



MBH Gondoskodás Egésségpénztár

4/2018. sz.

KÁRTYAHASZNÁLATI SZABÁLYZAT

Elfogadta az MBH Gondoskodás Egésség- és Önségélyező Pénztár Igazgatótanácsa

33/2024. (07.03.) IT számú határozatával

Hatályos: 2024. július 4.

dr. Nagy Dániel
Igazgatótanács elnöke

Tartalomjegyzék és tárgymutató

1.	Bevezető.....	3
2.	Az Egészségkártya jellemzői	3
3.	Az Egészségkártya kibocsátása	3
4.	Az Egészségkártya egyenlegének lekérdezése és értesítések	4
5.	Társkártya igénylés	5
6.	Az Egészségkártya után járó díjfizetési kötelezettség	5
7.	Az Egészségkártya kiküldése és aktiválása.....	5
8.	Az Egészségkártya használata	5
9.	A szolgáltatás elszámolása az Egészségkártya használatának segítségével	6
10.	Telefonon történő engedélyeztetés a Kártyaközponttal (voice autorizáció)	8
11.	Készpénzfizetés lehetősége	8
12.	A számlázás szabályai	8
13.	Az Egészségkártyával felhasználható fedezet összege	9
14.	Az Egészségkártya használata során az alábbi óvintézkedések betartása indokolt:.....	9
15.	A Pénztárgazdálkodás teendői különböző hibajelzések esetén.....	9
16.	A Pénztárgazdálkodás teendője kártyája elvesztése esetén.....	10
17.	Reklamációkezelés.....	10
18.	A kártya inaktíválása a tagsági viszony megszűnése miatt	10
19.	Díjak, jutalékok	10
20.	Címek, telefonszámok	11
21.	Egyéb	11

1. Bevezető

Az MBH Gondoskodás Egészség- és Önszegélyező Pénztár (továbbiakban: Pénztár) a szolgáltatások igénybevételére Egészségkártyát (továbbiakban Egészségkártyát) bocsát ki a 2017. évi LIII. törvény a pénzmoss és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról törvényben foglaltaknak megfelelően 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 szolgáltatások igénybevételére, biztosítja, hogy a Pénztártag az egyéni számláján nyilvántartott aktuális fedezetéhez elektronikus úton bármikor hozzáférhet, azt ő és társkártyával rendelkező, a Pénztárnak bejelentett szolgáltatásra jogosultjai felhasználhatják.

Jelen szabályzatot a Pénztár honlapján közzéteszi.

2. Az Egészségkártya jellemzői

Az Egészségkártya a Pénztár logo-jával ellátott, megszemélyesített 86x54 mm-es műanyag lap.

A kártyán szerepel a 16 karakterből álló kártyaszám, a pénztári kártya érvényességének lejárata, a kártya használatára jogosult kártyabirtokos neve és a pénztári Tag tagsági száma.

A hátoldalon található az azonosításra szolgáló mágnescsík és tájékoztatás a Pénztár elérhetőségéről, továbbá a talált Egészségkártya továbbítási címéről. A kártya csak azt követően használható, ha azt a hátoldalán a kártyabirtokos (a Pénztártag, ill. társkártya esetén a bejelentett közeli hozzátartozó) aláírta.

Az Egészségkártya:

- Érvényességi ideje öt év (a lejarat a kibocsátástól számított ötödik év azonos hónapja utolsó napjának 24. órája);
- Egy tagi számlához (a továbbiakban: tagi számla) kapcsolódóan egy főkártya és több társkártya igényelhető;
- Az Egészségkártya kizárólag egészségpénztári szolgáltatások igénybevételére használható.
- Belföldi (nem nemzetközi logo-val ellátott), PIN kóddal nem rendelkező, csak az MBH Gondoskodás Egészség- és Önszegélyező Pénztárral (korábbi nevén MKB-Pannónia Egészségpénztárral) szerződésben álló elfogadóhelyen használható;
- Betéti (debit) típusú kártya, azaz a kártyával tranzakciók csak a kártya használat céljára elkülönített fedezeti összeg erejéig végezhető. A kártya egyenlege nem lehet negatív, a Tag kizárólag a tagi számlán lévő szabadon felhasználható összeg erejéig vásárolhat. Amennyiben a Pénztártagnak a Pénztár által befogadott, de részleges forráshiány miatt ki nem fizetett számlája van, a szabad egyenleg 0 Ft;
- Megszemélyesített kártya, azaz a kártyával tranzakciók elektronikus kártyaolvasó berendezések (a továbbiakban: POS) segítségével, telefonos engedélyezési (voice autorizációs) joggal rendelkező elfogadói környezetben végezhető;
- Át nem ruházható, tilos azt biztosítésként zálogba adni, vagy óvadékként letétbe helyezni.

3. Az Egészségkártya kibocsátása

A Pénztár minden belépő Pénztártagjának a belépést, ill. a Pénztárba átlépő Pénztártagjának a belépést (átlépést) követően az első kártyát (főkártyát) igénylés nélkül biztosítja. Az elektronikus ügyintézésre regisztrált Tagok számára az első Egészségkártya és az első társkártya elkészítése, eljuttatása díjmentes. A Pénztár az Alapszabályban meghatározott esetleges időszaki akciók keretében más esetben is biztosíthat ingyenes egészségkártyát. Új belépő tag (ide nem értve az átlépő tagot) Egészségkártyát azt követően kaphat, hogy egyéni számlájára legalább a mindenkori alaptagdíj egyhavi összegével megegyező mértékű befizetés érkezik.

