

Dobrodošli u Washington Electronic Benefits Transfer (EBT - elektronski transfer beneficija) i vašu karticu Washington Quest EBT Card - brz, praktičan i lak način da koristite svoje beneficije.

Ako ste kvalifikovani za osnovnu pomoć u hrani, možete koristiti svoju karticu Washington Quest EBT Card za kupovinu podobnih prehrambenih artikala u bilo kojoj prodavnici učesnici programa, uključujući i one koje nude onlajn kupovinu.

Ako ste kvalifikovani za beneficije u gotovini, možete koristiti svoju karticu Washington Quest EBT Card za dobijanje gotovine ili plaćanje pri kupovini u prodavnicama učesnicama i za povlačenje svojih beneficija sa bankomata.

Vrlo je jednostavno!



KAKO KORISTITI WASHINGTON QUEST EBT CARD U PRODAVNICI

1. Proverite svoje stanje pre odlaska u kupovinu posetom na www.ebtedge.com ili pozovite Službu za klijente.
2. Provućite Washington Quest EBT Card kroz terminal na mestu prodaje (Point-Of-Sale - POS) ili predajte karticu službeniku/kasirki.
3. Obavezno recite službeniku koji račun želite da iskoristite (hrana ili gotovina).
4. Unesite svoj četvorocifreni PIN broj preko tastature. Terminal će prikazati ****.
5. Pritisnite taster **OK** ili **ENTER**.
6. Službenik unosi iznos kupovine i, ako je tačan, vi pritisnete taster **YES**.
7. Službenik će vam uručiti račun. Proverite da li su podaci na računu tačni.
8. Sačuvajte taj račun da biste znali stanje na računu kada sledeći put budete kupovali.

Koraci se mogu razlikovati za svaki tip POS aparata ili sistema za naplatu koji se koristi. Ako vam je potrebna pomoć, obratite se službeniku.

Sa vašeg računa pomoći u hrani biće skinut samo tačan iznos vaše nabavke hrane. Prodavnice vam neće vratiti kusur za nabavke pomoći u hrani.

U prodavnicama možete koristiti beneficije u gotovini za podizanje gotovine ili za kupovinu hrane i neprehrambenih artikala (sapun, pelene itd.). Prodavnice takođe mogu pružiti povraćaj gotovine kada vršite kupovinu preko vašeg gotovinskog računa. Ukoliko imate pitanja, obratite se službeniku.



KAKO KORISTITI WASHINGTON QUEST EBT CARD NA BANKOMATU (ATM)

(SAMO za povlačenje beneficija u gotovini; za pomoć u hrani nema pristupa preko bankomata)

1. Ubacite ili provucite karticu.
2. Unesite svoj PIN broj i pritisnite taster **OK** ili **ENTER**.
3. Odaberite taster označen sa **WITHDRAW CASH** (Podizanje gotovine), a zatim izaberite **CHECKING** (Tekući račun)
4. Unesite zaokruženi željeni iznos u dolarima, na primer 20 \$, 40 \$, 60 \$ itd.
5. Ako postoji provizija:
 - Odaberite **YES** da je prihvatite i nastavite sa transakcijom.
 - Odaberite **NO** da otkazete transakciju ako ne želite da platite proviziju.
6. Uzmite karticu, priznanicu i novac. Ako bankomat zadrži karticu, kontaktirajte Službu za klijente na 888-328-9271.
7. Prebrojte novac i uporedite iznos sa priznanicom.
8. Priznanica bankomata će pokazivati stanje raspoloživog novca.

Možda će biti potrebno nekoliko transakcija za podizanje svih vaših beneficija u gotovini sa bankomata ako aparat ima ograničenje iznosa koji se može podići odjednom. Može postojati provizija bankomata za svaku transakciju.

WASHINGTON QUEST EBT PITANJA I ODGOVORI

Kako primam svoje beneficije pomoću Washington Quest EBT Card?

