

Hoan nghênh quý vị đến với chương trình Chuyên Phúc Lợi Điện Tử (EBT) Washington và Thẻ Washington Quest EBT — cách thức an toàn, thuận tiện và dễ dàng để sử dụng các phúc lợi của quý vị.

Nếu quý vị hội đủ điều kiện hưởng các phúc lợi thực phẩm cơ bản, quý vị có thể sử dụng Thẻ Washington Quest EBT của mình để mua các hạng mục thực phẩm đủ điều kiện ở bất kỳ cửa hàng nào tham gia bao gồm các cửa hàng bán thực phẩm trực tuyến.

Nếu quý vị hội đủ điều kiện hưởng các phúc lợi tiền mặt, quý vị có thể sử dụng Thẻ Washington Quest EBT của mình để nhận tiền mặt hoặc chi trả cho việc mua sắm ở các cửa hàng tham gia và rút số tiền phúc lợi của quý vị ở các máy ATM.

Điều đó quá đơn giản!



CÁCH THỨC SỬ DỤNG THẺ WASHINGTON QUEST EBT CỦA QUÝ VỊ Ở CỬA HÀNG

1. Biết được số tiền còn lại của quý vị trước khi đi mua sắm bằng cách truy cập vào www.ebtedge.com hoặc gọi bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng.
2. Quẹt Thẻ Washington Quest EBT của quý vị qua máy Điểm Bán (POS) cuối cùng HOẶC đưa thẻ của quý vị cho nhân viên bán hàng/thu ngân.
3. Đừng quên nói với nhân viên bán hàng là tài khoản nào để chi trả (thực phẩm hoặc tiền mặt).
4. Nhập Số Nhận Dạng Cá Nhân (PIN) của quý vị gồm bốn chữ số trên bàn phím. Kết thúc sẽ hiển thị ****.
5. Nhấn phím **OK** hoặc **ENTER**.
6. Nhân viên bán hàng nhập số tiền mua sắm và nếu số tiền đó đúng, quý vị nhấn phím **YES**.
7. Nhân viên bán hàng sẽ đưa cho quý vị biên nhận của quý vị. Chắc chắn thông tin trên biên nhận là đúng.
8. Giữ biên nhận này để quý vị sẽ biết số tiền còn lại mới đây cho lần kế tiếp quý vị mua sắm.

Các bước này có thể khác nhau đối với từng loại máy POS hoặc hệ thống thu tiền quý vị sử dụng. Hỏi nhân viên bán hàng nếu quý vị cần trợ giúp.

Chỉ có số tiền chính xác mua thực phẩm của quý vị được trừ vào tài khoản phúc lợi thực phẩm của quý vị. Các cửa hàng sẽ không trả lại tiền thừa cho quý vị khi mua sắm bằng phúc lợi thực phẩm.

Quý vị có thể sử dụng các phúc lợi tiền mặt của mình ở các cửa hàng để rút chỉ tiền mặt hoặc để mua cả thực phẩm và các vật dụng phi thực phẩm (xà bông, tã lót, v.v.). Các cửa hàng cũng có thể hoàn lại tiền mặt khi quý vị mua từ tài khoản tiền mặt của mình. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào, hãy hỏi nhân viên bán hàng.



CÁCH THỨC SỬ DỤNG THẺ WASHINGTON QUEST EBT CỦA QUÝ VỊ Ở MỘT MÁY RÚT TIỀN TỰ ĐỘNG (ATM)

(Chỉ DÀNH RIÊNG cho việc rút các phúc lợi tiền mặt; còn các phúc lợi thực phẩm không được rút qua máy ATM)

1. Đưa vào hoặc quẹt thẻ của quý vị.
2. Nhập Số Nhận Dạng Cá Nhân (PIN) của quý vị và nhấn phím **OK** hoặc **ENTER**.
3. Chọn phím đã đánh dấu **WITHDRAW CASH** và sau đó chọn **CHECKING**.
4. Nhập số tiền quý vị muốn có bằng toàn bộ số tiền đô la, ví dụ: \$20, \$40, \$60, v.v.
5. Nếu có phụ phí:
 - Chọn **YES** để chấp nhận và tiếp tục giao dịch.
 - Chọn **NO** để hủy bỏ giao dịch nếu quý vị không muốn chi trả phụ phí.
6. Mang theo thẻ, biên nhận và tiền mặt của quý vị. Nếu máy ATM giữ lại thẻ của quý vị, hãy liên hệ bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng theo số 888-328-9271.
7. Cộng tiền mặt của quý vị và so với biên nhận của quý vị.
8. Biên nhận ATM sẽ cho thấy số tiền mặt còn lại hiện có.

