

Konto płatności bezpośredniej Bristol (Bristol Direct Payment Account)

Pytania

Podpunkty:

- A. Informacje na temat konta płatności bezpośredniej Bristol- Bristol Direct Payment Account (BDPA)
- B. Korzystanie z konta płatności bezpośredniej
- C. Pomoc, doradztwo, rozwiązywanie problemów
- D. Informacje dodatkowe i dane kontaktowe

Informacje na temat konta płatności bezpośredniej Bristol (BDPA)

1. Czym jest konto płatności bezpośredniej Bristol (BDPA)?

Jeżeli sytuacja Państwa została poddana ocenie, potrzebna Państwu jest opieka i wsparcie i został przydzielony Państwu określony budżet osobisty, mogą Państwo skorzystać z opcji „Płatności bezpośredniej”. Pozwala ona Państwu samym na organizowanie i płacenie za opiekę. Rada Miasta założy Państwu konto, pozwalające na zarządzanie środkami pieniężnymi, które Państwu będziemy przekazywać.

Należne Państwu środki pieniężne będą przekazywane na konto przez Radę Miasta. Możliwe, że będą Państwo musieli pokryć część kosztów opieki, co również będzie musiało być wpłacone na to konto. Do konta wydana zostanie karta, podobna do karty debetowej, i za pomocą której będą Państwo również mogli dokonywać płatności. Płatności/zakupy będą mogły być dokonane jedynie wtedy, kiedy na koncie będzie wystarczająca ilość środków. Powodem tego jest to, że nie będzie możliwe przekroczenie konta. Dotyczy to płatności dokonywanych za pomocą poleceń pobrania, zleceń stałych czy też kart chipowych z PINem.

2. Jak działa konto płatności bezpośredniej Bristol?

Jeżeli życzą sobie Państwo nabyć usługę czy produkt wykazane w Państwa planie wsparcia, użyją Państwo swojego konta, aby za nie zapłacić. Karta płatnicza do konta może zostać użyta w celu dokonania płatności przez internet, telefon czy też osobiście. Możecie Państwo korzystać z konta w celu dokonywania opłat jednorazowych lub regularnych w tym zleceń stałych czy poleceń pobrania. Płatności będą jedynie mogły być dokonywane w sytuacji, kiedy na koncie będzie wystarczająca ilość środków. Nie będą mieli Państwo możliwości wydania kwoty większej niż ta, która znajduje się na koncie.

3. Czy konto posiada limit kredytowy?

Nie, nie jest to karta kredytowa więc nie posiada limitu kredytowego. Mogą Państwo wydać jedynie te pieniądze, które są dostępne na Państwa koncie, więc nie mogą Państwo przekroczyć stanu konta.

4. Jak wygląda karta?



5. Kiedy otrzymam kartę?

Kiedy Państwa plan wsparcia zostanie zatwierdzony, proces zakładania konta i wysłania Państwu karty może zająć do dwóch tygodni. Powiadomimy Państwa, kiedy będą mogli się Państwo spodziewać pierwszego przekazania środków pieniężnych na Państwa konto.

6. W jaki sposób otrzymam kartę?

Karta zostanie wysłana przez Prepaid Financial Services (PFS) na Państwa adres domowy lub na adres podany przez Państwa lub przydzielonego im pracownika. Mogłoby to nastąpić w przypadku, kiedy ktoś wskazał lub upoważnił osobę, która miałaby pomagać w zarządzaniu ich Płatnościami Bezpośrednimi.

