

A Q&A/GYIK a Tájékoztató kiegészítésére szolgál. A támogatás igénylésének lépéseiről és a jogosultságra vonatkozó feltételekről minden információ a [Tájékoztatóban](#) megtalálható.

- 1. Mit tehetek, ha a regisztrációs űrlapon megadott válaszlehetőségek rám nem igazak? Hova fordulhatok segítségért, ha nem vagyok jogosult a támogatásra?**

Amennyiben ennek a programnak a keretében Ön nem jogosult támogatásra, figyelmébe ajánljuk a honlapunkon lévő tájékoztatóban található [hasznos információkat más támogatási lehetőségekről](#).

- 2. Van gyermekem/várandós vagyok, de még kiskorú vagyok, igényelhetem a támogatást?**

Amennyiben a kiskorú igénylő gyermeke 2022. február 24. után Magyarországon született, vagy a kiskorú igénylő várandós, akkor nem a gyermek, hanem az igénylő anyuka jogosultságát kell igazolni. Részletes leírás a [Tájékoztató III. pontjában található](#).

Kérjük, hogy a kiskorú igénylő minden esetben szülőjével vagy törvényes képviselőjével együtt érkezzen a személyes ügyintézésre, aki szintén hozza magával a személyazonosító okmányait.

- 3. Van gyermekem, de nem Budapesten élünk, igényelhetem a támogatást?**

Nem. Ez a támogatási program kizárólag Budapesten élő családoknak szól.

- 4. 2022. február 24. után érkeztem Magyarországra és Budapesten élek, de nem nevelek gyermeket, és nem vagyok várandós sem, igényelhetem a támogatást?**

Nem. Ez a támogatási program a Budapesten gyermeket nevelő családoknak vagy várandós anyáknak szól.

- 5. Mekkora támogatási összeget igényelhetek? Hányszor igényelhetem a támogatást?**

A támogatás összege a saját háztartásban nevelt, 18 év alatti/születendő gyermekek számától függ. Gyermekenként 48.000 Ft értékben nyújtunk készpénzes támogatást, amely egy támogatási körön belül egyszer igényelhető. Részletes leírás a [Tájékoztató II. pontjában található](#).

- 6. A regisztrációs űrlap beküldésétől számítva mikor kaphatom meg a támogatást?**

A regisztráció beküldésével egy időben Önnek időpontot is kell foglalnia a Budapest Helps Támogatási Programirodába. Amennyiben Ön jogosult a támogatásra, a szükséges dokumentumok felmutatása után, a Programirodában átadjuk Önnek a Budapest Helps Kártyát, melyet aktiválnia kell az OTP Banknál. Abban az esetben, ha korábban részesült

támogatásra a programban, és megőrizte a Budapest Helps kártyát a hozzátartozó PIN-kóddal, kérünk hozza magával ügyintézéskor. A kártya átvételétől számított 5 munkanapon belül kerül rá a támogatási összeg a Budapest Helps Kártyára.

7. Miért kell igazolnom, hogy Budapesten élünk?

Mert ez a támogatási program kizárólag Budapesten élő családoknak szól.

8. Ukrán állampolgárként milyen okmányokkal tudom a támogatást igényelni?

Amennyiben Ön a támogatást ukrán állampolgárként vagy ukrán állampolgárságú gyermek után igényli, az igénylés során be kell mutatnia az Ön vagy a gyermek **2022. február 24. után kiállított menedékes** okmányát vagy **“családi együttélés”** célú tartózkodási engedélyét vagy **“befogadott”** státuszú humanitárius tartózkodási engedélyét.

A tartózkodási engedélyek az Országos Idegenrendészeti Főigazgatóságnál (OIF) kérelmezhetők: 1117 Budapest, Budafoki út 60. (hétfő-csütörtök 8:00-14:00 és péntek 8:00-12:00).

