

مرحبًا بك في خدمة تحويل الإعانات إلكترونيًا (*EBT*) بولاية واشنطن وخدمة بطاقة *Washington Quest EBT Card* — الطريقة الآمنة، والمناسبة والسهلة لاستخدام الإعانات المقدمة لك.

إذا كنت مؤهلاً للحصول على إعانات الغذاء الأساسية، فيمكنك استخدام بطاقة Washington Quest EBT Card لشراء المواد الغذائية المتاحة من أي متجر 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).

إنه أمرٌ بسيطٌ للغاية!

كيف تستخدم بطاقة Washington Quest EBT Card للشراء من المتاجر



1. استعلم عن الرصيد المتاح في البطاقة من خلال زيارة الموقع الإلكتروني www.ebtedge.com أو الاتصال بخدمة العملاء.
2. قم بتمرير بطاقة Washington Quest EBT Card من خلال الوحدة الطرفية لنقطة البيع (POS) أو سلم بطاقتك إلى الموظف/الصراف.
3. تأكد من إبلاغ الموظف بالحساب الذي يتم السداد من خلاله (المواد الغذائية أو الأموال النقدية).
4. أدخل رقم التعريف الشخصي (PIN) المكون من أربعة أرقام على لوحة المفاتيح. ستُظهر الوحدة الطرفية ****.
5. اضغط على مفتاح **OK** أو **ENTER**.
6. يقوم الموظف بإدخال 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 لكل نوع من أنواع أجهزة نقاط البيع (POS) أو نظام الدفع في المتجر الذي تتسوق فيه. اسأل الموظف إذا كنت بحاجة إلى مساعدة.

يتم استقطاع المبلغ المقابل بالضبط لقيمة مشترياتك الغذائية من حساب إعانات المواد الغذائية الخاص بك. لن تعطيك المتاجر باقيًا لمشتريات الإعانات الغذائية.

يمكنك استخدام الإعانات النقدية في المتاجر لإجراء سحب نقدي فقط أو لشراء كل من المواد الغذائية وغير الغذائية (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.

كيف تستخدم بطاقة Washington Quest EBT Card للسحب من ماكينة الصراف آلي (ATM)



السحب الإعانات النقدية فقط؛ لا يمكن الحصول على الإعانات الغذائية من ماكينة الصراف الآلي (ATM)

1. أدخل البطاقة أو مرزها.
2. أدخل رقم التعريف الشخصي (PIN) ثم اضغط على مفتاح **OK** أو **ENTER**.
3. اختر المفتاح الذي يحمل علامة **WITHDRAW CASH** ثم اختر **CHECKING**.
4. أدخل المبلغ الذي تريده بالأعداد الصحيحة بالدولار، على سبيل المثال، 20\$، أو 40\$، أو 60\$، وهكذا.
5. إذا كانت هناك رسوم إضافية:
 - اختر **YES** للموافقة ومتابعة إتمام المعاملة.
 - اختر **NO** لإلغاء المعاملة إذا كنت لا تريد دفع الرسوم الإضافية.
6. خذ بطاقتك وإيصالك وأمورك النقدية. إذا لم تُخرج ماكينة ATM بطاقتك، فاتصل بخدمة العملاء على الرقم: 888-328-9271.
7. قم بعد نقودك وقارنها بما هو مكتوب في الإيصال.
8. سيوضح إيصال ماكينة ATM الرصيد النقدي الذي لا يزال متاحًا.

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

أسئلة وإجاباتها بشأن خدمة Washington Quest EBT

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

يتم كل شهر إضافة الإعانات الخاصة بك إلى حسابك تلقائيًا. وستستخدم نفس بطاقة Washington Quest EBT الخاصة بك كل شهر للحصول على الإعانات المقدمة لك. وكلما استخدمت الإعانات في الحصول على الأموال النقدية أو شراء السلع، فسينخفض الرصيد في حسابك. ليست هناك حاجة لاستبدال بطاقتك إلا إذا فُقدت أو سُرقَت أو تعرضت للتلف.

متى يمكنني الحصول على الإعانات؟

سيتم إيداع الإعانات في حساب EBT الخاص بك في نفس اليوم من كل شهر، حتى لو صادف يوم عطلة نهاية الأسبوع أو عطلة رسمية. وتوفر جميع الإعانات بحلول الساعة 9 صباحًا بتوقيت المحيط الهادي. سيتم ترحيل أي إعانات متبقية لك في رصيدك في نهاية الشهر إلى الشهر التالي.

