

전자 급여 이체(EBT)**영양보충지원프로그램(SNAP) 및/또는 현금 급여를 받기 위한 급여 카드 사용 방법****급여 카드**

- 카드를 카드 슬리브에 넣고 사용하지 않을 때는 안전한 장소에 보관하십시오.
- 카드에 뒷면에 서명하십시오.
- 카드 뒷면의 검은색 줄에 글씨를 쓰거나 긁지 마십시오.
- 카드를 자석 근처에 갖다대지 마십시오.
- 카드가 파손되었거나 구부러진 경우, 교체해야 합니다.
- 카드를 분실 또는 도난 당했거나 파손된 경우 제일 먼저 EBT 고객센터서부로 신고하십시오. 전화: **1-888-328-6399**.
- 카드 뒷면에 Quest® 마크가 표시되어 있습니다.

귀하의 PIN을 비밀로 관리하십시오**개인식별번호(PIN)에 대한 새로운 정보**

우편으로 보내진 PIN 숫자는 귀하의 담당자가 우편으로 보낸 PIN 숫자가 필요하다고 결정한 경우나 유효한 사회보장번호가 없는 EBT 카드 소지자에게만 유효합니다. 우편으로 PIN을 받지 못하셨다면 다음의 무료 전화로 전화하여 PIN을 선택할 수 있습니다. 전화: 1-888-328-6399. 이 과정을 완료하는 데 필요한 보안 정보를 제공할 수 있도록 준비하십시오.

PIN은 개인식별번호(Personal Identification Number)를 의미합니다.

- 귀하의 PIN은 귀하의 전자 서명입니다. 4개의 숫자가 포함됩니다.
- PIN이 없으면 급여 카드를 사용할 수 없습니다.
- PIN을 잊어버렸거나 언제라도 PIN을 교체하고 싶다면 **1-888-328-6399**로 전화하십시오. 보안 목적으로 몇 가지 정보를 제공해야 합니다. 대부분의 사회복지청, 구직 센터 및 SNAP 센터에서 PIN을 변경할 수도 있습니다.
- PIN을 4회 연속 잘못 입력하면, 새로운 PIN을 선택하더라도 다음날까지 귀하의 계좌가 잠기게 될 것입니다.
- 절대로 카드나 카드 슬리브에 PIN을 적어두지 마십시오.
- 귀하가 PIN을 기계에 입력하는 것을 어느 누구도, 상점 계산원이라도 보지 않게 하십시오.
- 절대 귀하의 PIN 번호를 누구에게도 알려주지 마십시오. 귀하의 카드나 카드번호를 갖고 있고 귀하의 PIN 번호를 알고 있는 사람이 있다면 귀하의 급여를 모두 사용할 수 있습니다.
- 다른 사람이 귀하의 카드나 카드번호와 PIN을 사용하는 경우, 귀하의 급여가 보상되지 않습니다.
- 가족 구성원이 귀하의 EBT 급여를 사용하게 해야 한다면, 귀하의 사례에 위임 대리인을 지정하는 것에 대해 가까운 기관에 문의하십시오. 귀하가 선정한 위임 대리인과 공유할 수 있도록 별도의 EBT 카드를 제공할 것입니다.

상점에서 카드 사용하는 방법

- 쇼핑을 하기 전에, 지난 번 영수증을 확인하여 계좌에 잔액이 얼마나 남아 있는지 확인하거나 무료 전화 **1-888-328-6399**로 전화하거나 www.connectebt.com에서 확인하십시오.
- 대부분의 음식점에서는 EBT 카드를 받습니다. 카드에 Quest® 로고가 보이지 않더라도 받아줄 수 있습니다. 쇼핑하기 전에 상점에 확인하십시오.
 1. 계산대에서 본인이나 계산원이 카드를 기계에 그어주십시오.
 2. 기계의 지시에 따라 귀하의 PIN을 입력하십시오. 귀하 본인만 PIN을 입력해야 합니다.
 3. 계산원 또는 기계가 구매액을 알려줍니다. 귀하 본인이 직접 금액을 입력할 수도 있습니다.
 4. EBT 구매 금액이 상점 영수증과 같은지 확인하기 위해 항상 영수증을 확인하십시오.
 5. 카드가 손상되어, 구매를 위해 카드를 “긁지” 못하여 카드 번호를 직접 “입력”해야 하는 경우, EBT 고객센터부(**1-888-328-6399**)에 반드시 연락하여 귀하의 카드가 손상되었다고 신고해야 합니다. 통화 중에 또는 가까운 지역 사무소에 연락하여 우편으로 카드 교체를 요청할 수 있습니다.

