

**Allianz Hungária Egészség-és Önszegélyező Pénztár
Kártyahasználati Szabályzat**

EP-KGY 029/2023 Kártyahasználati Szabályzat

Közgyűlési utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2024.01.01

TARTALOMJEGYZÉK

1	A SZABÁLYZAT CÉLJA	3
2	AZ ALKALMAZÁSI TERÜLET, AZ ILLETÉKESSÉG, ÉS A FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA 3	
3	HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK, SZABÁLYZATOK	3
4	A FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA	4
5	AZ EGÉSZSÉGGKÁRTYA KIBOCSÁTÁSA	5
5.1	EGÉSZSÉGGKÁRTYA BEVEZETÉSE.....	6
5.2	ÚJ BELÉPŐ PÉNZTÁRTAG RÉSZÉRE KÁRTYA KIÁLLÍTÁSA	6
5.3	LEJÁRT KÁRTYA CSERÉJE.....	6
6	TÁRSKÁRTYA IGÉNYLÉSE	7
7	AZ EGÉSZSÉGGKÁRTYA UTÁN JÁRÓ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG	7
8	AZ EGÉSZSÉGGKÁRTYA KIKÜLDÉSE, AKTIVÁLÁSA	7
9	AZ EGÉSZSÉGGKÁRTYA HASZNÁLATA	8
9.1	KÁRTYAELFOGADÓ HELYEK.....	8
9.2	H.K.	8
9.3	ÁRUK, SZOLGÁLTATÁSOK ELLENÉRTÉKÉNEK ZÁROLÁSA	8
9.4	KÁRTYAELFOGADÁSI SZABÁLYOK.....	9
9.4.1	<i>A Kártyabirtokos azonosítása, jogosultság ellenőrzése</i>	9
9.4.2	<i>Elektronikus kártyaelfogadás</i>	9
9.4.3	<i>Virtuális POS</i>	9
9.4.4	<i>Kártyabizonylat</i>	10
9.4.5	<i>Hibák kijavítása</i>	10
9.4.6	<i>Felelősség a bizonylatok teljesítéséért</i>	11
10	SZÁMLÁZÁS SZABÁLYAI	11
10.1	SZÁMLÁZÁSSAL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	11
10.2	EGÉSZSÉGGKÁRTYA EDI RENDSZERREL KOMBINÁLT HASZNÁLATÁVAL KAPCSOLATOS SZÁMLÁZÁSI SZABÁLYOK	11
11	KÁRTYABIRTOKOS (TÁRSKÁRTYABIRTOKOS) TEENDŐI AZ EGÉSZSÉGGKÁRTYA MEGÓVÁSA ÉRDEKÉBEN	12
11.1	A KÁRTYA HASZNÁLATA SORÁN BETARTANDÓ ÓVINTÉZKEDÉSEK.....	12
11.2	A PÉNZTÁRTAG TEENDŐI KÜLÖNBÖZŐ HIBAJELZÉSEK ESETÉN	12
11.3	A PÉNZTÁRTAG TEENDŐJE KÁRTYÁJA ELVESZTÉSE ESETÉN	12
11.4	REKLAMÁCIÓKEZELÉS	13
12	KÁRTYA INAKTIVÁLÁSA A PÉNZTÁRTAG TAGSÁGI JOGVISZONYÁNAK MEGSZÚNÉSE MIATT	13
13	EGYÉB RENDELKEZÉSEK	13
14	ADATKEZELÉS	14
15	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	14
15.1	HATÁLYON KÍVÜL HELYEZETT SZABÁLYZAT(OK).....	14
15.2	PÉNZTÁR ÁLTAL RENDSZERESÍTETT FORMANYOMTATVÁNYOK JEGYZÉKE.....	14
15.3	VEGYES RENDELKEZÉSEK	15

EP-KGY 029/2023 Kártyahasználati Szabályzat

Közgyűlési utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2024.01.01

1 A SZABÁLYZAT CÉLJA

Az Allianz Hungária Egészség- és Önsegélyező Pénztár az egészségpénztári szolgáltatások igénybevételének korszerűsítésére Egészségkártyát bocsát ki a pénzmosás megelőzéséről, és megakadályozásáról szóló törvényben foglaltaknak megfelelően azonosított (továbbiakban: azonosított) Pénztártagok részére, valamint társkártyát a szolgáltatásra jogosult közeli hozzátartozóik részére. A kártya birtokosa a kártyán megjelölt természetes személy.

Az egészségkártya igazolja, hogy birtokosa jogosult a Pénztár Alapszabálya és Szolgáltatási Szabályzata előírásainak megfelelően egészségpénztári szolgáltatások igénybevételére, biztosítja, hogy a Pénztártag az egyéni számláján nyilvántartott aktuális fedezetéhez elektronikus úton bármikor hozzáférhet, azt ő, és társkártyával a Pénztárnak bejelentett szolgáltatásra jogosultjai felhasználhatják.

2 AZ ALKALMAZÁSI TERÜLET, AZ ILLETÉKESSÉG, ÉS A FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA

A szabályzat előírásainak betartása, és végrehajtása a Pénztár minden szervezeti egységére, és ezen egységeknél munkaviszony keretében közreműködő személyekre, munka- és/vagy polgári jogi felelősség terhe mellett kötelező. A szabályzat előírásait be nem tartó munkavállalókkal szemben munkajogi következmények, szankciók alkalmazhatóak.