7. Jakie są zalety korzystania z Konta i karty płatności bezpośrednich Bristol?

Nie mogą Państwo wydać więcej niż jest na karcie. Powoduje to, że są one cennym środkiem do planowania wydatków jak również pomagają, aby nie przekroczyć stanu konta. Karty są również:

- Szeroko akceptowanymi środkami płatniczymi
- Stanowią dobrą alternatywą, jako że nie są połączone z Państwa osobistym kontem bankowym i są chronione kodem PIN
- Są bezpieczniejsze niż noszenie przy sobie gotówki
- Oszczędzają czas i pieniądze
- Raporty dotyczące wykonywanych transakcji widoczne dla Państwa lub Rady Miasta – łatwo sprawdzić, jeśli wystąpił jakiś problem
- Pozwalają na natychmiastowy dostęp do funduszy
- Łatwe monitorowanie i zarządzanie środkami pieniężnymi.
- Praktyczne
- Dostępne dla każdego użytkownika Płatności Bezpośredniej

8. Czy karta ma datę ważności?

Tak. Data ważności zapisana jest na przodzie karty. Jeżeli data ważności będzie się zbliżać a nie otrzymali Państwo nowej karty prosimy skontaktować się z Care Direct pod numerem telefonu 0117 9222700.

Korzystanie z konta płatności bezpośredniej (BDPA)

9. Otrzymałem(am) kartę przedpłaconą. Co teraz?

Kiedy otrzymacie Państwo kartę wysłaną przez Prepaid Financial Services (PFS), załączony do niej list będzie zawierał informacje jak aktywować kartę. Zanim będą mogli Państwo zacząć używać karty będą musieli Państwo wykonać następujące działania:

- a) Podpisać się na pasku na podpis na karcie
- b) Aktywować kartę BDPA telefonicznie za pomocą automatycznego system informacji głosowej (Interactive Voice Response -IVR), co zostało wyjaśnione w punkcie 10 poniżej.

Or Lub

Aktywować kartę za pomocą usługi SMS.

Uzyskać PIN przez telefon za pomocą IVR lub usługi SMS

Więcej informacji na temat aktywacji Państwa karty przez telefon lub SMS uzyskają Państwo w liście dołączonym do karty lub poniżej.

Aby aktywować kartę telefonicznie, proszę zatelefonować do automatycznego system informacji głosowej pod numery:

020 3327 1991

020 3468 4112

020 7183 2248

Aby aktywować kartę za pomocą usługi SMS proszę wysłać SMS pod numer 0447860 048872 o treści PIN, następnie spacja a następnie osiem ostatnich cyfr z Państwa karty np. „PIN 12345678”.

10. Co to jest IVR

Automatyczny system informacji głosowej (IVR) komunikuje się z dzwoniącym za pomocą głosu i poprzez wciskanie klawiszy telefonu. Oznacza to, że mogą Państwo używać klawiatury numerycznej telefonu lub też wydawać proste polecenia głosowe w celu poruszania się po opcjach.

Funkcje dostępne w systemie IVR to: aktywacja karty, odzyskanie PINu i przypomnienia PINu. Będą Państwo również w stanie sprawdzić stan konta jak i zgłosić zgubienie czy kradzież karty.

11. Jak często będą dokonywane wpłaty bezpośrednie na moje konto?

Wpłaty na Państwa konto będą dokonywane co dwa tygodnie. W przyszłości Rada Miasta może podjąć decyzję, że będą one dokonywane co cztery tygodnie.

12. Czy mogę wpłacić własne pieniądze na to konto?

Tak. Mogą Państwo dokonywać wpłat własnych środków pieniężnych na konto. Może to być wkład własny lub też, jako dopłata do Wpłaty bezpośredniej, kiedy korzystając będą Państwo z droższej agencji. Fundusze na konto mogą Państwo wpłacać w następujący sposób: zakładając zlecenie stałe z własnego konta bankowego na konto wpłat bezpośrednich; przesyłając fundusze poprzez portal online posiadacza karty czy też telefonicznie poprzez infolinię obsługi klienta.

W przypadku dokonywania tego rodzaju transferu podane muszą zostać następujące numery:

xxxxxxxCC - w przypadku wkładów własnych

xxxxxxxTP - w przypadku dopłat do wpłat bezpośrednich

Oba te numery referencyjne zaczynają się ośmiocyfrowym numerem - jest to numer Państwa konta. Kolejne dwa znaki oznaczają typ wpłaty. Np., Jeżeli życzą sobie Państwo zdeponować wpłatę własną na koncie przedpłaconym, a numer Państwa konta to 12345678, numer referencyjny wyglądałby następująco: 12345678CC.

