ماذا يحدث إذا كانت ماكينة نقطة البيع (POS) لا تعمل؟

إذا كنت ترغب في إجراء عملية شراء باستخدام إعانات الغذاء الخاصة بك، ولم يتمكن المتجر من معالجة بطاقة EBT الخاصة بك، فقد يضطر الصراف إلى ملء قسيمة ورقية تتضمن رقم بطاقة EBT والمبلغ الإجمالي الذي ستنفقه. لا تُفصح عن رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك. سيتصل الصراف لمعرفة ما إذا كان لديك رصيد كافٍ من إعانات الغذاء فقط. وإذا كان لديك رصيد كافٍ من الإعانات، فستوقع على القسيمة وتحصل على نسخة منها. احتفظ بهذه النسخة لمتابعة رصيد إعانات الغذاء الخاص بك. لا يمكن للمتجر معالجة القسائم اليدوية لسحب الإعانات النقدية.

هل يمكنني الذهاب إلى موظف البنك لسحب الإعانات النقدية أو الاستفسار عن حساب بطاقة EBT الخاصة بي؟

لا، يمكنك سحب الإعانات النقدية الخاصة بك فقط من خلال ماكينة الصراف الآلي (ATM) أو عبر ماكينة نقطة البيع (POS) التي تتيح خيار الاسترداد النقدي للأموال في أحد المتاجر المشاركة في الخدمة. إذا كانت لديك أسئلة بشأن حسابات الإعانات النقدية أو إعانات الغذاء الخاصة بك، فاتصل بخدمة العملاء.

إذا كان لدي أقل من 10 دولارات من الإعانات النقدية في بطاقة Washington Quest EBT الخاصة بي، فكيف يمكنني الحصول عليها؟

يمكنك إجراء عملية شراء من خلال ماكينة نقطة البيع (POS) أو إجراء معاملة استرداد نقدي في المتاجر المشاركة للحصول على هذه الأموال.

هل توجد أي رسوم أو عمولات إضافية على المعاملات عند استخدام بطاقة Washington Quest EBT؟

لا توجد أي رسوم على المعاملات عند استخدام إعانات الغذاء الخاصة بك لشراء الطعام باستخدام بطاقة Washington Quest EBT. كما لا توجد أي رسوم على المعاملات عند استخدام الإعانات النقدية لشراء الطعام أو سحب الأموال النقدية من خلال ماكينة نقطة البيع (POS).

لكن قد تفرض بعض ماكينات الصراف الآلي (ATM) أو ماكينات نقاط البيع (POS) رسومًا إضافية. الرسوم الإضافية هي مبلغ إضافي يتم فرضه عند سحب الأموال في بعض المواقع. إذا كانت هناك رسوم إضافية، فسيتم تحصيلها تلقائيًا من الإعانات النقدية. إذا كنت لا ترغب في دفع الرسوم، فقم بإلغاء العملية واستخدم ماكينة صراف آلي (ATM) أو ماكينة نقطة بيع (POS) أخرى لا تفرض رسومًا إضافية.

هل هناك أي قيود مفروضة على كيفية استخدامي للإعانات النقدية المقدمة من خلال بطاقة EBT؟

يُعد مخالفًا للقانون استخدام بطاقة EBT أو الإعانات النقدية من بطاقة EBT في الحانات، أو البارات، أو متاجر بيع المشروبات الكحولية، أو وكالات سندات الكفالة، أو أماكن الترفيه للبالغين، وأي منشآت يُمنع دخول القُصَّر إليها، أو للمقامرة، أو للحصول على وشم أو ثقب في الجسم، أو لشراء التبغ أو الماريجوانا أو المنتجات القائمة على الماريجوانا.

ماذا يحدث إذا لم أستخدم الإعانات الخاصة بي؟

سيتم ترحيل الإعانات غير المستخدمة أثناء شهر الإصدار إلى الشهر التالي.

إذا لم تستخدم بعضًا من الإعانات على الأقل خلال 274 يومًا، فسيتم إلغاء الإعانات. وفي بعض الحالات، لن يتم التعويض عن هذه الإعانات.

