

## حول هذا الدليل

سيساعدك هذا الدليل إذا كان المجلس يدير أموالك إما بصفتك معيّنًا لك أو نائبًا لك. فهو يخبرك عن كيفية استخدام البطاقة مسبقة الدفع للوصول إلى مخصصاتك الشخصية ودفع ثمن الأشياء في المتاجر وعبر الإنترنت. وهذا ما يفسر:



- ✓ ما هي البطاقة مسبقة الدفع.
- ✓ آلية عمل البطاقة مسبقة الدفع.
- ✓ مميزات البطاقة مسبقة الدفع.

إذا كان هناك أي شيء في هذا التوجيه لم تفهمه، فيرجى التحدث إلى أخصائي الرعاية الصحية أو الاجتماعية الخاص بك باستخدام تفاصيل الاتصال المقدمة في نهاية الدليل.

مجلس ريدكار وكليفاند بورو  
الرعاية الاجتماعية للبالغين

التوجيه العام

هذا هو دليلك للعناية بمنزلك وحيواناتك إذا كنت في المستشفى أو الرعاية السكنية

1. ما هي البطاقة مسبقة الدفع؟ ..... 3
2. كيف تعمل البطاقة مسبقة الدفع؟ ..... 3
3. ما هي فوائد استخدام البطاقة مسبقة الدفع؟ ..... 3
4. هل يمكنني استخدام البطاقة مسبقة الدفع للوصول إلى مدخراتي؟ ..... 3
5. هل يجب علي سحب كامل مخصصاتي الشخصية مرة واحدة؟ ..... 4
6. هل يمكن لأي شخص آخر استخدام بطاقتي مسبقة الدفع؟ ..... 4
7. كيف أعرف مقدار الأموال الموجودة على بطاقتي مسبقة الدفع؟ ..... 4
- www.prepayfinancialservices.com/redcarandcleveland. 4
8. هل سأتمكن من إنفاق مبلغ أكبر مما هو متاح على بطاقتي مسبقة الدفع؟ ..... 4
9. إذا طلبت المزيد من المال، كم من الوقت يستغرق تحميله على بطاقتي؟ ..... 4
10. هل يمكنني إعداد الخصم المباشر أو الاشتراك في الخدمات باستخدام بطاقتي مسبقة الدفع؟ ..... 5
11. ماذا لو نسيت الرقم السري الخاص بي؟ ..... 5
12. ماذا لو فقدت بطاقتي أو سُرقت؟ ..... 5
13. هل يمكنني إدارة بطاقتي مسبقة الدفع عبر الإنترنت؟ ..... 5
14. هل سيتم محاسبتني على استخدام البطاقة مسبقة الدفع؟ ..... 5
15. بمن يمكنني الاتصال إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بشأن بطاقتي مسبقة الدفع؟ ..... 6
- 6- أخصائي الرعاية الاجتماعية الخاص بك
16. ماذا لو لم أرغب في الحصول على بطاقة مسبقة الدفع؟ ..... 7

## 1. ما هي البطاقة مسبقة الدفع؟

تشبه البطاقة المدفوعة مسبقاً بطاقة البنك أو بطاقة الخصم العادية. إنها محملة بمخصصاتك الشخصية العادية حتى تتمكن من سحب النقود من ماكينات الصراف الآلي ودفع ثمن الأشياء في المتاجر أو عبر الإنترنت. يتم توفير البطاقة من قبل مجلس ريدكار وكليفلاند بورو ومنظمة تسمى الخدمات المالية المدفوعة مسبقاً المحدودة (PFS). يمكن استخدامه في أي مكان يقبل بطاقة MasterCard.

