

النقل الإلكتروني للمخصصات (EBT)

كيفية استخدام بطاقة المخصصات الخاصة بك للحصول على مخصصات برنامج المعونة الغذائية التكميلية (سناپ) و/أو المخصصات النقدية

بطاقة المخصصات الخاصة بك

- احتفظ ببطاقتك في حافظة البطاقات وفي مكان آمن متى لم تكن قيد الاستخدام.
- قم بالتوقيع على ظهر البطاقة.
- لا تكتب أو تخدش الشريط الأسود خلف البطاقة.
- لا تضع بطاقتك بالقرب من مغناطيس.
- في حالة تلف البطاقة أو انتنائها يجب استبدالها.
- في حالة فقدان بطاقتك، أو سرقتها، أو تلفها، يتعين عليك أولاً أن تتصل بخدمة عملاء EBT على الرقم 1-888-328-6399.
- ينبغي أن تكون علامة (Quest®) ظاهرة على ظهر البطاقة.

رقم التعريف الشخصي (PIN) – احرص على سرية أرقام التعريف الشخصي الخاصة بك

معلومات جديدة عن أرقام التعريف الشخصي

تتوافر أرقام التعريف الشخصي التي تُرسل بالبريد فقط لحاملي بطاقات نقل المخصصات إلكترونياً الذين لا يمتلكون رقم ضمان اجتماعي صاري، أو إذا قرّر مسؤول ملفك أنه يلزم حصولك على رقم تعريف شخصي يُرسل إليك بالبريد. إذا لم تتسلم رقم التعريف الشخصي بالبريد، يمكنك اختيار رقم تعريف شخصي عن طريق الهاتف بالاتصال على الرقم المجاني التالي: 1-888-328-6399. ويرجى أن تكون مستعداً بتقديم المعلومات الأمنية اللازمة لإكمال هذه العملية.

- رقم التعريف الشخصي الخاص بك هو توقيعك الإلكتروني، ويتألف من أربعة (4) أرقام.
- لن تستطيع استخدام بطاقة مخصصاتك بدون رقم التعريف الشخصي.
- في حال نسيت رقم التعريف الشخصي الخاص بك، أو عمدت إلى تغييره في أي وقت، يرجى الاتصال بالرقم **1-888-328-6399**. وسوف يُطلب منك تقديم بعض المعلومات لأغراض أمنية. كما يمكنك تغيير رقم التعريف في غالبية مكاتب الخدمة الاجتماعية، ومراكز التوظيف، ومراكز سناپ.
- إذا أدخلت رقم التعريف الشخصي الخاص بك بشكل غير صحيح 4 مرات متتالية، سوف يُلغى حسابك حتى اليوم التالي حتى لو اخترت رقم تعريف جديد.
- لا تعتمد أبداً إلى كتابة رقم التعريف الشخصي الخاص بك على بطاقتك أو على حافظة البطاقات.
- لا تدع أي شخص، حتى لو كان أمين صندوق في متجر، يطلع على رقم التعريف الشخصي الخاص بك وأنت تدخله على أي ماكينة.
- لا تعطي رقم التعريف الشخصي الخاص بك لأي شخص كان. فإذا حصل أي شخص على بطاقتك أو رقم بطاقتك وكان يعرف رقمك السري، يمكنه عندئذ استخدام كافة مخصصاتك.
- في حال استخدم شخص آخر سواك بطاقتك أو رقم بطاقتك ورقم التعريف الشخصي الخاص بك، لن تستطيع استرجاع مخصصاتك.
- إذا كنت بحاجة إلى تمكين أي من أفراد أسرتك من استخدام النقل الإلكتروني للمخصصات الخاصة بك، عليك الاتصال بالوكالة المحلية بشأن تسمية "ممثل مخول" في ملفك. وسيتم استخراج بطاقة مخصصات منفصلة حتى يمكنك مشاركتها مع الممثل المخول الذي اخترته.

كيف تستخدم بطاقتك في المتجر

- قبل أن تبدأ التسوق، تأكد من إيصال الشراء الأخير لمعرفة كم تبقى لديك في حسابك، أو اتصل بالرقم المجاني 1-888-328-6399، أو عن طريق شبكة الإنترنت على الرابط: www.connectebt.com.
- غالبية متاجر المواد الغذائية يقبلون بطاقة النقل الإلكتروني للمخصصات. وحتى إن لم تجد علامة (Quest®) قد تُقبل بطاقتك على الرغم من ذلك. تحقق من المتجر قبل الشراء.