أين يمكنني استخدام بطاقة Washington Quest EBT؟

يمكنك استخدام بطاقة Washington Quest EBT لدى المتاجر وماكينات ATM (تُستخدم ماكينات ATM للإعانات النقدية فقط) المشاركة في البرنامج في جميع أنحاء البلاد. ويمكنك أيضًا استخدام بطاقتك في أي مكان ترى فيه شعار Quest. وإذا لم ترَ شعار Quest، فاسأل مدير المتجر إذا كنت تستطيع استخدام بطاقتك في المتجر لشراء المواد الغذائية أو الحصول على الإعانات النقدية.



ماذا يجب عليّ أن أفعل إذا فقدت بطاقتي؟

في حالة فقدان بطاقة Washington Quest EBT، أو سرقتها، أو تلفها، يجب عليك الاتصال بخدمة العملاء على الفور على الرقم المجاني 888-328-9271 لإلغاء تنشيطها وإرسال بطاقة بديلة إليك بالبريد.

ما هو رقم بطاقتي؟

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

ماذا أفعل إذا لم تعمل بطاقتي؟

اتصل بخدمة العملاء وسيساعدونك. 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 السداد لمتجر ببيع بالتجزئة بمبلغ أكبر أو أقل من اللازم من حساب EBT الخاص بك بسبب مشكلة في نظام الحاسوب، فيجوز أن يُجرى تصحيح لرصيدك. وقد يؤثر هذا التصحيح على رصيدك الحالي أو رصيد الشهر المقبل. سيتم إرسال إشعار بالتعديل من نظام EBT لك بالبريد يفيد بإجراء هذا التصحيح إذا أدى إلى تقليل رصيدك.

كيف أحافظ على بطاقتي؟

1. قم بالتوقيع على الجزء الخلفي للبطاقة.
2. لا تكتب رقم التعريف الشخصي (PIN) على بطاقتك.
3. حافظ على سلامة بطاقتك ونظافتها.
4. لا تثنى بطاقتك.

5. احتفظ ببطاقتك بعيدًا عن المغناطيسات والأجهزة الإلكترونية، مثل أجهزة التلفزيون وأجهزة الميكروويف، وما إلى ذلك.
6. لا تضع البطاقة في ضوء الشمس المباشر، مثل فوق لوحة القيادة في سيارتك.
7. لا تتخلص من البطاقة؛ لأنك تستخدم نفس البطاقة كل شهر طالما أنك تحصل على الإعانات.

8. قد تخضع عمليات استبدال البطاقة بشكل مبالغ فيه للتحقيق بسبب شبهة استخدامهما في عمليات الاحتيال.

ما هو رقم التعريف الشخصي؟

رقم التعريف الشخصي (PIN) هو رقم سري مكون من أربعة أرقام يسمح لك أنت وحدك باستخدام بطاقة Washington Quest EBT الخاصة بك. لن تعمل بطاقة EBT من دون رقم PIN. لا تخبر أحدًا برقم PIN الخاص بك أبدًا! إذا استطاع شخصٌ ما معرفة رقم PIN الخاص بك، فيمكنه الحصول على كل الإعانات المقدمة لك، ولن يتم التعويض عن هذه الإعانات.

كيف أختار رقم PIN؟

يمكنك اختيار رقم PIN المكون من أربعة أرقام عن طريق الاتصال بخدمة العملاء أو الحضور شخصيًا إلى مكتب الخدمات المجتمعية (CSO) المحلي التابع لوزارة DSHS. لا تستخدم رقم PIN يمكن تخمينه بسهولة، مثل "1234"، أو "0000" أو أي نمط يسهل تخمينه.

ماذا أفعل إذا نسيت رقم PIN؟

إذا نسيت رقم PIN الخاص بك، أو تريد تغييره، فيمكنك الاتصال بخدمة العملاء.

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 لوزارة DSHS لإلغاء الإيقاف. وفي بعض الحالات، قد يتعذر استرجاع بطاقتك من ماكينة ATM. إذا لم تُخرج ماكينة ATM بطاقتك، فاتصل بخدمة العملاء.

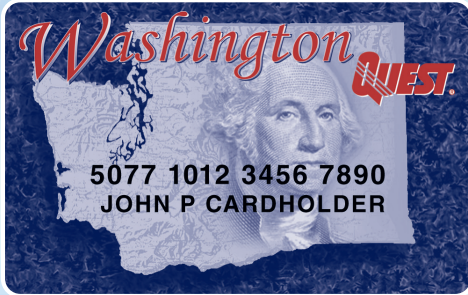
ماذا يجب عليّ أن أفعل إذا استطاع شخصٌ ما معرفة رقم PIN الخاص بي؟

اختر رقم PIN جديد على الفور عن طريق الاتصال بخدمة العملاء، أو قم بتغيير رقم PIN الخاص بك عبر الإنترنت من خلال الموقع الإلكتروني www.ebtedge.com أو باستخدام تطبيق ebtEDGE للأجهزة المحمولة.

