

**Добро пожаловать** в систему Washington Electronic Benefits Transfer (EBT) и карту Washington Quest EBT Card — надежный, безопасный и удобный способ использования ваших пособий.

Если вы имеете право на получение продовольственного пособия Basic Food, вы сможете использовать вашу карту Washington Quest EBT Card для покупки определенных продуктов питания в любом магазине, участвующем в программе, включая те, которые позволяют осуществлять покупки онлайн.

Если вы имеете право на получение денежного пособия, вы можете использовать вашу карту Washington Quest EBT Card, чтобы получать наличные средства или оплачивать покупки в магазинах, участвующих в программе, и снимать деньги в банкомате.

## Это очень просто!



### КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ КАРТОЙ WASHINGTON QUEST EBT CARD В МАГАЗИНЕ

1. Уточните баланс на своем счете, прежде чем делать покупки, посетив [www.ebtedge.com](http://www.ebtedge.com) или позвонив в Службу поддержки клиентов.
2. Проведите вашу карточку Washington Quest EBT Card через прорезь считывающего устройства у кассы ИЛИ отдайте вашу карту сотруднику магазина/кассиру.
3. Объясните сотруднику магазина, какой счет использовать (для оплаты продуктов либо для снятия наличных средств)
4. Введите ваш четырехзначный Персональный идентификационный номер (PIN) на клавиатуре. На экране терминала появятся значки \*\*\*\*.
5. Нажмите кнопку **OK** или **ENTER**.
6. Сотрудник магазина введет сумму, равную стоимости покупки, и, если вы с ней согласны, нажмите **YES**.
7. Сотрудник магазина выдаст вам ваш чек. Убедитесь в том, что информация на чеке указана правильно.
8. Сохраните этот чек для того, чтобы при следующем посещении магазина вы знали свой баланс.

Последовательность шагов может отличаться в зависимости от типа используемого терминала или системы проведения оплаты. Если вам необходима помощь, обратитесь к сотруднику магазина.

С вашего счета для продовольственных пособий списывается только точная сумма, равная стоимости ваших продуктов питания. Магазин не выдаст вам сдачу при совершении покупки за средства продовольственного пособия.

Вы можете воспользоваться вашим денежным пособием в магазинах только для того, чтобы обналечить средства либо совершить покупку как продуктов питания, так и непродовольственных товаров (мыло, подгузники и т.д.). Магазины могут также предоставлять вам частичный возврат средств (кэшбэк) при оплате покупок с вашего наличного счета. Если у вас есть какие-либо вопросы, вы можете задать их сотрудникам магазина.



### КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ВАШЕЙ КАРТОЙ WASHINGTON QUEST EBT CARD В БАНКОМАТЕ (ATM)

(ТОЛЬКО для снятия денежных пособий; продовольственные пособия невозможно снимать в банкоматах)

1. Вставьте вашу карту либо проведите ее над считывающим устройством.
2. Введите ваш персональный идентификационный номер (PIN) и нажмите кнопку **OK** или **ENTER**.
3. Выберите кнопку с надписью **WITHDRAW CASH (СНЯТЬ НАЛИЧНЫЕ СРЕДСТВА)** и затем выберите **CHECKING (ЧЕКОВЫЙ СЧЕТ)**.
4. Введите круглую сумму в долларах, которую вы хотели бы снять, например, 20 долларов, 40 долларов, 60 долларов и т. д.
5. Если к сумме добавлена доплата:
  - Выберите **YES (ДА)**, если вы подтверждаете и продолжаете транзакцию.
  - Выберите **NO (НЕТ)**, чтобы отменить транзакцию, если вы не хотите оплачивать доплату.
6. Заберите вашу карту, чек и деньги. Если банкомат не вернет вам карту, обратитесь в Службу поддержки клиентов по телефону 888-328-9271.
7. Пересчитайте деньги и сравните их с суммой, указанной в квитанции.
8. Также в квитанции, выданной банкоматом, будет указана сумма оставшихся на карте доступных средств.

Возможно, вам придется выполнить несколько транзакций, чтобы снять все ваши деньги в банкомате, если машина имеет лимит на снятие наличных за один раз. Банкомат может взимать плату за каждую транзакцию.

### ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО ПОВОДУ РАБОТЫ СИСТЕМЫ WASHINGTON QUEST EBT

#### Как я могу получить пособие с помощью карты Washington Quest EBT Card?

Каждый месяц ваше пособие будет автоматически поступать на ваш счет. Вы будете использовать одну и ту же карту Washington Quest EBT Card каждый месяц, чтобы получать пособие. По мере того, как вы будете расходовать средства для снятия наличных или покупки товаров, баланс средств на вашем счету будет уменьшаться. Замена карты предусматривается только в том случае, если она утеряна, украдена или повреждена.

#### Когда я могу получить свое пособие?

Пособие будет начисляться на ваш счет EBT в один и тот же день каждого месяца, даже если этот день выпадет на выходной или праздничный день. Все пособия доступны к 9:00 по тихоокеанскому времени. Все неиспользованные к концу месяца пособия будут перенесены на следующий месяц.

#### Где я могу пользоваться своей картой Washington Quest EBT Card?

Вы можете использовать вашу карту Washington Quest EBT Card в магазинах, участвующих в программе, и банкоматах (только для снятия денежных пособий) по всей стране. Вы также можете воспользоваться вашей картой везде, где увидите логотип Quest. Если вы не увидели логотип Quest, уточните у менеджера магазина, можете ли вы воспользоваться вашей картой при покупке продуктов или для снятия наличных средств.



#### Как быть, если я потеряю свою карту?

Если ваша карта Washington Quest EBT Card была утеряна, украдена или повреждена, немедленно позвоните в Службу поддержки клиентов по бесплатному телефону 888-328-9271 и попросите, чтобы вашу карту деактивировали и выслали по почте новую.

#### Что представляет собой номер моей карты?

Номер карты состоит из 16 цифр, которые нанесены на карту.

#### Как быть, если моя карта не работает?

Позвоните в Службу поддержки клиентов, и вам помогут решить этот вопрос. Номер телефона Службы поддержки клиентов для бесплатных звонков указан на обратной стороне вашей карты. Служба поддержки клиентов работает круглосуточно и без выходных.

#### Как быть, если на моем счете произведена транзакция с ошибкой?

Если предприятие розничной торговли недополучило сумму с вашего счета EBT, либо наоборот, имела место переплата, связанная с ошибкой в компьютерной системе, ваш баланс может быть откорректирован. Такая корректировка может повлиять на ваш текущий баланс либо на баланс следующего месяца. Если ваш баланс уменьшится в результате корректировки, вы получите уведомление о корректировке EBT.

#### Как правильно обращаться с картой?

1. Поставьте вашу подпись на обратной стороне карты.
2. Не записывайте на вашей карте ее PIN-код.
3. Следите за тем, чтоб ваша карта всегда оставалась чистой и хранилась в надежном месте.
4. Не сгибайте вашу карту.

5. Храните карту подальше от электронных приборов, таких, как телевизоры, микроволновые печи и др.
6. Не оставляйте ее в зоне попадания прямых солнечных лучей, например, на приборной доске вашего автомобиля.
7. Не выбрасывайте вашу карту; вы будете использовать одну и ту же карту каждый месяц на протяжении всего периода получения пособия.
8. Частые запросы о замене карты могут быть поводом для расследования махинаций с картой.

#### Что такое Персональный идентификационный номер?

Персональный идентификационный номер (PIN) — это секретный номер, состоящий из четырех цифр, позволяющий только вам использовать вашу карту Washington Quest EBT Card. Карта EBT не функционирует без PIN-кода. Никогда и никому не сообщайте ваш PIN-код! Если кому-то станет известен ваш PIN-код, все ваши пособия могут быть похищены, при этом утерянные суммы не будут возмещены.

#### Как выбрать PIN-код?

Чтобы выбрать четырехзначный PIN-код, позвоните в Службу поддержки клиентов или посетите ваш местный Отдел обслуживания населения (Community Service Office, CSO). Не выбирайте простые PIN-коды, такие как «1234» или «0000», а также любые другие комбинации цифр, которые могут быть легко подобраны посторонними.

#### Как быть, если я забыл (-а) мой PIN-код?

Если вы забыли свой PIN-код или хотите сменить его, вы можете позвонить в Службу поддержки клиентов.

#### Что делать, если я ввел (-а) неправильный PIN-код?

Если вы ввели неправильный PIN-код, у вас есть еще три попытки ввести правильные цифры. Если на четвертый раз также будет введена неправильная комбинация цифр, в качестве меры по защите вашего счета карта будет заблокирована. Вы не сможете пользоваться картой до полуночи текущего дня; чтобы воспользоваться картой раньше, обратитесь в ваш местный Отдел обслуживания населения Community Services Office Департамента DSHS с просьбой о снятии блокировки карты. В некоторых случаях ваша карта может быть изъята банкоматом. Если банкомат не вернет вам вашу карту, обратитесь в Службу поддержки клиентов.

