## Trasferimento elettronico delle prestazioni (EBT)

# Come utilizzare la tessera Benefit per ottenere prestazioni del Programma di assistenza supplementare per l'alimentazione (SNAP) e/o prestazioni in denaro

#### **TESSERA BENEFIT**

- Tenere la tessera nel porta-tessere e in un luogo sicuro quando non in uso.
- Firmare la tessera sul retro.
- Non graffiare o scrivere sopra la banda nera sul retro della tessera.
- Non posizionare la tessera in prossimità di magneti.
- Bloccare la tessera tra un acquisto e l'altro per evitare il rischio di furto di prestazioni. Visitare il sito <u>www.ebtEdge.com</u> per creare un account e gestire la tessera,
- Se la tessera è danneggiata o piegata, è necessario sostituirla.
- Se la tessera viene smarrita, rubata o danneggiata, telefonare al Servizio clienti EBT, al numero 1-888-328-6399.
- Il simbolo Quest® è presente sul retro della tessera.

## PIN: MANTENERE SEGRETO IL PROPRIO PIN

# NUOVE INFORMAZIONI RELATIVE AI NUMERI DI IDENTIFICAZIONE PERSONALE (PERSONAL IDENTIFICATION NUMBER, PIN)

I numeri PIN inviati per posta saranno messi a disposizione esclusivamente dei titolari di tessera EBT che <u>non</u> hanno numeri di sicurezza sociale validi o se l'operatore che si occupa della pratica ha deciso che è necessario l'invio di un numero PIN per posta. Se non si riceve un PIN per posta, è possibile selezionare un PIN per telefono chiamando il numero verde: 1-888-328-6399. Tenersi pronti a fornire le informazioni di sicurezza richieste per completare questo processo.

PIN significa "Numero di identificazione personale".

- Il PIN è la propria firma elettronica. È composto da quattro (4) numeri.
- La tessera Benefit non funziona senza il PIN.
- Se si dimentica o si desidera modificare il PIN in qualsiasi momento, telefonare al numero **1-888-328-6399**. Verrà richiesto di fornire determinate informazioni per ragioni di sicurezza. È inoltre possibile modificare il PIN presso la maggior parte degli Uffici per i servizi sociali, Centri per l'occupazione e Centri SNAP.
- Se si inserisce il PIN errato per quattro volte di seguito, il conto verrà bloccato fino al giorno successivo, anche se si seleziona un nuovo PIN.
- Non scrivere mai il PIN sulla tessera o sul porta-tessere.
- Non lasciare mai che qualcuno, neanche un cassiere, veda inserire il PIN su un dispositivo.
- Non dare mai il PIN a nessuno. Se una persona è in possesso della tessera o del numero di tessera e conosce il PIN, può
  utilizzare tutte le prestazioni.
- Se qualcun altro usa la tessera o il numero di tessera e il PIN, le PRESTAZIONI NON VERRANNO SOSTITUITE.
- Se è necessario che un membro del proprio nucleo familiare abbia accesso alle prestazioni EBT, contattare l'agenzia locale per assegnare un Rappresentante autorizzato alla pratica. Verrà fornita una tessera EBT separata da condividere con il Rappresentante autorizzato selezionato.

## **COME UTILIZZARE LA TESSERA PER FARE ACQUISTI**

- Prima di fare acquisti, controllare la ricevuta più recente per sapere quanto denaro rimane sul conto, telefonare al numero verde 1-888-328-6399 o creare un account online e controllare il saldo sul sito Internet <a href="https://www.ebtEDGE.com">www.ebtEDGE.com</a>.
- La maggior parte dei negozi di alimentari accetta la tessera EBT. Anche se non si vede il logo Quest®, è possibile che la tessera venga comunque accettata. Verificare con il negozio prima di fare acquisti.
  - 1. Al momento del pagamento, la tessera viene strisciata nel dispositivo dal titolare o dal cassiere.
  - 2. Seguire le istruzioni sul dispositivo per inserire il PIN. Il PIN deve essere inserito solo dal titolare della tessera.
  - 3. Il cassiere o il dispositivo indicheranno l'importo dell'acquisto. Anche il titolare della tessera può inserire l'importo.
  - 4. Controllare sempre la ricevuta per assicurarsi che l'importo dell'acquisto con EBT sia lo stesso dello scontrino del negozio.
  - 5. Se viene chiesto di "digitare" il numero della tessera che non passa attraverso la "strisciata" per una transazione di acquisto, perché danneggiata, contattare il Servizio clienti EBT (1-888-328-6399) e segnalare che la tessera è danneggiata. È inoltre possibile richiedere l'invio per posta di una tessera sostitutiva nel corso della telefonata o contattare il proprio ufficio distrettuale locale.