## 2. كيف تعمل البطاقة مسبقة الدفع؟

سنقدم لك بطاقة مسبقة الدفع باسمك. سنساعدك على تفعيل بطاقتك والحصول على رقم التعريف الشخصي الخاص بك من خط المساعدة الهاتفية. بمجرد تفعيل بطاقتك، سنقوم بتحميلها بالرصيد الشخصي العادي الخاص بك. يمكن أن يكون ذلك يوميًا أو أسبوعيًا أو كلما وافق أخصائي الرعاية الاجتماعية الخاص بك. يمكننا أيضًا تحميل أموال إضافية على بطاقتك إذا كانت هناك حالة طارئة، أو إذا كنت تريد الدفع مقابل أشياء مثل الملابس أو الأثاث أو الهدايا أو السلع الكهربائية أو العطلات. إذا كنت بحاجة إلى تحميل أموال إضافية على بطاقتك، فسوف تحتاج إلى الاتصال بعامل الرعاية الاجتماعية الخاص بك. إذا كان مخصصك الشخصي مستحقًا على بطاقتك في عطلة البنوك، فلن يتم تحميل أموالك وستكون متاحة لك حتى يوم العمل التالي.

## 3. ما هي فوائد استخدام البطاقة مسبقة الدفع؟

البطاقة مسبقة الدفع هي الطريقة الأسهل بالنسبة لك للوصول إلى رصيدك الشخصي. لا يتعين عليك السفر إلى مبنى المجلس لاستلام النقود. يمكن أن يوفر لك هذا المال لأنك لا تحتاج إلى دفع أجره سيارة الأجرة أو الحافلة - أو الدفع لمقدم الرعاية ليقيم النقود نيابةً عنك. كما أنها أكثر أمانًا لأنك لا تحتاج إلى حمل مبالغ نقدية كبيرة معك. فائدة أخرى هي أنه يمنحك المزيد من الاستقلالية والاختيار حول مكان إنفاق أموالك. يمكن استخدام بطاقتك لدفع ثمن الأشياء عبر الإنترنت، وهو غالبًا ما يكون أرخص من الشراء في المتاجر. هناك بعض الأشياء التي لا يمكنك استخدامها بطاقتك من أجلها. وهذا يشمل خدمات المقامرة والمراقبة.

## 4. هل يمكنني استخدام البطاقة مسبقة الدفع للوصول إلى مدخراتي؟

لا، كل الأموال التي تحتفظ بها لك يتم الاحتفاظ بها في حساب مصرفي منفصل. يتم دفع دخلك، بما في ذلك المزايا، في هذا الحساب. نستخدم هذا الحساب أيضًا لدفع فواتيرك. البطاقة مسبقة الدفع غير مرتبطة بهذا الحساب. نحن نأخذ أموال المخصصات الشخصية الخاصة بك من حسابك المصرفي ثم نقوم بتحميلها على البطاقة. وهذا يعني أن البطاقة تتيح لك فقط الوصول إلى مخصصاتك الشخصية وليس بقية أموالك. إذا كنت ترغب في إنفاق بعض مدخراتك، فسوف تحتاج إلى الاتصال بأخصائي الرعاية الاجتماعية الخاص بك.

## 5. هل يجب علي سحب كامل مخصصاتي الشخصية مرة واحدة؟

لا، الأمر متروك لك لإنفاق مخصصاتك الشخصية كما يحلو لك. يمكنك اختيار سحب كافة مخصصاتك الشخصية عند تحميلها على بطاقتك أو إجراء عمليات سحب نقدي أصغر كل يوم. لديك أيضًا خيار الدفع مقابل الأشياء باستخدام بطاقتك، بدلاً من استخدام النقد. إذا لم تقم بإنفاق كامل رصيدك الشخصي، فسيظل متاحًا على بطاقتك مسبقة الدفع حتى تتمكن من إنفاقه مرة أخرى. سوف نقوم بفحص بطاقتك المدفوعة مسبقًا بانتظام، وإذا رأينا أنك لا تستخدمها، فسنصل بك للتأكد من أنك بخير. إذا قمت ببناء مبلغ كبير من المخصصات الشخصية غير المنفقة، فسوف نقوم بإعادة هذا المبلغ إلى حسابك المصرفي للحفاظ عليه آمنًا حتى تحتاج إليه.