Jelen szabályzat előírásai az érintett munkavállalók vonatkozásában az Mt. 15. § (5) bekezdése szerinti munkáltatói nyilatkozatnak minősül, melyet a munkáltató a helyben szokásos és általában ismert módon tesz közzé és azt a jövőben bármikor egyoldalúan módosíthatja.

A jelen szabályzattal kapcsolatosan, és az itt szabályozott tevékenységek végrehajtásában az alábbiak illetékesek, illetve felelősek:

- ⇒ az utasítás készítéséért: – Back Office Csoportvezető
- ⇒ az utasítás alkalmazásáért: – Ügyvezető igazgató
- ⇒ a belső felülvizsgálat során az utasításban szabályozott tevékenység ellenőrzéséért: – Belső ellenőr

3 HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK, SZABÁLYZATOK

- az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (Öpt.)
- az önkéntes kölcsönös egészség- és önsegélyező pénztárak egyes gazdálkodási szabályairól szóló 268/1997. (XII. 22.) Korm. rendelet (Korm.r)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv)
- a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmt.)
- a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény

EP-KGY 029/2023 Kártyahasználati Szabályzat

Közgyűlési utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2024.01.01

- Az Allianz Hungária Egészség- és Önsegélyező Pénztár mindenkor hatályos Alapszabálya
- Az Allianz Hungária Egészség- és Önsegélyező Pénztár mindenkor hatályos Szolgáltatási Szabályzat

4 A FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA

Bizonylat

Az elfogadóhelyen a Kártyabirtokos rendelkezésére bocsátott, a tranzakció lebonyolítását igazoló dokumentum.

Egészségkártya

A Pénztár saját emblémájával kibocsátott mágnescsíkos alapú, 85x54 mm nagyságú plasztikkártya, amely hordozza a Pénztárra, a Kártyabirtokosra (Társkártyabirtokosra), és az egyéni számlára vonatkozó alábbi adatokat:

- tagsági azonosító szám,
- kártyaszám,
- érvényesség (lejárati időpontja),
- a Kártya használatára jogosult személy neve.

A kártya érvényességi ideje 3 év. A kártyához PIN-kód nem tartozik.

A Kártyával (Társkártyával) végezhető műveletek köre:

A Kártya rendeltetésszerűen használható a Pénztár Alapszabályában meghatározott szolgáltatások, termékek ellenértékének zárolására, és pénztártagi (Társkártya birtokosi) jogviszony igazolására.

Az egészségkártya nem minősül készpénz-helyettesítő eszköznek.

Egészségkártya alatt – külön rendelkezés hiányában – a Fő- és Társkártyát is érteni kell.

Elfogadó

A Pénztárral szerződéses jogviszonyban álló szolgáltató, amely az egészségkártya elfogadásra vonatkozólag aláírta a szolgáltatói szerződés mellékleteként a kártyaelfogadásra vonatkozó kiegészítést. A kártyaelfogadásra vonatkozó mellékletnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a Kártya elfogadásának feltételeit,
- a Kártya-elfogadó bizonylat elkészítésének, és a számla Pénztárhoz történő eljuttatásának módját, és határidejét,
- az igénybevett szolgáltatások, és megvásárolt termékek ellenértéke pénzügyi rendezésének módját, és határidejét,
- a zárolásra vonatkozó szabályokat.

Engedélyezés (autorizáció)

A Kártya kibocsátója, illetve annak megbízottja által az Elfogadóhelyre továbbított, a zárolás lebonyolítását engedélyező üzenet.

Kártyabirtokos

Az a Pénztártag, aki pénztártagsági jogviszonya alapján az egészségkártya használatára jogosult.

Kártyaközpont

Az Allianz Hungária Egészség- és Önsegélyező Pénztár Kártyaközpontja a Patika Zrt. (továbbiakban Kártyaközpont). A Kártyaközpont mindenkor érvényes címét,

EP-KGY 029/2023 Kártyahasználati Szabályzat

Közgyűlési utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2024.01.01

elérhetőségét, nyitvatartási idejét a Pénztár honlapján teszi közzé, ill. arról a Pénztár kérésre e-mailben, a Pénztár telefonszámán, ügyfélszolgálatán is tájékoztatást ad.

Kártyaszám

Az Egészségkártyához rendelt 16 jegyű egyedi azonosító szám.

Logo

Az Egészségkártyához kapcsolódó embléma, amely megjelenik a kártyán, és az elfogadóhelyen, ahol az egészségkártya-elfogadást jelzi.

Pénztártag

Az Allianz Hungária Egészség- és Önsegélyező Pénztár Alapszabály szerinti tagja.

POS (Point of Sale Terminal)

A Pénztár Alapszabályában meghatározott egészségpénztári szolgáltatások, termékek ellenértékének a Kártyán lévő mágneses adathordozón lévő adatok alapján történő zárolását lehetővé tévő elektronikus berendezés.

Társkártya

A Pénztártag által a szolgáltatásra jogosult társigénylő részére igényelt egészségkártya, mely által a Társkártyabirtokos jogosulttá válik a Pénztár Szolgáltatási Szabályzatában felsorolt egészségpénztári szolgáltatások igénybevételére.

Társkártyabirtokos

A Pénztártag azon – 16. életévét betöltött, a Pénztárhoz szolgáltatás igénybevételére bejelentett – társigénylője, aki számára a Pénztártag társkártyát igényelt.