1. عند الخروج، يتم مسح البطاقة من خلال الماكينة إما من قبلك أو من قبل صراف المتجر.
2. اتبع التعليمات على الماكينة لإدخال رقم التعريف الشخصي الخاص بك. لا يجوز لأحد غيرك إدخال رقم التعريف الشخصي الخاص بك.
3. سوف يخبرك الصراف أو تخبرك الماكينة بمبلغ الشراء. يمكنك كذلك أن تقوم بإدخال المبلغ بنفسك.
4. احرص على أن تتحقق دائماً من أن المبلغ الظاهر لعملية الشراء عن طريق بطاقة النقل الإلكتروني للمخصصات هو ذاته المذكور على الإيصال الخاص بالمتجر.
5. قد يُطلب منك إدخال أرقام بطاقتك إذا لم تعمل عند تمريرها بالماسح عند الشراء نظراً لتلف البطاقة، يتعين عليك الاتصال بقسم خدمة عملاء بطاقات النقل الإلكتروني للمخصصات (1-888-328-6399)، والإبلاغ عن تلف البطاقة. ويمكنك أثناء المكالمات الهاتفية طلب إرسال بطاقة بديلة بالبريد، أو عن طريق الاتصال بالمكتب المحلي في المقاطعة التي تسكن بها.

التحقق من رصيد حساب سناپ و/أو الحساب النقدي الخاص بك

تحقق من رصيدك قبل الشراء أو سحب النقود

يمكنك التحقق من رصيدك مجاناً:

- بالاتصال بالرقم المجاني لخدمة العملاء (1-888-328-6399)، أو عن طريق شبكة الإنترنت؛ على الرابط www.connectebt.com.
- في متاجر المواد الغذائية للتحقق من حساب مخصصاتك الغذائية.
- عند أجهزة الصراف الآلي التي تقبل بطاقات النقل الإلكتروني للمخصصات.

النقل الإلكتروني للمخصصات – كيف تستخدم بطاقة النقل الإلكتروني الخاصة بك في الحصول على مخصصات سناب و/أو المخصصات النقدية

الشراء بمخصصات سناب

- استخدم حساب مخصصات سناب الخاصة بك في شراء الأطعمة. ولا يمكنك الحصول على نقود من حساب سناب.
- تذكر، يمكنك شراء فقط المواد الغذائية المسموح بها بمخصصات سناب الخاصة بك.
- كافة المعاملات على مخصصات سناب تتم مجاناً. وليس هناك حدّ بشأن عدد مرات استخدامك لبطاقتك في معاملات للحصول على مخصصات سناب.

الشراء نقداً

- يمكن شراء أي بند باستخدام حساب مخصصاتك النقدي في أي مكان يقبل التعامل ببطاقة النقل الإلكتروني للمخصصات.
 - يرجى العلم بأن هناك بعض أنواع من الشركات لا يمكنها السماح لك باستخدام المعونة النقدية الخاصة بك على بطاقة النقل الإلكتروني للمخصصات لشراء المنتجات أو سحب النقود في مواقعها.
- لا تستطيع الشركات السماح لك باستخدام بطاقة نقل المخصصات إلكترونياً في:

- متاجر بيع الخمور.
- متاجر النبيذ.
- مراكز الجعة/المشروبات.
- حلبات السبق.
- الكازينوهات.
- مرافق لوتاري الفيديو.
- المقامرة المحظورة على سبق الخيل خارج الحلبة.
- مرافق ألعاب المقامرة التجارية.
- الأماكن الترفيهية للكبار التي يلعب فيها المؤدون ملابسهم أو يعملون بدونها.

سحب النقود

- يُسمح لك في بعض المتاجر باسترداد النقود الزائدة عن تكلفة الشراء.
- يُسمح لك في بعض المتاجر بسحب النقود بدون شراء.
- يتعين عليك الامتثال لسياسة المتجر المتعلقة بالمبلغ المسموح بسحبه أو استرداده.
- إذا كنت تستخدم كل من حساب مخصصات سناب وحساب المخصصات النقدية لمشترياتك، سوف يُطلب منك إدخال بطاقتك في ماكينة المسح وإدخال رقم التعريف الشخصي الخاص بك للخصم من كل حساب على حدة.