## 6. هل يمكن لأي شخص آخر استخدام بطاقتي مسبقة الدفع؟

لا، بطاقتك مسبقة الدفع ورقم التعريف الشخصي خاص بك. ويجب عليك عدم مشاركتها مع أي شخص. يمكنك أن تطلب من مقدم الرعاية الخاص بك أو أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء أن يأخذك إلى ماكينة صرف آلي، أو يساعدك في المتاجر أو عبر الإنترنت، ولكن لا يجب أن تعطيه بطاقتك أو رقم التعريف الشخصي الخاص بك.

إذا كان لديك أحد مقدمي الرعاية المنتظمين الذين يذهبون للتسوق نيابةً عنك، فيمكننا ترتيب حصولهم على بطاقة مسبقة الدفع خاصة بهم والتي نقوم بتحميلها بأموال التسوق الأسبوعية الخاصة بك. سنطلب منهم أن يزودونا بنسخة من الإيصالات حتى نعرف أنهم ينفقون أموالك بشكل مناسب. إذا كنت ترغب في أن يحصل مقدم الرعاية الخاص بك على بطاقة مسبقة الدفع خاصة به، فيرجى الاتصال بعامل الرعاية الاجتماعية الخاص بك.

### 7. كيف أعرف مقدار الأموال الموجودة على بطاقتي مسبقة الدفع؟

يمكنك التحقق من رصيدك في أي وقت عن طريق تسجيل الدخول إلى بوابة البطاقة على:

[www.prepayfinancialservices.com/redcarandcleveland](http://www.prepayfinancialservices.com/redcarandcleveland).

يمكنك أيضًا الاتصال بخط خدمة العملاء الآلي على الرقم

+44 (0)203 327 1991

### 8. هل سأتمكن من إنفاق مبلغ أكبر مما هو متاح على بطاقتي مسبقة الدفع؟

لا، البطاقة لا تمنحك أي رصيد أو سحب على المكشوف. وهذا يعني أنه يمكنك فقط إنفاق هذا المبلغ الذي نقوم بتحميله على بطاقتك. إذا كنت بحاجة إلى المزيد من المال، فسوف تحتاج إلى الاتصال بعامل الرعاية الاجتماعية الخاص بك. سوف نتحقق للتأكد من أن طلبك معقول وأن لديك ما يكفي من المال في حسابك قبل أن نقوم بتحميل الأموال على بطاقتك.

### 9. إذا طلبت المزيد من المال، فكم من الوقت يستغرق تحميله على بطاقتي؟

إذا كنت ترغب في تحميل المزيد من الأموال على بطاقتك، ووافقنا على طلبك، فيمكن عادةً تحميلها على بطاقتك وتكون متاحة لك لإنفاقها خلال 3 أيام عمل. يمكننا فقط التعامل مع طلبات الحصول على أموال إضافية خلال ساعات العمل العادية: من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:30 صباحًا حتى الساعة 4:30 مساءً.

### 10. هل يمكنني إعداد الخصم المباشر أو الاشتراك في الخدمات باستخدام بطاقتي مسبقة الدفع؟

لا، يمكنك فقط استخدام بطاقتك المدفوعة مسبقًا لدفع ثمن الأشياء في المتاجر، أو لشراء شيء ما عبر الإنترنت. يمكن لفريق الشؤون العقارية والمالية معرفة كيفية استخدامك لبطاقتك وإذا وجدنا أنك قمت بإعداد دفعة منتظمة مثل الخصم المباشر، فسنقوم بإلغائها. إذا كنت تريد إعداد خصم مباشر لشيء ما، فستحتاج إلى الاتصال بعامل الرعاية الاجتماعية الخاص بك. إذا كان لديك ما يكفي من المال، فيمكننا إعداد الخصم المباشر من الحساب البنكي الذي نستخدمه للحفاظ على أموالك آمنة.