هل يمكنني إيداع أموال في حساب EBT الخاص بي؟

لا. يمكنك سحب الأموال من حسابك النقدي فقط.

ما المقصود بالإيداع المباشر؟

بدلاً من استخدام بطاقة EBT، يمكنك اختيار إيداع الإعانات النقدية الخاصة بك كل شهر في حسابك المصرفي الشخصي مباشرةً. لا يمكنك استخدام الإيداع المباشر مع إعانات الغذاء. اتصل بإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية (DSHS) للحصول على مزيد من المعلومات أو اتصل بالرقم المجاني 888-235-2954.

ما المقصود بـ "حامل البطاقة البديل"؟

يحق لك اختيار شخص، يُسمى "حامل البطاقة البديل"، للوصول إلى الإعانات نيابةً عنك. يتعين على "حامل البطاقة البديل" الذهاب إلى أحد المكاتب المحلية للحصول على بطاقة Washington Quest EBT الخاصة به ورقم PIN الخاص به. إذا كنت بحاجة إلى تعيين "حامل بطاقة بديل"، فاختر شخصًا تثق به. تذكّر أنه لن يتم التعويض عن الإعانات المفقودة أو المسروقة. يمكنك إلغاء بطاقة "حامل البطاقة البديل" عن طريق الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 888-328-9271.

متى أتصل بخدمة العملاء؟

- إذا فقدت بطاقتك أو تمت سرقتها أو تعرضت للتلف.
- إذا نسيت أو فقدت رقم PIN الخاص بك.
- لاختيار أو تغيير رقم PIN الخاص بك.
- للاطلاع على رصيدك.
- لمعرفة آخر 10 معاملات قمت بها.
- لطلب الحصول على سجل بالمعاملات التي تمت خلال شهرين.
- إذا كانت لديك أسئلة حول معاملة ما.
- إذا كانت لديك أسئلة أو بحاجة إلى مساعدة فيما يتعلق ببطاقتك.

ماذا أفعل إذا كنت أخطط للانتقال إلى مكان آخر أو تغيير عنواني؟

للإبلاغ عن أي تغيير، بما في ذلك تحديث عنوانك، تواصل مع إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية (DSHS) عن طريق الاتصال بالرقم 877-501-2233، أو استخدام الموقع الإلكتروني www.washingtonconnection.org للإبلاغ عن أي تغييرات عبر الإنترنت.

تُعد وزارة الزراعة الأمريكية (USDA) مقدم خدمة وجهة عمل تعمل بمبدأ تكافؤ الفرص.

© FIS 2021. جميع الحقوق محفوظة.

DSHS WASHINGTON STATE Department of Social and Health Services

DSHS 22-310 AR (Rev. 1/26) Arabic

This pamphlet is available in your language at your local DSHS Office.

ይህ ለአከባቢዎ መጽሔት በቋንቋዎ በአካባቢዎ የዲ.ኤስ.ኤችኤስ ጽህፈት ቤት ይገኛል። (Amharic)

إن هذه النسخة موفرة لك بلغتك في مكتب الـ DSHS في الضاحية التي تسكن بها. (Arabic)

ក្នុងស្បៀវភៅនេះមានផ្តល់ជូនជាភាសារបស់លោកអ្នកនៅទីឯការិយាល័យ DSHS ប្រចាំតំបន់របស់លោកអ្នក ។ (Cambodian)

本小冊備有您的語言版本，可向您當地的 DSHS 辦事處索取。(Chinese)

این جزوه در زبان شما در اداره خدمات اجتماعي و درماني DSHS منطقه ايتان در دسترس مي باشد. (Farsi)

Dlaim ntawv nuav muaj txhais ua koj yaam lug hab nwg nyob rua ntawm lub DSHS kws ze koj ko. (Hmong)

이 팜플렛의 한국어 팜플렛은 귀하지역 관할 보건사회부(DSHS) 사무소에 비치돼 있습니다. (Korean)