## CONTROLLARE IL SALDO DEL CONTO SNAP e/o DEL CONTO IN DENARO

Controllare il saldo **prima** di fare acquisti o prelevare denaro in contanti!

È possibile fare **GRATUITAMENTE** richieste sul saldo:

- Chiamando la linea diretta EBT al numero verde 1-888-328-6399 o online sul sito Internet www.ebtEDGE.com.
- Nei negozi di alimentari per controllare il proprio conto alimenti.
- Presso gli sportelli bancomat per controllare il proprio conto in denaro, dove sono accettate le carte EBT.

#### **ACQUISTO SNAP**

- Utilizzare il conto di prestazioni SNAP per acquistare cibo. Non è possibile ottenere un rimborso in contanti dal conto SNAP.
- Si ricorda che attraverso le prestazioni SNAP è possibile solamente acquistare generi alimentari consentiti.
- Tutte le transazioni con prestazioni SNAP sono gratuite. Non c'è alcun limite al numero di volte in cui è possibile utilizzare la tessera per le transazioni relative alle prestazioni SNAP.

### **ACQUISTO IN CONTANTI**

- È possibile acquistare qualsiasi articolo utilizzando il conto prestazioni in denaro dove sono accettate le tessere EBT.
- Si ricorda che ad alcuni tipi di esercizi commerciali è vietato consentire che il titolare della tessera utilizzi le prestazioni in denaro EBT per acquistare articoli o prelevare contanti nei loro locali. Questa restrizione è valida per gli esercizi situati a New York, in un altro Stato o nei territori tribali.

I seguenti esercizi commerciali non sono autorizzati a far usare la tessera EBT e non deve essere utilizzata presso:

- negozi di alcolici
- enoteche
- rivenditori di birre/bevande
- piste da corsa
- casinò
- strutture per videolotterie
- centri di scommesse clandestine
- sale bingo; e
- luoghi che offrono intrattenimento per adulti in cui gli intrattenitori si spogliano o si esibiscono senza vestiti.

#### PRELIEVO DI CONTANTI

- Alcuni esercizi commerciali consentono di ricevere un rimborso in contanti superiore al costo dell'acquisto.
- Alcuni esercizi commerciali consentono il prelievo di contanti senza un acquisto.
- È necessario seguire la politica dell'esercizio commerciale relativa all'importo consentito per il rimborso in contanti o i prelievi.
- Se si usano il conto SNAP e il conto in denaro per gli acquisti, sarà necessario strisciare la tessera e inserire il PIN per l'addebito su ogni conto.

#### COME UTILIZZARE LA TESSERA BENEFIT PRESSO GLI SPORTELLI BANCOMAT

- Scegliere uno sportello bancomat in un luogo in cui ci si sente al sicuro.
- Seguire sempre le istruzioni dello sportello bancomat.
- Inserire la tessera nella macchina.
  - Non lasciare mai che nessuno veda il PIN.
  - Inserire il PIN.
  - Premere Prelievo (Withdrawal).
  - Premere Conto corrente (Checking).
  - Inserire l'importo in dollari desiderato.
  - Ritirare il denaro, la tessera e la ricevuta per poter controllare il saldo residuo sul conto.
  - Controllare la ricevuta per assicurarsi che l'importo di denaro ricevuto sia stampato sulla ricevuta.

AVVISO: ALCUNI SPORTELLI BANCOMAT ADDEBITANO 1 DOLLARO O PIÙ PER I PRELIEVI IN CONTANTI. PRIMA DI PRELEVARE, CONSULTARE IL MESSAGGIO ALLO SPORTELLO BANCOMAT RELATIVO ALLE COMMISSIONI SUL PRELIEVO. È POSSIBILE ANNULLARE L'OPERAZIONE PER EVITARE DI PAGARE LA COMMISSIONE.

- Ora i nuclei familiari hanno la possibilità di bloccare la tessera EBT per impedire l'accesso per l'incasso di prestazioni in denaro dal loro Programma di Assistenza supplementare per l'alimentazione (SNAP) o di Assistenza temporanea (TA), o che le prestazioni relative al Programma di assistenza per l'energia domestica (HEAP) siano emesse in contanti per un nucleo familiare. I titolari della tessera devono quindi sbloccare la tessera bloccata per effettuare un acquisto usando le loro prestazioni SNAP o i contanti.
- I nuclei familiari possono creare un account FIS online del titolare della tessera e, se lo desiderano, possono scaricare l'applicazione mobile FIS per utilizzare la funzione Blocco Tessera.