Có thể thực hiện nhiều giao dịch khác nhau để rút tất cả các phúc lợi tiền mặt của quý vị ra khỏi một máy ATM nếu máy hạn chế số tiền mặt thì quý vị có thể rút từng lần. Có thể có một khoản phụ phí do máy ATM tính mỗi lần giao dịch.

CÁC CÂU HỎI VÀ ĐÁP VỀ THẺ WASHINGTON QUEST EBT

Tôi nhận được các phúc lợi của mình bằng Thẻ Washington Quest EBT như thế nào?

Mỗi tháng các phúc lợi của quý vị sẽ tự động thêm vào tài khoản của quý vị. Quý vị sẽ sử dụng cùng một thẻ Washington Quest EBT mỗi tháng để nhận các phúc lợi của mình. Khi quý vị sử dụng các phúc lợi của mình để nhận tiền mặt hoặc mua hàng hóa, số tiền còn lại trong tài khoản của quý vị sẽ giảm xuống. Không cần phải thay thẻ của quý vị trừ khi thẻ bị mất mát, trộm cắp hoặc hư hỏng.

Tôi nhận các phúc lợi của tôi ở đâu?

Các phúc lợi sẽ được gửi vào tài khoản EBT của quý vị cùng một ngày vào mỗi tháng, dù có rơi vào cuối tuần hay ngày lễ. Tất cả các phúc lợi hiện có trước 9 giờ sáng Giờ Thái Bình Dương. Bất kỳ phúc lợi nào quý vị đã để lại vào cuối tháng sẽ được mang sang tháng kế tiếp.

Tôi có thể sử dụng Thẻ Washington Quest EBT của tôi ở đâu?

Quý vị có thể sử dụng Thẻ Washington Quest EBT của mình ở các cửa hàng tham gia và máy ATM (máy rút tiền chỉ dành cho các phúc lợi tiền mặt) trên toàn quốc. Quý vị cũng có thể sử dụng thẻ của mình ở bất kỳ nơi nào quý vị thấy biểu tượng Quest. Nếu quý vị không nhìn thấy biểu tượng Quest, hãy hỏi nhân viên quản lý cửa hàng nếu quý vị có thể sử dụng thẻ của mình trong cửa hàng để mua thực phẩm hoặc nhận các phúc lợi tiền mặt.



Tôi nên làm gì nếu tôi mất thẻ của tôi?

Nếu Thẻ Washington Quest EBT của quý vị bị mất mát, trộm cắp hoặc hư hỏng, quý vị nên gọi bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng ngay lập tức, đường dây miễn phí số 888-328-9271 để yêu cầu hủy kích hoạt thẻ và một thẻ thay thế được gửi đến cho quý vị.

Số thẻ của tôi là gì?

Số thẻ của quý vị gồm 16 chữ số được in trên thẻ.

Nếu thẻ của tôi không hoạt động thì sao?

Gọi bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng và họ sẽ trợ giúp quý vị. Đường dây gọi miễn phí này được tìm thấy ở mặt sau thẻ của quý vị. Bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng hiện có 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày mỗi tuần.

Nếu có một giao dịch sai trong tài khoản của tôi thì sao?

Khi một cửa hàng bán lẻ được chi trả quá nhiều hoặc quá ít từ tài khoản EBT của quý vị do lỗi hệ thống máy tính, cho nên việc chỉnh sửa số tiền còn lại của quý vị có thể được thực hiện. Việc chỉnh sửa này có thể ảnh hưởng đến số tiền còn lại hiện thời hoặc tháng kế tiếp của quý vị. Quý vị sẽ nhận được một thông báo điều chỉnh EBT về việc chỉnh sửa này nếu nó làm giảm bớt số tiền còn lại của quý vị.

Tôi giữ gìn thẻ của tôi như thế nào?