ປຶ້ມຄູ່ມືຫົວນີ້ມີຢູ່ໃນພາສາຂອງທ່ານຢູ່ທີ່ຫ້ອງການ DSHS ທ້ອງຖິ່ນຂອງທ່ານ. (Laotian)

ਇਹ ਪੈਂਫ਼ਲੇਟ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ ਆਪ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਆਪਣੇ ਸਥਾਨੀ DSHS ਦਫਤਰ ॥ (Punjabi)

Acest pamflet este disponibil în limba dumneavoastră la oficiul DSHS local. (Romanian)

Вы можете получить эту брошюру на своём языке в своём местном офисе DSHS. (Russian)

O lo'o maua le tusi lea i lau gagana i le ofisa o le Welfare (DSHS). (Samoan)

Ovaj pamflet je dostupan i na vašem jeziku u vašem mjesnom DSHS uredu. (Serbo-Croatian)

Waraaqahani waxaad ka helikartaa xafiiska Walfeerka, DSHS, ee kuu dhow, iyaga oo ku qorran afgaaga. (Somali)

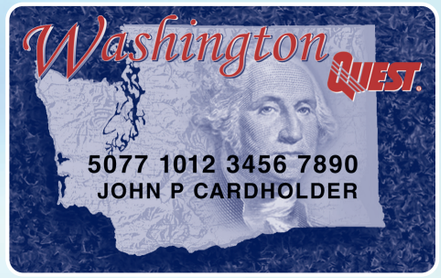
Ang pamphlet na ito ay nakasulat rin sa Tagalog at makukuha sa tanggapan ng DSHS na pinakamalapit sa inyo. (Tagalog)

እዚ መጽሔት እዚ ብቓንቋኹም ኣብ ከባቢኹም ዝርከብ ቤት ጽሕፈት ዌልፈር ይርከብ (Tigrigna)

Ви можете одержати цю брошуру на своїй мові в своєму місцевому офісі DSHS. (Ukrainian)

Tập sơ liệu này hiện có bằng ngôn ngữ của quí vị tại văn phòng DSHS địa phương. (Vietnamese)

استخدام بطاقة Washington Quest EBT



تحذير بشأن فرض عقوبة:

يُحظر قانونًا بيع أو محاولة بيع بطاقة EBT أو مقايضة أو محاولة مقايضة إعانات الغذاء بأي شيء آخر ذي قيمة مثل: الأموال النقدية، أو المخدرات، أو الأسلحة، أو أي شيء آخر غير المواد الغذائية المتاح لك الحصول عليها من متاجر التجزئة المعتمدة. إن إساءة الاستخدام المتعمدة قد تؤدي إلى فقدان أهلية الحصول على الإعانات، وفرض غرامات مالية، واتخاذ إجراءات قانونية تشمل الملاحقة الجنائية.

للحصول على معلومات الحساب، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني **www.ebtedge.com** أو استخدم تطبيق ebtEDGE للأجهزة المحمولة

أو اتصل

بخدمة العملاء

888-328-9271

711 (خدمة الهاتف النصي)

800-833-6385 (خدمة تيلي برايل)

مرحبًا بك في خدمة التحويل الإلكتروني للإعانات في ولاية واشنطن وبطاقة Washington Quest EBT — الطريقة الآمنة والسهلة والمريحة لاستخدام الإعانات المقدمة إليك.

إذا كنت مؤهلاً للحصول على إعانات الغذاء الأساسية، فيمكنك استخدام بطاقة Washington Quest EBT لشراء المواد الغذائية المسموح بها من المتاجر المشاركة في البرنامج، بما فيها تلك التي تقدم خدمات الشراء عبر الإنترنت.

إذا كنت مؤهلاً للحصول على الإعانات النقدية، فيمكنك استخدام بطاقة Washington Quest EBT للحصول على النقود أو دفع قيمة المشتريات في المتاجر المشاركة في البرنامج، وسحب الإعانات نقدًا من ماكينات الصراف الآلي (ATM).