Távértékesítés keretében történő belépés:

Kizárólag a Pénztár által erre a célra kialakított online belépési felületen, valamint a telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, telefonon történő tagsági jogviszony létesítése esetén értendő

Tranzakció

Az az ügylet, amely a Kártyabirtokos és az Elfogadó között jön létre, és amelynek során az Elfogadó azonosító, és zároló eszközként elfogadja.

Virtuális POS

A Virtuális POS egy telefonos kártyaterhelés, mellyel telefonon keresztül tudják szolgáltatóink megterhelni a pénztártagok kártyáját, egy telefonon hívható fizetési mód, mely a szolgáltató által bármilyen nyomógombos (mobil vagy vezetékess) telefonkészülék billentyűi lenyomásával megadott adatok alapján engedélyezi, vagy elutasítja a tranzakciót.

Zárolás

A Pénztár Alapszabályában meghatározott egészségpénztári szolgáltatások, termékek ellenértékének az egyéni számlán meghatározott ideig történő foglalása, amelynek összege csökkenti a felhasználható egyenleg összegét. A zárolás részletes szabályait jelen szabályzat 9.3 pontja tartalmazza.

5 AZ EGÉSZSÉ GKÁRTYA KIBOCSÁTÁSA

A Pénztár a Pénztártagok részére egészségkártyát (társigénylők számára társkártyát) bocsát ki, és kártyás elszámoló rendszert vezet be, illetve a Pénztár az

EP-KGY 029/2023 Kártyahasználati Szabályzat

Közgyűlési utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2024.01.01

arra szerződött egészségkártya-elfogadó szolgáltatókkal elektronikus számla alkalmazásában állapodik meg.

Az egészségkártya, illetve társkártya számlaháttere a Pénztártag egyéni számlája (azaz a vásárlás a (fő) kártya birtokos egyéni számlája terhére történik).

5.1 Egészségkártya bevezetése

A Pénztár az egészségkártyát a Közgyűlés döntése alapján, minden azonosított Pénztártag számára, külön megrendelés nélkül bocsátja ki. Azonban lehetőséget nyújt az ezzel a szolgáltatással élni nem kívánó Pénztártagoknak, hogy az egészségkártyáról lemondjanak. A Pénztár a lemondás módjáról értesítést küld a Pénztártagoknak, akik az erre rendszeresített formanyomtatványon írásban nyilatkozhatnak arról, hogy nem igénylik az egészségkártyát.

5.2 Új belépő Pénztártag részére kártya kiállítása

Új Pénztártag részére a kártya készítése és annak eljuttatása külön megrendelés nélkül történik.

Távértékesítés keretében létrejött tagság esetében az első kártya elkészítésére a 30 napos elállási határidő leteltét követően kerül sor.

Az egészségkártya (társkártya) kézhezvételével, igénylésével és használatával a tag hozzájárul ahhoz, hogy a kártya elfogadója az általa kiállított szabályszerű számlát közvetlenül megküldje a Pénztárnak az ellenérték kiegyenlítése végett, az adatvédelmi szabályok betartásával. A Pénztártag figyelmét írásban fel kell hívni a belépéskor, ill. korábbi Pénztártag esetén a kártya igénylésekor arra, hogy az elektronikus adatcsere rendszerre vonatkozó, a számla küldője, és fogadója közötti szerződést a Pénztártag javára a Pénztár köti meg, és a számlakibocsátó a papír alapú vagy elektronikus számlát a Pénztárnak köteles megküldeni.

5.3 Lejárt kártya cseréje

A kártya lejártát követően – amennyiben a kártya lejáratát megelőző második hónap első napjáig nem érkezik be a tag nyilatkozata a megújítás lemondásáról (melyet a Pénztár által rendszeresített, közzétett, mindenkor aktuális „Kártyalemondó nyilatkozat„ elnevezésű, AHEOP-4 sz. formanyomtatványának kitöltésével, vagy azzal azonos tartalmú írásbeli nyilatkozatával tehet meg) - a Pénztár külön megrendelés nélkül a kártya lejáratát megelőző hónapban gyártatja le és küldi ki az új kártyát.

A lejárt kártya cseréje megtörténik azon esetekben, ha

- a tag lakcíme a Pénztár nyilvántartása szerint – levelezési információk alapján helyes, és
- a tag egyéni számláján
 - az új kártya pénztári megrendelésének esedékességekor legalább 300 Ft található, vagy
 - az eltelt 12 hónapban legalább 3.000.- Ft összegű befizetés történt meg.

A lejárt kártya cseréjének elmaradása esetén a tag – a megjelölt feltételek teljesítését, adatok megadását követően - külön kérelemmel kérheti az új kártya kiállítását.

Az új kártya megrendelése akkor válik ismételtlen esedékessé, ha

- a Pénztárhoz a helyes lakcím bejelentése, vagy

EP-KGY 029/2023 Kártyahasználati Szabályzat

Közyűlési utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2024.01.01

- a tag számláján a szükséges befizetés megtörténik és mindkét esetben a Pénztár által rendszeresített, közzétett, mindenkor aktuális „Kártya igénylőlap„ elnevezésű, AHEOP-3 sz. formanyomtatványának kitöltésével, vagy azzal azonos tartalmú írásbeli nyilatkozatával a tag ezt kérelmezi.