### 11. ماذا لو نسيت الرقم السري الخاص بي؟

إذا نسيت رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك، فيجب عليك الاتصال بخدمة العملاء الآلية لدى PFS على الرقم +44 (0)203 327 1991. وسيتمكنون من استرداد رقم التعريف الشخصي (PIN) لك.

إذا قمت بكتابة رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك، فيجب عليك دائمًا الاحتفاظ به منفصلًا عن بطاقتك المدفوعة مسبقًا. وهذا يعني أنه إذا فقدت بطاقتك، فلن يتمكن أي شخص آخر من استخدامها.

### 12. ماذا لو فقدت بطاقتي أو سرقت؟

إذا فقدت بطاقتك، أو إذا تمت سرقتها، فيجب عليك الاتصال بفريق الشؤون العقارية والمالية على الفور على الرقم 01642 771624. إذا لم يكن الفريق متاحًا، يمكنك الاتصال بخدمة عملاء PFS Automated على الرقم +44 (0)203 327 1991 هذا الرقم متاح طوال اليوم، كل يوم.

سنقوم بإلغاء بطاقتك حتى لا يتمكن أي شخص آخر من استخدامها. وسوف نقوم أيضًا بالترتيب لإرسال بطاقة جديدة إليك. سيستغرق هذا ما يصل إلى 10 أيام. إذا كنت بحاجة إلى أموال نقدية أثناء انتظار وصول بطاقتك الجديدة، فيجب عليك الاتصال بعامل الرعاية الاجتماعية الخاص بك.

سيتم محاسبتك بمبلغ 6 جنيهات إسترلينية مقابل الحصول على بطاقة بديلة مسبقة الدفع. سيتم دفع هذا من حسابك المصرفي.

### 13. هل يمكنني إدارة بطاقتي مسبقة الدفع عبر الإنترنت؟

نعم، ستتمكن من الدخول إلى بوابة العملاء الإلكترونية لإدارة بطاقتك مسبقة الدفع. ستتمكن من عرض رصيدك والاطلاع على الدفعات التي تم إجراؤها على بطاقتك (الانتمانات) والمدفوعات التي أجريتها من حسابك (الخصومات).

يمكنك الدخول إلى بوابة البطاقة المدفوعة مسبقاً

[www.prepaidfinancialservices.com/redcarandcleveland](http://www.prepaidfinancialservices.com/redcarandcleveland)

يستطيع فريق الشؤون العقارية والمالية أيضاً تسجيل الدخول لعرض حساب بطاقتك المدفوعة مسبقاً. سوف نتحقق للتأكد من أنك تستخدم بطاقتك بانتظام ونرى ما هو رصيدك. يمكننا أيضاً إيقاف بطاقتك إذا كنا قلقين بشأن كيفية استخدام بطاقتك. إذا قررنا إيقاف بطاقتك، فسنصل بك لإجراء ترتيبات بديلة لك لتحويل مخصصاتك الشخصية.

### 14. هل سيتم محاسبتني على استخدام البطاقة مسبقة الدفع؟

لن يفرض عليك المجلس أي رسوم إضافية مقابل استخدام بطاقتك مسبقة الدفع. تتم تغطية أي تكاليف من خلال الرسوم القياسية التي تدفعها مقابل تعيينك أو نيابتك.

عندما تستخدم بطاقتك لسحب النقود، يجب عليك دائماً التحقق من أن ماكينة النقد التي تستخدمها لا تفرض عليك أي رسوم. يمكن استخدام معظم أجهزة الصراف الآلي في البنوك ومحلات السوبر ماركت مجاناً. غالباً ما تفرض عليك أجهزة الصراف الآلي الأخرى، على سبيل المثال تلك الموجودة في المتاجر الصغيرة أو الأروقة، رسوماً مقابل سحب أموالك. إذا اخترت استخدام ماكينة صرف آلي تفرض رسوماً على عمليات السحب، فسوف تدفع هذه الرسوم من رصيدك الشخصي.

