-utalvány Plusz kártya inaktív (a Kártyabirtokos még nem aktiválta telefonon vagy interneten).

Mi a teendő abban az esetben, ha dupla levonást jelez vásárláskor a terminál?

Ellenőrizze egyenlegét, amennyiben az egyenlegéből az látszik, hogy valóban dupla levonás történt, azt jelezze az elfogadóhely felé, ahol az adott vásárlás történt.
Amennyiben az egyenlegéből az látszik, hogy nem történt dupla levonás, úgy ezzel kapcsolatban további teendője nincs.

Van-e lehetőség a feltöltésekről és a vásárlásokról SMS vagy e-mailes értesítést kérni?

A feltöltésekre és vásárlásokra vonatkozó SMS és e-mail értesítő szolgáltatás jelenleg fejlesztés alatt áll.

Kártyapótlás

Elvesztettem a kártyám, mit tegyek?

Amennyiben az Erzsébet-utalvány Plusz kártyáját elvesztette, az elveszett kártyát szükséges letiltania az alábbi két lehetőség egyikén:

1. Tárcsázza a 06 224-1616-os telefonszámot. Tárcsázás után válassza az 1-es menüpontot.
   Az azonosítás és letiltás során az ügyintéző a következő adatokat kéri Öntől: név, születési dátum, anyja neve.
   A beazonosítást követően a kártyája letiltásra kerül, így a továbbiakban nem használható.
2. Lépjen fel a www.erzsebetutalvanyplusz.hu weboldalra. Válassza a „Kártyabirtokos/Kártyabirtokosoknak” menüpontot, majd kattintson az

„Aktiválás/Belépés” gombra, A belépést követően válassza a „Kártyakezelés” menüpontot, majd kattintson a kártya adatainak sorára. Végül válassza a „Letiltás” gombot.

A kártya a letiltást követően a továbbiakban nem használható.

A kártya letiltását követően a munkáltatójának lehetősége van új kártyát rendelni az elvesztett kártya helyett az Ön részére.

Ki és hogyan rendelhet az elvesztett Erzsébet-utalvány Plusz kártyám helyett új kártyát részemre?

Abban az esetben, ha kártyáját elveszítette, kizárólag a munkáltatójának van lehetősége új kártyát rendelni a www.erzsebetutalvanyplusz.hu weboldalon, az Online Megrendelő Felületen.

Az új kártya megrendelésére munkáltatójának csak abban az esetben van lehetősége, amennyiben Ön az elveszett kártyát letiltotta.
A kártya letiltását kizárólag a Kártyabirtokos kezdeményezheti a 06 224 1616-os telefonszám 1-es menüpontjában, vagy a www.erzsebetutalvanyplusz.hu weboldal „Kártyabirtokos/Kártyabirtokosoknak” menüpont „Aktiválás/Belépés” menüpontjában.

A letiltott kártya a továbbiakban nem használható.

Korábbi munkáltatóm rendelt részemre kártyát, de azt nem kaptam meg, így az új munkáltatóm nem tudja megrendelni részemre az új kártyát.

A korábbi munkáltatójával szükséges felvennie a kapcsolatot a kártya átvételével kapcsolatban. Ha erre nincs lehetősége, küldjön üzenetet ügyfélszolgálatunk részére Online üzenő falunkon a „Kártyapótlás” témakör kiválasztása után.

Egyéb

Online fizetésnél használható-e a kártya?

Jelenleg csak POS terminálon keresztül történő fizetéskor tudja használni az Erzsébet-utalvány Plusz kártyát.

Van-e lehetőség társkártya igénylésre?

A társkártya rendelés funkció jelenleg fejlesztés alatt áll.

Erzsébet-program pályázattal kapcsolatos kérdésem van (pl.: dokumentumok benyújtása, elbírálás, szálláshelyekre vonatkozó információk).

Vegye fel a kapcsolatot az Erzsébet-program ügyfélszolgálatával az alábbi elérhetőségek egyikén:

E-mailben: ugyfelszolgalat@erzsebetprogram.hu

Telefonon a 06 1 371 3242-es telefonszámon.

Amennyiben pályázat keretében kapott Erzsébet-utalvány Plusz kártyát, és annak használatával kapcsolatban érdeklődik, kérjük, hívja a 06 1 224 1616-os telefonszámot, vagy vegye igénybe kártyafelhasználással kapcsolatos, kártyabirtokosok részére készült segédleteinket, amelyeket a www.erzsebetutalvanyplusz.hu weboldalon talál meg. „Kártyabirtokos/Kártyabirtokosoknak" menüpont