#### Что нужно делать, если кто-либо узнает мой PIN-код?

Немедленно выберите новый PIN-код, позвонив в Службу поддержки клиентов, либо смените ваш PIN-код в режиме онлайн на сайте [www.ebtedge.com](http://www.ebtedge.com) или в приложении для мобильных устройств *ebtEDGE*.

#### Как я могу узнать свой баланс на счете?

Самый простой способ контролировать баланс — это хранить чеки. Если у вас нет чеков, вы можете проверить ваш баланс на сайте [www.ebtedge.com](http://www.ebtedge.com), в приложении для мобильных устройств *ebtEDGE*, либо позвонить в Службу поддержки клиентов. Вы должны всегда узнавать остаток на своем счете, прежде чем делать покупки.

## Что делать, если POS-терминал не работает?

Если вы хотите приобрести купить продукты питания, а POS-терминал не работает либо отсутствует в данном магазине, кассир заполнит формуляр, который называется food benefit voucher (ваучер на продовольственное пособие). Кассир впишет в него номер вашей карты Washington Quest EBT Card и сумму, которую вы тратите. НЕ сообщайте кассиру ваш PIN-код. Кассир выяснит, достаточно ли средств на вашем счете продовольственного пособия для покупки продуктов питания, при этом он или она не будет проверять ваш счет денежных пособий. Если на вашем счете для продовольственного пособия достаточно средств, вас попросят подписать ваучер и вручат его копию. Крайне важно сохранить эту копию, чтобы вы могли вычесть затраченную сумму из баланса, который вы можете узнать из вашего последнего чека EBT. Таким образом вы сможете узнать точную сумму на вашем счете. Магазин не может обрабатывать оформленные вручную ваучеры на денежное пособие.

## Могу ли я обратиться к банковскому служащему для снятия денег либо сделать запрос о состоянии моего счета EBT?

Нет. Вы можете снимать деньги только в банке или POS-терминале, который предоставляет возможность частичного возврата средств в магазине, который участвует в программе. Звоните в Службу поддержки клиентов, если у вас есть вопросы о вашем счете для продовольственного или денежного пособия.

## Если сумма денежных пособий на моей карте Washington Quest EBT Card составляет менее 10 долларов, как я могу их получить?

Чтобы получить эти деньги, вам необходимо сделать покупку через POS-терминал или осуществить операцию частичного возврата средств наличными при оплате покупки.

## Существуют ли какие-либо расходы на оплату транзакции либо дополнительные расходы при использовании карты Washington Quest EBT Card?

При использовании продовольственного пособия для покупки продуктов с помощью вашей карты Washington Quest EBT Card плата за транзакцию не взимается. При использовании денежного пособия для покупки продуктов или при снятии денег с помощью POS-терминала плата за транзакцию также не взимается.

С вас могут взимать доплату. Доплата — это дополнительная плата, которая взимается владельцем банкомата или POS-терминала при использовании устройства для снятия денежных средств. Доплата, в случае необходимости, будет автоматически вычитаться из средств на вашем счете. Если вы не хотите оплачивать доплату, просто отмените вашу транзакцию и воспользуйтесь другим банкоматом или POS-терминалом, который не требует дополнительной платы.

## Имеются ли какие-либо ограничения по использованию моего денежного пособия EBT?

Законом запрещается использование карт EBT или наличных средств, полученных с карт EBT, в тавернах, барах, ликеро-водочных магазинах, для оплаты залоговых обязательств, на развлечения для взрослых, в любых заведениях, где запрещено присутствие несовершеннолетних лиц, для оплаты азартных игр, для оплаты нанесения татуировок или нательного пирсинга, а также для покупки табачных изделий и изделий из или на основе марихуаны.

## Что произойдет, если я не использую свое пособие?

Пособие, не использованное в течение месяца его начисления, перейдет на следующий месяц. Если вы не воспользуетесь хотя бы частью средств пособия в течение 274 дней, неиспользованные средства пособия будут аннулированы. В некоторых случаях эти пособия не возмещаются.

## Могу ли я вносить деньги на мой счет EBT?

Нет. Вы можете только снимать деньги с вашего счета для денежных пособий.

