

Ügyfélszolgálatunk kártyaletiltás esetén a hét minden napján 0-24 órában, a kártyahasználattal kapcsolatos kérdések esetén hétfőtől péntekig 8:00-18:00 óra között érhetőek el.

Telefon:
06 1 224 1616

A telefonos menürendszer automata menüpontjaiban minden egyéb szolgáltatás 0-24 órában igénybe vehető.

Telefonos ügyintézés előtt kérjük, minden esetben készítse elő Erzsébet-utalvány Plusz kártyáját és adóazonosító kártyáját!

» Kártyaletiltás – 1-es gomb

Az azonosításhoz az ügyintéző az alábbi adatokat kéri Öntől:

- adóazonosító jel
- név
- születési dátum
- anyja neve

A letiltást követő 2 munkanap elteltével munkaadója új Erzsébet-utalvány Plusz kártyát rendelhet Önnek.

» Kártyaaktiválás – 2-es gomb (Automata ügyintézés)

A kártya aktiválását megelőzően olvassa el figyelmesen a www.erszebetutalvany.hu oldalon az Ügyintézés/Felhasználóknak/Ügyintézéssel kapcsolatos információk menüponthoz kapcsolódó *Adatkezelési tájékoztató az Erzsébet-utalvány Plusz kártya szolgáltatásával kapcsolatosan (Hatályos 2018. február 1-től)* elnevezésű dokumentumot.

1. Telefonja nyomógombjainak segítségével adja meg kártyája utolsó 4 számjegyét, majd adja meg adóazonosító jelét.
 - Az automata rendszer visszaolvassa a megadott adóazonosító jelet.
 - Ha a beolvasott számsor helyes, nyomja meg az 1-es gombot.
 - Ha a beolvasott számsor helytelen, a javításhoz nyomja meg a 2-es gombot.

2. Telefonja nyomógombjainak segítségével adja meg telekódját (a kártyaszám utolsó 3 számjegye)
 - Az automata rendszer visszaolvassa a megadott telekódot.
 - Ha a beolvasott számsor helyes, nyomja meg az 1-es gombot.
 - Ha a beolvasott szám helytelen, a javításhoz nyomja meg a 2-es gombot.

3. Adja meg új telekódját kétszer egymás után (az új telekód egy Ön által, tetszőlegesen kiválasztott, 3 számjegyből álló szám)

4. Hallgassa meg a jelenleg hatályos, az Erzsébet-utalvány Plusz kártya szolgáltatásával kapcsolatos Adatkezelési tájékoztatót.
 - Az Adatkezelési tájékoztató elfogadásához nyomja meg az 1-es gombot.
 - Az Adatkezelési tájékoztatóban elhangzottak elutasítása esetén nyomja meg a 2-es gombot. (Ebben az esetben a kártya aktiválására nem kerül sor.)
 - A tájékoztató ismételt meghallgatásához nyomja meg a 3-as gombot.

Az automata rendszer jelzi Önnek, ha kártyája aktiválásra került.



**ERZSÉBET
UTALVÁNY**

» Egyenleg lekérdezése – 3-as gomb (Automata ügyintézés)

1. Telefonja nyomógombjainak segítségével adja meg adóazonosító jelét.
 - Az automata rendszer visszaolvassa a megadott adóazonosító jelet.
 - Ha a beolvasott számsor helyes, nyomja meg az 1-es gombot.
 - Ha a beolvasott számsor helytelen, a javításhoz nyomja meg a 2-es gombot.
2. Telefonja nyomógombjainak segítségével adja meg telekódját (az aktiválás során megadott, 3 számjegyből álló szám)
 - Az automata rendszer visszaolvassa a megadott telekódot.
 - Ha a beolvasott számsor helyes, nyomja meg az 1-es gombot.
 - Ha a beolvasott számsor helytelen, a javításhoz nyomja meg a 2-es gombot.

Az automata telefonos rendszer beolvassa kártyája aktuális egyenlegét, zsebtípusokra bontva.

» **Telekód megváltoztatása – 4-es gomb**

- 1.** Telekód megváltoztatása egyszer használatos telekóddal – 1-es gomb
- Az ideiglenes telekódot az ügyintéző adja meg.
 - Ha Ön még nem rendelkezik ideiglenes telekóddal, nyomja meg a 2-es gombot.

- 1.) Telefonja nyomógombjainak segítségével adja meg adóazonosító jelét.

- Az automata rendszer visszaolvassa a megadott adóazonosító jelet.
- Ha a beolvasott számsor helyes, nyomja meg az 1-es gombot.
- Ha a beolvasott számsor helytelen, a javításhoz nyomja meg a 2-es gombot.

- 2.) Telefonja nyomógombjainak segítségével adja meg egyszer használatos, ideiglenes telekódját.

- 3.) Ha a megadott számsor helyes, nyomja meg az 1-es gombot.

- 4.) Ha a megadott számsor helytelen, a javításhoz nyomja meg a 2-es gombot.

- 5.) Adja meg kétszer új telekódját (egy Ön által választott, tetszőleges, 3 számjegyből álló szám)

- 2.** Ideiglenes telekód igénylése ügyintézőtől – 2-es gomb

Az ideiglenes telekód igényléséhez az alábbi személyes adatokat kell bediktálnia az ügyintézőnek:

- név
- adóazonosító jel
- születési dátum
- anyja neve

Az ügyintéző beolvassa Önnek ideiglenes telekódját, melyet 60 percen belül kell megváltoztatnia.

» **Mobil telefonszám frissítése – 5-ös gomb (Automata ügyintézés)**

- 1.** Telefonja nyomógombjainak segítségével adja meg adóazonosító jelét.

- Az automata rendszer visszaolvassa a megadott adóazonosító jelet.
- Ha a beolvasott számsor helyes, nyomja meg az 1-es gombot.
- Ha a beolvasott számsor helytelen, a javításhoz nyomja meg a 2-es gombot.

- 2.** Telefonja nyomógombjainak segítségével adja meg telekódját.

- Az automata rendszer visszaolvassa a megadott telekódot.
- Ha a beolvasott számsor helyes, nyomja meg az 1-es gombot.
- Ha a beolvasott számsor helytelen, a javításhoz nyomja meg a 2-es gombot.

- 3.** Telefonja nyomógombjainak segítségével adja meg mobiltelefonszámát (06-os előhívószámmal és körzetszámmal folyamatosan, pl.:06701234567)

A megadott telefonszám rögzítésre kerül.

» **PIN kód igénylése – 6-os gomb**

PIN kódját – a korábbi kód ismerete nélkül – kizárólag elektronikusan, a www.erszebetutalvany.hu oldalon, az *Ügyintézés/Felhasználóknak/Kártyaaktiválás* menüpontban, az online felületre történő belépést követően tudja megváltoztatni.

Segítségül a telefonos menürendszeren keresztül ügyintéző is kérhető.



**ERZSÉBET
UTALVÁNY**

» **Kártyahasználattal kapcsolatos kérdések – 9-es gomb**

Ebben a menüpontban ügyintézőink az Erzsébet-utalvány Plusz kártya használatával kapcsolatos általános kérdésekben nyújtanak Önnek segítséget.

Ilyen általános kérdések lehetnek például:

- Milyen elfogadóhelyei vannak az Erzsébet-utalvány Plusz kártyának?
- Milyen szolgáltatások vehetők igénybe az Erzsébet-utalvány Plusz kártyával, milyen termékkörökre használható fel az elektronikus utalványkártya?
- Mennyi ideig érvényes a kártyára feltöltött összeg?
- Mennyi ideig érvényes az Erzsébet-utalvány Plusz kártya?