

به انتقال الکترونیک مزایا (**Washington Electronic Benefits Transfer, EBT**) **واشنگتن و کارت Quest EBT** **واشنگتن**، راهی امن، ساده و راحت برای استفاده از مزایای خود، **خوش آمدید**.

اگر واجد شرایط مزایای غذایی پایه هستید، می‌توانید از کارت Quest EBT واشنگتن خود برای خرید مواد غذایی مجاز در تمام فروشگاه‌های همکار استفاده کنید، از جمله فروشگاه‌هایی که سرویس خرید آنلاین ارائه می‌دهند.

اگر واجد شرایط مزایای نقدی هستید، می‌توانید از کارت Quest EBT واشنگتن خود برای دریافت وجه نقد یا پرداخت هزینهٔ خریدهای خود در فروشگاه‌های همکار استفاده کنید و مزایای خود را در هر عابربانکی برداشت نمایید.

همین قدر ساده!

نحوهٔ استفاده از کارت Quest EBT واشنگتن خود در فروشگاه



- از طریق بازدید از **www.ebtedge.com** یا تماس با خدمات مشتریان، پیش از خرید از موجودی خود مطلع شوید.
- کارت Quest EBT واشنگتن خود را در دستگاه کارت‌خوان (POS) بکشید یا آن را به فروشنده/صندوقدار بدهید.
- حتماً به فروشنده بگویید از کدام حساب برداشت کند (غذا یا نقد).
- رمز (PIN) چهار رقمی خود را با صفحه‌کلید وارد کنید. دستگاه **** را نمایش خواهد داد.
- کلید **OK** یا **ENTER** را فشار دهید.
- فروشنده مبلغ خرید را وارد می‌کند و اگر مبلغ صحیح بود، کلید **YES** را فشار دهید.
- فروشنده رسید را به شما تحویل خواهد داد. مطمئن شوید اطلاعات شما در رسید به‌درستی درج شده باشد.
- رسید را نزد خود نگه دارید تا موقع خرید بعدی از موجودی خود اطلاع داشته باشید.

این مراحل ممکن است بسته به نوع دستگاه کارت‌خوان یا دستگاه خودپرداختی که استفاده می‌کنید، متفاوت باشند. در صورت لزوم، از فروشنده کمک بگیرید.

تنها همان مبلغ مواد غذایی از حساب مزایای غذایی شما کسر می‌شود. فروشگاه‌ها در ازای خرید با حساب مزایای غذایی به شما وجه نقد نمی‌دهند.

می‌توانید از حساب نقدی خود در فروشگاه‌ها وجه نقد برداشت کنید یا با آن، مواد غذایی یا اقلام غیرخوراکی (صابون، پوشک و غیره) بخرید. فروشگاه‌ها همچنین می‌توانند در ازای خرید با حساب نقدی‌تان به شما وجه نقد برگردانند. هرگونه سوّالی را با فروشنده در میان بگذارید.

نحوهٔ استفاده از کارت QUEST EBT واشنگتن خود در عابربانک (ATM)

(تنها برای برداشت از مزایای نقدی؛ مزایای غذایی از طریق عابربانک قابل‌دسترسی نیست)

- کارت خود را در دستگاه قرار دهید یا بکشید.
- رمز (PIN) خود را وارد کنید و کلید **OK** یا **ENTER** را فشار دهید.
- گزینه‌های **WITHDRAW CASH** و سپس **CHECKING** را انتخاب کنید.
- مبلغ موردنظر خود را به‌صورت رُند به دلار وارد نمایید (برای مثال 20 دلار، 40 دلار، 60 دلار و غیره).
- اگر اضافه‌هزینه‌ای وجود دارد:
 - برای قبول آن، **YES** را انتخاب کنید و تراکنش را ادامه دهید.
 - در صورت عدم تمایل به پرداخت اضافه‌هزینه، گزینه **NO** را انتخاب کنید و تراکنش را لغو نمایید.
- کارت، رسید و وجه نقد خود را بردارید. اگر عابربانک کارت شما را نگه داشت، با مرکز خدمات مشتریان به شماره 888-328-9271 تماس بگیرید.
- وجه نقد خود را بشمارید و آن را با رسید خود مقایسه کنید.
- رسید عابربانک، موجودی نقدی فعلی شما را نشان می‌دهد.

اگر دستگاه عابربانک محدودیت برداشت وجه در هر تراکنش داشته باشد، ممکن است لازم باشد برای برداشتن تمام مزایای نقدی خود از عابربانک، چند تراکنش انجام دهید. ممکن است اضافه‌هزینه‌ای برای هر تراکنش توسط عابربانک اعمال شود.

پرسش و پاسخ درباره QUEST EBT واشنگتن

چگونه می‌توانم مزایای خود را از طریق کارت Quest EBT واشنگتن دریافت کنم؟

هر ماه مزایای شما به‌صورت خودکار به حسابتان افزوده می‌شود. شما هر ماه از همان کارت Quest EBT واشنگتن برای دریافت مزایای خود استفاده می‌کنید. زمانی که از مزایای خود برای دریافت وجه یا خرید کالا استفاده می‌کنید، موجودی شما کاهش می‌یابد. تنها در صورت گم‌شدن، دزدیده شدن یا صدمه دیدن کارتتان لازم است آن را تعویض کنید.

چه زمانی مزایای خود را دریافت می‌کنم؟

مزایا هر ماه در روزی یکسان به حساب EBT شما واریز می‌شود، حتی اگر آن روز آخر هفته یا تعطیلات باشد. تمام مزایا تا ساعت 9 صبح به وقت منطقه زمانی اقیانوس آرام در دسترس قرار می‌گیرد. هر مزایایی که پایان ماه باقی مانده باشد به ماه بعد منتقل می‌شود.