6 TÁRSKÁRTYA IGÉNYLÉSE

Társkártyával az a 16 éven felüli - Pénztárhoz szolgáltatás igénybe vételére bejelentett - társigénylő rendelkezhet, aki számára a Pénztártag azt - díjfizetés ellenében - a Pénztártól igényli a Pénztár által rendszeresített, közzétett, mindenkor aktuális „Kártya igénylőlap„ elnevezésű, AHEOP-3 sz. formanyomtatványának kitöltésével, vagy azzal azonos tartalmú írásbeli nyilatkozatával. A jogosult közeli hozzátartozójának társkártyáját igényelni a Kártya igénylőlap nyomtatványon lehet.

A társkártya lejártát követően – amennyiben a tag a kártya lejáratot megelőző második hónap első napjáig nem nyilatkozik a megújítás meghosszabbításának lemondásáról a Pénztár által rendszeresített, közzétett, mindenkor aktuális „Kártyalemondó nyilatkozat„ elnevezésű, AHEOP-4 sz. formanyomtatványának kitöltésével, vagy azzal azonos tartalmú írásbeli nyilatkozatával - a Pénztár külön megrendelés nélkül, díjfizetés ellenében gyártatja le az új társkártyát, amelynek díja az egyéni számláról automatikusan levonásra kerül.

7 AZ EGÉSZSÉ GKÁRTYA UTÁN JÁRÓ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG

A Pénztár minden belépő, ill. a Pénztárba átlépő Pénztártagjának a belépést (átlépést) követően az első egészségkártya kibocsátását díjmentesen, míg minden további kártya kiállítását [társkártya, lejáratot követő, vagy érvényességi időn belül bármely okból (pl. elvesztés, ellopás, rongálódás stb.)] történő új kártya 3.000.- Ft díjért biztosítja, mely díjak a tag egyéni számlájáról kerülnek levonásra.

A belépéshez (átlépéshez) kapcsolódóan, illetve a lejárat miatti meghosszabbításon kívül a kártyát a Pénztártag a Pénztár irányába előterjesztett, a Pénztár által rendszeresített, közzétett, mindenkor aktuális „Kártya igénylőlap„ elnevezésű AHEOP-3 sz. formanyomtatványának kitöltésével, vagy azzal azonos tartalmú írásbeli nyilatkozatával igényli.

8 AZ EGÉSZSÉ GKÁRTYA KIKÜLDÉSE, AKTIVÁLÁSA

A Tagok részére a Pénztár normál postai küldeményként küldi meg az inaktív státuszú kártyát a Belépési Nyilatkozaton szereplő, vagy a Kártya igénylőlap nyomtatványon megadott címre. Az át nem vett kártyát az értesítés keltétől számított 90 naptári napi tárolás után a Pénztár saját belátása szerint érvénytelenítheti.

Inaktív kártyával vásárolni nem lehet. Az aktiválás a Kártyaközpont telefonszámán a Kártyaközpont nyitvatartási idején belül történik, azonosítás alapján vagy a kártyaközpont által üzemeltetett automatikus aktiválási szolgáltatáson keresztül. Továbbá a Pénztár honlapjáról elérhető „Számplainformációs” felületen keresztül is aktiválható az egészségkártya. Az aktiválást a kártya lejáratáig lehet megkísérelni.

Aktiválás után, az aktiválást követő 2. munkanaptól az egészségkártya már vásárlásra alkalmas.

EP-KGY 029/2023 Kártyahasználati Szabályzat

Közgyűlési utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2024.01.01

Az egészségkártya kiküldésével, aktiválásával, használatával kapcsolatos reklamációk bejelentése a Pénztár Kártyaközpontjában, vagy a Pénztár Ügyfélszolgálatán lehetséges.

9 AZ EGÉSZSÉ GKÁRTYA HASZNÁLATA

Az Allianz Hungária Egészség- és Önségélyező Pénztár az Egészségkártyát kizárólag Pénztártagjai, és azok szolgáltatásra jogosult társigénylői számára bocsátja ki. A kártya birtokosa a kártyán megjelölt természetes személy. A kártya - a Pénztártag egyéni számlájához kapcsolódóan - az egészségpénztári szolgáltatásainak és az Elfogadó által nyújtott kedvezmények igénybevételére szolgál, és a tagság igazolására alkalmas.

Az egészségkártya/társkártya használata csak a Pénztárban azonosított státuszban nyilvántartott Pénztártag jogán lehetséges.

Az egészségkártyával történő fizetést a Pénztár napi 999.999 Ft összegben maximalizálja. A Pénztár a napi limitnél magasabb összegű egészségkártyával történő fizetést, normál (személyes megjelenéshez kötött) ügyfélazonosítással rendelkező pénztártagjai részére engedélyezi.

9.1 Kártyaelfogadó helyek

A kártya kizárólag az Allianz Hungária Egészség- és Önségélyező Pénztárral kártyahasználatra szerződött, és logo-val ellátott egészségügyi, illetve kereskedelmi elfogadóhelyen vagy telefonos engedélyezési joggal rendelkező elfogadói környezetben használható vásárlásra.

A kártyaelfogadó helyek listáját a Pénztár az internetes honlapján közzéteszi, illetve arról a Pénztártagok email-en, telefonon, a Pénztár ügyfélszolgálatán kaphatnak tájékoztatást.

9.2 H.K.

9.3 Áruk, szolgáltatások ellenértékének zárolása

Az egészségkártyával vásárolni csak a tag egyéni számláján rendelkezésre álló fedezet erejéig lehet. Áruk, szolgáltatások ellenértékének zárolása az egészségügyi, kereskedelmi elfogadóhelynél történik. A kártyával készpénz nem vehető fel.