1. Ký vào mặt sau thẻ của quý vị.
2. Đừng viết mã PIN của quý vị lên thẻ của mình.
3. Giữ thẻ của quý vị an toàn và sạch sẽ.
4. Đừng bỏ cong thẻ của quý vị.
5. Để thẻ của quý vị tránh xa thiết bị từ trường và điện tử như TV, lò vi sóng, v.v.

6. Đừng đặt thẻ dưới ánh sáng mặt trời trực tiếp, như để trên bảng điều khiển xe của quý vị.
7. Đừng vứt bỏ thẻ của quý vị; quý vị sử dụng cùng một thẻ vào mỗi tháng miễn là quý vị vẫn nhận được các phúc lợi.
8. Thay thẻ quá nhiều lần có thể bị điều tra về việc sử dụng gian lận.

Một Số Nhận Dạng Cá Nhân là gì?

Một mã PIN là một số bí mật gồm bốn chữ số chỉ cho phép quý vị sử dụng Thẻ Washington Quest EBT của mình. Một thẻ EBT sẽ không thể hoạt động mà không có mã PIN. Đừng bao giờ nói mã PIN của quý vị cho bất kỳ người nào biết! Nếu người nào đó biết được mã PIN của quý vị, họ có thể sử dụng thẻ của quý vị để nhận TẤT CẢ các phúc lợi của quý vị và các phúc lợi đó sẽ không được thay thế.

Tôi chọn một mã PIN như thế nào?

Quý vị có thể chọn mã PIN gồm bốn chữ số bằng cách gọi bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng, hoặc nhận trực tiếp tại Văn Phòng Dịch Vụ Cộng Đồng DSHS (CSO) địa phương của quý vị. Đừng sử dụng một mã PIN để đoán như "1234, hay "0000" hoặc bất kỳ mã dễ đoán nào.

Nếu tôi đã quên mã PIN của mình thì sao?

Nếu quý vị đã quên mã PIN của mình hoặc muốn thay đổi mã PIN của mình, quý vị có thể gọi bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng.

Nếu tôi nhập mã PIN sai thì sao?

Nếu quý vị nhập sai mã PIN, quý vị có ba cơ hội để nhập đúng số. Nếu mã PIN đúng không được nhập vào lần thử thứ tư, thẻ sẽ bị khóa để bảo vệ tài khoản của quý vị. Quý vị sẽ không thể sử dụng thẻ một lần nữa cho đến sau nửa đêm, trừ khi quý vị đến Văn Phòng Dịch Vụ Cộng Đồng DSHS địa phương để nhờ mở khóa. Trong một số trường hợp, thẻ của quý vị có thể bị máy ATM giữ lại. Nếu máy ATM giữ lại thẻ của quý vị, hãy liên hệ bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng.

Tôi nên làm gì nếu người nào đó tìm thấy mã PIN của tôi?

Chọn ngay lập tức một mã PIN mới bằng cách gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng hoặc bằng cách thay đổi mã PIN của quý vị trực tuyến tại www.ebtedge.com hoặc dùng ứng dụng di động ebtEDGE.

Tôi sẽ biết số tiền còn lại trong tài khoản của tôi như thế nào?

Cách dễ nhất để biết số tiền còn lại trong tài khoản của quý vị là giữ lại các biên nhận của quý vị. Nếu quý vị không có các biên nhận của mình thì quý vị có thể kiểm tra số tiền còn lại của mình tại www.ebtedge.com hoặc dùng ứng dụng di động ebtEDGE hay quý vị có thể gọi bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng. Quý vị thường phải biết số tiền còn lại trong tài khoản của mình trước khi quý vị mua sắm.

Chuyện gì sẽ xảy ra nếu máy Điểm Bán (POS) không hoạt động?