SNAP 및/또는 현금 계좌 잔액 확인

쇼핑을 하거나 현금을 인출하려면 먼저 잔액을 확인하십시오!

잔액 조회는 무료로 할 수 있습니다:

- EBT 헬프라인 무료 전화, 1-888-328-6399로 전화하시거나, www.connectebt.com에서 확인하십시오.
- 식품점에서 식품 계좌를 확인하십시오.
- EBT 카드를 받아주는 곳에서는 ATM에서 현금 계좌를 확인하십시오.

SNAP 구매

- 식품 구입에 SNAP 급여 계좌를 사용하십시오. SNAP 계좌에서 현금을 돌려받을 수 없습니다.
- SNAP 급여로 허용되는 식품 품목만 구매할 수 있습니다.
- SNAP 급여 거래는 모두 무료입니다. SNAP 급여 거래를 위해 카드를 사용할 수 있는 횟수에는 제한이 없습니다.

현금 구매

- EBT 카드를 받는 곳에서는 현금 급여 계좌를 사용하여 물품을 구매할 수 있습니다.
- 일부 유형의 업체는 물품을 구매하거나 구내에서 현금을 인출하기 위해 EBT 급여 카드를 사용하는 것을 허용하지 않음을 양지하시기 바랍니다. 업체가 뉴욕에 있든, 다른 주 또는 부족 거주지에 소재하든, 이 제한이 적용됩니다.

다음의 상점에서는 귀하가 EBT 카드를 사용하도록 허락하지 않고 귀하도 EBT 카드를 사용해서는 안됩니다.

- 술집
- 와인 스토어
- 맥주/음료 전문점
- 경마장
- 카지노
- 비디오 복권점
- 경마장 외 도박 시설
- 상업적 빙고 시설
- 공연자가 나체로 공연하는 성인용 오락을 제공하는 장소

현금 인출

- 일부 상점은 구매 비용 이상으로 현금을 돌려받는 것을 허용합니다.
- 일부 상점은 구매 없이 현금 인출을 허용합니다.
- 현금 인출 허용 금액에 대한 상점의 정책을 따라야 합니다.
- 구매를 위해 SNAP 계좌와 현금 계좌를 사용하는 경우, 각각의 계좌에서 인출하기 위해서는 카드를 긁고 PIN을 입력해야 합니다.

현금자동인출기(ATM)에서 급여 카드를 사용하는 방법

- 안전하다고 생각되는 곳에 있는 ATM을 선택하십시오.
 - 항상 ATM의 지시를 따르십시오.
 - 카드를 기계에 넣으십시오.
 - PIN 입력하는 것을 다른 사람이 보게 하지 마십시오.
 - PIN을 입력하십시오.
 - 인출을 누르십시오.
 - 확인을 누르십시오.
 - 원하는 금액을 입력하십시오.
 - 현금과 카드를 빼고 계좌에 얼마나 남았는지 알 수 있도록 영수증을 챙기십시오.
 - 영수증을 확인하여 인출한 현금 금액이 영수증에 인쇄된 금액인지 확인하십시오.
- 추가 요금 없이 ATM에서 매월 2회 무료 ATM 인출을 할 수 있습니다.
 - 두 번을 하고 나면 ATM 인출 시마다 \$45 수수료가 부과됩니다. 수수료는 추가요금 없는 ATM을 사용할 때만 부과됩니다.
 - 이 수수료는 현금 급여 계좌에서 자동으로 인출됩니다. 이 수수료가 부과된다는 통지를 받지 않습니다.

경고: 일부 ATM 지점은 현금 인출에 대해 \$1.00 이상을 부과합니다. 현금을 인출하기 전에 추가요금에 관한 안내 메시지를 찾아보십시오. 추가요금 수수료를 물지 않기 위해 거래를 취소할 수 있습니다.

신분 도용 - EBT 급여를 보호하십시오

누군가가 전화를 할 경우 귀하의 사회보장번호, EBT 카드 번호, 또는 EBT PIN과 같은 개인 정보를 알려주지 마십시오. 전화한 사람이 지역 담당기관 직원, 주정부, 연방정부 또는 EBT 직원이라고 주장하더라도 귀하의 개인정보를 절대 알려주지 마십시오.

