

Ласкаво просимо до програми Washington Electronic Benefits Transfer (EBT) та Washington Quest EBT Card — безпечного, зручного і простого способу користування пільгами.

Якщо ви маєте право на отримання основної продовольчої допомоги, ви можете користуватись картою Washington Quest EBT Card для покупки окремих продуктів харчування в будь-якому магазині, який бере участь у програмі, у тому числі в онлайн-магазинах.

Якщо ви маєте право на отримання грошової допомоги, ви можете користуватись картою Washington Quest EBT Card, щоб отримувати готівку або сплачувати покупки в магазинах, що беруть участь в програмі, та знімати кошти в банкоматах.

Це так просто!



ЯК КОРИСТУВАТИСЬ КАРТКОЮ WASHINGTON QUEST EBT CARD В МАГАЗИНІ

1. Перш ніж здійснювати покупки, дізнайтесь свій баланс, відвідавши www.ebtedge.com або зателефонувавши до Служби підтримки клієнтів.
2. Проведіть картку Washington Quest EBT Card через POS-термінал або передайте її продавцеві/касиру.
3. Обов'язково скажіть продавцеві, з якого рахунку списувати кошти (з продовольчого або з грошового).
4. Введіть свій чотиризначний персональний ідентифікаційний номер (PIN-код) на клавіатурі. Термінал покаже ****.
5. Натисніть кнопку **OK** або **ENTER**.
6. Продавець введе суму покупки, та, якщо сума правильна, натисніть кнопку **YES (ТАК)**.
7. Продавець передасть вам квитанцію. Переконайтеся, що інформація, зазначена у квитанції, є правильною.
8. Збережіть цю квитанцію, щоб знати свій новий баланс, коли наступного разу підете до магазину.

Ті чи інші кроки можуть залежати від типу POS-машини або розрахункового терміналу, які використовуються. Якщо вам потрібна допомога, зверніться до продавця.

Із вашого рахунку для надання продовольчої допомоги знімається лише точна сума покупки продуктів харчування. В магазині ви не отримуватимете решту з покупки, здійсненої на пільгові гроші.

Ви можете використовувати грошову допомогу в магазинах, щоб зняти готівку або придбати як продовольчі, так і непродовольчі товари (мило, підгузки і т.ін.). Ви також маєте змогу знімати готівку з картки, сплачуючи за покупки через термінал магазину. Якщо у вас виникли питання, зверніться до продавця.



ЯК КОРИСТУВАТИСЬ КАРТКОЮ WASHINGTON QUEST EBT CARD У БАНКОМАТІ (ATM)

(ЛИШЕ для зняття грошової допомоги; кошти, призначені для отримання продовольчої допомоги, недоступні для зняття через банкомат)

1. Вставте картку або проведіть нею по прорізу терміналу.
2. Введіть свій персональний ідентифікаційний номер (PIN-код) і натисніть кнопку **OK** або **ENTER**.
3. Виберіть кнопку, позначену як **WITHDRAW CASH (ЗНЯТИ ГОТІВКУ)**, потім виберіть **CHECKING (ЧЕКОВИЙ РАХУНОК)**.
4. Введіть необхідну вам суму в доларах цілим числом (наприклад, \$20, \$40, \$60 тощо).
5. Якщо за зняття готівки стягується додаткова плата, виберіть **YES (ТАК)**, щоб погодитися і продовжити транзакцію. виберіть **NO (НІ)**, щоб скасувати транзакцію, якщо ви не бажаєте сплачувати додаткові кошти.
6. Заберіть картку, чек і готівку. Якщо банкомат затримав вашу картку, зв'яжіться із Службою підтримки клієнтів за номером 888-328-9271.
7. Порахуйте готівку і порівняйте її з сумою у квитанції.
8. У квитанції, що видається банкоматом, також буде зазначено суму доступних коштів, наявних на карті.

Якщо машина має обмеження на суму грошових коштів, яку можна зняти за один раз, для зняття всієї грошової допомоги вам може знадобитись декілька транзакцій. За кожну транзакцію банкомат може стягувати комісію.

ПИТАННЯ ТА ВІДПОВІДІ СТОСОВНО ПРОГРАМИ WASHINGTON QUEST EBT

Як я отримуватиму свою допомогу з картою Washington Quest EBT Card?