Nếu quý vị muốn mua các hạng mục thực phẩm đủ điều kiện bằng phúc lợi thực phẩm của mình và máy POS không hoạt động hoặc không có một điểm bán nào tại cửa hàng, nhân viên thu ngân sẽ điền vào mẫu đơn giấy được gọi là một phiếu phúc lợi thực phẩm. Nhân viên thu ngân sẽ viết số Thẻ Washington Quest EBT của quý vị và số tiền quý vị đang chi tiêu. ĐỪNG cung cấp cho nhân viên thu ngân mã PIN của quý vị. Nhân viên thu ngân sẽ gọi để xem quý vị có đủ các phúc lợi trong tài khoản phúc lợi thực phẩm của quý vị hay không để mua thực phẩm; họ sẽ không kiểm tra tài khoản phúc lợi tiền mặt của quý vị. Nếu có đủ các phúc lợi trong tài khoản phúc lợi thực phẩm của quý vị, quý vị sẽ được yêu cầu ký vào phiếu và sẽ được nhận một phiếu sao. Điều rất quan trọng là giữ lại bản sao này để quý vị có thể trừ những gì quý vị đã chi tiêu từ số tiền còn lại được thể hiện trên biên nhận EBT sau cùng của mình. Việc này sẽ cho quý vị biết số tiền hiện thời trong tài khoản của mình. Cửa hàng không thể giải quyết một phiếu ghi tay đối với các phúc lợi tiền mặt.

Tôi có thể đến gặp một nhân viên giao dịch ngân hàng và rút tiền hoặc yêu cầu thông tin về tài khoản EBT của mình không?

Không, quý vị chỉ có thể rút tiền từ một máy ATM hoặc thông qua máy POS hoàn lại tiền mặt ở một cửa hàng tham gia. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về tài khoản tiền mặt hoặc tài khoản phúc lợi thực phẩm của mình, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng.

Nếu tôi có các phúc lợi tiền mặt đáng giá ít hơn \$10 trong Thẻ Washington Quest EBT của mình, tôi sẽ lấy tiền đó ra như thế nào?

Quý vị có thể mua sắm qua máy POS hoặc giao dịch hoàn lại tiền mặt ở các cửa hàng tham gia để nhận các khoản tiền này.

Có bất kỳ phí hay phụ phí nào về giao dịch khi sử dụng Thẻ Washington Quest EBT của tôi không?

Không bao giờ có phí giao dịch khi quý vị sử dụng các phúc lợi thực phẩm để mua thực phẩm bằng thẻ Washington Quest EBT của quý vị. Cũng không bao giờ tính phí giao dịch khi quý vị sử dụng các phúc lợi tiền mặt của mình để mua thực phẩm hoặc nhận tiền mặt ở một máy POS.

Có thể có phụ phí. Phụ phí là phí bổ sung được tính bởi chủ máy ATM hoặc máy POS khi sử dụng máy đó để rút tiền mặt. Phụ phí, nếu có, cũng sẽ tự động trừ vào tài khoản tiền mặt của quý vị. Nếu quý vị không muốn chi trả phụ phí, đơn giản là hủy bỏ giao dịch của mình và đi đến địa điểm máy ATM hoặc POS khác không tính phụ phí.

Có bất kỳ giới hạn nào về cách thức tôi sử dụng các phúc lợi tiền mặt EBT của mình không?

Hành vi trái pháp luật là sử dụng thẻ EBT hoặc tiền mặt từ thẻ EBT ở các quán rượu, quầy bán rượu, cửa hàng rượu, cơ quan bảo lãnh tại ngoại, địa điểm giải trí dành cho người lớn, bất kỳ cơ sở nào nghiêm cấm trẻ vị thành niên, đánh bạc, xăm mình hoặc xô khuyển, hay mua thuốc lá, cần sa, hoặc các sản phẩm có chứa cần sa.

Chuyện gì sẽ xảy ra nếu tôi không sử dụng các phúc lợi của mình?

Các phúc lợi không được sử dụng trong suốt tháng cấp phát sẽ mang sang tháng kế tiếp. Nếu quý vị không sử dụng ít nhất một số phúc lợi của mình trong vòng 274 ngày, các phúc lợi này sẽ bị hủy bỏ. Trong một số trường hợp, các phúc lợi này sẽ không được thay thế.

Tôi có thể gửi tiền vào tài khoản EBT của mình không?

Không. Quý vị chỉ có thể rút tiền từ tài khoản tiền mặt của mình.

Khoản Tiền Gửi Trực Tiếp là gì?

