

## **Bun venit** la pagina Electronic Benefits Transfer (EBT - Serviciul de transfer electronic al beneficiilor) din Washington și cardul Quest EBT Washington: o modalitate sigură, comodă și simplă de a vă utiliza beneficiile.

Dacă vă calificați pentru beneficiile acordate sub formă de alimente de bază, puteți utiliza cardul Quest EBT Washington pentru a cumpăra alimentele eligibile din orice magazin participant.

Dacă vă calificați pentru beneficiile în numerar, puteți utiliza cardul Quest EBT Washington pentru a primi bani sau pentru a plăti pentru cumpărăturile făcute în magazinele participante și vă puteți retrage beneficiile de la bancomate.

### **Este atât de simplu!**



#### **CUM SĂ UTILIZAȚI CARDUL WASHINGTON QUEST EBT LA UN MAGAZIN**

1. Trebuie să vă cunoașteți soldul înainte de a pleca la cumpărături prin vizitarea [www.ebtedge.com](http://www.ebtedge.com) sau apăsați Serviciul pentru clienți.
2. Treceți cardul Quest EBT Washington prin terminalul punctului de vânzare (POS) SAU înmânați-i cardul angajatului/casierului.
3. Nu uitați să îi spuneți angajatului din ce cont să retragă banii (alimentar sau în numerar).
4. Introduceți pe tastatură numărul de identificare personală (PIN), format din patru cifre. Terminalul va afișa \*\*\*\*.
5. Apăsați tasta **OK** sau **ENTER**.
6. Angajatul introduce suma cumpărăturilor și, dacă aceasta este corectă, trebuie să apăsați tasta **DA**.
7. Angajatul vă va înmâna bonul. Asigurați-vă că informațiile de pe bon sunt corecte.
8. Păstrați acest bon, pentru a vă cunoaște noul sold data viitoare când mergeți la cumpărături.

Etapele pot fi diferite, pentru fiecare tip de aparat POS folosit. Dacă aveți nevoie de ajutor, rugați angajatul să vă ajute.

Din contul dvs. pentru beneficii alimentare este dedusă cantitatea exactă de alimente cumpărate. Magazinele nu vă vor oferi rest pentru cumpărăturile făcute în baza beneficiilor alimentare.

Vă puteți utiliza la magazine beneficiile în numerar, pentru a face o retragere numai în numerar sau pentru a cumpăra alimente și articole nealimentare (săpun, scutece etc). De asemenea, magazinele vă pot oferi și returnare de numerar când faceți cumpărăturile din contul de numerar. Dacă aveți întrebări, adresați-vă angajatului.



#### **CUM SĂ UTILIZAȚI CARDUL QUEST EBT WASHINGTON LA UN BANCOMAT**

(NUMAI pentru o retragere a beneficiilor în numerar; beneficiile alimentare nu pot fi accesate prin bancomat)

1. Introduceți sau apropiați cardul.
2. Introduceți codul PIN și apăsați tasta **OK** sau **ENTER**.
3. Selectați tasta marcată cu **WITHDRAW CASH**, apoi selectați **CHECKING**.
4. Introduceți suma dorită, în dolari, ca număr întreg, de exemplu, 20 \$, 40 \$, 60 \$ etc.
5. Dacă se percepe comision:
  - Selectați **DA** pentru a-l accepta și continuați tranzacția.
  - Selectați **NU** pentru a anula tranzacția, în cazul în care nu doriți să plătiți comisionul.
6. Retrageți cardul, chitanța și banii în numerar. Dacă bancomatul vă reține cardul, contactați serviciul pentru clienți la 888-328-9271.
7. Numărați banii și comparați suma cu cea de pe chitanță.
8. Chitanța emisă de bancomat va afișa soldul de numerar care încă mai este disponibil.

Este posibil să fie nevoie de mai multe tranzacții pentru a retrage toate beneficiile în numerar de la un bancomat, dacă aparatul are o limită pentru suma de bani pe care o puteți extrage printr-o singură operațiune. Poate exista o suprataxă percepută de bancomat pentru fiecare tranzacție.

#### **ÎNTREBĂRI ȘI RĂSPUNSURI WASHINGTON QUEST EBT**

##### **Cum pot obține beneficii cu cardul Quest EBT Washington?**

În fiecare lună, beneficiile vor fi adăugate automat în contul dumneavoastră. Veți utiliza același card Quest EBT Washington în fiecare lună pentru a primi beneficiile. Pe măsură ce vă utilizați beneficiile pentru a obține bani în numerar sau pentru a cumpăra mărfuri, soldul contului dvs. va scădea. Cardul trebuie înlocuit numai dacă este pierdut, furat, sau deteriorat.

