

Informacje o przewodniku

Skorzystaj z niniejszego przewodnika, jeśli Rada Gminy zarządza twoimi finansami w roli pełnomocnika jako podmiot będący Przedstawicielem ustawowym ds. majątkowych (deputy) lub podmiotem będącym przedstawicielem (*appointee*).

Dowiedz się, w jaki sposób można korzystać z karty prepaid korzystając z przydzielonego zasiłku - i płacić za rzeczy w sklepach i w Internecie. Wyjaśniamy:

- ✓ Czym jest karta pre-paid
- ✓ Jak działa karta prepaid?
- ✓ Jakie są korzyści posiadania karty pre-paid

Jeśli nie rozumiesz jakiegokolwiek informacji zawartej w przewodniku, zgłoś się o pomoc do pracownika służby zdrowia lub opieki społecznej - korzystając z danych kontaktowych podanych na końcu przewodnika.



Rada gminy Redcar & Cleveland
Opieka społeczna ds. Osób Dorosłych

Informacje publiczne

Przewodnik

Karta pre-paid

Spis Treści

1. Co to jest karta pre-paid?	3
2. Jak działa karta pre-paid?	3
3. Zalety korzystania z karty pre-paid.....	3
4. Czy mogę użyć karty pre-paid, aby uzyskać dostęp do moich oszczędności?.....	3
5. Czy muszę od razu wypłacić cały swój zasilek osobisty?.....	4
6. Czy ktoś inny może korzystać z mojej karty prepaid?	4
7. Skąd mam wiedzieć, ile pieniędzy znajduje się na mojej karcie pre-paid?	4
8. Czy będę mógł wydać więcej środków niż jest dostępne na mojej karcie pre-paid?	4
9. Jeśli poproszę o więcej pieniędzy, jak długo potrwa załadowanie ich na moją kartę?.....	4
10. Czy mogę ustawić polecenie zapłaty lub subskrypcję usług za pomocą karty pre-paid?	5
11. Co zrobić, jeśli zapomnę numeru PIN?	5
12. Co zrobić, jeśli moja karta zostanie zgubiona lub skradziona?	5
13. Czy mogę zarządzać moją kartą pre-paid przez Internet?	5
14. Czy zostanę obciążony/a opłatą za korzystanie z karty pre-paid?	6
15. Z kim mogę się skontaktować, jeśli potrzebuję pomocy z kartą pre-paid?	6
16. Co jeśli nie chcę mieć karty pre-paid?.....	7

1. Co to jest karta pre-paid?

Karta prepaid działa jak zwykła karta bankowa lub debetowa. Jest ona zasilana środkami z zasiłku osobistego, dzięki czemu można wypłacać gotówkę z bankomatów i płacić za zakupy w sklepach lub w Internecie.

Kartę dostarcza Rada Gminy Redcar and Cleveland i organizacja o nazwie Pre-Paid Financial Services Ltd (PFS). Można jej używać wszędzie tam, gdzie akceptowane są karty MasterCard.

2. Jak działa karta pre-paid?

Otrzymasz od nas kartę pre-paid na swoje nazwisko. Pomożemy tobie aktywować kartę i uzyskać numer PIN przez infolinię.

Po aktywacji karty będziemy ją regularnie doładowywać środkami z zasiłku osobistego. Może to być codziennie, co tydzień lub wedle ustaleń pracownika opieki społecznej. Możemy również doładować kartę dodatkowymi środkami w nagłych wypadkach lub jeśli chcesz zapłacić za takie rzeczy, jak ubrania, meble, prezenty, artykuły elektryczne lub wakacje. Jeśli potrzebujesz dodatkowych środków na karcie, musisz skontaktować się z pracownikiem opieki społecznej.

W przypadku, gdy środki miały przyjść na twoją kartę, a jest akurat dzień świąteczny albo wolny od pracy, środki zostaną przelane następnego dnia roboczego.

3. Zalety korzystania z karty pre-paid

Karta pre-paid zapewnia łatwy dostęp do środków zasiłku osobistego. Nie musisz chodzić do siedzimy Rady Gminy, aby odebrać gotówkę. Pozwala to zaoszczędzić pieniądze, ponieważ nie trzeba płacić za przejazd taksówką lub autobusem, ani płacić opiekunowi za odbiór gotówki.