Svakog meseca vaše beneficije će se automatski dodavati na vaš račun. Svakog meseca ćete koristiti istu karticu Washington Quest EBT Card za primanje svojih beneficija. Kako budete koristili svoje beneficije za dobijanje novca ili za kupovinu robe, stanje na računu će se smanjivati. Nema potrebe da vršite zamenu kartice osim ukoliko ne dođe do njenog gubitka, krađe ili oštećenja.

Kada dobijam svoje beneficije?

Iznos beneficija će se deponovati na vaš EBT račun istog datuma svakog meseca, čak i ako pada na vikend ili praznik. Sve beneficije su na raspolaganju od 9 ujutru po Pacifičkom vremenu. Sve beneficije koje vam preostanu na kraju meseca preneće se u sledeći mesec.

Gde mogu da koristim svoju karticu Washington Quest EBT Card?

Svoju Washington Quest EBT Card možete koristiti u prodavnicama i na bankomatima koji učestvuju u programu na bankomatima (samo za gotovinu), širom zemlje. Svoju karticu možete koristiti i svuda gde vidite logo Quest. Ako ne vidite logo Quest, pitajte poslovođu prodavnice da li možete koristiti karticu u toj prodavnici za kupovinu hrane ili za dobijanje gotovinskih beneficija.



Šta treba da radim ako izgubim karticu?

Ako vaša kartica Washington Quest EBT Card bude izgubljena, ukradena ili oštećena, treba da odmah pozovete Službu za klijente na besplatni broj 888-328-9271 da biste je deaktivirali i dobili poštom zamensku karticu.

Šta je broj moje kartice?

Vaš broj kartice je 16-cifreni broj odštampan na kartici.

Šta ako moja kartica ne radi?

Pozovite Službu za klijente i ona će vam pomoći. Besplatan broj se nalazi na poleđini vaše kartice. Služba za klijente je dostupna 24 sata na dan, sedam dana u nedelji.

Šta ako na mom računu postoji neka netačna transakcija?

Kada je neko maloprodajno mesto naplatilo previše ili premalo preko vašeg EBT računa zbog problema sa kompjuterskim sistemom, može biti izvršena korekcija stanja na računu. Ta korekcija može uticati na vaše stanje za trenutni ili naredni mesec. Ako korekcija umanjuje vaše stanje, putem pošte će vam biti poslato obaveštenje o EBT podešavanju i korekciji.

Kako da čuvam svoju karticu?

1. Potpišite se na poleđini svoje kartice.
2. Nemojte zapisivati PIN broj na kartici.
3. Čuvajte karticu bezbednu i čistu.
4. Ne presavijajte karticu.

5. Čuvajte karticu dalje od magneta i elektronske opreme kao što je TV, mikrotalasna pećnica itd.
6. Ne ostavljajte je izloženu direktnoj sunčevoj svetlosti, kao što je na instrument tabli automobila.
7. Ne bacajte vašu karticu: svakog meseca ćete koristiti istu karticu, sve dok primete beneficije.
8. Prekomerno zamenjivanje kartice može biti podložno istrazi zbog zloupotrebe.

Šta je PIN broj (Personal Identification Number - Lični identifikacioni broj)?

PIN broj je četvorocifreni tajni broj koji omogućava samo vama da koristite svoju karticu Washington Quest EBT Card. EBT kartica se ne može koristiti bez PIN broja. Nikad nemojte nikome reći svoj PIN broj! Ako neko zna vaš PIN, može upotrebiti vašu karticu da preuzme SVE vaše beneficije i one neće biti nadoknađene.

Kako da odaberem PIN broj?

Svoj četvorocifreni PIN broj možete odabrati pozivom Službi za klijente ili lično u vašoj lokalnoj Kancelariji javnih usluga (DSHS Community Service Office - CSO). Nemojte koristiti PIN brojeve koje je lako pogoditi, kao što su „1234“ ili „0000“ ili neku kombinaciju koja se lako pogađa.

Šta ako zaboravim svoj PIN broj?

Ako zaboravite svoj PIN ili želite da ga promenite, možete pozvati Službu za klijente.

Šta ako unesem pogrešan PIN?