##### **Când primesc beneficiile financiare?**

Beneficiile vor fi depuse în contul dvs. EBT în aceeași zi a fiecărei luni, chiar dacă aceasta este într-o zi de weekend sau de sărbătoare. Toate beneficiile sunt disponibile până la ora 09:00 a.m. Ora Coastei Pacificului. Orice beneficii rămase la sfârșitul lunii vor fi raportate pentru luna următoare.

##### **Unde îmi pot folosi cardul Washington Quest EBT?**

Puteți utiliza cardul Washington Quest EBT în magazinele participante și la bancomatele din toată țara (bancomate, numai pentru beneficiile în numerar). De asemenea, puteți utiliza cardul ori de câte ori vedeți sigla Quest. Dacă nu vedeți sigla Quest, întrebați managerul de magazin dacă puteți utiliza cardul în magazin pentru a cumpăra alimente sau pentru a obține beneficii în numerar.



##### **Ce trebuie să fac dacă îmi pierd cardul?**

Dacă pierdeți cardul Washington Quest EBT, dacă acesta este furat sau deteriorat, trebuie să apălați gratuit imediat la Serviciul pentru clienți la 888-328-9271 pentru dezactivarea acestuia, iar apoi vi se va trimite prin corespondență un card de schimb.

##### **Care este numărul cardului meu?**

Numărul cardului dumneavoastră este format din cele 16 cifre imprimate pe cardul dvs.

##### **Ce se întâmplă în cazul în care cardul meu nu funcționează?**

Apelați Serviciul pentru clienți și cei de acolo vă vor ajuta. Acest numărul gratuit e pe partea din spate a cardului. Serviciul pentru clienți este disponibil 24 de ore pe zi, șapte zile pe săptămână.

##### **Ce se întâmplă în cazul unei tranzacții incorecte făcute în contul meu?**

Atunci când un comerciant primește o sumă prea mare sau prea mică din contul dumneavoastră EBT, din cauza unei probleme la sistemul computerizat, poate fi făcută o corecție în soldul dumneavoastră. Această corecție ar putea avea impact asupra soldului curent sau asupra soldului din luna următoare. Vi se va trimite prin poștă o înștiințare de ajustare EBT, cu privire la corecție, în cazul în care aceasta vă reduce soldul.

##### **Cum pot avea grijă de cardul meu?**

1. Semnați pe partea din spate a cardului.
2. Nu vă scrieți PIN-ul pe card.
3. Păstrați cardul într-un loc sigur și curat.
4. Nu îndoiiți cardul.

5. Țineți cardul departe de magneti și echipamente electrice, precum televizoare, cuptoare cu microunde etc.
6. Nu așezați cardul în lumina directă a soarelui (de ex. pe bordul mașinii).
7. Nu aruncați cardul; veți utiliza în fiecare lună același card, cât timp primiți beneficii.
8. Înlocuirile excesive de carduri pot atrage investigații pentru utilizare frauduloasă.

##### **Ce este un număr de identificare personală?**

Un PIN este un număr secret, format din patru cifre, care vă permite numai utilizarea cardului dvs. Quest EBT Washington. Un card EBT nu va funcționa fără un PIN. Nu comunicați nimănui PIN-ul dumneavoastră! Dacă cineva vă cunoaște PIN-ul, această persoană vă poate folosi cardul pentru a vă lua TOATE beneficiile, iar acele beneficii nu vor fi înlocuite.

##### **Cum selectez un PIN?**

Vă puteți selecta PIN-ul format din patru cifre apelând Serviciul pentru clienți sau la Biroul local de servicii comunitare (CSO). Nu utilizați un PIN ușor de ghicit ca 1234, sau 0000, sau oricare alt cod ușor de ghicit.

##### **Ce fac dacă îmi uit PIN-ul?**

Dacă vă uitați PIN-ul sau doriți să schimbați PIN-ul, puteți apela Serviciul pentru clienți.

##### **Ce se întâmplă dacă introduc un PIN greșit?**

Dacă introduceți PIN-ul greșit, mai aveți trei șanse să introduceți numărul corect. Dacă PIN-ul corect nu este introdus la a patra încercare, cardul va fi blocat pentru a vă proteja contul. Nu veți putea folosi din nou cardul respectiv până după miezul nopții, cu excepția cazului în care mergeți la sediul local DSHS pentru a anula blocarea. În unele cazuri, cardul dumneavoastră poate fi reținut de bancomat. Dacă bancomatul vă reține cardul, contactați Serviciul pentru clienți.