كيف يمكنك استخدام بطاقة المخصصات في ماكينة الصراف الآلي

- اختر ماكينة الصراف الآلي في مكان تشعر أنه آمن.
- احرص دائماً على اتباع التعليمات المذكورة على ماكينة الصراف الآلي.
- أدخل بطاقتك في الماكينة.
 - لا تدع أي شخص يرى رقم التعريف الشخصي الخاص بك.
 - أدخل رقم التعريف الشخصي الخاص بك.
 - اضغط على "سحب".
 - اضغط على "تحقق".
 - أدخل المبلغ الذي تريده بالدولار الأمريكي.
 - خذ النقود، والبطاقة، والإيصال حتى يتسنى لك معرفة كيفية المتبقي في حسابك.
 - تحقق من الإيصال للتأكد من أن المبلغ الذي حصلت عليه هو ذاته المطبوع في الإيصال.

- تحصل على مرتين (2) مجانيّتين للسحب شرياً من ماكينات الصراف الآلي التي لا تفرض تكلفة إضافية.
- بعد المرتين المجانيتين، يكلفك السحب من ماكينة الصراف الآلي 45 سنت عن كل عملية سحب من الماكينة. وتُفرض رسوماً إضافية فقط عند استخدام ماكينات تتبع بنوك أخرى سوى الصادرة منها بطاقتك.
- يتم خصم هذه الرسوم تلقائياً من حساب مخصصاتك النقدية. ولن تتلقّى أي إشعار آخر بخصم هذه الرسوم.

تحذير: بعض المواقع تفرض مبلغ دولار أمريكي واحد (1) أو أكثر على عمليات سحب النقود. ابحث عن رسالة على ماكينة الصراف الآلي حتى تتعرف على الرسوم الإضافية نظير استخدام الماكينة قبل سحب أي نقود. ويمكنك إلغاء المعاملة لتجنّب دفع تلك الرسوم الإضافية.

سرقة الهوية – احرص على حماية مخصصاتك ضمن بطاقة النقل الإلكتروني للمخصصات

إذا اتصل بك شخص ما، لا تعطيه بياناتك الشخصية؛ مثل رقم الضمان الاجتماعي، أو رقم بطاقة النقل الإلكتروني للمخصصات، أو رقم التعريف الشخصي

لبطاقة النقل الإلكتروني للمخصصات. حتى وإن زعم المتصل أنه يعمل في أي من الوكالات المحلية، أو كونه مسؤول بالولاية، أو مسؤول فدرالي، أو لدى النقل الإلكتروني للمخصصات، لا تعطيه أي من معلوماتك الشخصية.

إذا ما اشتبهت أو كنت تعرف:

- أنه تمت سرقة أو فقدان بطاقتك أو رقمها؛
- أن شخصاً ما، لم تخوّله، قد استخدم بطاقتك ورقمها رقم التعريف الشخصي الخاص بك؛ أو
- أن شخصاً ما قد حصل على معلومات بشأن هويتك بما قد يسفر عن سرقة مخصصاتك.

يتعين عليك اتباع الخطوات الثلاثة (3) التالية:

1. يجب عليك الاتصال بخدمة عملاء بطاقة النقل الإلكتروني للمخصصات على الرقم (1-888-328-6399)، أو عن طريق موقع الإنترنت www.connectebt.com للإبلاغ عن سرقة أو فقدان بطاقة النقل الإلكتروني للمخصصات الخاصة بك. فقط عن طريق الاتصال بخدمة عملاء بطاقة النقل الإلكتروني للمخصصات لإيقاف بطاقتك يمكنك حماية نفسك ضد السرقة المحتملة للمخصصات. سوف تقوم خدمة عملاء البطاقة بإيقاف بطاقتك بحيث لا يستطيع أي شخص آخر استخدامها. وبمكثك كذلك طلب إرسال بطاقة بديلة لك بالبريد أثناء ذلك الاتصال.
2. اتصل بمسؤول ملفك في الوكالة المحلية للإبلاغ عن المشكلة وطلب ما يُعرف بـ "EBT ARU PIN Restriction" (تقييد رقم التعريف الشخصي من قبل وحدة الاستجابة الأتوماتيكية لدى النقل الإلكتروني للمخصصات). وتحتاج – بصفتك صاحب البطاقة – التوقيع على نموذج تحويل لدى الوكالة المحلية أو مركز المساعدة حتى يتسنى استخدام هذا الإجراء. هذا إجراء يمكن للوكالة المحلية طرفك استخدامه للحوّل دون تغيير رقم التعريف الشخصي الخاص بك عن طريق الهاتف عبر خط المساعدة الخاص بالنقل الإلكتروني للمخصصات، أو من خلال موقع "حساب صاحب البطاقة" على الإنترنت. وفور الانتهاء من هذا الإجراء، أي تغييرات تتم على رقم التعريف الشخصي ستكون من قبلك وحدك، ومعك بطاقتك، في الوكالة المحلية أو مركز المساعدة. يمكن كذلك إلغاء هذا القيد على طلبك عن طريق المسؤول عن ملفك في الوكالة.
3. اطلب أن يصدر لك مسؤول ملفك بطاقة جديدة للنقل الإلكتروني للمخصصات إذا لم تطلب بطاقة جديدة عند إبلاغك عن فقدان بطاقتك أو سرقتها أو تلفها. ومن المستحسن أن تختار رقم تعريف شخصي جديد لبطاقتك الجديدة لدى الوكالة أو مركز المساعدة.