الأمر بسيط للغاية!

كيفية استخدام بطاقة WASHINGTON QUEST EBT للشراء من المتاجر

1. استعلم عن رصيدك قبل الذهاب للتسوق، من خلال زيارة الموقع الإلكتروني www.ebtedge.com أو الاتصال بخدمة العملاء على الرقم: 888-328-9271.
2. قم بتمرير بطاقة Washington Quest EBT عبر الوحدة الطرفية لنقطة البيع (POS) أو قم بتسليم البطاقة إلى الموظف/الصراف.
3. تأكد من إبلاغ الموظف بالحساب الذي تريد السداد من خلاله (إعانة الغذاء أو الإعانة النقدية).
4. أدخل رقم التعريف الشخصي (PIN) المكون من أربعة أرقام على لوحة المفاتيح. ستُظهِر الوحدة الطرفية هذا الشكل ****.
5. اضغط على مفتاح OK أو ENTER.
6. يُدخل الموظف مبلغ الشراء، وإذا كان صحيحًا، فاضغط على مفتاح YES.
7. سيسلمك الموظف الإيصال الخاص بك. تأكد من أن المعلومات الموجودة في الإيصال صحيحة.
8. احتفظ بهذا الإيصال حتى تعرف رصيدك الجديد في المرة القادمة التي تقوم فيها بالتسوق.

قد تختلف الخطوات حسب نوع جهاز نقطة البيع (POS) أو نظام الدفع المعمول به في المتجر الذي تتسوق فيه. احرص على سؤال الموظف إذا كنت بحاجة إلى مساعدة.

يتم استقطاع المبلغ المقابل بالضبط لقيمة مشترياتك الغذائية من حساب إعانات الغذاء الخاص بك. لن تعطيك المتاجر المبلغ المتبقي من مشتريات الإعانات الغذائية نقدًا.

يمكنك استخدام الإعانات النقدية في المتاجر لإجراء سحب نقدي فقط أو لشراء مواد غذائية وغير غذائية (الصابون، والحفاضات، وما إلى ذلك). كما يمكن أن توفر المتاجر استرداد الأموال نقدًا عند إجراء عملية شراء من حسابك النقدي. إذا كانت لديك أي أسئلة، فاسأل الموظف.

كيفية استخدام بطاقة WASHINGTON QUEST EBT في ماكينة الصراف الآلي (ATM)

(لسحب الإعانات النقدية فقط؛ لا يمكن الحصول على إعانات الغذاء من خلال ماكينة الصراف الآلي (ATM))

1. أدخِل البطاقة أو مرِّرْها.
2. أدخِل رقم التعريف الشخصي (PIN) ثم اضغط على OK أو (ENTER).
3. اختر المفتاح الذي يحمل علامة WITHDRAW CASH ثم اختر (CHECKING).
4. أدخِل المبلغ الذي تريده بالدولار بالأرقام الصحيحة، على سبيل المثال، $20، أو $40، أو $60، وهكذا.
5. إذا كانت هناك رسوم إضافية:
   - اختر Yes للموافقة ومتابعة إتمام العملية.
   - اختر No لإلغاء المعاملة إذا كنت لا تريد دفع الرسوم الإضافية.
6. اسحب بطاقتك، والإيصال وأموالك النقدية. إذا احتجزت ماكينة الصراف الآلي (ATM) بطاقتك، فتواصل مع خدمة العملاء على الرقم 888-328-9271.
7. عدّ النقود وقارنها بما هو مكتوب في الإيصال.
8. سيُظهر إيصال ماكينة الصراف الآلي (ATM) الرصيد النقدي المتبقي في حسابك.

قد يتطلب الأمر إجراء عدة معاملات لسحب جميع الإعانات النقدية الخاصة بك من ماكينة الصراف الآلي (ATM) إذا كان هناك حد أقصى للمبلغ الذي يمكنك سحبه في كل مرة من الماكينة. وقد تكون هناك رسوم إضافية تفرضها ماكينة الصراف الآلي (ATM) على كل معاملة.