Fundusze na Państwa konto BDPA muszą być transferowane przez PFS

Kod bankowy (sort code) wszystkich kont BDPA to :**23-75-24**

Państwa numer konta: **osiem ostatnich cyfr karty identyfikacyjnej (ID) posiadacza karty (na przedniej stronie karty)**

13. Czy na moim koncie mogę ustanowić regularnego odbiorcę płatności?

Tak. Istnieją dwie możliwości, aby Państwo lub osoba upoważniona mogli na Państwa koncie ustanowić regularnego odbiorcę płatności.

Możecie to Państwo zrobić za pośrednictwem portalu posiadacza karty. Należy:

- Wpisać dane konta odbiorcy płatności na stronie wniosku o płatność (Payment Request)
 - Wpisać kwotę do zapłaty datę, kiedy płatności powinna zostać dokonana. (Uwaga – system zapamięta te dane, więc kiedy następnym razem będą Państwo chcieli zapłacić tej osobie czy agencji, będą ją mogli Państwo wybrać z rozwijanego menu).
- Mogą Państwo również zatelefonować do działu Obsługi klienta PFS pod numer telefonu 020 3633 1321, ustanowić odbiorcę płatności i dokonać zapłaty przez telefon.
 - Proszę pamiętać, że przekazanie środków zajmuje co najmniej trzy dni robocze. Jeśli więc wpłata dla agencji powinna dotrzeć do określonego dnia, proszę upewnić się, że przekazali Państwo środki przynajmniej trzy dni przed tą datą.

Pomoc, doradztwo, rozwiązywanie problemów

14. Czy mogę zmienić przydzielony mi PIN?

Tak, mogą Państwo zmienić przydzielony im numer PIN w każdym bankomacie. Jednakże numery PIN mogą zostać odzyskane za pomocą systemu IVR (patrz punkt 10)

15. Co zrobić, gdy zapomniałem/am swój numer PIN?

Jeżeli zapomnieli lub zgubili Państwo swój nr PIN i muszą go odzyskać, prosimy zatelefonować do IVR (jak wytłumaczono w punkcie 10) pod jeden z poniższych numerów:

020 3327 1991

020 3468 4112

020 7183 2248

16. W jaki sposób mogę sprawdzić stan konta i uzyskać informacje o koncie?

Informacje na temat konta jak i jego stan mogą Państwo uzyskać w każdym momencie logując się na konto posiadacza karty www.prepaidfinancialservices.com/bristolcitycouncil.

używając numeru konta i numeru PIN. Informacje te znajda Państwo w zakładce 'View Account Details'. Mogą Państwo również śledzić wszystkie przelewy online. Informacje te mogą Państwo również w każdej chwili wydrukować.

Aby sprawdzić stan konta mogą Państwo również skorzystać z IVR lub usługi SMS. Aby sprawdzić stan konta używając IVR prosimy zatelefonować pod jeden z numerów:

020 3327 1991

020 3468 4112

020 7183 2248

Aby sprawdzić stan konta za pomocą usługi SMS, proszę pod numer 0447860 048872 wysłać słowo **Balance**, następnie wcisnąć spację i cztery ostatnie cyfry z Państwa karty np. „**Balance 1234**”

17. Skąd będę wiedzieć, jaki jest mój kod bankowy (sort code) i numer konta?

Numer konta i numer bankowy będą wydrukowane na Państwa karcie. Będą one również widoczne w portalu posiadacza karty na stronie Account Details.

18. Gdzie uzyskam pomoc, jeśli będę mieć pytania na temat mojej karty?

Jeżeli będą mieli Państwo pytania na temat karty prosimy skorzystać ze strony internetowej PFS (Prepaid Financial Services): www.prepaidfinancialservices.com/bristolcitycouncil .