Кожного місяця допомога буде автоматично зараховуватись на ваш рахунок. Грошова допомога буде зараховуватись щомісяця на одну й ту саму картку Washington Quest EBT Card. Зважаючи на те, що ви отримуєте грошову допомогу готівкою або купуєте товари, баланс вашого рахунку буде зменшуватися. Заміна картки передбачається лише, якщо її втрачено, викрадено або пошкоджено.

Коли я буду отримувати свою допомогу?

Грошова допомога буде зараховуватись на ваш EBT-рахунок в один і той самий день щомісяця, навіть якщо він припадає на вихідний або святковий день. Грошова допомога буде доступна з 9 години ранку за тихоокеанським часом. Пільгові гроші, які залишаються на кінець місяця, будуть перенесені на наступний місяць.

Де я можу користуватись своєю картою Washington Quest EBT Card?

Ви можете користуватись картою Washington Quest EBT Card в магазинах і банкоматах, які беруть участь в програмі (лише для зняття готівки) по всій країні. Ви також можете користуватись картою всюди, де бачите логотип Quest. Якщо логотипу Quest немає, запитайте менеджера магазину, чи можете ви скористатись картою, щоб купити продукти харчування або отримати грошову допомогу готівкою.



Що робити, якщо я загубив(-ла) картку?

Якщо ви загубили, пошкодили свою картку Washington Quest EBT Card, або її було вкрадено, негайно зателефонуйте до Служби підтримки клієнтів за безкоштовним номером телефону 888-328-9271 та запитайте, аби втрачену картку деактивували та надіслали вам нову картку.

Що таке номер картки?

Номер картки — це надрукований на картці 16-значний номер.

Що робити, якщо картка не працює?

Зателефонуйте до Служби підтримки клієнтів, і її працівники вам допоможуть. Номер для безкоштовного зв'язку можна знайти на зворотному боці картки. Служба підтримки клієнтів працює 24 години на добу, 7 днів на тиждень.

Що робити, якщо за моїм рахунком проведено неправильну транзакцію?

Якщо продавець отримав занадто велику або занадто малу суму з вашого EBT-рахунку через проблеми з комп'ютерною системою, за вашим балансом має бути виконана корекція. Ця корекція може вплинути на ваш поточний баланс або баланс наступного місяця. Поштою вам буде відправлене повідомлення про корекцію EBT, якщо після корекції ваш баланс зменшиться.

Як поводитися з картою?

1. Поставте підпис на звороті картки.
2. Не записуйте PIN-код на картці.
3. Зберігайте картку у безпеці та чистоті.
4. Не згинайте картку.
5. Тримайте картку подалі від магнітів та електронного

обладнання, таких як телевізори, мікрохвильові печі тощо.

6. Не залишайте її під прямими сонячними променями, наприклад на приладовій панелі вашого автомобіля).
7. Не викидайте картку; ви використовуватимете одну й ту саму картку щомісяця, поки отримуєте допомогу.
8. Часті запити про заміну картки можуть стати приводом для розслідування махінацій із картою.

Що таке персональний ідентифікаційний номер (PIN-код)?

Персональний ідентифікаційний номер (PIN-код) — це чотиризначний секретний номер, який дозволяє тільки вам користуватись картою Washington Quest EBT Card. Картка EBT не працює без PIN-коду. Ніколи нікому не кажіть свій PIN-код! Якщо хтось дізнається PIN-код, ця особа зможе скористатись вашою картою, щоб отримати ВСЮ вашу допомогу, у такому випадку грошова допомога не компенсується.

Як вибрати PIN-код?

Щоб вибрати чотиризначний PIN-код, зателефонуйте до Служби підтримки клієнтів (Customer Service) або особисто завітайте до місцевого Відділу громадського обслуговування (Community Service Office, CSO) Департаменту DSHS. Не призначайте прості PIN-коди, такі як «1234» або «0000», а також будь-які інші комбінації цифр, які можуть бути легко підібрані/розшифровані сторонніми.

Що робити, якщо я забув(-ла) свій PIN-код?

Якщо ви забули свій PIN-код або хочете змінити його, зателефонуйте до Служби підтримки клієнтів.

Що робити, якщо я ввів(-ла) невірний PIN-код?

Якщо ви помилилися при введенні PIN-коду, у вас є ще три спроби для вводу правильного коду. Якщо з четвертої спроби ви введете невірну комбінацію цифр, для захисту вашого рахунку вашу картку буде заблоковано. Ви не зможете користуватися картою до півночі поточного дня; щоб скористатися картою раніше, зверніться до місцевого представництва Центру громадського обслуговування Департаменту DSHS із запитом про зняття блоку з картки. В окремих випадках банкомат може затримати вашу картку. Якщо банкомат затримав вашу картку, зв'яжіться зі Службою підтримки клієнтів.