Az egészségkártya kibocsátása, társkártya igénylés, a kártya érvényességi időn belül bármely okból történő ismételt, továbbá minden kártyánál az öt évenkénti lejaratot követő csere miatti kibocsátási (gyártási) díj 4.000 Ft/db, melynek megfizetése a Tag kötelezettsége. Ismételt kártyakibocsátásnak minősül különösen az elvesztés, a megrongálódás, az ellopás, a névváltozás miatti újbóli kártyakészítés. A Tag által fizetendő díjat a Pénztár a Tag egyéni számlájáról vonja le.

A Pénztár a lejáró Egészségkártyát/társkártyát a lejarat előtt automatikusan cseréli, amennyiben a Tag a cserét nem mondja le, ennek során a kártya érvényessége lejaratának hónapjában a Pénztár külön megrendelés nélkül, díjfizetés ellenében gyártatja le az új kártyát, amelynek díja az egyéni számláról automatikusan levonásra kerül. Amennyiben a Tag, társkártya birtokos nem kíván élni a lejáró Egészségkártyája/társkártyája automatikus cseréjével, úgy legkésőbb a

kártya/társkártya lejáratát 1 naptári hónappal megelőzően a Pénztárhoz beérkező külön nyilatkozatában kérheti az automatikus kártyacsere megszüntetését.

A kártya inaktív státuszban, minden esetben normál levélként kerül postázásra (a küldemény nem könyvelt levélpostai, azaz nem ajánlott vagy tértivevényes levélként kerül kiküldésre).

A lejárt kártya cseréje a tag, illetve a társkártya birtokosa részére nem történhet meg, amennyiben

- a tag egyéni számlájának költhető, más célra nem zárolt egyenlege az új kártya pénztári megrendelésének esedékességekor nem haladja meg a mindenkor – 1. számú mellékletben található - kártyadíjat,
- ha a tag lakcíme a Pénztár nyilvántartása szerint – levelezési információk alapján – hibás, vagy téves (mindaddig, amíg a Pénztárhoz a helyes lakcím bejelentése meg nem történik).
- az előző (lejárt) kártyán egyetlen tranzakció sem történt.

Az Egészségkártya költhető egyenlegének fedezetét a Pénztárnál vezetett egyéni számla biztosítja.

Az új kártya megrendelése az előbbi körbe tartozók részére akkor válik ismételten esedékessé, amikor

- az egyéni számláján legalább a kártyadíj mindenkor összegének megfelelő költhető összeg a fedezeti alapon megjelenik,
- a Pénztárhoz a helyes lakcím bejelentése megtörténik,
- ha a korábban egyetlen tranzakcióval sem használt kártya helyett új kártyát igényel a megfelelő nyomtatványon.

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.

Pénztártag figyelmét írásban fel kell hívni a belépéskor, ill. korábbi Tag 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 az elektronikus számlát a Pénztárnak köteles megküldeni.

A kártya hátoldalán az elektronikus vásárlás (webshop) esetén használandó biztonsági kód (CVV2) számjegyei is megtalálhatók. A hátoldalon a mágnescsík kódolt formában tartalmazza a POS terminálok működéséhez szükséges jelzéseket, melyek nem publikusak.

A kártyával összefüggésben kezelt személyes adatokat, azok módosítását a Tag a belépési nyilatkozaton, a kártya/társkártya igénylő, szolgáltatásra jogosult, adatmódosító nyomtatványon adja meg a Pénztárnak.

4. Az Egészségkártya egyenlegének lekérdezése és értesítések

A Tag a személyes adatait, valamint a kártyaforgalmi adatait a következő módon ellenőrizheti, ismerheti meg:

- A Pénztár honlapjáról elérhető Tagi Portálon bejelentkezés után megtekinthető a szabadon felhasználható egyenleg.
- A Pénztártag e-mail címére az egyéni számla pénzmozgásáról személyes adatokat nem tartalmazó automatikus e-mail értesítést küld a Pénztár, amennyiben a Tag ezt a szolgáltatást kérte, vagy elektronikus ügyintézésre bejelentkezett. Az egészségkártyás tranzakciókról szintén e-mail értesítést küld a Pénztár a tranzakciót követően néhány percen belül, amennyiben a Tag ezt a szolgáltatást kérte, vagy elektronikus ügyintézésre bejelentkezett.
- A szabadon felhasználható egyenleg androidos és IOS-es okostelefonokra letölthető mobil applikáció alkalmazásban is lekérdezhető.
- A tag a Pénztártól további egyenleginformációt is kérhet telefonon, illetve a Tagi portálon írásban is.

A Pénztár elérhetőségei:

- a) Weboldal, honlap www.mbhep.hu
- b) Személyes ügyfélszolgálat: Budapest, XIII. ker. Váci út. 23-27.
(ügyfélfogadási idő: h, k, sz, p: 9-15, cs: 8-20)
- c) Telefonos ügyintézés: (1) 999 50 50 (hangrögzítéses)
ügyfélfogadási idő: h, k, sz: 8-16, cs: 8-20, p: 8-15;
- d) E-mail (ügyfélszolgálat): ugyfel@mbhep.hu
- e) Levelezési cím: MBH Gondoskodás Egészségpénztár, 1396 Budapest Pf. 453.