Mogą Państwo również zatelefonować do działu obsługi klienta dla mieszkańców Bristolu pod numer telefonu 0203 633 1321. Linia czynna jest od 8.00 do 21.00 od poniedziałku do piątku.

Mogą Państwo korzystać z tego numeru, jeżeli będą mieli Państwo jakiegokolwiek zapytania dotyczące konta przedpłaconego w tym wykonywania wpłat.

Automatyczny system informacji głosowej, z którego mogą Państwo skorzystać przypadku zgubionej lub skradzionej karty czynny jest 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu. Proszę odnieść się do punktu 9, w którym podane są numery telefonów.

Mogą Państwo również skontaktować się z PFS za pomocą poczty elektronicznej pod adresem: bristolcouncil@prepaidfinancialservices.com

19. Co powinienem/powinnam zrobić, jeśli na moim koncie Wpłaty Bezpośredniej widnieje płatność, której nie rozpoznałem?

W takim przypadku jak najszybciej powinni skontaktować się Państwo z działem obsługi klienta pod numerem telefonu **0203 633 1321** i poinformować ich o tej płatności. Jeżeli nie będą oni w stanie pomóc Państwu jej zidentyfikować, mogą poprosić Państwa o wypełnienie formularza, aby mogli oni skontaktować się z organizacją, która pobrała fundusze z konta i spróbować je odzyskać.

20. Korzystam obecnie z wpłat bezpośrednich. Co stanie się z moim obecnym kontem wpłat bezpośrednich i stanem tego konta?

Rada Miasta prześle Państwu instrukcję, jak przesłać środki pieniężne z konta wpłat bezpośrednich na nowe konto. Następnie bank zostanie poinformowany i stare konto zostanie zamknięte.

21. Co stanie się, gdy błędnie wpiszę PIN?

Mają Państwo trzy próby, aby poprawnie wpisać PIN. Po trzecim niepoprawnym wpisaniu PINu karta tymczasowo zostanie zablokowana. Jeśli się to stanie, muszą Państwo zatelefonować do działu obsługi klienta PFS pod numer **020 3633 1321**, aby kartę odblokować.

22 Czy za korzystanie z karty pobierane są opłaty?

Nie ma opłat za robienie zakupów przy pomocy karty, płacenie online organizacjom, które akceptują karty MasterCard czy też dokonywanie płatności z konta wpłat bezpośrednich Bristol. Rada Miasta Bristolu wyda Państwu kartę nieodpłatnie i wymieni ją, gdy upłynie jej termin ważności. Będzie się to działo, co dwa lata, jeżeli wciąż będziecie Państwo otrzymywać Wpłaty bezpośrednie.

23. Czy mogę wypłacić pieniądze, używając karty BDPA?

Tak, mogą Państwo wypłacać gotówkę z bankomatów, używając karty BDPA. Jednakże zapotrzebowanie na gotówkę musi być wyszczególnione w planie wsparcia i za każdą zapłatę gotówką muszą Państwo dostać i zatrzymać rachunek, co czasami może zostać sprawdzone przez Radę Miasta.

Dziennie mogą Państwo maksymalnie wypłacić £50, chyba że zostali Państwo poinformowani, że wypłaty gotówki z Państwa karty nie są możliwe.

24. Co jeśli kwota za zakup jest wyższa niż mój stan konta?

W takim przypadku, transakcja zostanie zatrzymana. Będą Państwo musieli poczekać aż na koncie będzie wystarczająca ilość środków, aby dokonać zapłaty. Jeżeli transakcja została zatrzymana, prosimy o kontakt Care Direct pod numerem telefonu 0117 9222700.

