

# مرحباً بك في برنامج WIC بولاية ميشيغان التحويل الإلكتروني للمخصصات (EBT)



## ماذا لو تعرّضت قراءة أو مسح إحدى سلع طعامي في WIC؟

إذا لم تتمكن من شراء سلعة تعتقد أنها مسموح بها في WIC، فيرجى سؤال الصراف إذا كان هناك رمز خطأ يظهر في لائحة السجل. ثم اتصلي بمكتبك المحلي للحصول على المساعدة. يمكن أن تكون معلومات رمز الخطأ أو صورة المنتج مفيدة في تحديد سبب عدم قراءة السلعة عند التحدث مع موظفي WIC.

تشمل الأسباب الشائعة لعدم قراءة السلعة ما يلي:

- سلعة غير مسموح بها كطعام WIC.
- سلعة WIC غير مدرجة في قائمة تسوقك.
- استردت المخصصات بالفعل هذا الشهر.

## ماذا لو لم تعمل بطاقتي؟

إذا لم تعمل بطاقتك أو إذا تلقيت رسالة خطأ لم تفهمها، فاتصلي بخدمة العملاء. تشمل الأسباب الشائعة التي قد لا تعمل بسببها البطاقة ما يلي:

- البطاقة غير فعالة - اتصلي بمكتب WIC.
- رمز PIN غير صالح - راجعي قسم "ماذا لو أدخلت رمز PIN الخاطئ؟" من هذا الكتيب.
- البطاقة تالفة - إذا كانت البطاقة بحوزتك، فلا يزال بإمكانك استرداد المخصصات بأن يدخل الصراف رقم البطاقة يدوياً.

## ماذا لو كنت أخطط لنقل عنواني أو تغييره؟

يجب عليك تغيير عنوانك باستخدام تطبيق WIC Connect، أو الموقع الإلكتروني WIC Client Connect في ميشيغان، أو عن طريق الاتصال بمكتب WIC.



لن تستثني وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ولاية ميشيغان أي فرد أو مجموعة من المشاركة أو تحريمهم من الإعانات أو تفرق بينهم بسبب العرق أو الجنس أو الدين أو العمر أو الأصل القومي أو اللون أو الطول أو الوزن أو الحالة الاجتماعية أو الهوية الجنسية أو التعبير الجنسي أو التوجه الجنسي أو الاعتبارات الحزبية أو الإعاقة أو المعلومات الوراثية التي لا تتعلق بأهلية الشخص.

هذه المؤسسة توفر فرصاً متساوية.

## ما هو الرمز PIN؟

يشير الرمز PIN إلى رقم التعريف الشخصي، وهو رمز سري مكون من أربعة أرقام يسمح لك أنت فقط باستخدام بطاقة WIC EBT. سوف تختارين رمز PIN الخاص بك عندما تحصلين على بطاقتك الأولى. لا تُخبري أي شخص برمز PIN الخاص بك. إذا كان هناك شخص ما يعرف رمز PIN الخاص بك، فسيتمكن من استخدام بطاقتك للحصول على مخصصاتك، ولن تُستبدل هذه المخصصات. لا تكتبي رمز PIN الخاص بك على بطاقتك ولا تحتفظي به في محفظتك أو حقيبتك.

## ماذا لو نسيت رمز PIN الخاص بي؟

إذا نسيت رمز PIN الخاص بك، فاتصلي بخدمة العملاء على الرقم 888-678-8914 أو تفضلي بزيارة [www.ebtEDGE.com](http://www.ebtEDGE.com) لاختيار رمز PIN جديد. يجب أن تختاري أربعة أرقام يسهل عليك تذكرها، ولكن يصعب على أي شخص آخر تخمينها.

## ماذا لو أدخلت رمز PIN الخاطئ؟

إذا أدخلت رمز PIN خاطئ، فلديك ثلاث فرص إضافية لإدخال الرمز الصحيح. إذا لم يُدخَل رمز PIN الصحيح في المحاولة الرابعة، فسوف تُقفَل بطاقتك. يمكنك إعادة اختيار رمز PIN على الفور أو ستُفتح البطاقة تلقائياً في تمام الساعة 12:01 صباحاً بالتوقيت الشتوي لشرق الولايات المتحدة في اليوم التالي.

## ماذا يجب أن أفعل إذا عرف شخص ما رمز PIN الخاص بي؟

اتصلي على الفور بخدمة العملاء أو اذهبي إلى موقع الويب [www.ebtEDGE.com](http://www.ebtEDGE.com) لتغيير رمز PIN الخاص بك.

## ماذا لو فقدت بطاقة WIC EBT الخاصة بي أو سرقت؟

إذا فقدت بطاقة WIC EBT أو تعرضت للسرقة، فاتصلي بخدمة العملاء للإبلاغ عنها. يمكنك الطلب من خدمة العملاء إرسال بطاقة إليك، ولكن سيتعين عليك الانتظار لاستلامها عبر البريد. أو يمكنك الاتصال بمكتب WIC لطلب بطاقة بديلة في أقرب وقت.

## ماذا يحدث إذا كان

### جهاز WIC EBT بالمتجر لا يعمل؟

إذا كان جهاز WIC EBT بالمتجر لا يعمل، فيرجى الاتصال بمكتب WIC أو قسم WIC بولاية ميشيغان على الرقم 800-942-1636.

## بطاقة WIC EBT الخاصة بك بولاية ميشيغان

استخدمي بطاقة WIC EBT لشراء أطعمة WIC من أي متاجر معتمدة في ميشيغان والتي تعرض علامة "WIC Accepted Here" (نقبل بطاقات WIC هنا)، مثل العلامة الموضحة أدناه. للحصول على بائع معتمد بالقرب منك، استخدمي تطبيق WIC Connect. ستُحمل مخصصات WIC الغذائية لعائلتك تلقائياً على بطاقتك كل شهر حتى موعد WIC التالي الخاص بك.