5. Társkártya igénylés

Társkártyával az a 16 éven felüli - Pénztárhoz szolgáltatás igénybevételére bejelentett - közeli hozzátartozó rendelkezhet, aki számára a Pénztártag azt - díjfizetés ellenében - a Pénztártól igényli. A társkártya költhető egyenlegének fedezetét a Pénztártag egyéni számlája biztosítja (azaz a vásárlás a főkártya birtokos egyéni számlája terhére történik).

A szolgáltatásra jogosult részére társkártyát igényelni elektronikus ügyintézésre bejelentkezés esetén Tagi Portálon keresztül, egyebekben csak az Egészségkártya Igénylő nyomtatványon lehet.

A Pénztár Alapszabályában rögzített, időszakos akciók keretében a főkártyához tartozó első társkártya elkészítése, eljuttatása díjmentes, egyéb esetben a társkártya kibocsátási (gyártási) díját az 1. sz. melléklet tartalmazza. Az elektronikus ügyintézésre regisztrált Tagok számára az első társkártya elkészítése, eljuttatása díjmentes.

A Pénztár pénztártitok megőrzési kötelezettségére tekintettel a társkártya birtokos részére a Pénztártag egyéni számláján nyilvántartott összegről tájékoztatást nem nyújthat, kivétel, ha a Pénztártag a Pénztárnak, az Öpt. 40/B. § (2) bekezdés a) pontja szerinti közokiratba vagy teljes bizonyítóerejű magánokiratba foglalt tartalmilag és formailag megfelelő felhatalmazást adott erre vonatkozóan.

A társkártya érvényessége lejáratának hónapjában – amennyiben a tag a lejáratot megelőző hónapig nem nyilatkozik a megújítás meghosszabbításának lemondásáról - a Pénztár külön megrendelés nélkül, díjfizetés ellenében gyártatja le az új társkártyát, amelynek díja az egyéni számláról automatikusan levonásra kerül.

Amennyiben a társkártya tulajdonos, mint szolgáltatásra jogosult a Pénztártag nyilatkozata alapján törlésre kerül, úgy automatikusan a hozzá tartozó társkártya is letiltásra kerül a Pénztár által.

6. Az Egészségkártya után járó díjfizetési kötelezettség

A jelen szabályzat 1. számú mellékletében szereplő kivételek és ott jelzett mindenkori díjak mellett a Pénztártagot terheli, és külön térítést fizet az egyéni számlája terhére:

- az első egészségkártyáért,
- a jogosult közeli hozzátartozójának rendelt társkártyáért,
- rendes elhasználódási időn, 5 éven belüli kártyacsere esetén (pl. elvesztés, ellopás, rossz tárolás miatti elhasználódás, stb.),
- Pénztártag névváltozás miatti kártyacseréje esetén,
- a lejárat hónapjában az új főkártya és társkártya elkészítéséért.

A lejárat miatti meghosszabbításon kívül, a fenti esetekben a kártyát a Tag a Pénztártól az Egészségkártya Igénylő nyomtatványon - elektronikus ügyintézésre bejelentkezés esetén a Tagi Portálon - igényli. Új kártyaigény rögzítésekor a régi kártya a Pénztár által letiltásra kerül.

7. Az Egészségkártya kiküldése és aktiválása

A Tagok és társkártya birtokosok részére a Pénztár normál (nem könyvelt levélpostai, azaz nem ajánlott vagy tértivevényes) levélként postázza az inaktív státuszú kártyát. A kártya Pénztártag esetén a nyilvántartásban szereplő levelezési (értesítési) címre, vagy a kártyaigénylő nyomtatványon megadott értesítési címre, társkártya birtokos esetén a kártyaigénylő nyomtatványon megadott értesítési címre kerül kiküldésre.

Amennyiben a kézbesítés sikertelen és a Pénztárba visszaérkezik a levél (kártya) az akadályozás konkrét megjelölésével, a visszaérkezett kártyát a Pénztár a nyilvántartásában rögzíti és a lejárat dátumáig tárolja.

A kártyát a Tag a Kártyaközpont (telefon: 06 1/238-0361) felhívásával, illetve bejelentkezés után a Tagi Portálon keresztül tudja aktiválni. A kártyával való vásárlásra az aktiválást követő néhány percen belül van mód.

Inaktív kártyával vásárolni nem lehet.

8. Az Egészségkártya használata

Az egészségkártyát kizárólag a kártyán feltüntetett személy, mint a kártya birtokosa használhatja, melyről a kártyaelfogadó a tőle elvárható módon meggyőződni köteles.

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

Az Egészségkártya kizárólag egészségpénztári szolgáltatásokra vehető igénybe, önsegélyező pénztári szolgáltatások a kártyával nem egyenlíthetők ki.

A kártyaelfogadó helyekről a Pénztártagok a Pénztár honlapján vagy mobil applikációján keresztül a Szolgáltató kereső menüben, illetve telefonon az ügyfélszolgálatától kaphatnak tájékoztatást.