كيف يمكنني معرفة الرصيد المتوافر في حسابي؟

إن أسهل طريقة لمعرفة الرصيد المتوافر في حسابك هي الاحتفاظ بالإيصالات. وإذا لم تكن تحتفظ بالإيصالات، فيمكنك التحقق من رصيدك من خلال الموقع الإلكتروني www.ebtedge.com أو باستخدام تطبيق ebtEDGE للأجهزة المحمولة، أو يمكنك الاتصال بخدمة العملاء. يجب عليك دائمًا معرفة الرصيد في حسابك قبل الذهاب للتسوق.

استخدام بطاقة Washington Quest EBT Card



تحذير بعقوبة:

من غير القانوني بيع بطاقة EBT أو محاولة بيعها، أو استبدال أو محاولة استبدال الإغانات الغذائية مقابل أي شيء ذي قيمة مثل: الأموال النقدية، أو المخدرات، أو الأسلحة، أو أي شيء آخر غير المواد الغذائية المتاح لك شراؤها من أي متجر تجزئة معتمد. وقد يؤدي سوء الاستخدام المتعمد إلى فقدان الأهلية، وتوقيع غرامات واتخاذ إجراءات قانونية، بما في ذلك الملاحقة الجنائية.

للحصول على معلومات عن الحساب، يُرجى زيارة

الموقع الإلكتروني:

www.ebtedge.com

أو استخدام تطبيق ebtEDGE للأجهزة المحمولة

أو الاتصال بـ

خدة العملاء

888-328-9271

711 (هاتف نصي للصم والبكم)

800-833-6385 (للصم والمكفوفين)

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

ይህ ሰነድ ለሌሎች ቋንቋዎች በሌሎችም የዳኤሌፊኩስ ጽህፈት ቤት ይገኛል። (Amharic)

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

កូនសៀវភៅនេះមានផ្តល់ជូនជាភាសារលោកអ្នកនៅទីកន្លែងដែលអ្នក DSHS ប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធប្រើប្រាស់លោកអ្នក ។ (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 اجتماعی و درمانی DSHS متعلقه ایوان در دسترس می 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)

ប័ណ្ណសៀវភៅនេះមានផ្តល់ជូនជាភាសារលោកអ្នកនៅទីកន្លែងដែលអ្នក DSHS ប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធប្រើប្រាស់លោកអ្នក ។ (Laotian)

ਇਹ ਪੈਂਡਲੇਟ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ ਆਪ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਆਪਣੇ ਸਥਾਨੀ DSHS ਦਫਤਰ II (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 afaaga. (Somali)

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

ዚህ ሰነድ ለሌሎች ቋንቋዎች ሌሎችም ዝርዝር ቤት ጽህፈት ዌልፊየር ደርኩስ (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 quý vị tại văn phòng DSHS địa phương. (Vietnamese)



تُعد وزارة الزراعة الأمريكية (USDA) جهة عمل تعمل بمبدأ تكافؤ الفرص.

©2021 FIS. All rights reserved.

DSHS 22-310 AR (Rev. 09/21) AR Arabic

هل توجد أي قيود مفروضة على كيفية استخدام الإعانات

النقدية المقدمة لي من خلال خدمة EBT؟

من المخالف للقانون استخدام بطاقة EBT أو أموال نقدية من بطاقة EBT وإنفاقها في الحانات، والمشارب، ومحلات بيع الخمر، ووكالات سندات الكفالة، وأماكن الترفيه للبالغين، وأي مؤسسات يُحظر فيها وجود القاصرين، أو للمقامرة أو الحصول على وشم أو ثقب الجسم، أو لشراء التبغ أو الماريجوانا أو المنتجات المعتمدة على الماريجوانا.

ماذا يحدث إذا لم أستخدم الإعانات المقدمة لي؟

سيتم ترحيل المزايا التي لم يتم استخدامها خلال شهر الإصدار إلى الشهر التالي. إذا لم تستخدم على الأقل بعضاً من الإعانات الخاصة بك في غضون 274 يومًا، فسيتم إلغاء تلك الإعانات. وفي بعض الحالات، لن يتم التعويض عن هذه الإعانات.

هل يمكنني إيداع أموال في حساب EBT الخاص بي؟

لا. يمكنك سحب الأموال فقط من حسابك النقدي.

ما هو الإيداع المباشر؟

بدلاً من استخدام خدمة EBT، يمكنك اختيار إيداع الإعانات النقدية كل شهر مباشرةً في حسابك المصرفي الشخصي. ولا يمكنك استخدام الإيداع المباشر لأجل الإعانات الغذائية. اتصل بوزارة DSHS للحصول على مزيد من المعلومات أو اتصل بالرقم المجاني: 888-235-2954.