### 15. بمن أتصل إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بشأن بطاقتي مسبقة الدفع؟

PFS هي المنظمة التي توفر البطاقات المدفوعة مسبقاً. يمكنك الاتصال بخدمة عملاء PFS إذا كانت لديك أي استفسارات حول بطاقتك المدفوعة مسبقاً أو حسابك عبر الإنترنت. يمكنك الاتصال بمركز اتصال العملاء الخاص بهم. وهي مفتوحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحاً حتى 8 مساءً. يمكنك أيضاً الاتصال بخط خدمة العملاء الآلي الخاص بهم والمتاح طوال اليوم وكل يوم. أرقامهم موجودة في الجزء الخلفي من هذا الدليل. سيكون بمقدور خدمات عملاء PFS مساعدتك في أنواع الاستفسارات التالية:

- ✓ لقد نسيت رقم التعريف الشخصي الخاص بك
- ✓ لقد فقدت بطاقتك أو سُرقت (إذا لم تتمكن من الاتصال بفريق الشؤون العقارية والمالية)
- ✓ أنت بحاجة إلى مساعدة في استخدام البوابة الإلكترونية
- ✓ لن تعمل بطاقتك
- ✓ الاستعلام عن الرصيد
- ✓ عامل الرعاية الاجتماعية الخاص بك
- ✓ يجب عليك الاتصال بأخصائي الرعاية الاجتماعية الخاص بك إذا:
- ✓ تعتقد أن مخصصاتك الشخصية بحاجة إلى التغيير.
- ✓ تجد صعوبة في استخدام بطاقتك.
- ✓ ترغب في تحميل أموال إضافية على بطاقتك.
- ✓ تريد إعداد الخصم المباشر لشيء ما.
- ✓ تريد مناقشة تعيينك أو نائبك.
- ✓ لديك أي استفسارات أو مشاكل تتعلق برعايتك.

فريق الشؤون العقارية والمالية

يجب عليك الاتصال بفريق الشؤون العقارية والمالية إذا:

- ✓ لقد فقدت بطاقتك أو سُرقت (أو اتصل بخدمة عملاء PFS)
- ✓ لديك أي استفسارات حول شؤونك المالية، على سبيل المثال حول فواتيرك أو دفعات مخصصاتك.

## 16. ماذا لو لم أرغب في الحصول على بطاقة مسبقة الدفع؟

إذا كنت لا تعتقد أن البطاقة المدفوعة مسبقاً تناسبك، فيمكنك اختيار تحصيل مخصصاتك الشخصية من Seafield House في ريدكار. سيتحدث معك عامل الرعاية الاجتماعية الخاص بك عن هذا الأمر عند إعداد تعيينك. إذا حصلت على بطاقة مسبقة الدفع ولكنك لا ترغب في استخدامها، فتحدث إلى أخصائي الرعاية الاجتماعية أو فريق الشؤون العقارية والمالية.

### تفاصيل الاتصال الرعاية الاجتماعية للبالغين

الهاتف: 01642771500 البريد الإلكتروني <a href="mailto:contactus@redcar-cleveland.gov.uk">contactus@redcar-cleveland.gov.uk</a> موقع الويب <a href="http://www.redcar-cleveland.gov.uk">http://www.redcar-cleveland.gov.uk</a> Relay UK (للصم وضعاف السمع وضعاف النطق)	مديرية الكبار والمجتمعات الرعاية الاجتماعية للبالغين مجلس ريدكار وكليفلاند بورو Seafield House Kirkleatham Street Redcar Yorkshire TS10 1SP
--	--

ساعات العمل: من الاثنين إلى الخميس: 8.30 صباحاً - 5.00 مساءً والجمعة: 8.30 صباحاً - 4.30 مساءً.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في حالات الطوارئ عندما تكون مكاتبنا مغلقة، يمكنك الاتصال بـ فريق عمل الطوارئ: 01642 524552.

العدد 8 - نوفمبر 2024