موقع حساب حاملي البطاقات

يمكنك الآن الحصول على المعلومات بشأن حسابك (حساباتك) على الإنترنت عن طريق زيارة الموقع www.connectebt.com. كما يسمح لك هذا الموقع بإنشاء تعريف الهوية وكلمة المرور لحسابك الشخصي بعد تسجيل دخولك أول مرة. ويتعين عليك استخدام رقم أحدث بطاقة مفعلة لديك، ورقم التعريف الشخصي لبطاقتك، ورمزك البريدي حتى تستطيع إنشاء الحساب. كما يمكن للممثلين المخولين استخدام هذا الموقع للدخول على معلومات الحساب باستخدام بطاقة النقل الإلكتروني للمخصصات الخاصة بهم، ورقم التعريف الشخصي لبطاقتهم، والرمز البريدي لهذا العميل. وفور أن تنشئ حساباً برقم البطاقة الخاصة بك، ورقم التعريف الشخصي، والرمز البريدي، سوف تستطيع القيام بما يلي:

- الحصول على ملخص حسابك (الأرصدة في الحساب).
- الحصول على تفاصيل الحركة على الحساب (الحسابات) (المعاملات).
- الحصول على بيان إلكتروني بالحساب.
- تغيير رقم التعريف الشخصي الخاص بك (ما لم يكن هناك قيود على الرقم).
- التواصل مباشرة مع خدمة عملاء بطاقات النقل الإلكتروني للمخصصات ؛ و
- الإبلاغ عن تلف البطاقة، أو فقدانها، أو سرقتها.

المخصصات الملغاة

المخصصات الملغاة على مخصصات تم حذفها من حساب نقدي أو حساب سناب. في برنامج المخصصات النقدية، إذا لم تستخدم حسابك لفترة 90 يوماً متتالية، فإن أي مخصصات باقية في الحساب لفترة 90 يوماً على الأقل يتم إلغاؤها (حذفها) من الحساب. ويمكنك أن تطلب من مسؤول ملفك إعادة إصدار فقط المخصصات النقدية الملغاة التي تتأهل لها. وفي برنامج مخصصات سناب، إذا لم تستخدم حساب سناب الخاص بك لفترة 365 متتالية، يتم إلغاء (حذف) أي من مخصصات سناب المتبقية في الحساب طوال هذه الفترة على الأقل. ولا يمكن إعادة إصدار مخصصات سناب الملغاة مرة أخرى.

الأخطاء في معاملات النقل الإلكتروني للمخصصات

تقع من وقت لآخر أخطاء في نظام النقل الإلكتروني للمخصصات أثناء معاملات المخصصات النقدية أو مخصصات سناب، بما يسفر عن وجود أخطاء في رصيد الحساب. من بين الأمثلة على خطأ المعاملات في نظام النقل الإلكتروني للمخصصات:

- إذا أجريت عملية شرائية باستخدام سناب، وتم الخصم من حساب سناب مرتين لنفس العملية على سبيل الخطأ؛ أو إذا أعطتك ماكينة الصراف الآلي 20 دولار أمريكي فحسب بينما طلبت منها 40 دولار أمريكي، ولكن تم خصم 40 دولار أمريكي من حسابك النقدي بالفعل. إذا ظننت أن خطأ بالنظام (وليس موظفاً أو بشرياً) قد أسفر عن خفض حسابك عن طريق الخطأ، يمكنك تقديم مطالبة بتعديل الحساب بالاتصال بخدمة عملاء EBT. ولديك 90 يوماً من تاريخ خطأ المعاملة المشتببه فيها لتقديم هذه المطالبة.
- عادة ما يتم البت في مطالبات حساب سناب في غضون 15 يوماً.
- قد تستغرق مطالبات الحساب النقدي فترة 30 يوماً للبت فيها.