Az elfogadóhely a kártya használatát ahhoz a feltételhez kötheti, hogy a kártyabirtokos okmányával (személyazonosság igazolására szolgáló hatósági igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány, kártya formátumú vezetői engedély) igazolja személyazonosságát, így ellenőrzi, hogy a kártyát a kártyabirtokos használja-e, további kétség esetén jogosult a kártyával történő fizetés elutasítására.

Áruk, szolgáltatások ellenértékének zárolása az egészségügyi, kereskedelmi elfogadóhelynél történik. A kártyával készpénz nem vehető fel.

A szolgáltatás igénybevételekor a Pénztárral szerződött szolgáltató minden esetben elkéri a kártyát. A kártya elfogadása több módon történhet.

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

A zárolt összeg felhasználása, azaz a kártyaelfogadó részére történő kifizetés, csak akkor történhet meg, ha a Pénztár a jogszabályban előírt számla alapján az igénybevett szolgáltatás jogszerűségéről meggyőződött.

A zárolás megszűnik az összeg felhasználásával (a kártya-elfogadónak történő kifizetéssel), az elektronikus számla alkalmazása esetén 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.

Amennyiben a Szolgáltató a számlát a 180 napos kötelező zárolás megszüntetése után küldi be kiegyenlítésre a Pénztárba, úgy a Pénztár a szolgáltatói számla benyújtásakor a Tag egyéni számláján rendelkezésre álló és felhasználható kerete erejéig teljesíti a szolgáltatói számla összegét. Ez esetben a szolgáltatói számlának a Tag egyéni számláján fedezettel nem rendelkező részösszege tekintetében a Pénztár pénzügyi rendezésre nem kötelezett. A Szolgáltató a szolgáltatás ellenértékének nem teljesített részét már csak a Tagtól követelheti.

9. A szolgáltatás elszámolása az Egészségkártya használatának segítségével

a) Azoknál a - Pénztárral kártyaelfogadási szerződésben álló - Szolgáltatóknál, ahol kártyaelfogadó berendezés (POS terminál) működik, és az felismeri az MBH Gondoskodás Egészségkártyát, a szolgáltatás ellenértékének elszámolásakor, illetve az egészségkártya elfogadásakor a következők a teendők:

- a kártyahasználat szándékának bejelentése,
- a szolgáltatás ellenértékének tisztázása,
- kártya átadása a pénztárosnak (eladónak),
- kártya lehúása és a fizetendő összeg bevitele a POS terminálon,
- a POS terminál a beépített modemjén keresztül lekérdezi a Kártyaközponttól, hogy a szolgáltatás ellenértékének elszámolására elegendő összeg áll-e a Pénztártag rendelkezésére.
- ha igen, akkor egy engedélyszámot ad, egyúttal módosítja a központi fedezet egyenlegét, s a POS terminál nyugtát nyomtat,
- a nyugta tartalmát, az abban szereplő adatok valóságát a Pénztártag (társkártya esetén közeli hozzátartozó) ellenőrzi, és a kártyán szereplővel egyező aláírásával hitelesíti,
- az elfogadóhely összeveti, ellenőrzi a kártyahasználó aláírását a kártyán szereplő aláírással, és eltérés esetén újabb aláírást kér a bizonylatra, illetve további vagy nagyfokú eltérés esetén a kártyahasználó személyazonosító okmánya (személyi igazolvány vagy útlevél, vagy kártya formátumú vezetői engedély) bemutatásának kérésével köteles meggyőződni a kártyahasználó személyazonosságáról és ezzel a kártyahasználat jogszerűségéről,
- az elfogadóhely átadja a Tag (társkártya esetén közeli hozzátartozó) részére a kártyabizonylat egy példányát. Ez a bizonylat teljesítésigazolás is egyben, ezért célszerű megőrizni.
- a szolgáltatásról a Szolgáltatónak a megfelelő tartalmi elemekkel számlát kell kiállítania és továbbítania az Pénztár felé,
- a Pénztártagnak (ill. a jogosultnak) figyelnie kell arra, hogy a számlán szerepeljen a saját kártyaszáma, a nyugtán szereplő engedélyszáma és az aláírása.

b) Azoknál a Pénztárral szerződött Szolgáltatóknál, amelyek a Pénztártag/társkártyabirtokos egyidejű jelenlétében internetes autorizációt kívánnak végrehajtani, a Szolgáltatás ellenértékének megfizetését és elszámolását az alábbi módon kell végrehajtania a Szolgáltatónak:

- elfogadja az Egészségkártya használat szándékának bejelentését,
- megállapodik a Szolgáltatás ellenértékében,
- átveszi az Egészségkártyát a Pénztártag/társkártyabirtokostól,
- elvégzi a Pénztártag/társkártyabirtokos személy azonosítását.
- böngészőjében megnyitja a <https://mbhep.kartyakozpont.hu/> honlapot és bejelentkezik az alábbi módon:
- bebillentyűzi az **Elfogadóhely** azonosítószámát, valamint az adószámának első 8 számjegyét.

Amennyiben nem sikerül a Szolgáltatónak a saját beazonosítása, akkor elsősorban munkatársaitól, végső esetben a Kártyaközpont Ügyfélszolgálatától kell segítséget kérnie.

A képernyőn megjelenő ellenőrző karaktersorozat hibátlanul be kell másolnia az erre fenntartott mezőbe.

