



UNHCR

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

المساعدة النقدية الشتوية للبنانيين

WINTER CASH ASSISTANCE FOR LEBANESE

مع بعض
مندفي القلوب

أسئلة وأجوبة

١ ما هي حملة المساعدة النقدية الشتوية؟ ومن سيستفيد منها؟

أطلقت المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية - UNHCR) برنامج المساعدة النقدية الشتوية بهدف تقديم مساعدات مالية لمرّة واحدة، لعدد يصل إلى 30,000 عائلة من اللبنانيين بحاجة ماسة للمساعدة على كافة الأراضي اللبنانية. سيبدأ العمل بالبرنامج من تشرين الأول 2021 و لغاية نهاية العام من خلال عدد من فروع OMT محدّدة مسبقاً وقريبة من مكان سكنهم.

٢ كيف تمّ اختيار المستفيدين؟

تمّ اختيار العائلات اللبنانية بعد إجراء تقييم لوضعهم من قبل مفوضية اللاجئين والشركاء.

٣ بأي رقم أتصل في حال رغبت أن أقدم طلباً لتلقي المساعدة الشتوية؟

يرجى أخذ العلم أنه إذا تمّ اختيارك لتلقي المساعدة الشتوية، فسيتمّ إبلاغك عبر رسالة نصيّة. لا يوجد خيار لتقديم طلب. الأرقام المذكورة متاحة للردّ على استفسارات المختارين فقط.

٤ تلقيت رسالة نصية قصيرة من مفوضية اللاجئين لتعبئة بياناتي الشخصية، فماذا أفعل؟ ولماذا مطلوب مني ذلك؟

في حال تلقيت رسالة نصية قصيرة تحتوي على رابط لتعبئة بيانات شخصية، يرجى قراءة التعليمات بدقة. لتجنب الروابط الاحتمالية، يرجى التأكد من أن الرابط يحتوي على الكلمة التالية «UNHCR-LB.org». تأكد من كتابة البيانات المطلوبة كما هي وارداً على مستند التعريف المستخدم. تسمح هذه المعلومات للمفوضية بمنح المساعدة للعائلة المعنيّة. في حال لم تتمكن من استخدام الرابط أو واجهت بعض الصعوبات في ملء النموذج، يرجى إعلامنا وسيتواصل معك شريك مفوضية اللاجئين لمساعدتك.

ستحصر المفوضية استخدام ومشاركة بياناتك بشكل صارم على ما هو ضروري لتقديم المساعدة.

كيف سيتم إعلامي بشأن المساعدة؟ أين ومتى أحصل عليها؟

إذا تمّ اختيارك للاستفادة من برنامج المساعدة النقدية الشهرية، فستتلقّى رسائل نصّية من المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والـ OMT للحصول على المساعدة. ستتضمّن الرسائل النصّية تفاصيل حول متى وأين (قائمة فروع OMT) بإمكانك الحصول على المساعدة النقدية. احتفظ بالرسائل النصّية التي تلقّيتها من المفوضية والـ OMT وأحضر نفس الهاتف الذي تلقّيت من خلاله الرسائل إلى الفرع حيث ستحتاج إلى إظهار الرسائل النصّية للوكيل المعيّن.

إذا لم أستطع التوجه لإستلام المساعدة، هل يمكن لشخص آخر أن يستلمها نيابةً عني؟

في حال عيّنت فرد من العائلة لسحب المساعدة بالنيابة عنك عند تعبئة النموذج عبر الإنترنت، يمكن لهذا الفرد سحب المساعدة من OMT بشرط أن يحضر معه هويتك وهويته والهاتف الذي تم استلام الرسالة النصية عليه. في حال لم يُطلب منك تعبئة النموذج، فيمكن لأي فرد من أفراد العائلة شرط أن يكون فوق سن 16 أن يتوجه إلى الـ OMT لسحب المساعدة نيابةً عن المستفيد الأول، فقط إذا كان الأخير غير قادر على ذلك. يجب عليه/ها إحضار الهاتف الذي تم استلام الرسالة النصية من خلاله، بالإضافة إلى بطاقة هوية المستفيد الأول وبطاقة الهوية الخاصة به/ها ومستند يُظهر الصلة العائلية إذا لم تكن واضحة.