25. Co powinienem/powinnam zrobić, jeśli zgubię kartę BDPA lub zostanie mi ona skradziona?

Jeśli karta zostanie zgubiona lub skradziona lub jeśli obawiają się Państwo, że bezpieczeństwo danych zostało naruszone, należy niezwłocznie powiadomić dział obsługi klienta PFS dzwoniąc pod numer telefonu **0203 633 1321**. Inną możliwością jest zatelefonowanie pod czynny 24 godziny na dobę automatyczny serwis IVR pod numerami telefonu:

020 3327 1991

020 3468 4112

020 7183 2248

26. Jak długo będę czekać na nową kartę?

Może o zająć do 10 dni roboczych.

27. Co stanie się w przypadku, gdy zmienię miejsce zamieszkania?

Muszą Państwo poinformować wydział Rady Miasta Bristolu Care Direct dzwoniąc pod numer telefonu 0117 92 22700. Jeśli nie powiadomią Państwo Rady Miasta mogą być Państwo obciążeni stratami, które będą tego wynikiem.

28. Co stanie się, jeśli nie będę dłużej chciał/chciała korzystać z konta wpłat bezpośrednich Bristol?

Jeżeli nie życzą sobie Państwo korzystać z konta wpłat bezpośrednich Bristol prosimy o kontakt z działem Care direct pod numerem telefonu 0117 9222700. Zostaną Państwo wtedy poinformowani czy jest dostępna alternatywna metoda przekazywania Wpłat bezpośrednich. Dział Care Direct poinformuje Państwa również o następnych krokach, które należy podjąć, jeśli nie życzą sobie Państwo dłużej otrzymywać Wpłat bezpośrednich.

29. Czy Rada Miasta ma możliwość sprawdzenia wydatków wychodzących z mojego konta?

Tak. Mamy możliwość sprawdzenia i wydrukowania raportów zawierających wydatki z każdego konta jak i sprawdzania stanu kont. Informacje te potrzebne są nam, aby sprawdzić czy przekazywane Państwu środki pieniężne pokrywają Państwa zweryfikowane wcześniej potrzeby. Oznacza to, że nie muszą Państwo wysyłać tych informacji do nas kwartalnie. Rada Miasta respektuje Państwa prawo do prywatności. Po więcej informacji na temat tego, w jaki sposób chronimy Państwa dane prosimy odwiedzić stronę internetową:

www.bristol.gov.uk/dataprotection. Więcej informacji znajdziecie Państwo również w Umowie użytkownika (Service User Agreement).

30. Czy muszę zatrzymywać rachunki i dokumenty związane z transakcjami przeprowadzanymi z mojego konta Płatności bezpośrednich?

Tak. Należy zatrzymać kopie rachunków, faktur i wynagrodzeń związanych z opłatami wykonywanymi za pomocą Państwa przedpłaconej karty.

Obowiązkiem Rady Miasta jest upewnienie się, że przekazany Państwu budżet przeznaczony zostaje na pomoc w osiągnięciu celów wyznaczonych w Państwa Planie wsparcia. Od czasu do czasu, poprosimy Państwa o wykazanie wydatków do celów audytowych.

Jeżeli zgubili Państwo rachunek lub go nie otrzymali, proszę zrobić notatkę i umieścić ją razem z innymi rachunkami.

31. Czy Rada Miasta może wycofać środki pieniężne z mojego konta?

Tak, Rada Miasta może wycofać środki pieniężne z Państwa konta. **Dopóki konto używane będzie zgodnie z jego przeznaczeniem Rada Miasta może wycofać środki pieniężne jedynie w przypadku, gdy Mają Państwo nadwyżkę funduszy. Rada Miasta przedyskutuje powód, dla którego na koncie znalazła się taka nadwyżka, aby upewnić się, że nie zabieramy funduszy przeznaczonych na Państwa opiekę.** Jeżeli dokonali Państwo wpłaty własnej na konto dział Finansowy Rady Miasta obliczy czy jakaś kwota i jeśli tak, jaka powinna zostać Państwu zwrócona.