- Sikeres bejelentkezést követően megjelenik a „Fizetés internetes engedélyeztetéssel” képernyő, itt:
- bebillentyűzi az MBH Gondoskodás egészségkártyán feltüntetett kártyaszám utolsó 8 számjegyét, majd a szolgáltatás csoport típusnál „Egészségpénztár” jelenik meg. Megadja az elszámolni kívánt Szolgáltatás(ok) ellenértékét, és megismétli az összeget, majd az adatok ellenőrzését követően a képernyőn megjelenő ellenőrző karaktersorozat hibátlanul be kell másolnia az erre fenntartott mezőbe (kitölti a reCAPTCHA biztonsági ellenőrzőt).
- Amennyiben az internetes oldalon megjelenik a tranzakció „Engedély száma”, akkor az autorizáció sikerült. A sikeres engedélyeztetés adatai kinyomtathatóak (de csak egyszer, utólagos nyomtatásra nincs mód).
- Átadja a Pénztártag/társkártyabirtokosnak a Szolgáltatás igénybevételéről kiállított, a számviteli szabályoknak megfelelő számla egy példányát, amely tartalmazza a pénztári azonosítószámot, továbbá az internetes oldalon kapott válaszüzenetben feltüntetett tranzakció engedélyszámot is. A számla adatait a Pénztártag/társkártyabirtokos ellenőrzi és azok valódiságát aláírásával elismeri, igazolja.
- A számla első eredeti példányát eljuttatja a Pénztár részére, amely alapján a kifizetés, elszámolás megtörténik.

Az internetes felületen megjelenő válaszüzenetben engedélyezett tranzakció nem vonható vissza és nem módosítható. Amennyiben szükséges az autorizáció módosítása, az csak jegyzőkönyv kiállítása mellett a Kártyaközpont ügyfélszolgálatának közreműködésével lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltatónál nincs internet kapcsolat és működő POS terminállal sem rendelkezik, akkor ezen szabályzat 10. pontja szerinti telefonos engedélyeztetést kell alkalmazni.

Amennyiben az egyéni számla pillanatnyi szabad egyenlege nem fedezi a szolgáltatás értékét, a terminál elutasítja a tranzakciót, a szolgáltatás ellenértékének rendezését más módon, pl. készpénzfizetéssel kell rendezni.

Amennyiben az elfogadóhely számára jogosulatlan kártyahasználat gyanúja merül fel a kártyahasználat ellenőrzése során, úgy az elfogadóhely jogosult a kártyás szolgáltatás elutasításával és stornózásával a szolgáltatás ellenértékének készpénzben történő teljesítését kérni, és egyúttal a kártyát visszatartani. Az elfogadóhely erről a Pénztárat haladéktalanul értesíteni köteles, mely alapján a Pénztár felveszi a kártyabirtokossal a kapcsolatot a jogosulatlan kártyahasználat tisztázása, illetve az érintett kártyával történő további rendelkezés céljából.

a. Elektronikus számla

A Pénztár az arra szerződött Szolgáltatókkal elektronikus számla alkalmazásában állapodik meg. Az elektronikus számlát a 23/2014. (VI. 30.) NGM rendeletben nevesített, elektronikus adatcsere rendszer (ún. EDI-rendszer) alkalmazásával létrehozott elektronikus adat formájában bocsátja ki a számlakiállító kártya-elfogadó.

A Pénztártag figyelmét írásban fel kell hívni a kártya igénylésekor arra, hogy az elektronikus adatcsere rendszerre vonatkozó, a számla küldője és fogadója közötti szerződést a Pénztártag javára a Pénztár köti meg.

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 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 kártyaelfogadó nem követelheti a Pénztártól, annak megfizetésére a Tag kötelezett.

10. Telefonon történő engedélyeztetés a Kártyaközponttal (voice autorizáció)

Amennyiben a szolgáltató nem rendelkezik kártyaleolvasó berendezéssel, a Kártyaközpont nyitvatartási idejében (az év minden napján 8-20 óra között) -, telefonon lehetőség van az Egészségkártya használatának engedélyeztetésére, a Pénztártag központi fedezetének ellenőrzésére a Kártyaközpont ügyfélszolgálatánál.

Fentiekén túl előfordulhatnak olyan műszaki meghibásodások, amikor a Szolgáltató a Kártyaközponttól telefonon kell engedélyt kérnie a kártyaalapú elszámolásra és a fedezet ellenőrzésére, illetve felhasználására.

Az engedélyeztetést és a fedezet ellenőrzését telefonon kell megtenni, a következők szerint:

- a Szolgáltató telefonon felhívja a Kártyaközpontot (06-1-238-0361) és bemondja a Szolgáltató nevét, az azonosítóját, címét, egyéb paramétereit, valamint a kártyáról beolvassa a Pénztártag (ill. jogosult) kártyaszámát, és bediktálja az elszámolandó összeget;
- a Kártyaközpont ügyeletes néhány véletlenszerűen kiválasztott adatra rákérdez a Pénztártagtól (ill. jogosulttól) és a Szolgáltatótól;
- amikor meggyőződött arról, hogy jogos bejelentkezés történt, külön erre a célra kijelölt POS terminálon keresztül - a megadott adatok alapján - ellenőrzi a Pénztártag központi fedezeti egyenlegét;
- amennyiben a tranzakció megkapja az engedélyt, az engedélyszámot a Kártyaközpont bediktálja a Szolgáltató munkatársának, aki azt azonnal köteles rávezetni a számlára,
- elutasítás esetén ezt a tényt közli a Pénztártaggal (ill. jogosulttal);
- visszakérdezi a kiadott engedélyszámot, és ezzel a telefoni engedélyeztetés (voice autorizáció) befejeződik.