Ako unesete pogrešan PIN, imate još tri prilike da unesete tačan broj. Ako ni četvrti put ne unesete tačan PIN broj, kartica će biti blokirana radi zaštite vašeg računa. Karticu nećete moći da koristite do nakon ponoći, osim ako ne odete u lokalnu DSHS kancelariju javnih usluga da biste je odblokirali. U nekim slučajevima bankomat može zadržati vašu karticu. Ako bankomat zadrži karticu, kontaktirajte Službu za klijente.

Šta da radim ako neko otkrije moj PIN broj?

Odmah odaberite novi PIN pozivom Službi za klijente, ili promenom PIN-a onlajn na www.ebtedge.com ili ebtEDGE mobilnoj aplikaciji.

Kako ću znati stanje na računu?

Najlakši način da saznate stanje na računu je da čuvate račune i priznanice. Ako ih nemate, stanje na računu možete proveriti na www.ebtedge.com ili ebtEDGE mobilnoj aplikaciji ili pozivom Službi za klijente. Pre kupovine bi uvek trebalo da znate stanje na računu.

Šta se dešava ako POS aparat ne radi?

Ako želite da nabavite podobne prehrambene artikle pomoću svoje pomoći u hrani a POS aparat ne radi ili ga u prodavnici nemaju, kasirka će popuniti formular pod nazivom vaučer pomoći u hrani. Kasirka će zapisati broj vaše Washington Quest EBT Card i iznos koji ste potrošili. NEMOJTE davati kasirki svoj PIN broj. Kasirka će obaviti poziv da vidi da li imate dovoljno preostalih beneficija na računu pomoći u hrani za kupovinu te hrane. Ona neće proveravati vaš račun za gotovinske beneficije. Ako je stanje vašeg računa pomoći u hrani dovoljno, zamoliće vas da potpišete vaučer i dati vam jedan primerak. Veoma je važno da sačuvate ovaj primerak, tako da možete oduzeti potrošeni iznos od stanja na vašoj poslednjoj EBT priznanici. Tako ćete dobiti trenutno stanje vašeg računa. Prodavnica ne može procesuirati ručni vaučer radi dobijanja gotovinskih beneficija.

Mogu li otići do blagajnika banke i povući novac ili se raspitivati oko mog EBT računa?

Ne, gotovinu možete povući samo sa bankomata ili sa POS aparata koji nudi povraćaj gotovine u nekoj od prodavnica učesnica. Ako imate pitanja u vezi sa vašim računom pomoći u hrani ili računom za gotovinske beneficije, pozovite Službu za klijente.

Ako na svojoj Washington Quest EBT Card imam gotovinskih beneficija u vrednosti manjoj od 10 \$, kako da to izvučem?

Možete izvršiti kupovinu preko POS aparata ili transakciju povraćaja gotovine u nekoj prodavnici učesnici programa.

Da li postoje neke takse ili provizije za transakciju kod korišćenja Washington Quest EBT Card?

Kod korišćenja pomoći u hrani za kupovinu hrane pomoću Washington Quest EBT Card nikad nema takse. Kod korišćenja gotovinskih beneficija za kupovinu hrane ili dobijanje gotovine na POS aparatu takođe nikad nema taksi na transakciju.

Može postojati provizija. Provizija je dodatni iznos koji naplaćuje vlasnik bankomata ili POS aparata za upotrebu tog aparata u podizanju gotovine. Provizije, ako ih ima, se automatski skidaju sa vašeg gotovinskog računa. Ako ne želite da platite proviziju, jednostavno otkazite transakciju i idite na drugi bankomat ili POS aparat koji ne naplaćuje proviziju.

Da li postoje ograničenja u korišćenju EBT gotovinske beneficije?

Protiv zakona je da se EBT kartica ili gotovina od EBT kartice koristi u kafeima, barovima, prodavnicama alkohola, agencijama za plaćanje kaucije, mestima zabave za odrasle i bilo kojim lokalima samo za punoletne, za kockanje, izradu tetovaže ili pirsinga, ili za kupovinu duvana, marihuane ili proizvoda na bazi marihuane.

Šta se dešava ako ne koristim svoje beneficije?