تحتوي بطاقة WIC EBT على مربعين على الجزء الخلفي لتوقيع اسمك وكتابته كاملاً عند استلام بطاقتك.

ما رقم خدمة عملاء

بطاقة WIC EBT؟

**888-678-8914 (الهاتف النصي 711)**

هذا الرقم مجاني ومتاح على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع. أضيفي هذا الرقم كجهة اتصال في هاتفك حتى يكون بحوزتك عند الحاجة.

متى يمكنني الاتصال بخدمة العملاء؟

- عند فقدان بطاقتك أو سرقتها.
- عند تلف بطاقتك أو تعطلها.
- شخص ما يستخدم بطاقتك دون موافقتك.
- للاستفسارات عن رصيد الطعام. يمكنك أيضاً زيارة [www.ebtEDGE.com](http://www.ebtEDGE.com) أو استخدام تطبيق WIC Connect.
- نسيت رمز PIN الخاص بك أو تحتاجين إلى تغييره.
- لديك أسئلة أو تحتاجين إلى مساعدة بخصوص بطاقتك.

## كيف أحصل على مخصصات WIC الغذائية؟

ستُحمل مخصصاتك تلقائياً كل شهر. انتبهي جيداً لتواريخ البدء والانتهاج الموجودة في قائمة التسوق المقدمة من مكتب WIC وتأكدي من شراء جميع أطعمة WIC كل شهر، بحيث تحصل أسرتك على التغذية التي تحتاجها.

**ملاحظة:** لا يمكن شراء أطعمة WIC قبل تاريخ البدء أو بعد منتصف الليل بالتوقيت الشتوي لشرق الولايات المتحدة في تاريخ الانتهاء، ولا تُحول إلى الشهر التالي.

## كيف يمكنني استخدام بطاقة WIC EBT في متجر البقالة؟

1. استخدمي قائمة تسوق WIC ودليل الطعام عند التسوق باستخدام بطاقة WIC EBT. انظري قسم "كيف سأعرف رصيد مخصصاتي من الطعام؟" في هذا الكتيب لطرق الحصول على رصيدك الحالي من الطعام.
2. حددي سلع الطعام WIC التي تريد شراؤها. انتبهي جيداً للعلامات التجارية والمنتجات والأحجام المعتمدة.
3. قد يتعين عليك في بعض المتاجر البحث عن الممر المخصص للشراء ببطاقة WIC EBT.
4. قد يكون من المفيد فصل سلع الطعام المعتمدة من WIC عن سلع البقالة الأخرى عند الدفع.
5. أخبري الصراف أنك تستخدم بطاقة WIC EBT.
6. ستمررين أنت أو الصراف بطاقتك.
7. أدخلي رمز PIN المكون من أربعة أرقام.
8. أعطي الصراف أية قسائم خصم من الشركة المصنعة أو المتجر.
9. يقرأ الصراف كل سلعة بالماسح الضوئي للتأكد من أنها متاحة للشراء من مخصصاتك.
10. إذا كان إجمالي مشترياتك من الفواكه والخضروات أكبر من مبلغ إعانة القيمة النقدية، يمكنك دفع الفرق بطرق أخرى مثل النقد أو الائتمان أو الخصم أو برنامج المساعدة الغذائية التكميلية (SNAP).
11. سيعطيك الصراف إيصال WIC EBT. تأكدي من أن بطاقتك وإيصالك معك عند مغادرة المتجر.

تُكرري أنه لا يمكن إرجاع سلع WIC الغذائية بما في ذلك الألبان الصناعية أو استبدالها مقابل نقود أو منتجات أخرى. في حالة تلف إحدى السلع أو انتهاء صلاحيتها، يمكن استبدالها بسلعة مماثلة.

## كيف سأعرف رصيد مخصصاتي من الطعام؟

- استخدمي تطبيق WIC Connect،
- أو تحققي من آخر إيصال من المتجر،
- أو استعلمي عن الرصيد عند طولة الدفع في المتجر،
- أو تفضلي بزيارة [www.ebtEDGE.com](http://www.ebtEDGE.com)،
- أو اتصلي بخدمة العملاء على الرقم 888-678-8914.

## ماذا لو احتجت إلى شخص آخر

### ليتسوق ببطاقة WIC من أجلي؟

يمكنك تعيين نائب للتسوق عنك. تحدثي إلى فريق مكتب WIC لمزيد من المعلومات.

## ماذا يحدث إذا احتجت إلى تغيير

### مخصصاتي الغذائية في WIC؟

تحدثي إلى فريق مكتب WIC حول تغيير مخصصاتك الغذائية.

## كيف أحافظ على بطاقة WIC EBT؟

- وقعي اسمك وكتبيته كاملاً بالحبر على ظهر البطاقة.
- لا تثني البطاقة أو تطويها.
- لا تخدشي الشريط الأسود الموجود على ظهر بطاقتك أو تكتبي عليه.
- لا تغسلي بطاقتك أو تبلليها.
- لا تتركي بطاقتك بالقرب من المغناطيسات أو أجهزة التلفزيون أو الفيديو أو التسجيل أو الميكروويف.
- لا تتركي بطاقتك في الشمس أو في أماكن أخرى ساخنة مثل لوحة التابلوه في سيارتك.
- لا تضعي ظهر بطاقتك على ظهر بطاقة أخرى ذات شريط مغناطيسي.
- لا تبيعي رمز PIN أو بطاقة WIC EBT أو تتداوليهما أو تتاجري بها.