أسئلة وإجابات بشأن خدمة WASHINGTON QUEST EBT

كيف يمكنني الحصول على الإعانات الخاصة بي من خلال بطاقة Washington Quest EBT؟

ستتم كل شهر إضافة الإعانات الخاصة بك إلى حساب EBT الخاص بك تلقائيًا. وستستخدم بطاقة Washington Quest EBT نفسها كل شهر للحصول على الإعانات المقدمة إليك. وكلما استخدمت الإعانات في الحصول على الأموال النقدية أو شراء السلع، انخفض الرصيد المتاح في حسابك. ليست هناك حاجة إلى استبدال بطاقتك إلا إذا فُقدت أو سُرقت أو تعرضت للتلف.

متى يمكنني الحصول على الإعانات الخاصة بي؟

سيتم إيداع الإعانات في حساب EBT الخاص بك في اليوم نفسه من كل شهر، حتى لو صادف ذلك اليوم عطلة نهاية الأسبوع أو عطلة رسمية. تتوفر جميع الإعانات بحلول الساعة 9 صباحًا بتوقيت المحيط الهادئ. يتم ترحيل أي إعانات متبقية في رصيدك في نهاية الشهر إلى الشهر التالي.

أين يمكنني استخدام بطاقة Washington Quest EBT؟

يمكنك استخدام بطاقة Washington Quest EBT لدى المتاجر وماكينات الصراف الآلي (ATM) (تُستخدم ماكينات ATM لسحب الإعانات النقدية فقط) المشاركة في البرنامج في جميع أنحاء البلاد.

ويمكنك أيضًا استخدام بطاقتك في أي مكان تجد فيه شعار Quest. إذا لم تجد شعار Quest، فاسأل مدير المتجر عما إذا كان يمكنك استخدام بطاقتك في المتجر لشراء المواد الغذائية أو الحصول على الإعانات النقدية.

ماذا يجب عليَّ أن أفعل إذا فقدت بطاقتي؟

إذا فقدت بطاقة Washington Quest EBT الخاصة بك أو سُرقت أو تعرضت للتلف، فيتعين عليك الاتصال بخدمة العملاء على الفور على الرقم المجاني: 888-328-9271 لإلغاء تفعيلها وإرسال بطاقة بديلة إليك بالبريد.

ما رقم بطاقتي؟

رقم بطاقتك هو الرقم المكون من 16 رقمًا والمطبوع على البطاقة.

ماذا أفعل إذا لم تعمل بطاقتي؟

اتصل بخدمة العملاء وسيقدمون المساعدة إليك. ستجد الرقم المجاني مطبوعًا على الجزء الخلفي من البطاقة. خدمة العملاء متاحة على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع.

ماذا أفعل إذا تمت معاملة غير صحيحة على حسابي؟

إذا تم دفع مبلغ أكبر أو أقل من اللازم لمتجر بيع بالتجزئة من حساب EBT الخاص بك بسبب مشكلة في نظام الحاسوب، فمن الممكن إجراء تصحيح لرصيدك. وقد يؤثر هذا التصحيح على رصيدك الحالي أو رصيد الشهر المقبل. سيتم إرسال إشعار بالتعديل من EBT إليك بالبريد يفيد بإجراء هذا التصحيح إذا أدى إلى خفض رصيدك.

كيف يمكنني الحفاظ على بطاقتي؟

1. قم بالتوقيع على الجزء الخلفي من بطاقتك.
2. لا تكتب رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك على بطاقتك.
3. حافظ على سلامة بطاقتك ونظافتها.
4. تجنب ثني بطاقتك.
5. احتفظ ببطاقتك بعيدة عن المغناطيسات والأجهزة الإلكترونية، مثل أجهزة التلفزيون والميكروويف وما إلى ذلك.
6. لا تُعرض بطاقتك لأشعة الشمس المباشرة، مثل وضعها فوق لوحة القيادة في سيارتك.
7. لا تتخلص من البطاقة؛ لأنك تستخدم البطاقة نفسها كل شهر طالما أنك تحصل على الإعانات.
8. قد تخضع عمليات استبدال البطاقة بشكل مبالغ فيه للتحقيق بسبب شبهة استخدامها في عمليات الاحتيال.