A szolgáltatásról a Szolgáltatónak a megfelelő tartalmi elemekkel számlát kell kiállítani és továbbítani a Pénztár felé. Pénztártagnak (ill. jogosultnak) figyelnie kell arra, hogy a számlán szerepeljen a saját kártyaszáma, a telefonon kapott engedélyszám és a Tag vagy jogosult aláírása.

11. Készpénzfizetés lehetősége

Amennyiben az egyéni számlán nincs elegendő fedezet, vagy valamilyen műszaki ok miatt a kártya használat nem lehetséges, a szolgáltatás ellenértékét a Tag (ill. jogosult) készpénzben egyenlítheti ki. A Szolgáltató által kiállított eredeti számlát a Pénztár részére a Tag nyújthatja be az erre rendszeresített igénybejelentő nyomtatvány mellékleteként.

12. A számlázás szabályai

Egészségkártyával történő fizetés esetén a szolgáltatónak

- Számlát kell kiállítani a szolgáltatás nyújtásáról, a termékek értékesítéséről;
- A számlát továbbítani kell a Pénztár postacímére (MBH Gondoskodás Egészség- és Önszegélyező Pénztár 1396 Budapest Pf.453.)
- A számla formájának és tartalmának a 268/1997.évi (XII.22) Kormányrendelet 24/C-24/D.§. meghatározott „számla”-nak kell megfelelnie. Az egészségkártya, nem készpénz helyettesítő fizetési eszköz, ezért egészségkártyás vásárlás esetén a számla fizetés módjaként „átutalás” vagy „egészségkártya”, esetleg „EP kártya” megnevezés kerüljön feltüntetésre.
- A vevő megnevezése a számlán:
 - Gyógyszer, gyógyászati segédeszközök, sportszerek esetében:
Vevő: a szolgáltatást ténylegesen igénybevevő Pénztártag/ szolgáltatásra jogosultja neve és címe + Pénztártag tagsági azonosító száma
 - Egészségügyi szolgáltatók által kibocsátott számlák esetén, valamint
 - "vegyes" típusú szolgáltatásoknál (fizetési formától, módtól függetlenül!):
Vevő: MBH Gondoskodás Egészség- és Önszegélyező Pénztár
1134 Budapest, Váci út 23-27., adószám: 18232761-1-41
E mellett fel kell tüntetni a szolgáltatást ténylegesen igénybevevő Pénztártag/jogosultja nevét, és tagsági azonosító számát.
(Vegyes típusú szolgáltatás: ha a szerződött szolgáltató számlájában gyógyászati segédeszköz pl. szemüveg vásárlás és természetbeni szolgáltatásnak minősülő, szolgáltatás pl. szemvizsgálat igénybevétel is szerepel.)

- A számlára minden esetben olvashatóan rá kell írni a tranzakció engedélyszámát (tranzakció engedélyszám: telefonos engedély esetén az engedélyező központ által adott szám, elektronikus kártyaelfogadás esetén a POS bizonylaton szereplő szám (Auth Code))
- A számlára szintén rá kell írni az igénybe vett szolgáltatás, vagy termék pontos megnevezését, orvostechikai eszköz esetén a konkrét típus/ modell azonosítót.

Amennyiben a szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítésére csak kétféle elszámolási mód (a kártyán levő fedezet nem elegendő, és egy részt készpénzben kell kifizetni) együttes alkalmazásával kerülhet sor, akkor az elszámolási módnak megfelelően külön-külön számlát kell kiállítani.

A számla a Pénztártag (ill. jogosult) és a Pénztár szempontjából egyidejűleg a teljesítés igazolásának dokumentuma is.

A számlát, és az Egészségkártyával történő elszámolás esetén a leolvasó terminál által készített nyugtát a Pénztártagnak, vagy az igénybevevő jogosultnak alá kell írnia, illetve a számla eredeti példányához csatolni kell a leolvasó nyugtáját. A kártyahasználó aláírása ellenőrzése során a szolgáltató a 9. pontban foglaltak szerint köteles eljárni.

A Pénztár a szabályosan kiállított számla eredeti példánya, azon a kártyaszám feltüntetése, illetve Tag (jogosult) aláírása nélkül kifizetést nem teljesíthet. Amennyiben a számlán, nyugtán lévő aláírás nagymértékben eltér a jogosult Pénztár rendelkezésére álló aláírásától, úgy a Pénztár haladéktalanul felveszi a kártyabirtokossal a kapcsolatot az esetleges jogosulatlan kártyahasználat tisztázása, illetve az érintett kártyával történő további rendelkezés céljából.

13. Az Egészségkártyával felhasználható fedezet összege

Az Egészségkártya mindenkor a Pénztártag által felhasználható szabad fedezetet tartalmazza, mely összeg a Pénztártag egyéni számlájának aktuális - a könyvelés szerint nyilvántartott – igénybe vehető egyenlege.