Az egészségkártya használata során a kártyaelfogadó a Tag kezdeményezésére az igénybevett egészségpénztári szolgáltatás, illetve megvásárolt áru ellenértékét a Tag egyéni számláján zároltatja. A Pénztár a zárolt összeget csak a zárolással kapcsolatos követelés kiegyenlítésére használhatja fel.

A zárolás megszűnik az összeg felhasználásával (a kártya-elfogadónak történő kifizetéssel), a jogalap nélkül igénybevett szolgáltatások ellenértékéként való zárolás Pénztár általi megszüntetésével, továbbá jogszabály erejénél fogva legkésőbb a zárolás kezdeményezésétől számított 181. napon, amennyiben ez időpontig a számla nem érkezett be a Pénztárba.

EP-KGY 029/2023 Kártyahasználati Szabályzat

Közgyűlési utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2024.01.01

9.4 Kártyaelfogadási szabályok

9.4.1 A Kártyabirtokos azonosítása, jogosultság ellenőrzése

Az egészségpénztári szolgáltatás igénybevételekor az Elfogadó minden esetben elkéri a kártyát, vagy a Kártyaközpont segítségével azonosítja a Pénztártagot. Az Elfogadó a kártya elfogadását ahhoz az előfeltételhez kötheti, hogy a Kártyahasználó okmányával (személyi igazolvány, útlevél stb.) igazolja személyazonosságát, így ellenőrzi, hogy a kártyát a jogosult személy használja-e.

Tízezer forint feletti vásárlás esetén mindenkor szükséges a kártyahasználó személyazonosságának igazolása.

Az Elfogadó a kártya használatának jogosultságát leellenőrizheti a Pénztár Kártyaközpontjának telefonos megkeresésével is.

Az Elfogadó ellenőrzi, hogy a kártya megfelel a Pénztár kártyájára jellemző tulajdonságoknak és nincs lyukasztással vagy más módon érvénytelenítve. Amennyiben az Elfogadó elektronikus rendszere elutasítja a tranzakciót a szolgáltató felajánlja a készpénzes fizetés lehetőségét, vagy bizonyos esetekben a Kártyaközpontnál telefonos engedélyeztetést kezdeményezhet.

Az elutasítás okai leggyakrabban az alábbiak lehetnek:

- fedezethiány: kevesebb összeg áll rendelkezésre, mint a szolgáltatás ellenértéke,
- inaktív a kártya: a kártyát még nem élesítette be a Kártyaközpont, vagy a kártyát letiltották,
- a kártyaelfogadó terminál nem ismeri fel a kártyát,
- terminál műszaki meghibásodása vagy telefonvonal hiánya,
- a kártya mágnesezettsége vagy maga a kártya sérült.

Az a) - c) esetekben csak készpénzzel vagy bankkártyával tud fizetni a Kártyahasználó, d) - e) esetben lehetséges a telefonos engedélyeztetés.

9.4.2 Elektronikus kártyaelfogadás

A tranzakció engedélyezése és továbbítása POS terminálon keresztül történik. Az elektronikus kártyaelfogadás esetében a POS terminál minden tranzakcióra automatikusan engedélyt kér, a kártya érvényessége elektronikus úton automatikusan ellenőrzésre kerül. Letiltott kártyát a rendszer nem fogad el.

Elektronikus kártyaelfogadás esetében a POS terminál kétpéldányos bizonylatot (slip) nyomtat, amelyet az Elfogadó köteles a Kártyahasználóval aláírni.

A POS terminál által továbbított elektronikus adat és az Elfogadó által a Pénztár részére beküldött, a Kártyahasználó vagy a Pénztár nevére, címére, adószámára kiállított számla együttesen az Elfogadó és a Pénztár közötti elszámolás alapja.

A POS terminál működésképtelensége esetén, vagy ha a kártyát az Elfogadó valamilyen okból nem tudja elfogadni, a telefonos engedélyeztetés (virtuális POS) szabályai érvényesek.

9.4.3 Virtuális POS

EP-KGY 029/2023 Kártyahasználati Szabályzat

Közgyűlési utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2024.01.01

A virtuális POS terminál szolgáltatást kizárólag a Pénztárral virtuális POS terminál használatára szerződött szolgáltatók vehetik igénybe.

A Virtuális POS abban az esetben használható, ha nem elektronikus környezetben végzi az Elfogadó az engedélyeztetést.

POS terminál hiányában az Egészségkártya használata csak a Kártyarendszer üzemeltető kártyaközpontjával történő telefonos (nem élőhangos) ellenőrzéssel, engedélyeztetéssel lehetséges. A Pénztár a Kártyarendszer üzemeltető közreműködésével vállalja, hogy a hét minden napján 24 órában telefonos kártyaközpontot üzemeltet, ahol lehetőséget biztosít a telefonos engedélyeztetésre (fedezet ellenőrzésre, zárolásra). A Virtuális POS telefonos kártyaterheléssel működik, ahol az Egészségpénztári Szolgáltató által bármilyen (mobil vagy vezetékes) telefonkészüléken manuálisan megadott adatok alapján (nem élőhangos beszélgetés során) a tranzakció engedélyezésre vagy elutasításra kerül.