Thay vì sử dụng EBT, quý vị có thể chọn việc gửi trực tiếp các phúc lợi tiền mặt mỗi tháng vào tài khoản ngân hàng cá nhân của mình. Quý vị không thể sử dụng khoản tiền gửi trực tiếp dành cho các phúc lợi thực phẩm. Liên hệ với DSHS để biết thêm thông tin hoặc gọi đường dây miễn phí số 888-235-2954.

Một Chủ Thẻ Thay Thế là gì?

Quý vị có thể chọn một người, được gọi là một Chủ Thẻ Thay Thế, để tiếp cận các phúc lợi của quý vị thay cho quý vị. Chủ Thẻ Thay Thế phải đi đến một văn phòng địa phương để nhận Thẻ Washington Quest EBT và mã PIN của riêng mình. Nếu quý vị cần một Chủ Thẻ Thay Thế, hãy chọn một người quý vị tin tưởng. Hãy nhớ, các phúc lợi bị mất mát hoặc trộm cắp sẽ không được thay thế. Quý vị có thể hủy bỏ thẻ của một Chủ Thẻ Thay Thế bằng cách gọi bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng.

Tôi gọi bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng khi nào?

- Nếu thẻ của quý vị bị mất mát, trộm cắp hoặc hư hỏng.
- Nếu quý vị đã quên hoặc mất mã PIN của mình.
- Chọn hoặc thay đổi mã PIN của quý vị.
- Tìm kiếm số tiền còn lại của quý vị.
- Nghe 10 giao dịch sau cùng của quý vị.
- Yêu cầu một quá trình giao dịch hai tháng.
- Nếu quý vị có các thắc mắc về giao dịch.
- Nếu quý vị có các thắc mắc hoặc cần giúp về thẻ của mình.

Nếu tôi dự định chuyển hoặc đổi địa chỉ của mình thì sao?

Báo cáo bất kỳ thay đổi nào, bao gồm việc cập nhật địa chỉ của quý vị, hãy liên hệ với DSHS bằng cách gọi số 877-501-2233 hoặc sử dụng www.washingtonconnection.org để báo cáo các thay đổi trực tuyến.

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

ይህ አዘዎች መጽሐፍት በድንገቱ በአካባቢያ የዲ.ኤስ.ዲ.ዲ.አ.አ. ጽህፈት ቤት ይገኛል። (Amharic)

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

កូនសៀវភៅនេះមានផ្តល់ជូនជាភាសាសំរោកអ្នកនៅទីកន្លែងនីមួយៗ DSHS ប្រចាំតំបន់របស់លោកអ្នក ។ (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 귀하적역 관할 보건사회부 (DSHS) 사무소에 비치돼 있습니다. (Korean)

ຂ້າພວມມີຫ້ວນມີໃບຂໍ້ມູນພາສາຂອງທ່ານຢູ່ທີ່ຫ້ອງການ DSHS ທ້ອງຖິ່ນຂອງທ່ານ. (Laotian)

ਇਹ ਪੋਡਲੇਟ 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 afaaga. (Somali)

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

በዚ መጽሐፍት ዚ ያገኙቻችኛም ኣብ ኣባቢኛም ዝርከብ ቤተ ጽሑፎች ዌልዲር 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 là một cơ quan phục vụ và tuyến dụng bình đẳng.

©2021 FIS. All rights reserved.

Transforming lives

DSHS 22-310 VI (Rev. 09/21) Vietnamese

Sử dụng Thẻ Washington Quest EBT



CẢNH BÁO HÌNH PHẠT:

Điều bất hợp pháp là bán hoặc cố bán một thẻ EBT, hay đổi hoặc cố đổi các phúc lợi thực phẩm thành bất kỳ thứ nào có giá trị như: tiền mặt, ma túy, vũ khí hoặc bất kỳ thứ nào khác ngoài các hạng mục thực phẩm đủ điều kiện từ một nhà bán lẻ được ủy quyền. Cố ý lạm dụng có thể dẫn đến việc tước quyền hội đủ điều kiện, hình phạt và hành động pháp lý, bao gồm truy tố hình sự.

Để biết thông tin tài khoản, hãy truy cập

www.ebtedge.com
Hoặc dùng ứng dụng di động ebtEDGE



hoặc gọi

Bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng

888-328-9271
711 (Tiếp Âm Tiểu Bang TTY)
800-833-6385 (Telebraille)