Jest to również znacznie bezpieczniejsze, ponieważ nie trzeba nosić przy sobie dużych ilości gotówki.

Kolejną korzyścią jest większa niezależność i łatwe zarządzanie pieniędzmi. Karta może być używana do płacenia za rzeczy online, co często jest tańsze niż kupowanie w sklepach stacjonarnych.

Karty nie wolno używać np. do uprawiania hazardu i korzystania z usług towarzyskich.

4. Czy mogę użyć karty pre-paid, aby uzyskać dostęp do moich oszczędności?

Nie - wszystkie pieniądze, które przechowujemy dla ciebie, są przechowywane na oddzielnym koncie bankowym. Na takim koncie bankowym wpłacane są środki z dochodów i świadczeń – dodatków i zasiłków. Konto bankowe służy nam również do opłacania rachunków.

Karta prepaid nie jest powiązana z tym kontem. Najpierw pobieramy środki z konta bankowego, a następnie ładujemy je na kartę. Oznacza to, że karta daje dostęp tylko do zasiłku osobistego, a nie do reszty pieniędzy. Jeśli chcesz uzyskać dostęp do swoich własnych oszczędności, musisz skontaktować się w tej kwestii z pracownikiem opieki społecznej.

5. Czy muszę od razu wypłacić cały swój zasiłek osobisty?

Nie. To od ciebie zależy, jak wykorzystasz swój zasiłek osobisty. Możesz zdecydować się na wypłatę całego dodatku osobistego po jego załadowaniu na kartę lub dokonywać mniejszych wypłat gotówkowych każdego dnia. Masz również możliwość płacenia za różne rzeczy kartą, a nie gotówką.

Jeśli nie wykorzystasz środków, pozostaną one dostępne na karcie pre-paid i możesz je wydać innym razem.

Będziemy regularnie kontrolować operacje na twojej karcie pre-paid. Jeśli zauważymy, że z niej nie korzystasz, skontaktujemy się z tobą, aby upewnić się, że wszystko jest w porządku. Jeśli zgromadzisz dużą kwotę niewykorzystanych środków, zwrócimy je na twoje konto bankowe, aby były bezpieczne do czasu, gdy będziesz ich potrzebować.

6. Czy ktoś inny może korzystać z mojej karty prepaid?

Nie - karta pre-paid i numer PIN należą jedynie do prawowitego użytkownika. Nie wolno ich nikomu udostępniać. Możesz poprosić swojego opiekuna, członka rodziny lub przyjaciela, aby zaprowadził cię do bankomatu lub pomógł ci w zakupach, ale nigdy nie powinieneś dawać im swojej karty ani numeru PIN.

Jeśli masz stałego opiekuna, który robi dla ciebie zakupy, możemy zorganizować dla niego jego własną kartę pre-prepaid, którą będziemy doładowywać pieniędzmi na cotygodniowe zakupy. Poprosimy taką osobę o przekazywanie nam kopii paragonów, abyśmy wiedzieli, że wydaje pieniądze w odpowiedni sposób. Jeśli chcesz, aby twój opiekun miał swoją własną kartę prepaid, skontaktuj się z pracownikiem opieki społecznej.

7. Skąd mam wiedzieć, ile pieniędzy znajduje się na mojej karcie pre-paid?

Saldo można sprawdzić w dowolnym momencie, logując się do portalu pod adresem: www.prepaidfinancialservices.com/redcarandcleveland.

Można również zadzwonić na automatyczną linię obsługi klienta pod numerem **+44 (0)203 327 1991**.

8. Czy będę mógł wydać więcej środków niż jest dostępne na mojej karcie pre-paid?

Nie – na karcie nie można mieć **debetu ani kredytu**. Oznacza to, że możesz wydać jedynie kwotę, którą załadujemy na twoją kartę. Jeśli potrzebujesz więcej pieniędzy, musisz skontaktować się z pracownikiem opieki społecznej. Przed załadowaniem dodatkowych środków na kartę sprawdzimy, czy twoja prośba jest zasadna i czy na twoim koncie znajduje się wystarczająca ilość pieniędzy.