다음의 경우가 의심되거나 알게 된 경우:

- 귀하의 카드나 카드번호가 분실 또는 도난당한 경우
- 귀하가 위임하지 않은 사람이 귀하의 카드나 카드번호와 PIN을 입수한 경우,
- 누군가가 귀하의 신분 정보를 입수하여 귀하의 급여가 도난당할 수 있는 경우.

그런 경우 다음의 세(3) 단계를 따르십시오.

1. **반드시** 즉시 EBT 고객센터(1-888-328-6399)로 전화하거나 www.connectebt.com에서 EBT 카드를 분실 또는 도난당했음을 신고해야 합니다. 먼저 EBT 고객센터에 연락하여 귀하의 EBT 카드를 정지시켜야 잠재적 급여 도난을 방지할 수 있습니다. 아무도 사용하지 못하도록 EBT 고객센터가 카드를 정지시킵니다. 새로운 교체 카드를 우편으로 받기를 요청할 수 있습니다.
2. 가까운 지역 기관 담당자에게 문제점을 보고하고 EBT ARU PIN Restriction이라고 하는 것을 요청하십시오. 이 절차를 이용하기 위해서 카드소지자인 귀하는 해당 지역 기관 또는 지원 센터에서 허가서에 서명해야 합니다. 이것은 해당 지역 기관이 귀하의 PIN을 EBT 고객센터 헬프라인 전화로 또는 인터넷 카드소지자 계정 웹사이트를 통해 변경하는 것을 불가능하게 하기 위해 이용할 수 있는 절차입니다. 이 절차가 시행되면, PIN 변경은 귀하 본인이 카드를 가지고 해당 지역 기관이나 지원 센터에서 해야 합니다. 이 제한은 해당 기관 담당자의 요청에 따라 없앨 수 있습니다.
3. 카드 분실, 도난 또는 손상을 신고하기 위해 EBT 고객센터에 전화했을 때 교체 카드를 요청하지 않은 경우에는 담당자에게 연락하여 새 카드 발급을 요청하십시오. 기관에서 또는 지원 센터에서 새 카드용 새로운 PIN을 선택하실 것을 권합니다.

카드소지자 계정 웹사이트

www.connectebt.com을 방문하여 인터넷에서 귀하의 계정에 관한 정보를 볼 수 있습니다. 이 웹사이트에서 최초 로그인한 후에 귀하 본인의 계정 ID와 비밀번호를 생성할 수 있습니다. 계좌를 생성하기 위해 가장 최근의 유효 카드번호, 카드 PIN, 그리고 우편번호를 사용해야 합니다. 위임 대리인도 그들 본인의 EBT 카드, 그들의 카드에 대한 PIN, 고객의 우편번호를 사용하여 계정 정보에 접근하기 위해 이 웹사이트를 사용할 수 있습니다. 카드번호, PIN, 우편번호를 사용하여 로그인하면, 다음을 할 수 있습니다.

- 계좌 정보 요약(계좌 잔액) 가져오기.
- 계좌 활동(거래) 세부사항 가져오기.
- 온라인 계좌 내역 가져오기.
- PIN 변경하기(PIN 제한이 시행되는 경우 외에).
- 카드 파손, 분실 또는 도난 신고.

급여 말소

말소된 수당이란 현금 또는 SNAP 계정에서 **삭제**된 수당을 말합니다. 현금 급여 프로그램에서, 연속 90일 동안 귀하의 계좌를 이용하지 않는 경우, 해당 계좌에 남아 있는 최소 90일이 지난 현금 급여는 계좌에서 말소(제거)됩니다. 담당자에게 귀하가 받을 자격이 되는 말소된 현금 급여만을 재지급해줄 것을 요청할 수 있습니다. SNAP 급여 프로그램에서, 연속 274일 동안 귀하의 계좌를 이용하지 않는 경우, 해당 계좌에 남아 있는 최소 274일이 지난 현금 급여는 계좌에서 말소됩니다(없어집니다). 말소된 SNAP 급여는 재지급될 수 없습니다.