- سوف يقدم لك قسم خدمة عملاء بطاقة النقل الإلكتروني للمخصصات رقم مطالبة يمكنك من التحقق من حالة المطالبة الخاصة بك.
- وفي أثناء انتظارك البت في مطالبتك، لا يجوز للوكالة المحلية أو مركز المساعدة استبدال المبلغ المتنازع عليه. وإذا كنت تعاني حالة احتياج طارئة قائمة، يمكنك الاتصال بالوكيل المحلي أو مكتب المساعدة بشأن هذا الاحتياج.

متى يمكنك الاتصال بخدمة العملاء:

اتصل بالرقم المجاني **1-888-328-6399**
أو

عن طريق الموقع الإلكتروني www.connectebt.com
طوال 24 ساعة، على مدار الأسبوع

سيتم الرد على اتصالاتك عن طريق نظام آلي يرشدك عبر قائمة من الاختيارات، للمساعدة في توجيه الاتصال.

اتصل إذا:

- كنت بحاجة إلى رصيد سناب أو الرصيد النقدي الخاص بك.
- كان لديك تساؤلات أو مشكلات مع معلومات حساب سناب أو الحساب النقدي الخاص بك.
- فُقدت بطاقتك، أو سُرقت، أو أصابها التلف.
- ارتببت في وقوع خطأ في معاملة ما، وترغب في تقديم مطالبة.
- كنت بحاجة إلى معلومات عن استخدام بطاقة المخصصات أو رقم التعريف الشخصي.

يمكن لذوي الإعاقة استخدام الأرقام التالية للحصول على المساعدة:

لمستخدمي الطابخة عن بُعد: **1-800-662-1220**

لغير مستخدمي الطابخة عن بُعد: **1-800-421-1220**

الناقل الصوتي (VCO): **1-877-826-6977**

إنه القانون

من شأن إساءة استخدام أو إساءة استعمال بطاقتك أن يسفر عن إجراء تحقيق من قبل سلطات الولاية والسلطات الفدرالية، وتتمتع العقوبات عن الانتهاكات التي يتم إثباتها، ومن بينها:

- الاستبعاد من البرنامج.
- الاسترداد عن طريق الاسترجاع/الاستعادة.
- الإحالة للمحاكمة الجنائية.

يعتبر الاحتيال على النظام أو سوء استخدام البطاقة جريمة يدينها القانون.

وفقاً لقانون الحقوق المدنية الفيدرالي تحظر لوائح وسياسات الحقوق المدنية لوزارة الزراعة الأمريكية، على الوزارة ووكلائها ومكاتبها وموظفيها والمؤسسات المشاركة التي تقوم على إدارة برامج الوزارة التمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو النوع أو المعتقد الديني أو العجز أو الإعاقة أو العمر أو المعتقدات السياسية أو الانتقام أو الثأر لأية أنشطة حقوق مدنية مسبقة في أي برنامج أو فعاليات تجريها أو تمويلها وزارة الزراعة الأمريكية.

يجب على ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يحتاجون إلى وسائل اتصال بديلة للحصول على معلومات البرنامج (مثل لغة برايل، والطباعة بالأحرف الكبيرة، والتسجيلات الصوتية، ولغة الإشارة الأمريكية، وما إلى ذلك) الاتصال بالوكالة (وكالة الولاية أو الوكالة المحلية) التي تقدموا فيها للحصول على المخصصات. يمكن للأشخاص الذين يعانون من الصمم أو ضعف السمع أو إعاقات النطق الاتصال بالوزارة من خلال خدمة التعاقب الفدرالية على الرقم (800) 877-8339. وعلاوة على ذلك، قد تكون برامج المعلومات متاحة بلغات أخرى سوى اللغة الإنجليزية.

لتقديم شكوى للبرنامج تتعلق بالتمييز، يرجى إكمال نموذج شكوى التمييز ضمن برنامج وزارة الزراعة الأمريكية (AD-3027)، والذي يمكن الحصول عليه من على شبكة الإنترنت من: http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html، وأي من مكاتب الوزارة، كما يمكنك أن تكتب رسالة موجهة إلى الوزارة، على أن تقدم في تلك الرسالة كافة المعلومات المطلوبة في النموذج. لطلب نسخة من استمارة الشكوى، يرجى الاتصال على الرقم (866) 632-9992. يرجى إرسال الاستمارات المعبأة أو الخطاب إلى وزارة الزراعة الأمريكية عن طريق:

7442-690 (202)-1-1: بالفاكس

العنوان: Department of Agriculture U.S.

البريدي: Office of the Assistant Secretary for Civil Rights

1400 Independence Avenue, SW

Washington, DC 20250-9410

الإيميل: program.intake@usda.gov

وزارة الزراعة الأمريكية مؤسسة رب عمل يوفر فرصاً متكافئة.