A kártya használata során a felhasználható egyenleg minden egyes szolgáltatás elszámolását követően aktualizálásra kerül. Az egyenleget befolyásolja (csökkenti) az az összeg is, amit a Pénztár a Pénztártag részére közvetlenül átutalt, kifizetett (pl. táppénz-kiegészítés, készpénzes számlák kifizetése stb.), ide értve a pl. folyamatban levő szolgáltatás kifizetések miatti zárolások összegét is.

14. Az Egészségkártya használata során az alábbi óvintézkedések betartása indokolt:

- Az Egészségkártyát óvni kell minden mechanikai sérüléstől, mert a kártyaelfogadó helyek hibás, sérült kártyát nem fogadhatnak el.
- Használat során ne tegye ki a kártyát mágneses tér hatásának, mert ez esetben a kártya hátoldalán levő 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.
- A hátoldalon található 3 jegyű kód a kártya első oldalán található információkkal együtt alkalmas online vásárlásra is, így ezeket az adatokat biztonságos körülmények között javasolt tárolni, annak más személyekkel való megosztása tilos.

15. A Pénztártag teendői különböző hibajelzések esetén

- a.) **"A kártya megsérült"** üzenet érkezik
Új kártya igénylése a Pénztártól, Kártyaigénylő nyomtatványon, elektronikus ügyintézésre bejelentkezés esetén online Tagi Portál felületén.
- b.) **"A mágnescsík nem használható"** üzenet érkezik
Új kártya igénylése a Pénztártól, Kártyaigénylő nyomtatványon, elektronikus ügyintézésre bejelentkezés esetén online Tagi Portál felületén.
- c.) **„Elutasított tranzakció"** üzenet érkezik (mágnescsík használata esetén)
Nincs kellő fedezet a szolgáltatás elszámolására, vagy a terminál még nincs felkészítve az Egészségkártya elfogadására, ezért a szolgáltatást csak készpénzzel, vagy telefonos engedélyeztetéssel lehet igénybe venni.
- d.) **"Rendszerhiba"** üzenet érkezik

A kártyát olyan szolgáltatónál kívánják használni, akinek a terminálja még nem ismeri fel az MBH Gondoskodás Egészségkártyát. Telefonon egyeztetni kell a Kártyaközponttal, akik a további teendőkről tájékoztatást adnak.

16. A Pénztártag teendője kártyája elvesztése esetén

Amennyiben a Pénztártag vagy a társkártya-birtokos elvesztette kártyáját, akkor a kártyát a lehető legkorábbi időpontban **le kell tiltani**, vagy annak **átmeneti felfüggesztését kell kérni**, hogy illetéktelen ne használhassa.

A letiltás végleges, a bejelentéssel érintett kártyát annak megtalálása esetén sem lehet újra használni.

A Pénztár lehetőséget biztosít díjmentes felfüggesztésre a kártya hollétének átmeneti bizonytalansága esetén. A kártya megtalálása esetén a használat előtt a felfüggesztett állapotot meg kell szüntetni, a kártya normál módon (vissza)aktiválható.

A letiltást/ felfüggesztést bejelentkezés után a Tagi Portálon keresztül, a Kártyaközpont nyitvatartási ideje alatt (minden nap 8-20 óra között) annak telefonszámán (1-238-0361), vagy a Pénztár telefonos ügyfélszolgálatának hívásával (1 999-5050) az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt kell kezdeményezni.

A Kártyaközpont/telefonos ügyfélszolgálat a bejelentő személyének azonosítása érdekében különböző kérdéseket tesz fel, és az adott válaszok alapján dönt a letiltás/felfüggesztés elfogadásáról vagy elutasításáról. A letiltást/felfüggesztést egyszerűsíti a kártyaszám ismerete, ezért tanácsos a kártyaszámot a kártyán kívül is valahol feljegyezni.

A Pénztár a letiltás Kártyaközpont/ügyfélszolgálat általi elfogadásától 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 letiltott kártyát a későbbiekben használni nem lehet, ezért új kártya igénylésével kapcsolatban a Pénztárhoz kell fordulni. Az új kártya költsége a Pénztártagot terheli.

A letiltás után megtalált Egészségkártyát a biztonság érdekében nem lehet újra aktiválni, mindenképpen új kártyát kell igényelni, díjfizetés ellenében.

17. Reklamációkezelés

A kártyabirtokos az egyes kártyaműveletekkel kapcsolatos kifogását szóban vagy írásban bejelentheti a Pénztárnak. A szóban bejelentett kifogást írásban is meg kell erősíteni, csatolva a rendelkezésre álló bizonylatokat. A kifogást a Pénztár megvizsgálja és a kézhezvételtől számított 30 napon belül írásban tájékoztatja a Tagot a vizsgálat eredményéről.

A kártyabirtokos jogosult a kártyával összefüggésben a Pénztár által kezelt adatait megismerni, azokhoz hozzáférni az Adatkezelési tájékoztatóban szereplők szerint.

18. A kártya inaktíválása a tagsági viszony megszűnése miatt

A pénztári tagság megszűnésével/megszüntetésével egyidejűleg a Pénztár inaktíválja a főkártyát és a társkártyát.

19. Díjak, jutalékok

A Pénztártagot a szabályzat 1. számú melléklete szerinti díjak terhelik. A kártya előállítási díjat – kivéve az elektronikus ügyintézésre regisztrált számára a belépéskor elkészített ingyenes első főkártyát és első társkártyát - a Pénztár a Pénztártag egyéni számlája megterhelésével számolja el.