كيف تتم عملية الدفع؟

بعد تلقّي الرسالة النصّية من الـ OMT، عليك زيارة أحد فروع الـ OMT من القائمة المتوفرة. عند وصولك إلى أحد الأفرع، عليك إظهار الرسالة النصّية للوكيل. تحتوي الرسالة على رمز المعاملة. سيقوم الوكيل بإدخال رمزك في النظام، وستتلقّى رسالة نصّية أخرى تحتوي على كلمة مرور تُستخدم لمرة واحدة لتأكيد أنك المستفيد الصحيح. تحتاج إلى إظهار كلمة المرور هذه للوكيل من أجل الحصول على المساعدة النقدية، كما سيتم التقاط صورة للمستلم. يجب تقديم مستندات الهوية الخاصة بالمستفيد الأول وبالمستلم (في حال لم يكونا نفس الشخص) لاستلام المساعدة. تذكّر إحضار الهاتف الذي تلقّيت عليه رسالة مفوضيّة اللاجئين والـ OMT.

إرتداء الكمامة إلزامي لدخول أي فرع من فروع OMT.

ما هي المستندات التي يجب إحضارها عند التوجّه إلى فرع الـ OMT للحصول على المساعدة؟

يرجى التّأكد من إحضار وثيقة رسمية صالحة. يشمل ذلك جواز السفر أو الهوية الوطنية أو إخراج قيد على أن يكون تاريخ إصدار الأخير لا يتعدى السنتين.

إذا قمت بملء الرابط عبر الإنترنت أو تلقّيت مكالمة من المفوضيّة، يرجى إحضار نفس الهوية التي استخدمتها لتقديم بياناتك الشخصيّة.

هل سأخسر مساعدتي إذا لم أتمكّن من زيارة أحد فروع الـ OMT في التاريخ المحدّد؟

تقوم مفوضيّة اللاجئين بتحديد موعد معين لإستلام المساعدة لبعض المستفيدين لتجنب الإزدحام في فروع الـ OMT. إذا لم تسحب مساعدتك، فستواصل معك المفوضية و أحد شركائها وتطلب منك أن تستلم مساعدتك في غضون أيام قليلة. إذا لم تسحب المساعدة قبل الموعد النهائي الجديد، فستفقد مساعدتك. إذا لم يكن بإمكانك الوصول إلى مركز الـ OMT المحدّد أو لأي أسئلة أخرى، يرجى الاتصال على [01/594250](tel:01/594250) من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة الثامنة صباحاً حتى الخامسة بعد الظّهر.

بمن أتصل للحصول على معلومات إضافية، أو في حال واجهت مشكلة عند استلام المساعدة؟

للمزيد من المعلومات، أو للتبليغ عن مشكلة ما عند استلام المساعدة، يرجى الاتصال على [01/594250](tel:01/594250) من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة الثامنة صباحاً حتى الخامسة بعد الظّهر.

إلى أي مراكز OMT يمكنني الذهاب لاستلام مساعدتي؟

لا تزال قائمة فروع ال OMT غير متوفرة بعد. سيتم مشاركة الرابط الذي يحتوي على قائمة الفروع بمجرد بدء دفع المساعدة. إذا لم تتمكن من تحديد فرع قريب من مكان إقامتك، فيرجى الاتصال على [01/391000](tel:01391000) وسيقوم الوكيل بإرشادك إلى أقرب موقع. سيتم تحديث الرابط التالي <https://bit.ly/3jfixYF> بشكل منتظم.

ماذا سيحدث إذا ذهبت إلى أحد فروع ال OMT غير المحدد في القائمة؟

لم تُجهز كل فروع ال OMT لاستقبال المستفيدين في إطار هذا المشروع، فعليك أن تختار واحد من القائمة المحددة مسبقاً. إذا لم تتمكن من تحديد فرع قريب من مكان إقامتك من القائمة، فيرجى الاتصال على [01/391000](tel:01391000) وسيقوم الوكيل بإرشادك إلى أقرب موقع.

هل يمكنني الاتصال بمركز الاتصال التابع للمفوضية؟

نعم، لأي أسئلة يرجى الاتصال على [01/594250](tel:01594250) من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً حتى 5 بعد الظهر. للأسئلة المتعلقة بمواقع فروع OMT، سيستطيع الخط الساخن التابع ل OMT من خلال الاتصال على هذا الرقم [01/391000](tel:01391000) بمساعدتك أيضاً.

Q & A

1 What is the winter cash assistance programme and who is benefiting from it?

The purpose of the winter cash assistance programme is to support vulnerable Lebanese families during the harsh winter months. UNHCR plans to assist up to 30,000 vulnerable Lebanese families across Lebanon with a one-time cash assistance. The assistance will be provided through a number pre-identified OMT branches located in proximity to where the recipients live. The assisted families will receive their assistance in either October, November or December.