EBT 거래 오류

이따금씩 현금 또는 SNAP 거래 시 EBT 시스템 오류가 발생하여 계좌 잔액이 잘못되는 경우가 있습니다. EBT 시스템 거래 오류의 몇 가지 예:

- SNAP 구매를 하고, 동일 구매에 대해 SNAP 계좌에 착오로 두 번 부과되었거나, ATM에서 \$40를 요청했는데 \$20만 나오고 현금 계좌에는 \$40이 부과된 경우. **시스템**(상점 직원 또는 사람이 아닌) 오류로 귀하 계정의 내역이 줄어들었다고 생각되는 경우 EBT 고객센터에 연락하여 계정 조정 요청을 할 수 있습니다. 의심되는 거래 착오 날짜로부터 90일 이내에 보상청구를 제출해야 합니다.
- SNAP 계좌 보상청구는 보통 15일 이내에 해결됩니다.
- 현금 계좌 보상청구는 해결에 최대 30일이 걸릴 수도 있습니다.

- EBT 고객 서비스부에서 귀하의 청구 상태를 확인하는 데 사용할 수 있는 보상청구 번호를 제공합니다.

이러한 이의제기가 해결되도록 기다리는 동안 현지 담당기관 또는 지원센터에서는 귀하가 주장하는 금액을 대신 지급해줄 수 없습니다. 긴급하거나 즉각적인 필요가 있는 경우, 해당 지역 기관이나 지원 센터에 연락하여 그 요구에 관해 문의할 수 있습니다.

고객 서비스부 문의 시간

무료전화 1-888-328-6399

또는

인터넷에서 www.connectebt.com

주 7일, 하루 24시간

전화 문의에 자동응답 시스템으로 답변됩니다. 메뉴 선택을 통해 안내를 받아 통화 연결이 됩니다. **다음의 경우에 전화해주십시오.**

- SNAP 또는 현금 계좌 잔액이 필요한 경우.
- SNAP 또는 현금 계좌 정보에 질문이나 문제가 있는 경우
- 카드가 분실, 도난 또는 파손된 경우.
- 거래 착오가 발생했다고 의심되어 보상청구를 제출하고자 하는 경우.
- 급여 카드 사용이나 PIN에 관한 정보가 필요한 경우.

장애인은 도움이 필요한 경우 다음의 번호를 이용하실 수 있습니다.

TTY 사용자: 1-800-662-1220

TTY 사용자 외: 1-800-421-1220

VCO 사용자: 1-877-826-6977

법적 사항

카드를 남용하거나 악용하면 주 및/또는 연방 당국의 조사를 받게 됩니다. 위반이 입증되면 다음을 포함한 제재를 받게 됩니다.

- 프로그램 자격 박탈
- 변상/반환을 통한 회수
- 형사 고발 의뢰

시스템을 속여 사취하거나 카드를 악용하는 것은 범죄입니다.

미국 농무부(USDA) 인권 규정 및 정책에 따라, 미국 농무부(USDA), 산하 소속 기관, 사무소, 직원, 미국 농무부(USDA) 프로그램에 참여하거나 이를 관리하는 기관은 인종, 피부색, 출신 국가, 성별, 종교적 신념, 장애여부, 연령, 정치적 신념을 이유로 차별할 수 없으며, 또는 미국 농무부(USDA)가 실시하거나 자금을 지원하는 프로그램이나 활동에서 이전에 인권 활동을 한 것을 이유로 양갈음이나 보복 행위를 하는 것이 금지됩니다.

장애인으로서 프로그램 정보에 대체 커뮤니케이션 수단(예, 점자, 큰 인쇄물, 오디오테이프, 미국 수화 등)을 필요로 하는 사람은 수당을 신청한 기관(주 또는 현지)에 연락해야 합니다. 청각 장애인이나 언어 장애가 있는 사람은 연방 릴레이 서비스(Federal Relay Service)(1-(800) 877-8339)를 통해 연방 농무부(USDA)에 문의해야 합니다. 이 밖에도, 프로그램 정보는 영어 외에 다른 언어로도 제공됩니다.

프로그램에 차별 민원을 제기하려면, 미국 농무부 프로그램 차별 민원제기 양식(USDA Program Discrimination Complaint Form)(AD-3027)을 온라인: <https://www.USDA.gov/oascr/filing-program-discrimination-complaint-USDA-customer>에서, 그리고 USDA 사무소에서 작성하시거나, 양식에서 요구되는 모든 정보를 기재한 서신을 작성하여 USDA로 우편으로 보내십시오. 민원 양식 사본을 요청하려면 1-(866) 632-9992로 문의해주십시오. 작성이 완료된 양식이나 서한은 다음 방식으로 연방 농무부(USDA)에 보내주십시오:

우편: U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, DC 20250-9410

팩스: 1-(202) 690-7442
이메일: program.intake@usda.gov

본 기관은 평등한 기회를 제공하는 기관입니다.