A Virtuális POS használata során az Egészségpénztári Szolgáltatónak azonosítania kell magát (meg kell adnia a saját szolgáltatói számát és a névre szóló szolgáltatói PIN-kódot), azonosítani kell a kártyabirtokost (meg kell adnia a kártya számát), valamint meg kell adni az összeget forintban, amivel a kártyabirtokos kártyáját meg kívánja terhelni. A tranzakció végén a rendszer visszajelez, hogy a tranzakció sikeres, vagy sikertelen. A zárolás összege a szerződésben foglaltak szerint az egészségügyi szolgáltatásról kiállított számla ellenében kerül kiegyenlítésre az Egészségpénztári Szolgáltató bankszámlájára.

Telefonos engedélyezés csak a kártya jogos használójának (Kártyabirtokosnak, Társkártya birtokosnak) jelenlétében, és aktív közreműködésével történhet.

Amennyiben a tranzakció engedélyeztetése sikeres, úgy a Kártyaközpont közli az engedélyszámot, melyet a számlára az Elfogadónak fel kell írnia. Az engedélyeztetés elutasításakor a szolgáltatás csak készpénzben vagy bankkártyával egyenlíthető ki.

9.4.4 Kártyabizonylat

A Kártyahasználó a kártyabizonylatot, illetve a számlát ellenőrzi, és helytállósága esetén aláírja. Aláírásával elismeri, hogy a kártya használata a kártyabizonylaton feltüntetettek szerint megtörtént, a szolgáltatást vagy az árut hiánytalanul, jó minőségben megkapta. Az aláírást minden esetben a kártya használatára jogosulttól származónak kell tekinteni.

9.4.5 Hibák kijavítása

A kártyaelfogadás során bekövetkező elgépelésből, tévesztésből bekövetkező hibák, visszáru és egyéb a szolgáltatói árcsökkentések javítására csak az üzleti nap folyamán van mód. Az eredeti tranzakciós érték visszavonása után az új érték engedélyezése ezt követően történhet. Az üzleti napon túl, de még a tranzakcióhoz tartozó számla elküldése előtt lehetséges a tranzakció törlését kezdeményezni az elfogadóhelyről. A tranzakció törlést az esemény rövid leírásával, és az eseményhez tartozó fizetési tranzakció bizonylat másolatának csatolásával kell kérni. A számla beküldését követően pénzügyi rendezést igénylő, reklamációs ügyintézés csak külön

EP-KGY 029/2023 Kártyahasználati Szabályzat

Közgyűlési utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2024.01.01

eljárásban lehet intézni, ennek szabályait az Elfogadónak, és a Pénztárnak egyedileg kell megállapítani.

9.4.6 Felelősség a bizonylatok teljesítéséért

A Pénztár az engedélykérek, hibás tranzakciók, tranzakciótlrleksek, jóváírások, stb. teljesítéséért azok bizonylatainak az elfogadóhelytől történő megérkezését követően vállal felelősséget.

10 SZÁMLÁZÁS SZABÁLYAI

10.1 Számlázással kapcsolatos általános szabályok

Kártyával történő szolgáltatás igénybevételekor az Elfogadóhely közvetlenül juttatja el számláját a Pénztárnak, melyet az részére átutalással kiegyenlít.

A számlát a mindenkor hatályos jogszabályok által előírt formai és tartalmi követelményeknek megfelelően kell kiállítani. A számlából félreérthetetlenül ki kell derülnie, hogy a szolgáltatást a Pénztár tagja (vagy annak szolgáltatásra jogosultja) vette igénybe. A számla befogadhatóságának feltételeit (számla tartalmi elemeit) a Pénztár Szolgáltatási szabályzata tartalmazza.

A számlához csatolni kell a POS által kiadott engedélyező bizonylat egy példányát, vagy a számlára ugyancsak olvashatóan rá kell írni a tranzakció engedélyszámát (POS terminál esetén a kártyabizonylat (slip) engedély kódját, telefonos engedélyeztetés esetén az engedélyező központ által adott számot).

Az Elfogadónak a kártyás forgalomról kiállított számlák első, eredeti példányait (a hozzátűzött elfogadási bizonylattal, a ráírt kártyaszámmal) a szerződésben rögzített időszakonként el kell küldeni a Pénztár részére.

Mindazon esetben, amikor a Kártya használata fedezethiány, vagy valamilyen műszaki ok miatt nem lehetséges, és a telefonos engedélyeztetés is akadályba ütközik, úgy a Kártyahasználónak készpénzben kell kiegyenlítenie a szolgáltatás értékét. Készpénzes fizetés esetén a számlát a Kártyahasználó kapja meg és nyújtja be a Pénztár felé.

Ha a szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítésére csak kétféle elszámolási mód együttes alkalmazásával kerülhet sor (a kártyán lévő fedezet nem elegendő, és egy részét készpénzben kell kifizetni), akkor az elszámolási módnak megfelelően külön-külön rész számlát kell kiállítani. Amennyiben ez nem lehetséges, a Pénztártag az általa készpénzben térített rész Pénztár általi megtérítésére nem tarthat igényt.

10.2 Egészségkártya EDI rendszerrel kombinált használatával kapcsolatos számlázási szabályok

A Pénztár az arra szerződött Szolgáltatókkal elektronikus számla alkalmazásában állapodik meg. Az elektronikus számlát a nevesített, elektronikus adatcsere rendszer (ún. EDI-rendszer) alkalmazásával létrehozott elektronikus adat formájában bocsátja ki a számlát kiállító egészségkártya-elfogadó.