9. Mit jelent a gyermek felügyeleti joga, milyen módon tudom igazolni, hogy a gyermek hivatalos gyámja vagyok?

Az alábbi dokumentumok közül valamelyiket be kell mutatnia, amivel igazolja, hogy Ön jogosult az Önnel egy háztartásban élő gyermek felügyeletére:

- szülői státusz igazolása a gyermek okmányával: útlevél vagy személyi igazolvány vagy születési anyakönyvi kivonat
- gyámságról szóló jogi dokumentum vagy az Országos Idegenrendészeti Főigazgatóság (OIF) által kiadott igazolás

10. Mit jelent a Szállásadói nyilatkozat? Elfogadható, ha a szállásadó saját maga ír egy ilyen igazolást? Mit tehetek, ha a szállásadóm nem írja alá a nyilatkozatot?

Amennyiben az Ön által nevelt gyermek 2022. február 24. előtt született, igazolnia kell a gyermek budapesti tartózkodását. Ezt többféle módon is megteheti (részletes leírás a [Tájékoztató III. pontjában található](#)).

Amennyiben az igénylő a *Szállásadói nyilatkozatot* választja a jogosultság igazolásához, úgy kizárólag a regisztrációs felületről letölthető, megfelelően kitöltött, **1. számú formanyomtatványt** tudjuk elfogadni, más személy által szerkesztett nyomtatvány nem elfogadott.

Amennyiben az Ön szállásadója nem tudja aláírni a *Szállásadói nyilatkozatot*, javasoljuk, hogy másik módot válasszon a gyermek budapesti tartózkodásának igazolásához.

11. Mit jelent az intézményi / védőnői / háziorvosi igazolás a gyermek, illetve az igénylő nyilvántartásba vételéről?

Bizonyos esetekben a gyermek budapesti tartózkodása intézményi vagy egészségügyi igazolással is igazolható. Ha a regisztrációs felületen Ön a fentiek egyikét jelölte meg, kérjük, töltsen le, és töltsen ki a megfelelő intézménnyel a **2. számú formanyomtatványunkat**.

12. Hova fordulhatok, ha kérdésem van vagy ha panaszt szeretnék tenni?

Amennyiben kérdése van a támogatási programmal vagy a regisztrációval kapcsolatban, kérjük keresse az **BUDAPEST HELPS Támogatási Program Telefonos Ügyfélszolgálatát**. A Telefonos Ügyfélszolgálaton lehetőség van panasz bejelentésére is.

A BUDAPEST HELPS Telefonos Ügyfélszolgálat minden munkanap **08.00-16.00 között** előszavas hívásokat fogad ukrán, orosz és magyar nyelven a **+36 30 073 26 34** telefonszámon. A telefonszám Viber alkalmazásból is hívható.

13. Ha a regisztrációs űrlapot sikeresen beküldtem, akkor már biztosra vehetem, hogy megkapom a támogatást?

Nem, a támogatási igény beküldése nem jelent automatikus jogosultságot. Az igénylés beküldésekor Önnek időpontot kell foglalnia a BUDAPEST HELPS Támogatási Programirodába, ahol személyesen kell bemutatnia a megjelölt dokumentumokat, hogy ügyintézőink ellenőrizni tudják a jogosultságot.

14. Miért kell időpontot foglalni a BUDAPEST HELPS Támogatási Programirodába?

Az igénylés beküldésekor Önnek időpontot kell foglalnia a Programirodába, ahol személyesen kell bemutatnia a megjelölt dokumentumokat, hogy ügyintézőink ellenőrizni tudják a jogosultságot.

15. Mi a teendő, ha nem tudok megjelenni a lefoglalt időpontban?

A regisztrációt követően küldünk Önnek egy emailt, amelyben egy módosító link segítségével módosíthat időpontfoglalásán.

16. Hol találom a BUDAPEST HELPS Támogatási Programirodát? Mikor van nyitva?

A Programirodában csak az online regisztrációkor előzetesen lefoglalt időpontokban tudjuk fogadni az ügyfeleket!

Cím: 1052 Budapest, Bárczy István u. 1-3.

A Budapest Helps Info és Community Center bejárata mellett, attól jobbra található ajtó.