Що робити, якщо хтось дізнався мій PIN-код?

Негайно виберіть новий PIN-код, зателефонувавши до Служби підтримки клієнтів або змінивши свій PIN-код онлайн на веб-сайті www.ebtedge.com або в додатку для мобільних пристроїв *ebtEDGE*.

Як я дізнаюся баланс свого рахунку?

Найпростіший спосіб дізнатися баланс свого рахунку — зберігати чеки. Якщо у вас немає чеків, ви можете перевірити баланс за адресою www.ebtedge.com або в додатку для мобільних пристроїв *ebtEDGE* або зателефонувати до Служби підтримки клієнтів. Ви маєте завжди знати баланс свого рахунку, перш ніж піти до магазину.

Що робити, якщо в пункті продажу не працює POS-термінал?

Якщо ви хочете придбати програмні продукти харчування за рахунок продовольчої допомоги, а POS-термінал не працює, або його немає в магазині, касир може заповнити паперову форму, яка називається ваучер на отримання продовольчої допомоги. Касир впише номер вашої картки Washington Quest EBT Card і витрачену суму. НЕ НАЗИВАЙТЕ касиру свій PIN-код. Касир подзвонить, щоб з'ясувати, чи достатньо у вас коштів на рахунок для отримання допомоги на покупку продуктів харчування; ваш рахунок для матеріальної допомоги не перевірятимуть. Якщо на вашому рахунку для отримання продовольчої допомоги достатньо коштів, вам буде запропоновано підписати ваучер і видано копію. Дуже важливо зберегти цю копію, щоб ви могли відняти витрачену суму з балансу, вказаного на вашому останньому EBT-чеці. Так ви зможете дізнатись поточну суму на своєму рахунку. Магазин не може вручну обробити ваучер на отримання грошової допомоги.

Чи можу я звернутись до банківського працівника і зняти кошти або дізнатися про свій EBT-рахунок?

Ні, ви можете лише знімати гроші в банкоматі або в POS-терміналі з можливістю зняття готівки в магазині, який приймає участь у програмі. Якщо у вас виникли питання щодо рахунків для грошової або продовольчої допомоги, зателефонуйте до Служби підтримки клієнтів.

Як я можу отримати кошти, якщо на моїй картці Washington Quest EBT Card залишилось менше 10 \$ грошової допомоги?

Ви можете здійснити покупку або операцію із зняття готівки за допомогою POS-терміналу в магазинах, які приймають участь у програмі.

Чи стягується комісія або додаткова плата за користування картою Washington Quest EBT Card?

За використання грошової допомоги для покупки продуктів харчування за допомогою картки Washington Quest EBT Card комісія не стягується. Також комісія не стягується за використання грошової допомоги для покупки продуктів харчування або отримання готівки через POS-термінал.

Може стягуватися комісія. Додаткова плата — це плата, що стягується власником банкомату або POS-терміналу за користування цією машиною для зняття готівки. Додаткова плата, якщо така є, буде списуватись з вашого рахунку автоматично. Якщо ви не хочете платити додатково, просто скасуйте транзакцію та скористайтесь іншим банкоматом або закладом з POS-терміналом, який не стягує додаткову плату.

Чи є будь-які обмеження щодо використання грошової допомоги EBT?

Закон штату забороняє використовувати EBT-картку або готівку з EBT-картки в ресторанах, барах, магазинах спиртних напоїв, заставних агентствах, розважальних закладах для дорослих та в будь-яких установах, вхід до яких заборонений неповнолітнім, на гру в азартні ігри, щоб зробити татування або пірсинг, або для покупки тютюну, марихуани або виробів на основі марихуани.

Що буде, якщо я не використаю свою допомогу?

Грошова допомога, не використана протягом місяця, буде перенесена на наступний місяць. Якщо ви не використовуєте хоча б частину вашої допомоги протягом 274 днів, допомогу буде скасовано. В окремих випадках право на отримання грошової допомоги не поновлюється.

Чи можу я вносити кошти на свій EBT-рахунок?

Ні. Ви можете лише знімати кошти з вашого грошового рахунку.

Що таке прямий депозит?