Beneficije neiskorišćene u mesecu izdavanja preneće se u naredni mesec. Ako ne iskoristite bar neke od vaših beneficija u roku od 274 dana, beneficije će biti otkazane. U nekim slučajevima, te beneficije neće biti nadoknađene.

Mogu li da položim novac na svoj EBT račun?

Ne. Sa gotovinskog računa možete samo da podignete novac.

Šta je to Direktni depozit (Direct Deposit)?

Umesto korišćenja EBT-a, možete odabrati da vam se gotovinske beneficije polažu svakog meseca direktno na lični bankovni račun. Ne možete koristiti direktni depozit za pomoć u hrani. Kontaktirajte DSHS za više informacija ili pozovite besplatni broj 888-235-2954.

Šta je to Alternativni vlasnik kartice?

Možete odabrati jednu osobu, alternativnog vlasnika kartice, da prima beneficije za vas. Alternativni vlasnik kartice mora otići u lokalnu kancelariju da bi primio sopstvenu karticu Washington Quest EBT Card i PIN broj. Ako vam je potreban alternativni vlasnik kartice, odaberite neku osobu od poverenja. Ne zaboravite, izgubljene ili ukradene beneficije neće biti nadoknađene. Karticu alternativnog vlasnika možete otkazati pozivom Službi za klijente.

Kada pozivam Službu za klijente?

- Ako vam je kartica izgubljena, ukradena ili oštećena.
- Ako ste zaboravili ili izgubili svoj PIN.
- Da odaberete ili promenite svoj PIN.
- Da saznate stanje na računu.
- Da čujete svojih 10 poslednjih transakcija.
- Da zatražite dvomesečni pregled transakcija.
- Ako imate pitanja o nekoj transakciji.
- Ako imate pitanja ili vam je potrebna pomoć oko kartice.

Šta ako planiram da se preselim ili promenim adresu?

Za prijavljivanje bilo kakvih promena, uključujući i novu adresu, pozovite DSHS na 877-501-2233 ili upotrebite www.washingtonconnection.org za onlajn prijavu promena.

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

ይህ አሰተኛ መጽሐፍት በድንገቱ በአካባቢዎ የዲ.ኤስ.ዲ.ቲ.ስ. ጽህፈት ቤት ይገኛል። (Amharic)

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

កូនសៀវភៅនេះមានផ្តល់ជូនជាភាសាសារលោកអ្នកនៅទីកន្លែងដែលអ្នករស់នៅ DSHS ប្រើប្រាស់ប័ណ្ណសំណើកម្ពុជា ។ (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 منقله 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 귀하적역 관할 보건사회부 (DSHS) 사무소에 비치돼 있습니다. (Korean)

ບັນຊີມີທິວນນິມິດໃນພາສາຂອງທ່ານຢູ່ທີ່ທ້ອງຖານ DSHS ທ້ອງຖິ່ນຂອງທ່ານ. (Laotian)

ਇਹ ਪੇਂਡਲੈਟ 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 መጽሐፍት ዚህ ተጽባቢያዎ ለብ ከባቢያዎ ዝርከብ ቤት ጽሕፈት ቤቲኡ ይርከብ (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)

USDA je poslodavac koji svim kandidatima pruža podjednake šanse.

©2021 FIS. Sva prava zadržana.



DSHS 22-310 SC (Rev. 09/21) Serbo-Croatian

Korišćenje kartice Washington Quest EBT Card



UPOZORENJE O KAZNI:
Protivzakonito je prodavati ili pokušati prodaju EBT kartice, zameniti je ili pokušati njenu zamenu za bilo šta od vrednosti kao što je: gotovina, droga, oružje ili bilo šta drugo osim podobnih prehrambenih artikala kod ovlašćenog prodavca. Namerna zloupotreba može dovesti do diskvalifikacije, novčanih kazni i zakonskih mera, uključujući i krivično gonjenje.

Za informacije o računu, posetite www.ebtedge.com ili upotrebite *ebtEDGE* mobilnu aplikaciju



ili pozovite

Služba za klijente
888-328-9271
711 (TTY tekstualni telefon)
800-833-6385 (Brajev telefon za slepe)