9. Jeśli poproszę o więcej pieniędzy, jak długo potrwa załadowanie ich na moją kartę?

Jeśli chcesz, aby na twoją kartę wpłynęły dodatkowe środki, a my zgodzimy się na twoją prośbę, zazwyczaj mogą one zostać załadowane na twoją kartę w przeciągu 3 dni roboczych.

Wnioski o dodatkowe środki rozpatrujemy wyłącznie w godzinach pracy: Od poniedziałku do piątku, od 8:30 do 16:30.

10. Czy mogę ustawić polecenie zapłaty lub subskrypcję usług za pomocą karty pre-paid?

Nie - karty pre-paid można używać tylko do płacenia za zakupy w sklepach lub przez Internet. Zespół ds. finansów może skontrolować operacje na karcie - a jeśli okaże się, że ustawiłeś/aś regularne płatności, takie jak polecenie zapłaty, anulujemy je. Jeśli chcesz ustawić polecenie zapłaty, musisz skontaktować się ze swoim pracownikiem opieki społecznej. Jeśli masz wystarczającą ilość dostępnych środków, możemy ustawić polecenie zapłaty z konta bankowego, którego używamy do przechowywania twoich pieniędzy.

11. Co zrobić, jeśli zapomnę numeru PIN?

W przypadku, jeśli zapomnisz swojego numeru PIN należy skontaktować się z automatyczną obsługą klienta PFS pod numerem **+44 (0)203 327 1991**. Będą oni w stanie odzyskać twój kod PIN.

W przypadku zapisania numeru PIN należy zawsze przechowywać go oddzielnie od karty pre-paid. Oznacza to, że w przypadku utraty karty nikt inny nie będzie mógł z niej skorzystać.

12. Co zrobić, jeśli moja karta zostanie zgubiona lub skradziona?

W przypadku utraty lub kradzieży karty należy **niezwłocznie skontaktować się z zespołem ds. finansów** pod numerem 01642 771624. Jeśli personel zespołu nie jest dostępny, można skontaktować się z automatyczną obsługą klienta PFS pod numerem **+44 (0)203 327 1991**. Numer ten jest dostępny przez cały dzień.

Zablokujemy wtedy kartę, aby nikt inny nie mógł z niej korzystać. Zorganizujemy również wysyłkę nowej karty. Może to potrwać do 10 dni. Jeśli podczas oczekiwania na nową kartę będziesz potrzebować gotówki, skontaktuj się z pracownikiem opieki społecznej.

Opłata za wymianę karty pre-paid wyniesie 6 GBP. Opłata zostanie pobrana z konta bankowego użytkownika.

13. Czy mogę zarządzać moją kartą pre-paid przez Internet?

Tak - możesz zalogować się do internetowego portalu klienta, aby zarządzać swoją kartą pre-paid. Możesz zobaczyć swoje saldo i środki, które zostały dokonane na kartę (wpływy) i płatności, które zostały dokonane z konta (obciążenia).

Możesz zalogować się na portalu karty pre-paid
www.prepaidfinancialservices.com/redcarandcleveland

Zespół finansów ma również wgląd i może wyświetlić operacje na koncie karty pre-paid. Sprawdzimy, czy regularnie korzystasz z karty i jakie jest saldo. Możemy również zatrzymać kartę, jeśli mamy obawy co do sposobu jej używania. Jeśli podejmiemy decyzję o zatrzymaniu

karty, skontaktujemy się z użytkownikiem w celu ustalenia alternatywnych sposobów odbioru dodatku osobistego.

14. Czy zostanę obciążony/a opłatą za korzystanie z karty pre-paid?

Rada Gminy nie pobiera żadnych dodatkowych opłat za korzystanie z karty pre-paid. Wszelkie koszty są pokrywane za pośrednictwem standardowej opłaty, która uiszczana jest za świadczenie przedstawicielstwa ds. majątkowych (*deputyship*)/mianowanie przedstawicielstwa (*appointeeship*).

