

## حول هذا الدليل

سيساعدك هذا الدليل إذا كان المجلس يدير أموالك إما بصفته معيناً لك أو نائباً 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 وكليفلاند بورو  
الرعاية الاجتماعية للبالغين

التوجيه العام

دليل البطاقات مسبقة الدفع لعملاء  
الرعاية الاجتماعية التعيين والوكالة

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

## ١. ما هي البطاقة مسبقة الدفع؟

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

## ٢. 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 الهاتفي.

يمحرب تفعيل بطاقتك، سنقوم بتحميلها بالرصيد الشخصي العادي الخاص بك. يمكن أن يكون ذلك يومياً أو أسبوعياً أو كلما وافق أخصائي الرعاية الاجتماعية الخاصة بك. يمكننا أيضاً 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 الخاصة بك.

إذا كان مخصصك الشخصي متاحاً على بطاقتك في عطلة البنوك، فلن يتم تحميل أموالك وستكون متاحة لك حتى يوم العمل التالي.

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

البطاقة مسبقة الدفع هي الطريقة الأسهل بالنسبة لك للوصول إلى رصيدك الشخصي. لا يتغير عليك السفر إلى مبني المجلس لاستلام النقود. يمكن أن يوفر لك هذا المال لأنك لا تحتاج إلى دفع أجرة سيارة الأجرة أو الحافلة - أو الدفع لمقدم الرعاية ليقوم بتحصيل النقود نيابةً عنك.

كما أنها أكثر أماناً لأنك لا تحتاج إلى حمل مبالغ نقية كبيرة معك.

فائدة أخرى هي أنه يمنحك المزيد من الاستقلالية والاختيار حول مكان إنفاق أموالك. يمكن استخدام بطاقتك لدفع ثمن الأشياء عبر الإنترنت، وهو غالباً ما يكون أرخص من الشراء في المتاجر.

هناك بعض الأشياء التي لا يمكنك استخدام بطاقتك من أجلها. وهذا يشمل خدمات المقامرة والمرافقة.

## ٤. 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 أيضاً 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 الخاصة بك.

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

لا، الأمر متزوك لك الإنفاق بمخصصاتك الشخصية كما يحلو لك. يمكنك اختيار سحب كافة مخصصاتك الشخصية عند تحميلها على بطاقتك أو إجراء عمليات سحب نقدية أصغر كل يوم. لديك أيضاً خيار الدفع مقابل الأشياء باستخدام بطاقتك، بدلاً من استخدام النقد.

إذا لم تقم بإنفاق كامل رصيدك الشخصي، فسيظل متاحاً على بطاقتك مسبقة الدفع حتى تتمكن من إنفاقه مرة أخرى.

سوف نقوم بفحص بطاقتك المدفوعة مسبقاً بانتظام، وإذا رأينا أنك لا تستخدمها، فستحصل بك للتتأكد من أنك بخير. إذا قمت بناءً مبلغ كبير من المخصصات الشخصية غير المنفعة، فسنقوم بإعادة هذا المبلغ إلى حسابك المصرفي للحفاظ عليه آمناً حتى تحتاج إليه.

## ٦. هل يمكن لأي شخص آخر استخدام بطاقي 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 تعطيهما 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 تقوم 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 بطاقي 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 أيضاً الاتصال بخط خدمة العملاء الآلي على الرقم

+44 (0)203 327 1991

يمكن أيضاً التتحقق من الرصيد عن طريق ماكينات الصرف الآلي.

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

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

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

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

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

لا، يمكنك فقط استخدام بطاقتك المدفوعة مسبقاً 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 دفعه 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 لحفظه 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 مسبقاً. وهذا يعني أنه إذا فقدت بطاقتك، فلن يتمكن أي شخص آخر من استخدامها.

## 12. ماذا لو فقدت بطاقي 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 متاحاً، يمكنك الاتصال بخدمة عملاء PFS Automated على الرقم 1991 327 203 (0)44. هذا الرقم متاح طوال اليوم، كل يوم.

سنقوم بإلغاء بطاقتك حتى لا يتمكن أي شخص آخر من استخدامها. وسوف نقوم أيضاً 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 الخاصة بك.

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

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

نعم، ستتمكن من الدخول إلى بوابة العملاء الإلكترونية لإدارة بطاقةك مسبقة الدفع. ستتمكن من عرض رصيدهك والاطلاع على الدفعات التي تم إجراؤها على بطاقةك (الإئتمانات) 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 بطاقةك المدفوعة مسبقاً. سوف تتحقق للتأكد من أنك تستخدم بطاقةك بانتظام ونرى ما هو رصيدهك. يمكننا أيضاً إيقاف بطاقةك إذا كنا قلقين بشأن كيفية استخدام بطاقةك. إذا قررنا إيقاف بطاقةك، فسنحصل بك لإجراء ترتيبات بديلة لك لتحصيل مخصصاتك الشخصية.

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

لن يفرض عليك المجلس أي رسوم إضافية مقابل استخدام بطاقةك مسبقة الدفع. يتم تعطية أي تكاليف من خلال الرسوم القياسية التي تدفعها مقابل تعينتك أو نياتك.

عندما تستخدم بطاقةك لسحب النقود، يجب عليك دائماً التتحقق 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 الأروفة، رسوماً مقابل سحب أموالك. إذا اخترت استخدام ماكينة صرف آلي تفرض رسوماً على عمليات السحب، فسوف تدفع هذه الرسوم من رصيدهك الشخصي.

### 15. من أتصل إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بشأن بطاقة مسبقة الدفع؟

PFS هي المنظمة التي توفر البطاقات المدفوعة مسبقاً. يمكنك الاتصال بخدمة عملاء PFS إذا كانت لديك أي استفسارات حول بطاقةك 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 بطاقةك أو سرقتها (إذا لم تتمكن من الاتصال بفريق الشؤون العقارية والمالية)
- ✓ أنت بحاجة إلى مساعدة في استخدام بوابة الإلكترونية
- ✓ لن تعمل بطاقةك
- ✓ 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 بطاقةك.
- ✓ ترغب في تحويل أموال إضافية على بطاقةك.
- ✓ تريدين إعداد الخصم المباشر لشيء ما.
- ✓ تريدين مناقشة تعينتك أو نياتك.
- ✓ لديك أي استفسارات أو مشاكل تتعلق برعايتك.

فريق الشؤون العقارية والمالية  
يجب عليك الاتصال بفريق الشؤون العقارية والمالية إذا:  
✓ لقد فقدت بطاقةك أو سرقتها (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 تعينك. 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	مديرية الكبار والمجتمعات الرعاية الاجتماعية للبالغين
البريد الإلكتروني	مجلس ريدكار وكليفلاند بورو
<a href="mailto:contactus@redcar-cleveland.gov.uk">contactus@redcar-cleveland.gov.uk</a>	Redcar and Cleveland House Kirkleatham Street Redcar Yorkshire TS10 1SP
موقع الويب <a href="http://www.redcar-cleveland.gov.uk">http://www.redcar-cleveland.gov.uk</a>	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.
(للصم وضعاف السمع وضعاف النطق) Relay UK	

فبراير 9 - نوفمبر 2026