Замість використання EBT ви можете щомісяця зараховувати грошову допомогу безпосередньо на ваш банківський рахунок. Ви не можете використовувати прямий депозит для отримання продовольчої допомоги. Для отримання додаткової інформації зверніться до Департаменту DSHS або зателефонуйте за безкоштовним номером 888-235-2954.

Хто може бути альтернативним власником картки?

Ви можете обрати людину, альтернативного власника картки, яка буде мати право доступу до коштів допомоги замість вас. Альтернативний власник картки повинен звернутися в місцевий офіс, щоб отримати картку Washington Quest EBT Card та PIN-код. Якщо вам потрібно мати альтернативного власника картки, оберіть людину, якій довіряєте. Пам'ятайте, втрачені або вкрадені кошти грошової допомоги не компенсуються. Ви можете скасувати картку альтернативного власника, зателефонувавши до Служби підтримки клієнтів.

Коли телефонувати до Служби підтримки клієнтів?

- Якщо ваша картка втрачена, вкрадена або пошкоджена.
- Якщо ви забули або загубили свій PIN-код.
- Аби обрати або змінити ваш PIN-код.
- Аби дізнатися баланс.
- Аби дізнатися про останні 10 транзакцій.
- Аби запросити двомісячну історію транзакцій.
- Якщо у вас виникли запитання стосовно транзакцій.
- Якщо у вас виникли питання, або потрібна допомога з картою.

Що робити, якщо я планую переїхати або змінити адресу?

Щоб сповістити про будь-які зміни, у тому числі про зміни адреси, зверніться до Департаменту DSHS, зателефонувавши 877-501-2233; щоб сповістити про зміни онлайн, скористайтесь адресою: www.washingtonconnection.org.

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

ይህ አዘዥ መጽሔት በዲግሪ በአባባይ የዲሌክጥሌስ ጽህፈት ቤት ይገኛል። (Amharic)

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

កូនសៀវភៅនេះមានផ្តល់ជូនជាភាសាវិទ្យាសាស្ត្រកម្ពុជា និងភាសាខ្មែរ
DSHS ប្រើចំពោះប្រជាជនកម្ពុជា។ (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 pamphlet의 한국어 pamphlet은 귀하적역 관할 보건사취부 (DSHS) 사무소여 비치돼 있습니다. (Korean)

ຂ້າພວມມີຫ້ວຍໃຫ້ທ່ານພາສາຂອງທ່ານເພື່ອໃຫ້ທ່ານ DSHS
ທີ່ທ່ານຢູ່ນັ້ນຂອງທ່ານ. (Laotian)

ਇਹ ਪੰਡਲੈਟ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦੀ 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)

በዚ መጽሔት በዚ ተጓዥኛ ጽ/ቤት ከባቢኛ ገርከዎ በት ጽሑፍ ዌልደር ደርከዎ (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)

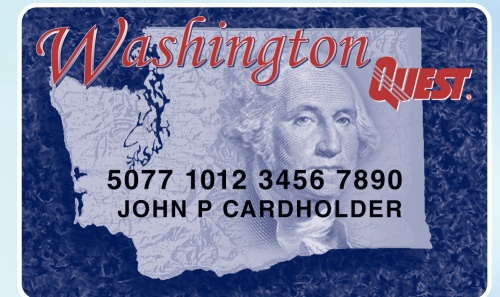
Міністерство сільського господарства США надає рівні можливості та приймає на роботу всіх осіб, застосовуючи однакові для всіх вимоги.



©2021 FIS. All rights reserved.

DSHS 22-310 UK (Rev. 09/21) Ukrainian

Використання картки Washington Quest EBT Card



ЗАСТЕРЕЖЕННЯ ПРО ПОКАРАННЯ:
Законом заборонено продавати або намагатися продати картку EBT, а також обмінювати або намагатися обмінити продуктову допомогу на інші предмети, що мають цінність, зокрема на: готівку, наркотики, зброю або непрограмні продукти харчування, придбані в інших роздрібних торговців, які не беруть участь у програмі. Навмисне нецільове використання картки може потягнути за собою дискваліфікацію, штрафи та інші правові дії, у тому числі збудження карної справи.

Для отримання інформації про рахунок відвідайте веб-сайт www.ebtedge.com Або скористайтесь додатком для мобільних пристроїв ebtEDGE.

або зателефонуйте до

Служби підтримки клієнтів
888-328-9271
711 (телетайп-ретранслятор штату Вашингтон)
800-833-6385 (Telebraille)