# FURTO DI IDENTITÀ: PROTEGGERE LE PRESTAZIONI EBT

Non fornire informazioni personali (ad es. numero di sicurezza sociale, numero di tessera EBT, PIN dell'EBT) a chi vi telefona. Anche se afferma di essere un operatore dell'agenzia locale, un funzionario statale, federale o dell'EBT, <u>non</u> si devono fornire i dati personali.

Se si sospetta o si sa:

- che la tessera o il numero di tessera sono stati persi o rubati;
- che qualcuno non autorizzato dal titolare ha ottenuto l'accesso alla tessera o al numero della tessera e al PIN; oppure
- che qualcuno ha acquisito informazioni sull'identità del titolare che potrebbero causare il furto delle prestazioni.

## Quindi seguire questi tre (3) passaggi:

- 1. È **obbligatorio** contattare il Servizio clienti EBT (**1-888-328-6399**) oppure visitare su Internet la pagina <u>www.ebtEDGE.com</u> per segnalare lo smarrimento o il furto della tessera EBT. Solo contattando il Servizio clienti EBT per disattivare la tessera EBT è possibile proteggersi da un potenziale furto di prestazioni. Il Servizio clienti EBT disattiverà la tessera in modo che nessuno possa utilizzarla. È inoltre possibile richiedere l'invio per posta di una nuova tessera sostitutiva in questa occasione.
- 2. Contattare l'operatore dell'agenzia locale per segnalare il problema e richiedere la restrizione del PIN ARU EBT. In qualità di titolare della tessera, è necessario firmare un modulo di autorizzazione presso l'agenzia locale o centro di assistenza per poter usufruire di questa procedura. Si tratta di una procedura che l'agenzia locale può utilizzare per rendere impossibile la modifica del PIN al telefono attraverso la linea diretta del Servizio clienti EBT o il sito web del conto del titolare della tessera su Internet. Una volta completata la procedura, qualsiasi modifica del PIN dovrà essere eseguita dal titolare, tessera alla mano, presso l'agenzia locale o il centro di assistenza. Questa restrizione può anche essere rimossa su richiesta del titolare da un operatore dell'agenzia.
- 3. Se è stata richiesta una tessera sostitutiva al momento di contattare il Servizio clienti EBT per denunciare lo smarrimento, il furto o il danneggiamento della tessera, contattare il proprio operatore e chiedere che venga rilasciata una nuova tessera. Si consiglia di selezionare un nuovo PIN per la nuova tessera presso l'agenzia o il centro di assistenza.

#### SITO WEB DEL CONTO DEL TITOLARE DELLA TESSERA

È ora possibile ottenere informazioni sul conto su Internet visitando il sito web <a href="www.ebtEDGE.com">www.ebtEDGE.com</a>. Questo sito web consente di creare un ID del conto e una password dopo aver effettuato l'accesso per la prima volta. Per creare un conto, utilizzare il numero della tessera attiva più recente, il PIN della tessera e il codice postale. Anche i Rappresentanti autorizzati possono utilizzare questo sito web per accedere alle informazioni del conto utilizzando la propria tessera EBT, il PIN della tessera e il codice postale del cliente. Una volta effettuato l'accesso con il numero di tessera, il PIN e il codice postale, sarà possibile:

- ottenere il riepilogo del conto (saldi del conto);
- ottenere i dettagli sui movimenti dei conti (transazioni);
- ottenere un estratto conto online:
- modificare il PIN (a meno che non sia attiva una restrizione del PIN);
- segnalare il danneggiamento, lo smarrimento o il furto della tessera.

#### PRESTAZIONI ANNULLATE

Una prestazione eliminata è una prestazione **annullata** da un conto in denaro o SNAP. Nel programma di prestazioni in denaro, se il conto non viene utilizzato per un periodo di 90 giorni consecutivi, qualsiasi prestazione in denaro rimasta sul conto per almeno 90 giorni sarà annullata (rimossa) dal conto. È possibile chiedere all'operatore di riemettere solo le prestazioni in denaro annullate a cui si ha diritto. Nel programma di prestazioni SNAP rimaste, se il conto prestazioni SNAP non viene utilizzato per un periodo di 274 giorni consecutivi, qualsiasi prestazione SNAP rimasta sul conto per almeno 274 giorni sarà annullata (rimossa) dal conto. Non è possibile riemettere prestazioni SNAP annullate.