ما المقصود بـ "حامل البطاقة البديل"؟

يجوز لك اختيار شخص، يُسمى "حامل البطاقة البديل"، للوصول إلى الإعانات الخاصة بك. يجب أن يذهب حامل البطاقة البديل إلى مكتب محلي ليحصل على بطاقة Washington Quest EBT ورقم PIN. إذا كنت بحاجة إلى تعيين حامل بطاقة بديل، فاختر شخصًا تثق به. تذكر أنه لن يتم التعويض عن الإعانات المفقودة أو المسروقة. يمكنك إلغاء البطاقة الخاصة بحامل البطاقة البديل عن طريق الاتصال بخدمة العملاء.

متى أتصل بخدمة العملاء؟

- في حالة فقدان بطاقتك، أو سرقتها أو تلفها.
- في حالة نسيانك رقم PIN أو فقدانه.
- لاختيار رقم PIN أو تغييره.
- لمعرفة رصيدك.
- لمعرفة آخر 10 معاملات قمت بإجرائها.
- لطلب الحصول على سجل بالمعاملات التي تمت خلال شهرين.
- إذا كانت لديك أسئلة حول إحدى المعاملات.
- إذا كانت لديك أسئلة أو تحتاج إلى مساعدة بشأن بطاقتك.

ماذا أفعل إذا كنت أخطط للانتقال إلى مكان آخر

أو تغيير عنواني؟

للإبلاغ عن أي تغيير، بما في ذلك تحديث عنوانك، تواصل مع وزارة DSHS عن طريق الاتصال بالرقم 877-501-2233، أو استخدم الموقع الإلكتروني: www.washingtonconnection.org للإبلاغ عن أي تغييرات عبر الإنترنت.

ماذا يحدث إذا لم تكن ماكينة نقطة البيع (POS) تعمل؟

إذا كنت ترغب في شراء مواد غذائية من تلك المتاح لك شراؤها ضمن الإعانات الغذائية، وكانت ماكينة POS لا تعمل، أو لم يكن هناك ماكينة في المتجر، فسيملأ الصراف نموذجًا ورقيًا يسمى قسيمة الإعانات الغذائية. وسيكتب الصراف رقم بطاقة Washington Quest EBT الخاصة بك والمبلغ الذي ستنفقه. لا تغطي الصراف رقم PIN الخاص بك. سيتصل الصراف لمعرفة ما إذا كان لديك رصيد كافٍ في حساب الإعانات الغذائية لشراء المواد الغذائية؛ ولن يتحقق الصراف من حساب الإعانات النقدية الخاص بك. إذا كان هناك رصيد كافٍ في حساب الإعانات الغذائية، فسيطلب منك التوقيع على القسيمة، وستحصل على نسخة منها. من المهم للغاية الاحتفاظ بهذه النسخة حتى تتمكن من خصم ما أنفقته من الرصيد الموضح في آخر إيصال لخدمة EBT. وستتعرف بذلك على المبلغ الحالي المتاح في حسابك. لا يمكن للمتجر إصدار قسيمة يدوية للحصول على الإعانات النقدية.

هل يمكنني الذهاب إلى صراف البنك وسحب الأموال

أو الاستفسار عن حساب EBT الخاص بي؟

لا، حيث لا يجوز لك سحب الأموال النقدية إلا من ماكينة ATM أو من خلال ماكينة POS التي تتيح استرداد الأموال نقدًا في أحد المتاجر المشاركة في الخدمة. إذا كانت لديك أسئلة حول حسابات الإعانات النقدية أو الغذائية الخاصة بك، فاتصل بخدمة العملاء.

إذا كان لدي أقل من 10 دولارات من الإعانات النقدية في

بطاقة Washington Quest EBT، فكيف سأحصل عليها؟

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

هل هناك أي رسوم على المعاملات أو رسوم إضافية على

استخدام بطاقة Washington Quest EBT؟

لا توجد مطلقًا رسوم على المعاملات لاستخدام الإعانات الغذائية لشراء الطعام باستخدام بطاقة Washington Quest EBT. كما لا توجد مطلقًا رسوم على المعاملات لاستخدام الإعانات النقدية لشراء المواد الغذائية أو الحصول على الأموال النقدية عن طريق ماكينة POS.

لكن يمكن أن تكون هناك رسوم إضافية. الرسوم الإضافية هي رسوم إضافية يتقاضاها مالك ماكينة ATM أو ماكينة POS مقابل استخدام مثل هذه الماكينات لسحب الأموال النقدية. ستُخصم أيضًا الرسوم الإضافية، إن وجدت، من حسابك النقدي تلقائيًا. إذا كنت لا ترغب في دفع الرسوم الإضافية، فما عليك سوى إلغاء معاملاتك والانتقال إلى موقع ماكينة ATM أو ماكينة POS لا تفرض رسومًا إضافية.