20. Címek, telefonszámok

A Pénztár levelezési címe:	MBH Gondoskodás Egészségpénztár, 1396 Budapest 453
Ügyfélszolgálat címe:	1134 Budapest, Váci út. 23-27.. (ügyfélfogadási idő: h, k, sz, p: 9-15, cs: 8-20)
E-mail cím:	ugyfel@mbhep.hu
Internet cím:	www.mbhep.hu
Telefon:	(1) 999-5050
Telefonos ügyfélszolgálat nyitvatartása:	hétfő, kedd, szerda 8-16 óra között, csütörtökön 8-20 óra között, pénteken 8-15 óra között

A Kártyaközpontot üzemeltető társaság: Card Consulting Zrt.

címe:	1118 Budapest, Dayka Gábor u. 5.
Kártyaközpont telefonszámai:	(1) 238-0361, (1) 238-0362, (20)298 7009, (30) 931 9704, (70) 779 7699.
Kártyaközpont e-mail címe:	cardco@cardco.hu
A Kártyaközpont nyitvatartási ideje:	az év minden napján 8-20 óra között

21. Egyéb

Az Egészségkártya használatára jogosult személy a kártya bizonylatot ellenőrzi és helytállósága esetén a kártyán lévő aláírásával egyező módon aláírja. Aláírásával elismeri, hogy a kártya használata a kártyabizonylaton feltüntetettek szerint megtörtént.

Amennyiben a kártyán szereplő aláírás a kártyabizonylaton lévő aláírással egyezik, úgy az aláírást minden esetben a kártya használatára jogosulttól származónak kell tekinteni. Eltérés esetén a kártyaelfogadó a 9. pontban foglaltak szerint köteles eljárni, melynek elmulasztásából fakadó kárfelelősség a kártyaelfogadót terheli. A Pénztár az engedélykérések, hibás tranzakciók, tranzakció-törlések, jóváhagyások, stb. teljesítéséért azok bizonylatainak az elfogadóhelytől történő megérkezését követően vállal felelősséget, amennyiben a kártyaelfogadót mulasztás nem terheli.

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 jogvitáknak.

Jelen Kártyahasználati Szabályzat a Pénztár Alapszabályával és Szolgáltatási Szabályzatával együtt alkalmazandó, csak mindhárom dokumentumban foglaltak figyelembe vételével történő tranzakció tekinthető megfelelőnek.

A Pénztártag és az egészségügyi- és kereskedelmi elfogadóhely közös kötelezettsége, hogy a kártyahasználat ezen szabállyal, valamint a Pénztár Alapszabályával és Szolgáltatási Szabályzatával összhangban legyen, s egyúttal megfeleljen a jogszabályokban előírt követelményeknek.

Az Egészségkártyával csak azok a 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 Egészségkártyája 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.

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 után a Pénztártagot SZJA és EHO bevallási és fizetési kötelezettség terheli, amelyről a Pénztár negyedéves és éves adóigazolást állít ki.

Amennyiben a Pénztártag a Szolgáltatási Szabályzatban meghatározott, ún. életmódjavító egészségpénztári szolgáltatásokat vesz igénybe, az ezen célra felhasznált összeg után személyi jövedelemadó-fizetési kötelezettsége keletkezik.

Az Egészségkártyával 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. A Pénztártag SZJA bevallási és befizetési kötelezettségéről a Pénztár negyedéves és éves adóigazolást állít ki.

Amennyiben a Pénztár tudomására jut, hogy a Pénztártag elhalálozott, azonban a halál időpontját követően a Pénztárhoz való bejelentésig és a kártya zárolásáig jogosulatlan tranzakció történt a kártyával, a Pénztár az örökös részére az egyéni számla rendelkezésre álló egyenlegét fizeti ki.

Amennyiben több örökös is van és egyikük a jogosulatlan költést a magáénak ismeri el, a Pénztár az örökség ráeső részéből a jogosulatlan tranzakció értékét levonja és a maradék összegre teljesíti az örökség kifizetését.

Amennyiben több örökös van, de az egyik örökös által végzett jogosulatlan tranzakció(k) összege az egyéni számla ráeső részét meghaladja, a Pénztár az örököst a jogosulatlanul felhasznált összeg visszafizetésére szólítja fel. Amennyiben a felszólításra az abban megadott határidőn belül nem érkezik befizetés, a Pénztár az egyéni számla rendelkezésre álló egyenlegét fizeti ki az örökösök részére, a jogosulatlan költés összegét az azért felelős személy örökrészből levonva.

1. számú melléklet

A Pénztár a kártyahasználat során
a következő díjakat számítja fel a Pénztártagnak

- | | |
|---|-------------|
| ▪ Kártya/Társkártya előállítás (egyéni számla terhére) | 4.000 Ft/db |
| (kivéve díjmentes kampányok, valamint belépéskori vagy az első társkártya igénylését megelőző elektronikus ügyintézésre regisztrálás) | |
| ▪ Elvesztett, eltulajdonított, kártya pótlása (egyéni számla terhére) | 4.000 Ft/db |
| ▪ Adatmódosulás, megrongálódás/sérülés, névváltozás | |
| miatti kártyapótlás (egyéni számla terhére) | 4.000 Ft/db |
| • Lejárt kártya újragyártása (egyéni számla terhére) | 4.000 Ft/db |