17. Meghatalmazhatok mást, hogy helyettem bemenjen a BUDAPEST HELPS Támogatási Programirodába bemutatni a papírokat?

Nem, az igénylőnek személyesen kell megjelennie, meghatalmazással ügyet intézni nem lehetséges.

18. Mi a teendő, ha nem tudom bemutatni valamelyik okmányt vagy dokumentumot a BUDAPEST HELPS Támogatási Programirodában?

Ebben az esetben lehetősége van egyeztetni az ügyintézővel egy új időpontot hiánypótlásra, amikor bemutathatja a hiányzó dokumentumokat.

19. Milyen hozzájárulásokat kell megadnom a személyes adataim kezelésével kapcsolatban? Milyen szervezetek és milyen céllal kezelhetik az adataimat? Hogyan tudom kérni az adataim törlését?

A Fővárosi Szociális Közalapítvány a BUDAPEST HELPS Támogatási Programhoz kapcsolódóan személyes adatokat kezelnek a személyazonosság, a támogatásra jogosultság ellenőrzése, valamint - az igénylő előzetes tájékoztatáson alapuló, kifejezett hozzájárulása esetén - szolgáltatások nyújtása érdekében és a későbbi támogatási politika megalapozása céljából, statisztikai adatgyűjtés formájában. A személyes adatokat érintő adatkezelési tevékenységéről az érintettek előzetes tájékoztatása és jogaik gyakorlásának elősegítése érdekében kiadott adatkezelési tájékoztató a <https://help.budapest.hu/datamanagement/> weboldalon érhető el.

Továbbá a jogosultság megállapítása esetén, a támogatási összeg OTP Prepaid Bankkártyára (Budapest Helps Kártya) való feltöltéséhez, adatkezelők az OTP Bank Zrt-vel írásban közlik az OTP Prepaid Bankkártya (Budapest Helps Kártya) azonosító számát és a megállapított támogatási összeget.

Adatainak törlését írásban kérheti a <https://help.budapest.hu/datamanagement> oldalon található adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint.

20. Az igénylés benyújtásakor általam megjelölt dokumentumok közül valamelyik mégsem áll rendelkezésre, de más, azzal egyenértékű dokumentummal tudom igazolni a jogosultságomat. Pl. bérleti szerződés helyett Szállásadói nyilatkozattal rendelkezem, útlevelem helyett személyi igazolvánnyal stb. Mi a teendőm?

Amennyiben a [Tájékoztató III. pontjában](#) lévő dokumentumok közül tud bemutatni egy másik fajta igazolást, kérjük, hogy a személyes ügyintézésre (az Ön által lefoglalt időpontban) hozza magával az összes releváns dokumentumot a BUDAPEST HELPS Támogatási Programirodába a jogosultság elbírálásához, nem kell változtatnia a regisztrációs úrlapon, illetve nem kell új időpontot kérnie.

21. A háztartásomból valaki más már jelentkezett támogatásra helyettem. Én még mindig pályázhatok?

Egy család egyszer igényelheti a támogatást, de amennyiben először olyan személy jelentkezett, aki nem jogosult a támogatásra - pl. nem a gyermek hivatalos gyámja -, akkor az ő jelentkezése semmisnek tekinthető, és a valóban jogosult személy - pl. a gyermek hivatalos gyámja - benyújthatja a támogatási igénylését.

22. A pénzügyi támogatásban részesülőknek vissza kell-e fizetniük a pénzt, vagy felszámítanak-e nekik valamilyen díjat?

A támogatás igénylése teljes mértékben **ingyenes**, semmilyen díjat nem számítunk fel, a támogatási összeget nem kell visszafizetni. (Kérjük, vigyázzon, nehogy csalás áldozata legyen.)

23. Mely bankokban vehetek fel pénzt a kártyámról?

OTP ATM-ből vagy OTP Bankfiókban, Magyarországon bárhol.

24. Meddig tudok regisztrálni?

A <https://help.budapest.hu/> weboldalon kerül kiírásra a program kezdetének és várható lezárásának időpontja. Javasoljuk, hogy az újabb támogatási kör meghirdetése után mielőbb foglaljon időpontot, hogy elég idő álljon rendelkezésre az esetleges hiánypótlásra.

