

Asylum Support Partnership

help and advice



Arabic

October 2010

بطاقة الدفع Azure الخاصة بدعم المادة 4 (Section 4)

إذا مُنحت دعم المادة 4، يصبح لك الحق في الحصول على سكن، وعلى دعم أسبوعي تبلغ قيمته £35. وسوف تتسلم دعمك الأسبوعي عن طريق نظام آلي للدفع بالبطاقة يسمى بطاقة الدفع Azure.

هناك مؤسسة تسمى Sodexho هي التي تتولى إدارة نظام الدفع بالنيابة عن وكالة الحدود بالمملكة المتحدة (UK Border Agency - UKBA). وتستخدم البطاقة في شراء الأطعمة، أو مستلزمات الزينة، أو الملابس، أو المنظفات، أو أي أشياء أخرى من تلك التي تباع في المحلات التي توافق على قبول البطاقة. لن يكون بمقدورك شراء بطاقات هدايا، بنزين وزيوت باستخدام بطاقة 'Azure'.

كيف يمكنك الحصول على البطاقة؟

سوف تتسلم بطاقة الدفع الاستثنائية هذه عن طريق متعهد السكن، بعد عملية التوزيع. وإذا لم تحصل على بطاقتك فوراً، يجب أن يتم إعطاؤك إيصالات يمكنك الشراء بها من المحلات.

كيف تتم هذه العملية؟

يتم تحديث حسابات البطاقة مع علاوة دعمك الأسبوعي في منتصف ليلة الأحد من كل أسبوع. عندئذ يمكنك أخذ البطاقة التي محلات معينة لشراء الأطعمة أو مستلزمات الزينة أو الملابس، وذلك بقيمة علاوتك الأسبوعية. ولن تضطر التي إنفاق العلاوة كلها في محل واحد أو دفعة واحدة.

وسوف يضع البائع بطاقتك في آلة قراءة البطاقة، ثم يتم خصم ثمن مشترياتك من البطاقة وتحويل القيمة إلى المحل.

يرجى ملاحظة ما يلي:

- إذا كنت بالغاً وغير متزوج فإنك لن تتمكن من توفير مبالغ كبيرة من النقود عن طريق بطاقة الدفع. فإذا تبقى من علاوتك الأسبوعية مبلغ £5 كحد أقصى، يتم ترحيله التي الأسبوع التالي عندما يتم تحديث الحساب. ثم تُسحب المبالغ المتبقية بعد ذلك.
- لن تتمكن من شراء أشياء تزيد قيمتها على المبلغ الموجود في بطاقتك. وفي حالة حدوث ذلك، قد لا تسمح لك إدارة المحل بأخذ أي شيء من الأشياء التي تحاول شراءها. ولتجنب حدوث ذلك، يرجى التحقق من أن المبلغ المتبقي في البطاقة يزيد على ثمن السلع التي تريد شراءها أو يساويه، وذلك قبل وضع البطاقة في آلة قراءة البطاقات.
- لا تستخدم خزينة الخدمة الذاتية للدفع في المحلات؛ فقد لا تكون الخزينة مهيأة لتقبل بطاقة Azure.
- لا يمكنك طلب استرداد النقود (cash back) في المحلات.
- لا يمكنك استخدام البطاقة في بنك أو في آلة لصرف النقود. وإذا حاولت استخدام بطاقتك في آلة صرف، فسوف تتعطل البطاقة عن العمل، ولن تستطيع استخدامها إلى أن يعاد تنشيطها من قبل UKBA.

توجد نشرات أخرى مترجمة على الموقع <http://languages.refugeecouncil.org.uk>



Asylum Support Partnership is a partnership project hosted by the British Refugee Council
British Refugee Council, (commonly called the Refugee Council) is a company limited by guarantee registered in
England and Wales, [No 2727514] and a registered charity, [No 1014576].
Registered office: 240-250 Ferndale Road, London SW9 8BB, United Kingdom, VAT no: 936 519 988

كيف أتتحقق من كمية النقود الموجودة في بطاقتي؟
للتحقق من قيمة المبلغ المتبقي في البطاقة، يمكنك الاتصال بـ :

خط الاستفسار عن حساب بطاقة Azure

0800 028 5364 رقم هاتف (Azure Card Balance Enquiry Line)، على هاتف رقم

- المكالمات مجانية من أي خط أرضي، ولكن ليس من الهاتف المحمول.
- سوف تحتاج التي رقم بطاقة الدفع Azure الخاصة بك للدخول.
- جميع المعلومات موجودة باللغة الإنجليزية، وليست هناك خدمة ترجمة. ولذلك يرجى طلب المساعدة من شخص آخر إذا كنت لا تفهم هذه التعليمات.

ما هي المحلات التي أستطيع استخدام البطاقة فيها؟

تستطيع استخدام البطاقة في: Tesco, Asda, Sainsbury's, The Co-Operative, Morrisons, Peacocks, Boots



ويتعين عليك التحقق من متعهد إسكانك بشأن آخر المعلومات الخاصة بالمحلات القومية والمحلية التي تقبل البطاقة.

بمن أستطيع الاتصال إذا واجهتني مشكلة؟

- إذا كانت بطاقتك لا تعمل. تم فتح خط مساعدة خاص بمشاكل البطاقات :
Sodexo Asylum Seekers Customer Helpline، هاتف رقم **01276 687 098** (مفتوح من التاسعة صباحاً حتى الخامسة مساءً)
- إذا كانت هناك مشكلة بخصوص مبلغ دعمك الأسبوعي، أو مدفوعاتك الإضافية، اتصل بفريق UKBA الإقليمي الذي تتبعه، أو بفريق المادة 4
- إذا كانت بطاقتك قد فُقدت أو سُرقت. يجب إبلاغ متعهد الإسكان الخاص بك عن ذلك. وسوف يقدم لك المشورة، ويتمكن من أن يوفر لك دعم طوارئ.
- إذا واجهتك مشاكل داخل المحل :
جميع المحلات التي توجد أسماؤها في القائمة، وأي محلات جديدة تخبرك عنها UKBA، أو متعهد الإسكان الخاص بك، يجب أن تقبل بطاقتك.
العاملون في المحلات يجب أن تكون لديهم معلومات عن البطاقة، ويجب أن يعلموا أنها لا تحتاج التي استخدام توقيع، أو رقم تعريف شخصي (PIN)، أو أي وثيقة تعريف أخرى.
إذا رفض العاملون قبول بطاقتك، يجب عليك أن تطلب منهم الاتصال بمديرهم لإثبات ذلك، أو أن تطلب من المدير الاتصال برقم خدمة العملاء في Sodexo لإثبات ذلك.
إذا كانت بطاقتك قد وُضعت في ماكينة قراءة البطاقات، ولكن البائع رفض إعطاءك الأشياء التي اشتريتها، اطلب لإثبات أن عملية البيع قد أُلغيت.
تأكد من رصيدك، فقد تكون النقود قد سُحبت من بطاقتك رغم الإلغاء.
إذا كانت النقود قد سُحبت، ولم يُسمح لك بأخذ الأشياء، يجب إعادة المبلغ التي البطاقة ليلي غضون 48 ساعة.
إذا احتجت التي استرداد المبلغ بطريقة أسرع، أو إذا لم تتم إعادة المبلغ الذي في البطاقة في غضون 48 ساعة، اتصل بمنظمة اللاجئين المحلية التي تتبعها.

للحصول على مزيد من المعلومات أو المساعدة، اتصل بإحدى منظمات اللاجئين الموجودة في منطقتك.