ما المقصود برقم التعريف الشخصي (PIN)؟

رقم PIN هو رقم سري مكون من 4 أرقام يتيح لك وحدك استخدام بطاقة Washington Quest EBT الخاصة بك. لن تعمل بطاقة EBT دون رقم PIN. لا تخبر أي شخص برقم PIN خاصتك! إذا عرف شخص ما رقم PIN الخاص بك، فبإمكانه استخدام بطاقتك لسحب جميع الإعانات الخاصة بك، ولن يتم تعويضك عن هذه الإعانات.

كيف يمكنني اختيار رقم PIN؟

يمكنك اختيار رقم PIN الخاص بك المكون من أربعة أرقام عن طريق الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 888-328-9271، أو شخصيًا من خلال زيارة مكتب الخدمات المجتمعية (CSO) التابع لإدارة DSHS في منطقتك. لا تستخدم رقم PIN يسهل تخمينه مثل "1234"، أو "0000" أو أي نمط أرقام سهل التوقع.

ماذا لو نسيت رقم PIN الخاص بي؟

إذا نسيت رقم PIN الخاص بك، أو أردت تغييره، فيمكنك الاتصال بخدمة العملاء على الرقم: 888-328-9271.

ماذا أفعل إذا أدخلت رقم PIN خطأ؟

إذا أدخلت رقم PIN بشكل خاطئ، فلديك ثلاث محاولات أخرى لإدخال الرقم الصحيح. إذا لم يتم إدخال رقم PIN الصحيح في المحاولة الرابعة، فسيتم إيقاف تنشيط البطاقة لحماية حسابك. ولن تتمكن من استخدام البطاقة مرة أخرى إلا بعد منتصف الليل، ما لم تذهب إلى مكتب الخدمات المجتمعية المحلي التابع لإدارة DSHS لإلغاء الإيقاف. وفي بعض الحالات، قد يتعذر استرجاع بطاقتك من ماكينة الصراف الآلي ATM. إذا احتجزت ماكينة الصراف الآلي ATM بطاقتك، فتواصل مع خدمة العملاء على الرقم 888-328-9271.

ماذا أفعل إذا استطاع شخصٌ ما معرفة رقم PIN الخاص بي؟

اختر رقم PIN جديدًا على الفور عن طريق الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 888-328-9271، أو قم بتغيير رقم PIN الخاص بك عبر الإنترنت من خلال الموقع الإلكتروني **www.ebtedge.com** أو باستخدام تطبيق *ebt*EDGE للأجهزة المحمولة.

كيف يمكنني معرفة الرصيد المتوفر في حسابي؟

أسهل طريقة لمعرفة رصيد حسابك هي الاحتفاظ بالإيصالات الخاصة بك. إذا لم تكن لديك الإيصالات الخاصة بك، فيمكنك التحقق من رصيدك على الموقع الإلكتروني **www.ebtedge.com** أو باستخدام تطبيق *ebt*EDGE للأجهزة المحمولة أو عن طريق الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 888-328-9271. يجب عليك دائمًا معرفة رصيد حسابك قبل أن تتسوق.

كيف يمكنني حماية الإعانات الخاصة بي؟

لحماية الإعانات الخاصة بك، يمكنك استخدام ميزات الأمان المتوفرة على الموقع الإلكتروني **www.ebtedge.com** أو على تطبيق ebtEDGE للهاتف المحمول بهدف "تجميد/إلغاء تجميد" بطاقتك أو "حظر/إلغاء حظر المعاملات خارج الولاية أو عبر الإنترنت". تتيح لك هذه الميزات التحكم في الإعانات الخاصة بك وحمايتها من الاستخدام في أماكن أخرى دون إذنك.