Az elektronikus számla, ill. adatcsere esetén a kártya elfogadója köteles a számlával azonos adattartalmú dokumentumot a kártyabirtokos rendelkezésére bocsátani.

Az elektronikus számla alkalmazása esetén kizárólag jogszerű szolgáltatás nyújtására kerülhet sor. A Pénztár az elektronikus számla beérkezését követő 5

EP-KGY 029/2023 Kártyahasználati Szabályzat

Közgyűlési utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2024.01.01

munkanapon belül az igénybevétel jogszerűségét megvizsgálja, a kártyaelfogadó részére a jogszerűen igénybe vett ellenértéket átutalja, a nem jogszerűen igénybe vett szolgáltatások összegének tekintetében a zárolást megszünteti. Az így nem jogszerűen igénybe vett szolgáltatások ellenértékét a kártya-elfogadó nem követelheti a Pénztártól, annak megfizetésére a Pénztártag kötelezett.

11 KÁRTYABIRTOKOS (TÁRSKÁRTYABIRTOKOS) TEENDŐI AZ EGÉSZSÉ GKÁRTYA MEGÓVÁSA ÉRDEKÉBEN

11.1 A Kártya használata során betartandó óvintézkedések

- Az Egészségkártyát óvni kell minden mechanikai sérüléstől, mert a kártyaelfogadó helyek hibás, sérült kártyát nem fogadhatnak el.
- Használat során nem lehet kitenni az egészségkártyát mágneses tér hatásának, mert ez esetben a mágnescsíkon lévő adatok megsérülhetnek és a kártya használhatatlanná válik.
- A hátoldalon a kártyát az átvétel után azonnal saját kezűleg alá kell írni, mivel egy illetéktelen használat bizonyítási eljárása során az aláírásnak fontos szerepe lehet.

11.2 A Pénztártag teendői különböző hibajelzések esetén

- "A kártya megsérült" üzenet érkezik
Új kártya igénylése a Pénztártól, a Pénztár által rendszeresített, közzétett, mindenkor aktuális „Kártya igénylőlap„ elnevezésű, AHEOP-3 sz. formanyomtatványának útján, vagy azzal azonos tartalmú írásbeli nyilatkozattal.
- "A mágnescsík nem használható" üzenet érkezik
Kártya felküldése a Kártyaközpontba, ahol a javítást elvégzik.
- Elutasított tranzakció" üzenet érkezik (mágnescsík használata esetén)
Nincs kellő fedezet a szolgáltatás elszámolására, vagy a terminál még nincs felkészítve az Allianz egészségkártya elfogadására, vagy a kártya tulajdonosa nincs azonosítva a Pénztár nyilvántartásában ezért a szolgáltatást csak készpénzzel, vagy telefonos engedélyeztetéssel lehet igénybe venni.
- "Rendszerhiba" üzenet érkezik
A kártyát olyan szolgáltatónál kívánják használni, akinek a terminálja még nem ismeri fel az Allianz Egészségkártyát, telefonon egyeztetni kell a Kártyaközponttal, akik a további teendőkről tájékoztatást adnak.

11.3 A Pénztártag teendője kártyája elvesztése esetén

Ha a Pénztártag, vagy a Társkártya birtokos elvesztette kártyáját, azt a lehető legkorábbi időpontban le kell tiltani, hogy illetéktelen ne használhassa.

A letiltást a Kártyaközpont nyitvatartási ideje alatt annak telefonszámán kell kezdeményezni.

A Kártyaközpont a bejelentő személyének azonosítása érdekében jogosultság és adategyeztetést végez, és ez alapján dönt a letiltás elfogadásáról vagy elutasításáról. A letiltást egyszerűsíti a kártyaszám ismerete, ezért tanácsos a kártyaszámot a kártyán kívül is valahol feljegyezni.

EP-KGY 029/2023 Kártyahasználati Szabályzat

Közgyűlési utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2024.01.01

A Pénztár minden esetben a letiltás kezdeményezésére vonatkozó bejelentés megtételét követő munkanap végétől átvállalja a kártya jogosulatlan felhasználása miatti kockázatokat, és költségeket. A Pénztár mentesül felelőssége alól, ha a kár a Kártyabirtokos szándékos, vagy súlyos gondatlanságából okozott magatartása miatt következett be.

A letiltás végleges, a bejelentéssel érintett kártyát annak megtalálása esetén sem lehet újra felhasználni. Új kártyáért a Pénztárhoz kell fordulni. Az új kártya költsége a Pénztártagot terheli. Az új kártyán rendelkezésre áll a Pénztártag egyéni számlájának a szolgáltatások fedezetére fordítható része.

11.4 Reklamációkezelés

A Kártyabirtokos az egyes kártyaműveletekkel kapcsolatos kifogását szóban vagy írásban bejelentheti a Pénztár ügyfélszolgálatának, vagy a Kártyaközpontnak. A szóban bejelentett kifogást írásban is meg kell erősíteni, csatolva a rendelkezésre álló bizonylatokat. A kifogást a Pénztár megvizsgálja, és kézhezvételtől számított 30 napon belül írásban tájékoztatja a Pénztártagot.

12 KÁRTYA INAKTIVÁLÁSA A PÉNZTÁRTAG TAGSÁGI JOGVISZONYÁNAK MEGSZŪNÉSE MIATT

A tagsági viszony megszüntetésére vonatkozó bejelentés Pénztárhoz való beérkezésének napjával a Pénztár inaktíválja az egészségkártyát és valamennyi hozzá tartozó társkártyát, ezt követően a kártya vásárlásra nem használható.