Dopóki będziecie Państwo przestrzegać zasad umowy Direct Payments, zawsze to Państwo będziecie utrzymywać kontrolę nad funduszami

32. Co stanie się, kiedy umrę?

Kiedy zostaniemy poinformowani o Państwa śmierci zatrzymamy wpłaty bezpośrednie od daty Państwa śmierci, zamkniemy Państwa konto a Rada Miasta pobierze pozostały balans. Dział Finansowy Wpłat bezpośrednich Direct Payments skontaktuje się pisemnie z Państwa wykonawcą testamentu lub najbliższym krewnym, aby ustalić czy istnieją jakieś zaległe płatności należne za opiekę nad Państwem czy koszty wsparcia. Jeżeli dokonali Państwo

wpłat osobistych na konto, dział Finansowy Rady miasta obliczy czy jakaś część funduszy a jeśli tak to, jaka, powinna zostać zwrócona do Państwa masy majątkowej. Proszę pamiętać, że **żadne inne płatności nie mogą być dokonane z tego konta**, np. koszty pogrzebu nie mogą zostać pokryte z tego budżetu.

33. Jaki wpływ będzie miał fakt, że moje wpłaty bezpośrednio zarządzane są przez trust?

Przydzielony Państwu pracownik przedyskutuje to z Państwem i upewni się, że mają Państwo wszystkie potrzebne informacje i wsparcie. Jeżeli nie mają Państwo przydzielonego pracownika a chcieliby zasięgnąć dalszej porady, prosimy o kontakt telefoniczny z działem Care Direct pod numerem telefonu 0117 9222700.

34. Czy używanie karty jest bezpieczne?

Tak jak w przypadku wszystkich kart debetowych czy kredytowych, prosimy przedsięwziąć wszelkie środki ostrożności, aby karta i PIN były bezpieczne. Więcej na ten temat zamieszczone zostało w Warunkach posiadacza karty, które to otrzymają Państwo wraz z kartą. Kopia warunków PFS znajduje się również online pod adresem www.prepaidfinancialservices.com/bristolcitycouncil. Mogą Państwo również poprosić swojego przydzielonego pracownika o pisemną kopię tych warunków.

35. Co stanie się z moją obecną umową w przypadku, kiedy rozpocznę korzystanie z Konta wpłat bezpośrednich Bristol?

Jeśli zdecydują się Państwo na konto płat bezpośrednio Bristol (Bristol Direct Payment Account), będziecie Państwo musieli podpisać nową Umowę użytkownika. Przydzielony Państwu pracownik udzieli Państwu pomocy.

Informacje dodatkowe i dane kontaktowe

Prepaid Financial Services (PFS)

IVR: To automatyczny system informacji głosowej. Możecie Państwo korzystać z tego systemu, aby aktywować kartę, odzyskać lub przypomnieć PIN używając klawiatury Państwa telefonu. Mieszkańcy Bristolu mają dostęp do tej usługi 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu. Wystarczy zatelefonować pod jeden z poniższych numerów:

- 020 3327 1991
- 020 3468 4112
- 020 7183 2248

PFS Obsługa klienta: Jeśli mają Państwo pytania dotyczące Państwa karty, a kwestie te nie zostały poruszone w tym dokumencie, prosimy o telefon do działu Obsługi klienta dla mieszkańców Bristolu pod numer **0203 633 1321**.

SMS numer kontaktowy 0447860 048872

Godziny otwarcia Centrum telefonicznego to od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni wolnych od pracy - Bank holidays) od 8.00 do 21.00

PFS adres email dla mieszkańców Bristolu:

bristolcouncil@prepaidfinancialservices.com

Możecie Państwo również skontaktować się z działem Bristol Care Direct pisząc meila na adres: adult.care@bristol.gov.uk

Numer telefonu działu Care Direct Rady Miasta Bristolu to: 0117 92 22700. Linia otwarta jest od 8.30 – 5.00 od poniedziałku do czwartku i od 8.30 – 16.30 w piątki (nieczynna w niedziele i dni wolne od pracy)

Podziękowania. Podziękowania dla Rady Miasta Nottingham (www.nottinghamcity.gov.uk) za pomoc w przygotowaniu tych informacji