##### **Ce trebuie să fac dacă cineva îmi află PIN-ul?**

Alegeți imediat un PIN nou, apelând Serviciul pentru clienți sau schimbându-vă PIN-ul online, la [www.ebtedge.com](http://www.ebtedge.com) sau pe aplicația *ebtEDGE* pe telefonul mobil.

##### **Cum îmi pot afla soldul contului?**

Cea mai simplă modalitate de a afla a soldului contului este păstrarea chitanțelor și a bonurilor. Dacă nu aveți chitanțele și bonurile, vă puteți verifica soldul la [www.ebtedge.com](http://www.ebtedge.com) sau prin aplicația mobilă *ebt EDGE* sau puteți apela Serviciul pentru clienți. Trebuie să vă cunoașteți întotdeauna soldul contului înainte de a pleca la cumpărături.

## Ce se întâmplă dacă aparatul POS (de la punctul de vânzare) nu funcționează?

Dacă doriți să cumpărați produse alimentare eligibile cu beneficiile dvs. alimentare, iar aparatul POS nu funcționează sau magazinul nu deține un astfel de aparat, casierul va completa un formular pe suport de hârtie, numit voucher pentru beneficii alimentare. Casierul va nota numărul cardului Quest EBT Washington și suma cheltuită. NU îi comunicați casierului PIN-ul dumneavoastră. Casierul va suna pentru a vedea dacă aveți suficiente beneficii în contul pentru a cumpăra alimente; acesta nu vă va verifica soldul din contul de beneficii. Dacă beneficiile alimentare din cont sunt suficiente, veți fi rugat/ă să semnați voucherul și vi se va oferi o copie a acestuia. Este foarte important să păstrați această copie, pentru a putea scădea suma cheltuită din soldul afișat pe ultima chitanță EBT. Astfel veți afla suma curentă din contul dumneavoastră. Magazinul nu poate procesa un voucher de mână pentru beneficii în numerar.

## Pot merge la un ghișeu bancar și să îmi retrag banii sau să întreb despre contul meu EBT?

Nu, puteți retrage sau folosi banii numai de la un bancomat sau prin intermediul unui POS dintr-un magazin participant. Dacă aveți întrebări, apelați Serviciul pentru clienți.

## Dacă am beneficii în numerar mai mici de 10 dolari pe cardul meu Washington Quest EBT, cum le pot scoate de pe card?

Pentru a obține aceste fonduri, puteți face cumpărături la un punct de vânzare în magazinele participante.

## Există taxe sau comisioane asociate tranzacției, pentru utilizarea cardului meu Washington Quest EBT?

Nu există o taxă asociată tranzacției pentru utilizarea beneficiilor alimentare, pentru cumpărarea de alimente cu cardul dumneavoastră Washington Quest EBT. De asemenea, nu există o taxă asociată tranzacției pentru utilizarea beneficiilor în numerar, pentru cumpărarea de alimente sau pentru primirea de bani în numerar de pe un aparat POS.

Ar putea exista un comision. Comisionul reprezintă o taxă suplimentară percepută de proprietarul unui bancomat sau aparat POS, pentru utilizarea aparatului respectiv pentru retragerea de bani în numerar. Comisioanele, dacă există, vor fi retrase automat tot din contul dumneavoastră. Dacă nu doriți să plătiți comisionul, pur și simplu anulați tranzacția și mergeți la un alt bancomat sau la o altă locație POS, care nu percepe un comision.

## Există restricții cu privire la utilizarea beneficiilor în numerar EBT?

Legea interzice folosirea unui card EBT sau a banilor în numerar de pe un card EBT în cărciumi, baruri, magazine de băuturi alcoolice, agenții de angajamente de cauțiune, localuri de divertisment pentru adulți, orice fel de localuri în care accesul minorilor este interzis, pentru pariuri, pentru efectuarea de tatuaje sau body piercing sau pentru cumpărarea de tutun, marijuana sau produse bazate pe marijuana.

## Ce se întâmplă dacă nu folosesc beneficiile?

Beneficiile care nu sunt utilizate în luna emiterii vor fi reportate în luna următoare. Dacă nu folosiți măcar o parte din beneficii în termen de 274 de zile, beneficiile vor fi anulate. În unele cazuri, aceste beneficii nu vor fi înlocuite.