13 EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A Pénztár nem vállal felelősséget az egészségügyi és kereskedelmi elfogadóhelynek a kártya elfogadásakor alkalmazott magatartásáért, továbbá a kártyával történt vásárlásokért, így nem részese a Pénztártag, illetve a kártya használatára jogosult személy, és az egészségügyi, kereskedelmi elfogadóhely között esetleg a szolgáltatással kapcsolatban felmerülő jogvitának.

Jelen Kártyahasználati Szabályzat a Pénztár Alapszabályával és Szolgáltatási Szabályzatával együtt alkalmazandó, csak e három dokumentumban foglaltak figyelembevételével történő tranzakció tekinthető megfelelőnek. A Pénztártag, és az egészségügyi- és kereskedelmi elfogadóhely közös kötelezettsége, hogy a kártyahasználat e szabályzattal, valamint a Pénztár Alapszabályával és Szolgáltatási Szabályzatával összhangban legyen, s egyúttal megfeleljen a jogszabályokban előírt követelményeknek.

Az Egészségkártyával csak azok az egészségpénztári szolgáltatások vehetők igénybe, és csak azok a termékek vásárolhatók meg, melyeket a mindenkor hatályos Szolgáltatási Szabályzat rögzít. Ennek betartása a Pénztártag (jogosultja) felelőssége.

Amennyiben a Pénztártag kártyája felhasználásával jogosulatlanul olyan szolgáltatást vesz igénybe, amit a Pénztár Szolgáltatási Szabályzata és a vonatkozó 1993. évi XCVI. törvény, valamint a 268/1997. (XII. 22.) sz. kormányrendelet nem tesz lehetővé, a Pénztárnak ez esetben sincs lehetősége a Szolgáltató jogos követelését megtagadni.

EP-KGY 029/2023 Kártyahasználati Szabályzat

Közgyűlési utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2024.01.01

A jogszabálynak, ill. a Szolgáltatási Szabályzatnak nem megfelelő felhasználásról a Pénztár értesíti a Pénztártagot, felszólítva az igénybe vett szolgáltatás ellenértékének befizetésére. Amennyiben a Pénztártag pótlólag nem fizeti be a jogosulatlanul igénybevett szolgáltatás összegét, vagy nem pótolja az egyéb hiányosságot, akkor az igénybe vett szolgáltatás a Pénztártag a hatályos törvény alapján személyi jövedelemadó (szja), és szociális hozzájárulási adó (SZOCHO) köteles jövedelemének minősül, s erről a Pénztár adóigazolást állít ki.

Amennyiben a Pénztártag a Szolgáltatási Szabályzatban meghatározott, ún. életmódjavító egészségpénztári szolgáltatásokat vesz igénybe, az e célra felhasznált összeg után személyi jövedelemadó-fizetési kötelezettsége keletkezik. A kártyával finanszírozott életmódjavító szolgáltatások összegét a Pénztár a szolgáltatás nyújtásáról szabályosan kiállított számla alapján megtéríti a Szolgáltató számára, de jelzi a Pénztártagnak, hogy adóköteles jövedelme keletkezett. Annak figyelemmel követése, hogy mely szolgáltatások tartoznak az életmódjavító (azaz adóköteles) egészségpénztári szolgáltatások körébe, a Pénztártag (jogosultja) felelőssége.

14 ADATKEZELÉS

A kártyát igénylő Pénztártag a Pénztár által rendszeresített, közzétett, mindenkor aktuális „Kártya igénylőlap„ elnevezésű, AHEOP-3 sz. formanyomtatványának kitöltése során, vagy azzal azonos tartalmú írásbeli nyilatkozatokor aláírásával hozzájárul, hogy az egészségkártya elkészítéséhez és használatához szükséges adatokat a Pénztár a személyes adatok védelméről szóló törvény előírásainak megfelelően kezelje, feldolgozza, és a kártya szolgáltatója részére továbbítsa, aki azokat az egészségkártya elkészítésével, és üzemeltetésével kapcsolatban használhatja fel.

A kártyával összefüggésben kezelt személyes adatok: Kártyabirtokos természetes azonosító adatai, valamint személyi azonosító okmányának száma, Társkártyabirtokos esetében a kártyahasználatra jogosult neve, születési helye és ideje, anyja neve és lakcíme.

A Pénztár székhelyén, ügyfélszolgálati időben lehetőséget biztosít arra, hogy a Kártyabirtokosok a kártyával összefüggésben kezelt adataikat megismerhessék.

15 ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

15.1 Hatályon kívül helyezett szabályzat(ok):

- EP-KGY 027/2023 Kártyahasználati Szabályzat

15.2 Pénztár által rendszeresített formanyomtatványok jegyzéke

Megnevezés	sorszám
Kártyaigénylő lap	AHEOP-3
Kártyalemondó nyilatkozat	AHEOP-4

EP-KGY 029/2023 Kártyahasználati Szabályzat

Közgyűlési utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2024.01.01

15.3 Vegyes rendelkezések

A jelen, módosítással egységes szerkezetbe foglalt szabályzat az Allianz Hungária Egészség- és Önszegélyező Pénztár Közgyűlésének 5/2023 (XII.20.) sz. Kgy. határozatával, 2024. január 01. napjával lép hatályba és visszavonásig érvényes.