## Что такое Прямой депозит (direct deposit)?

Вместо использования системы EBT, вы можете ежемесячно получать ваши денежные пособия непосредственно на ваш личный банковский счет. Вы не можете осуществлять прямое зачисление средств на счет для продовольственных пособий. За дополнительной информацией обращайтесь в DSHS по бесплатному номеру телефона 888-235-2954.

## Кто такой Дополнительный пользователь (Alternate Cardholder)?

Вы можете выбрать человека, называемого «Дополнительный пользователь», который будет иметь доступ к средствам вашего пособия. Дополнительный пользователь должен прийти в местное отделение, чтобы получить свою карту Washington Quest EBT Card и PIN-код. Если вы нуждаетесь в Дополнительном пользователе, выбирайте человека, которому доверяете. Помните, что пропавшие или украденные пособия не возвращаются. Вы можете отказаться от Дополнительного пользователя, позвонив в Службу поддержки клиентов.

## Когда нужно звонить в Службу поддержки клиентов?

- Если ваша карта утеряна, украдена или повреждена.
- Если вы забыли или потеряли свой PIN-код.
- Для того, чтобы выбрать или изменить свой PIN-код.
- Для того, чтобы уточнить баланс.
- Для того, чтобы получить информацию о ваших последних 10 транзакциях.
- Для того, чтобы сделать запрос на предоставление истории транзакций за двухмесячный период.
- Если у вас возникнут вопросы о какой-либо транзакции.
- Если вас есть вопросы по поводу карты, или требуется помощь в ее использовании.

## Что делать, если я планирую переехать или изменить мой адрес?

Чтобы сообщить о любых изменениях, в том числе об изменениях адреса, обратитесь в Департамент DSHS по номеру 877-501-2233, или посетите [www.washingtonconnection.org](http://www.washingtonconnection.org), чтобы сообщить об изменениях онлайн.

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

ይህ አዘጋጅ ማህተም በድንቅጽ በአካባቢዎ የዲጂታል ጽሁፊት ቤት ይገኛል። (Amharic)

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

កូនសៀវភៅនេះមានផ្តល់ជូនជាភាសាសំនេរសម្រាប់អ្នកនៅទីកន្លែងយ៉ាងច្រើន DSHS ប្រើចំណុចបែបសំនេរសម្រាប់អ្នក ។ (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 منطقه ایاتان 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)

ນີ້ມີຈຸມືລິຄົມນິຕິບັດສຳລັບພາສາຂອງທ່ານຢູ່ທີ່ຫ້ອງການ DSHS ທ້ອງຖິ່ນຂອງທ່ານ. (Laotian)

ਇਹ ਪੰਚਲੇਟ 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 mau 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)

Ні, արհեստի նի, գրչիքը հոն հոմըքը ԴՇԻՆ ԲՆ ԲՆՆՆ ԳՆԸԸ ԸՆԻՆ (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)

Министерство сельского хозяйства США предоставляет равные возможности в предоставлении услуг и при приеме на работу.

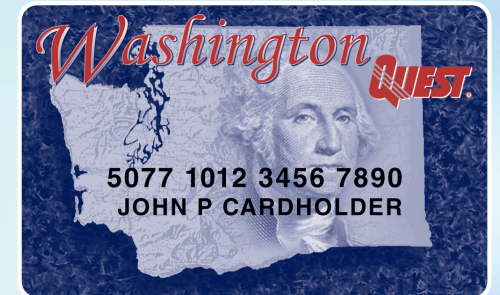


©2021 FIS. All rights reserved.

Transforming lives

DSHS 22-310 RU (Rev. 09/21) Russian

# Как пользоваться картой Washington Quest EBT Card



**ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ О НАКАЗАНИИ:** Законом запрещено продавать или предпринимать попытки продажи карты EBT, а также менять или предпринимать попытки обмена продуктовых пособий на прочие предметы, имеющие ценность, в частности на: наличные деньги, наркотики, оружие или непрограммные продукты питания, приобретенные у других, не участвующих в программе пособий, розничных магазинов. Преднамеренное нецелевое использование карты может повлечь за собой дисквалификацию, штрафы и прочие правовые действия, в том числе возбуждение уголовного дела.

За информацией о своем счете обращайтесь на вебсайт

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

Или воспользуйтесь приложением для

мобильных устройств *ebtEDGE*



или позвоните в

**Службу поддержки клиентов**

888-328-9271

711 (номер диспетчерской службы ТТУ штата)

800-833-6385 (Телебрайль)