2 How have families been selected for support?

Families were selected based on vulnerability assessments conducted by UNHCR and partners.

3 What number should I call in case I want to be included for winter assistance?

This programme is not open for applications. If you have been selected, you will be informed by SMS. The number provided in this Q&A and in the SMS only serves to answer queries from selected beneficiaries.

4 I received an SMS from UNHCR to provide my personal data, what should I do? And why is it needed?

If you received an SMS with a link to provide personal data, please read the instructions carefully. To avoid fraudulent links, make sure that the link provided to you says "UNHCR-LB.org" at the end. When you provide your information, ensure that it is identical to your ID document. This information will allow UNHCR to provide the assistance to the correct families in a timely manner.

In case you cannot access the link or have difficulties filling the form, please inform UNHCR at [01/594250](tel:01594250) and one of our partners will get in touch to assist you.

As for the information you provide, UNHCR will strictly limit the use and sharing of your data to what is necessary to provide cash assistance in Lebanon.

5 How can I know if I will receive Winter cash assistance?

If you have been selected to benefit from the winter assistance, you will receive SMSs from both UNHCR and OMT, through which you will redeem the assistance. The SMSs will include details of when and where (list of OMT branches) to collect the cash assistance. Save the SMSs from both UNHCR and OMT and bring the phone on which you received the SMSs to the OMT outlet when you collect the assistance as you must show the SMS to the OMT agent.

6 If I am unable to redeem my assistance, can I send another person?

In case you filled the online form, you were given the option to designate a family member who can redeem on your behalf. This family member can collect the assistance from OMT provided that they bring along your ID, their ID and the phone on which the SMS was received.

In case you did not go through the online link, you can still send any family member (above 16) to collect the assistance on your behalf. They must bring along the phone on which the SMS was received, the ID of the primary recipient their own ID and proof of relationship if not clearly identifiable.

7 How do I collect my assistance at OMT?

You will receive an SMS from OMT, informing you when and where to collect the cash assistance. After receiving the SMS from OMT, you need to visit one of the OMT branches from the list provided in the SMS. Once there, you need to show the SMS to the agent. In the SMS there is a transaction code. The agent will insert your code into their system, and you will then receive another SMS with a one-time-password to confirm that you are the right beneficiary. You need to show this password to the agent in order to receive the assistance. You will need to show your ID and that of the principal beneficiary (if not the same person). Your photo will also be taken.

IMPORTANT: Remember to bring the phone on which you received the SMS from UNHCR and OMT.

8 What document should I bring with me when going to the OMT outlet to collect the assistance?

Please ensure you bring a valid official ID document. This includes passport, national ID or personal certificate (Ikhraj Kaid) with 2 years validity.

If you filled the online link or received a call from UNHCR please bring with you the same ID you used to provide your personal data.

9 Will I lose my assistance if I am not able to approach OMT on the date I have been asked to?

If you did not withdraw your assistance on the date assigned, please go as soon as possible. You can go to any OMT branch in the list provided in the SMS.

If you still did not withdraw after a few days, UNHCR and its partners will reach out to you and ask you to do so. If you do not withdraw within the new deadline, you will lose your assistance. If you cannot reach the assigned OMT or for any questions, please call [01/594250](tel:01594250) **Monday to Friday** from 8 am to 5 pm.

10 Who should I call for more information or if I face issues when collecting my assistance?

For more information, or in case of problems when collecting the assistance, please call [01/594250](tel:01594250) **Monday to Friday** from 8 am to 5 pm.

11 To which OMT branches can I go to redeem my assistance?

The list of OMT branches is not yet available. A link with all the branches will be shared with you once the payments begin. You can visit any of the OMT branches in that list. If you do not see a branch close to where you live, please call OMT at [01/391000](tel:01391000) and the agent will guide you to a location near you.

The link of the OMT outlets here <https://bit.ly/3jfixYF> will be regularly updated.

12 What if I go to an OMT branch that is not specified in the list?

Not all OMT branches are equipped to receive beneficiaries of this programme. You must go to one that has been pre-identified for this purpose. If you do not see a branch close to where you live in the list sent in the SMS from OMT or accessed through the link, please call OMT at [01/391000](tel:01391000) and the agent will guide you to a location near you.

13 Can I contact UNHCR Call center?

Yes, for any questions please call [01/594250](tel:01594250), **Monday to Friday** from 8 am to 5 pm. If you have questions related to OMT branches locations, OMT Hotline [01/391000](tel:01391000) will be able to assist you as well.