## **ERRORI NELLE TRANSAZIONI EBT**

A volte si verifica un errore di **sistema** EBT, durante una transazione in contanti o SNAP. Di conseguenza si verifica un errore nel saldo del conto. Alcuni esempi di errori nelle transazioni del sistema EBT:

- Se si è effettuato un acquisto SNAP, e il conto SNAP è stato erroneamente addebitato due volte per lo stesso acquisto; oppure, se uno sportello bancomat ha erogato solo 20 dollari invece dei 40 dollari richiesti, ma al conto in denaro sono stati comunque addebitati 40 dollari. Se si ritiene che un errore di sistema (non di ufficio o umano) abbia ridotto in modo non corretto il proprio conto, è possibile presentare un reclamo per la rettifica del conto rivolgendosi al Servizio clienti EBT. Si hanno a disposizione 90 giorni di tempo dalla data del presunto errore nella transazione per presentare un reclamo.
- I reclami relativi al conto SNAP vengono generalmente risolti entro 15 giorni.
- Per la risoluzione dei reclami relativi al conto in denaro potrebbero essere necessari fino a 30 giorni.

Il Servizio clienti EBT fornirà un numero di reclamo da utilizzare per controllare lo stato del reclamo.

Mentre si attende la risoluzione del reclamo, l'agenzia locale o il centro di assistenza <u>non possono</u> sostituire l'importo della controversia in corso. In caso di emergenza o necessità urgenti, è possibile contattare l'agenzia locale o il relativo centro di assistenza.

#### **QUANDO CONTATTARE IL SERVIZIO CLIENTI**

Telefonare al numero verde 1-888-328-6399

0

Su Internet <u>www.ebtEDGE.com</u>

24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana

Un sistema automatico prenderà in carico la chiamata. Il sistema guiderà l'utente tramite le opzioni di menu per indirizzare la chiamata. *Chiamare per:* 

- conoscere il saldo del conto SNAP o del conto in denaro
- eventuali domande o problemi relativi alle informazioni sul proprio conto SNAP o conto in denaro
- smarrimento, furto o danneggiamento della tessera
- un sospetto errore di transazione e per presentare un reclamo
- richiedere informazioni sull'utilizzo della tessera Benefit o del PIN.

Le persone con disabilità possono utilizzare i seguenti numeri per ricevere assistenza:

Utenti TTY: 1-800-662-1220 Utenti non TTY: 1-800-421-1220 Utenti VCO: 1-877-826-6977

È LA LEGGE

L'uso improprio o l'abuso della tessera potrebbero portare a conseguenze quali un'indagine da parte delle autorità statali e/o federali. Le violazioni documentate comportano delle sanzioni, quali:

- espulsione dal programma
- recupero tramite rimborso/restituzione
- segnalazione per procedimento penale

## Frodare il sistema o utilizzare la tessera in modo improprio costituisce reato.

Ai sensi della Legge federale sui diritti civili e delle disposizioni in materia del Dipartimento dell'Agricoltura degli Stati Uniti (USDA), a questa istituzione è fatto divieto di discriminare in base a razza, colore, origine nazionale, sesso, (tra cui identità di genere e orientamento sessuale), fede religiosa, stato di disabilità, età, ritorsioni o rappresaglie dovute a precedenti attività legate ai diritti civili.

È possibile che le informazioni sul programma siano disponibili in lingue diverse dall'inglese. Le persone con disabilità che richiedono mezzi di comunicazione alternativi per ricevere informazioni sul programma (ad es. Braille, stampa a caratteri grandi, registrazione audio, lingua dei segni americana) devono rivolgersi all'Agenzia statale o locale quando presentano la domanda per le prestazioni. Le persone non udenti, ipoudenti o con disabilità del linguaggio possono contattare l'USDA attraverso il Federal Relay Service al numero (800) 877-8339.

Per presentare un reclamo inerente una discriminazione nell'ambito del programma, il reclamante deve compilare un Modulo AD-3027, modulo USDA di reclamo per la discriminazione nell'ambito del programma disponibile online alla pagina:

https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/ad-3027.pdf e reperibile in qualsiasi ufficio USDA; chiamando il numero (833) 620-1071, o scrivendo una lettera indirizzata all'USDA. La lettera deve contenere il nome, l'indirizzo, il numero di telefono del reclamante e una descrizione scritta della presunta azione discriminatoria sufficientemente dettagliata per informare il Segretario Aggiunto per i diritti civili (ASCR) della natura e della data della presunta violazione dei diritti civili. Il modulo compilato AD-3027 o la lettera devono essere inviati a:

posta: Food and Nutrition Service, USDA

1320 Braddock Place. Room 334

Alexandria, VA 22314; o e-mail: <u>FNSCIVILRIGHTSCOMPLAINTS@usda.gov</u>

fax:

(838) 256-1665 o (202) 690-7442; o

Questa istituzione rispetta le pari opportunità.