25. Mikorra kaphatok időpontot, mennyit kell várni?

A lehetséges választható időpontok telítettsége az érdeklődők számától függ, így javasoljuk, hogy minél előbb foglaljon időpontot. Nagy érdeklődés esetén előfordulhat, hogy a regisztráció beküldésekor hetekkel későbbre lesz csak foglalható időpont.

26. Igényelhetem a készpénzes támogatást, ha más szervezettől is igényeltem?

Igen. Jelen támogatás igénylésénél nem kizáró ok más támogatások egyidejűleg történő igénybevétele. Ugyanakkor más támogatási programoknál lehet ilyen kizáró ok, ezért kérjük, ha más szervezettől is igényel támogatást, mindenképpen tájékozódjon a feltételekről.

27. Mire használhatom a BUDAPEST HELPS Kártyát?

A BUDAPEST HELPS Kártya kizárólag vásárlási és készpénzfelvételi tranzakcióra használható. A BUDAPEST HELPS Kártyával egyéb megbízás (pl. átutalás, csoportos díjbeszedési megbízás) nem adható.

A BUDAPEST HELPS Kártyával a következő tranzakciókat lehet végezni:

- vásárlás a Mastercard logóval ellátott kereskedőknél (interneten is)
- készpénzfelvétel a Mastercard logóval ellátott ATM-en
- egyenleglekérdezés
 - OTP ATM-en és
 - OTPdirekt automata telefonos szolgáltatáson „1 – Számla egyenleg lekérdezése” menüpontban, Tel: 06 1/20/30/70 366-6666
 - a bank honlapján (www.otpbank.hu) az „Egyenleglekérdezés” menüpontban
- PIN kód változtatása az OTP ATM-en
- ATM-en keresztül prepaid telefonkártyák feltöltése, egyes szolgáltatók számlái kiegyenlítése (pl. Díjbeszedő)
- TeleKód megváltoztatása az OTPdirekt automata telefonos szolgáltatás „2 – Bankkártya ügyintézés – 4. TeleKód megváltoztatása” menüpontban, Tel: 06 1/20/30/70 366-6666 (alapesetben a TeleKód a kártyaszám utolsó 3 számjegye)
- Kártya letiltása

- az OTPdirekt automata telefonos szolgáltatás „0 – Bankkártya letiltás” menüpontban, Tel: 06 1/20/30/70 366-6666
- a Bankkártya HelpDesk szolgáltatáson keresztül, Tel: 06 1/20/30/70 366-6000.

28. Kérhetem a támogatási összeget Euróban?

Nem, a támogatási összeg forintban kerül feltöltésre a BUDAPEST HELPS Kártyára.

29. Miért nem használható azonnal a BUDAPEST HELPS Kártya?

A kártya az átvételkor inaktív. Az aktiválást bármelyik OTP bankfiókban kezdeményezheti, ahol a személyazonosítást és szerződéskötést követően a kártya aktiválását a Bank munkatársa elvégzi. A kártya átvételétől számított 5 munkanapon belül kerül feltöltésre a támogatási összeg.

Abban az esetben, ha korábban részesült támogatásra a programban, és megőrizte a Budapest Helps kártyát a hozzátartozó PIN-kóddal, kérünk hozza magával ügyintézéskor - ez esetben a fenti időszak lerövidülhet.

30. Mindenki, aki Ukrajnából érkezik Magyarországra igényelheti ezt a támogatást? Azok is, akik nem a konfliktus zónából érkeznek?

Igen, amennyiben rendelkeznek a 8. pontban felsorolt valamelyik tartózkodási engedéllyel, vagy ukrainai laccímmel rendelkező ukrán-magyar kettős állampolgárok. Minden esetben igazolni kell a budapesti tartózkodást, a gyermekek személyazonosságát, illetve várandósságot stb. A támogatási jogosultság feltételeiről részletes leírás a [Tájékoztató III. pontjában található.](#)