Używając karty do wypłaty gotówki, należy zawsze sprawdzić, czy bankomat, z którego korzystasz nie pobiera dodatkowej opłaty. Większość bankomatów w bankach i supermarketach jest bezpłatna. Inne bankomaty, na przykład w mniejszych sklepach lub salonach gier, często pobierają opłaty za wypłatę gotówki. **Jeśli zdecydujesz się skorzystać z bankomatu, który pobiera opłatę za wypłatę, uiścisz ją ze środków swojego osobistego zasiłku.**

15. Z kim mogę się skontaktować, jeśli potrzebuję pomocy z kartą pre-paid?

Karty pre-paid dostarcza organizacja PFS. Możesz skontaktować się z centrum obsługi klienta PFS, jeśli masz jakiegokolwiek pytania dotyczące karty pre-paid lub konta online. Jest ono czynne od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 20:00. Możesz również zadzwonić na automatyczną linię obsługi klienta, która jest dostępna całodobowo. Numery telefonu znajdują się na końcu tego przewodnika. Dział obsługi klienta PFS będzie w stanie pomóc tobie w następujących przypadkach:

- ✓ Jeśli zapomniałeś/aś numeru PIN
- ✓ Jeśli twoja karta została zgubiona lub skradziona (jeśli nie możesz skontaktować się z zespołem ds. finansów)
- ✓ Potrzebujesz pomocy w korzystaniu z portalu internetowego
- ✓ Karta nie działa
- ✓ Masz pytanie o stan swojego konta

Pracownik opieki społecznej

Należy skontaktować się z pracownikiem opieki społecznej, jeśli

- ✓ Uważasz, że twój zasiłek osobisty powinien ulec zmianie.
- ✓ Masz trudności z korzystaniem z karty.
- ✓ Chcesz doładować swoją kartę dodatkowymi pieniędzmi.
- ✓ Chcesz ustawić polecenie zapłaty.
- ✓ Chcesz omówić kwestię pełnomocnictwa.
- ✓ Masz jakiegokolwiek pytania lub problemy związane z opieką.

Zespół ds. finansowych

Należy skontaktować się z zespołem ds. spraw finansowych, jeśli

- ✓ Twoja karta została zgubiona lub skradziona (skontaktuj się z obsługą klienta PFS)
- ✓ Masz pytania dotyczące swoich finansów, na przykład rachunków lub wypłat zasiłków.

16. Co jeśli nie chcę mieć karty pre-paid?

Jeśli uważasz, że karta pre-paid nie jest dla ciebie, możesz odbierać swój zasiłek osobisty w Seafield House w Redcar. Pracownik opieki społecznej porozmawia z tobą na ten temat. Jeśli otrzymałeś/aś już kartę pre-paid, ale nie lubisz z niej korzystać, porozmawiaj ze swoim pracownikiem opieki społecznej lub zespołem ds. finansowych.

Aby uzyskać więcej informacji na temat kart pre-paid lub jeśli potrzebujesz pomocy w przeczytaniu lub zrozumieniu niniejszego przewodnika - skontaktuj się ze swoim pracownikiem opieki społecznej lub pracownikiem ds. spraw finansowych pod numerem 01642 771500.

Dane kontaktowe do zespołu Opieki Społecznej dla Osób Dorosłych

Biuro dyrektora ds. Osób Dorosłych i Społeczności Opieka społeczna dla Osób Dorosłych Rada gminy Redcar i Cleveland Seafield House Kirkleatham Street Redcar Yorkshire TS10 1SP	Telefon: 01642 771500 E-mail: contactus@redcar-cleveland.gov.uk Strona: www.redcar-cleveland.gov.uk Relay UK (dla osób niesłyszących, niedosłyszących i z zaburzeniami mowy)
Godziny pracy biura: Pon-Czw: 8.30-17.00 Pt: 8.30-16.30.	
Jeśli potrzebujesz pomocy poza godzinami pracy biura, możesz skontaktować się z zespołem dyżurnym pod numerem telefonu 01642 524552.	

Wersja 7 - listopad 2023