کجا می‌توانم از کارت Quest EBT واشنگتن خود استفاده کنم؟
می‌توانید از کارت Quest EBT واشنگتن خود در فروشگاه‌های همکار و عابربانک‌ها (صرفاً برای مزایای نقدی) در سرتاسر کشور استفاده کنید. همچنین می‌توانید از کارت خود در تمام مکان‌های دارای لوگوی Quest استفاده کنید. اگر لوگوی Quest را ندیدید، از مدیر فروشگاه بپرسید که آیا می‌توانید از کارت خود برای خرید مواد غذایی یا دریافت مزایای نقدی از فروشگاه استفاده کنید یا خیر.

QUEST

اگر کارتم را گم کردم چه کار کنم؟

در صورت گم شدن، دزدیده شدن یا صدمه دیدن کارت Quest EBT واشنگتن، در اسرع وقت با مرکز خدمات مشتریان به شماره رایگان 888-328-9271 تماس بگیرید و آن را غیرفعال کنید تا یک کارت جایگزین از طریق پست برای شما ارسال شود.

شماره کارت من چیست؟

شماره کارت شما، شماره 16 رقمی درج‌شده روی کارت است.

اگر کارتم کار نکرد، باید چکار کنم؟

با مرکز خدمات مشتریان تماس بگیرید تا شما را راهنمایی کنند. شماره تماس رایگان مرکز در پشت کارتتان درج شده است. مرکز خدمات مشتریان به‌صورت شبانه‌روزی در تمام ایام هفته آمادهٔ ارائه خدمات است.

در صورت وجود یک تراکنش اشتباه در حسابم چه کار کنم؟

در صورت پرداخت وجه بیش از حد یا کمتر از حد از حساب EBT شما به یک خرده‌فروش به‌دلیل مشکل سیستم رایانه‌ای، ممکن است اصلاحی در حساب شما صورت بگیرد. این اصلاح ممکن است روی موجودی ماه فعلی یا ماه بعدی تأثیر بگذارد. یک اعلان اصلاح EBT در صورت کسر از موجودی‌تان، از طریق پست برای شما ارسال خواهد شد.

چگونه از کارت خود نگهداری کنم؟

- پشت کارت خود را امضا کنید.
- رمز خود را روی کارت ننویسید.
- کارت خود را در جایی مطمئن و تمیز نگه دارید.
- کارت خود را خم نکنید.

- کارت خود را از تجهیزات مغناطیسی و الکترونیکی نظیر تلویزیون، مایکروویو و غیره دور نگه دارید.
- آن را در معرض نور مستقیم آفتاب، مثلاً روی داشبورد خودرو، قرار ندهید.
- کارت خود را دور نیندازید؛ شما تا هر زمان که مزایا دریافت می‌کنید هر ماه از همین کارت استفاده خواهید کرد.
- تعویض بیش از حد کارت ممکن است منجر به تحقیق درباره استفاده از آن برای کلاه‌برداری شود.

رمز (PIN) چیست؟

رمز، یک عدد چهار رقمی محرمانه است که باعث می‌شود تنها شما از کارت Quest EBT واشنگتن خود استفاده کنید. کارت EBT بدون رمز عمل نمی‌کند. هرگز رمز خود را به کسی نگویید! اگر کسی رمز شما را بداند، می‌تواند از کارتتان برای گرفتن تمام مزایای شما استفاده کند و امکان جایگزینی آن‌ها وجود نخواهد داشت.

رمز خود را چگونه انتخاب کنم؟

می‌توانید از طریق تماس با مرکز خدمات مشتریان یا با حضور در اداره خدمات اجتماعی DSHS (Community Service Office, CSO) خود، رمزتان را انتخاب کنید. از رمزهایی که آسان حدس زده می‌شوند، نظیر «1234»، «0000» یا الگوهای قابل‌حدس استفاده نکنید.

اگر رمزم را فراموش کردم چه کار کنم؟

اگر رمز خود را فراموش کرده‌اید یا می‌خواهید آن را تغییر دهید، می‌توانید با مرکز خدمات مشتریان تماس بگیرید.

اگر رمزم را اشتباه وارد کردم چه کار کنم؟

اگر رمزتان را اشتباه وارد کنید، سه بار دیگر فرصت دارید رمز درست را وارد کنید. اگر در چهارمین تلاش رمز را اشتباه وارد کنید، کارت جهت حفاظت از حساب شما قفل می‌شود. تا نیمه‌شب امکان استفاده از کارت وجود نخواهد داشت، مگر اینکه به نزدیک‌ترین دفتر خدمات اجتماعی DSHS بروید و قفل را باز کنید. در برخی موارد، ممکن است کارت توسط عابربانک ضبط شود. اگر عابربانک کارت شما را نگه داشت، با مرکز خدمات مشتریان تماس بگیرید.

اگر کسی از رمز من مطلع شد، چه کار کنم؟

بلافاصله با مرکز خدمات مشتریان تماس بگیرید و رمزی جدید انتخاب کنید یا آن را به‌صورت آنلاین با مراجعه به نشانی **www.ebtedge.com** یا استفاده از اپلیکیشن تلفن همراه ebtEDGE تغییر دهید.

چگونه از موجودی حساب خود اطلاع پیدا کنم؟

ساده‌ترین راه برای اطلاع از موجودی حساب، نگه داشتن رسیدهایتان است. اگر رسیدهایتان را نگه نداشته‌اید، می‌توانید با مراجعه به **www.ebtedge.com**، استفاده از اپلیکیشن تلفن همراه ebtEDGE یا تماس با مرکز خدمات مشتریان از موجودی خود اطلاع پیدا کنید. همواره پیش از خرید از میزان موجودی خود اطلاع داشته باشید.