## Pot depune bani în contul meu EBT?

Nu. Din contul dumneavoastră de numerar nu puteți decât să retrageți bani.

## Ce înseamnă Direct Deposit (depunere directă)?

În loc să utilizați EBT, puteți alege să vă depuneți lunar beneficiile în numerar direct în contul bancar personal. Nu puteți utiliza depunerea directă pentru beneficiile alimentare. Contactați DSHS pentru informații suplimentare, sau apelați gratuit numărul de telefon 888-235-2954.

## Ce este un Alternate Cardholder (imputernicit pe card)?

Puteți alege o persoană, numită Alternate Cardholder (Imputernicit pe card), care să acceseze beneficiile în numele dumneavoastră. Imputernicitul pe card trebuie să se deplaseze la un birou local pentru a primi propriul card Washington Quest EBT și PIN. Dacă aveți nevoie de un imputernicit pe card, alegeți o persoană în care aveți încredere. Nu uitați, beneficiile pierdute sau furate nu vor fi înlocuite. Puteți anula cardul unui imputernicit alternativ al cardului, apelând Serviciul pentru clienți.

## Când trebuie să apelez Serviciul pentru clienți?

- Dacă ați pierdut cardul sau dacă acesta a fost furat sau deteriorat.
- Dacă ați uitat sau dacă v-ați pierdut PIN-ul.
- Pentru a selecta sau modifica PIN-ul dvs.
- Pentru a afla soldul contului dumneavoastră.
- Pentru a vă asculta ultimele 10 tranzacții.
- Pentru a solicita istoricul tranzacțiilor pe ultimele două luni.
- Dacă aveți întrebări despre o tranzacție.
- Dacă aveți întrebări sau dacă aveți nevoie de ajutor cu cardul dumneavoastră.

## Ce se întâmplă dacă am în plan să mă mut sau să îmi schimb adresa?

Pentru a raporta orice schimbare, inclusiv pentru actualizarea adresei dvs., contactați DSHS apelând 877-501-2233, sau folosiți [www.washingtonconnection.org](http://www.washingtonconnection.org) pentru a raporta online schimbările.

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

ይህ አዘዥ መጽሔት በድንገቱ በአካባቢዎ የዲሌክፕሌስ ጽህፈት ቤት ይገኛል። (Amharic)

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

កូនសៀវភៅនេះមានផ្តល់ជូនជាភាសាសំរាប់លោកអ្នកនៅទីកំរិតយាយីយ៉ាង DSHS ប្រើចាំតំបន់របស់លោកអ្នក ។ (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 منطبقه ایان 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 귀하적역 관할 보건사회부 (DSHS) 사무소에 비치돼 있습니다. (Korean)

ຂ້າພວມມີຫ້ວນມີໃຫ້ທ່ານພາສາຂອງທ່ານຢູ່ທີ່ຫ້ອງການ DSHS ທີ່ອາໄສຂອງທ່ານ. (Laotian)

ਇਹ ਪੌਂਡਲੇਟ 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 afaaqa. (Somali)

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

ዚህ መጽሔት ዚህ ተጽግኛጉም ለብ ከባቢጉም ዝርከብ ቤት ጽሕፈት ዌልፈር ደርኩብ (Tigrigna)

Ви можете одержати цю брошюру 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)



USA este furnizor și angajator în domeniul egalității șanselor.

©2021 FIS. Toate drepturile rezervate.

Transforming lives

DSHS 22-310 RO (Rev. 09/21) Romanian

# Instrucțiuni de utilizare cardul Washington Quest EBT



## AVERTIZARE REFERITOARE LA PENALITĂȚI:

Este ilegală comercializarea sau încercarea de a comercializa un card EBT, sau de a schimba sau de a încerca să schimbiți beneficiile alimentare pentru orice obiect de valoare precum: numerar, droguri, arme, sau orice altceva decât articolele alimentare eligibile de la un comerciant autorizat. Utilizarea intenționată poate rezulta în descalificare, amenzi și acțiuni juridice, inclusiv urmăriri penale.

Pentru informații referitoare la cont, vizitați

[www.ebtedge.com](http://www.ebtedge.com)

Sau folosiți aplicația mobilă *ebtEDGE*



sau apelați

## Serviciul pentru clienți

888-328-9271

711 (pentru persoane cu deficiențe de auz)  
800-833-6385 (Telebraille)