

Transfè Elektwonik Avantaj (EBT)

Kijan pou itilize Kat Avantaj ou a pou jwenn Pwogram Asistans Nitrisyon Sipleman (SNAP) ak/Oswa Avantaj Kach Electronic Benefit Transfer (EBT)

How to Use Your Benefit Card to Get Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) and/or Cash Benefits

KAT AVANTAJ OU

- Mete kat ou nan yon pwotèj-kat ak nan yon kote ki pwoteje lè ou p ap itilize li.
- Siyen dèyè do kat ou.
- Pa ekri sou bann nwa ki dèyè do kat la oswa pa grate li.
- Pa mete kat ou toupre leman.
- Si kat ou andomaje oswa pliye, li pral bezwen ranplase.
- Si kat ou a pèdi, yo vòlè l oswa li andomaje, ou dwe rele tou dabò Sèvis Kliyan EBT nan **1-888-328-6399**.
- Mak Quest® la parèt sou do kat ou.

PIN OU—KENBE PIN OU SEKRÈ

NOUVO ENFOMASYON POU NIMEWO IDANTIFIKASYON PÈSONÈL OU (PINyo)

Yo pral voye nimewo PIN pa lapòs sèlman pou moun ki gen kat EBT eki pa gen nimewo sekirite sosyal valid oswa si travayè sosyal sou dosye w la panse ou dwe resevwa yon nimewo PIN pa lapòs. Si ou pa te resevwa yon PIN nan kourye lapòs, ou ka chwazi yon PIN nan telefòn nan nimewo gratis annapre a: 1-888-328-6399. Tanpri pare pou bay enfòmasyon sekiriite ki obligatwa pou konplete pwosesis la.

PIN vle di Nimewo Idantifikasyon Pèsonèl.

- PIN ou se siyati elektwonik ou. Li gen kat (4) chif.
- Kat avantaj ou p ap travay san PIN ou.
- Si w bliye PIN ou oswa ou vle chanje PIN ou nenpòt lè, rele **1-888-328-6399**. Y ap mande ou pou bay sèten enfòmasyon pou rezon sekirite. Ou ka chanje PIN ou tou nan pifò Biwo Sèvis Sosyal, Sant Travay ak Sant SNAP.
- Si ou antre PIN ou yon fason ki pa kòrèk kat fwa youn-apre-lòt, kont ou ap bloke jouk nan demen menmsi ouchwazi yon nouvo PIN.
- Pa janm ekri PIN ou sou kat la oswa sou pwotèj-kat la.
- Pa janm kite youn moun, menm yon kesye, wè ou antre PIN ou nan yon machin.
- Pa janm bay okenn moun PIN ou. Si yon moun gen kat ou oswa nimewo kat ou e si li konnen PIN ou, li ka itilize tout avantaj ou yo.
- Si yon lòt moun itilize kat ou ak PIN ou, **NOU P AP RANPLASE AVANTAJ OU YO**.
- Si w bezwen yon manm fanmi an jwenn avantaj EBT ou yo, kontakte ajans nan zòn pa w pou bay non yon Reprèzantan Otorize sou dosye pa w. Yo pral bawou yon kat EBT separe pou pataje ak Reprèzantan Otorize ou chwazi a.

KIJAN POU UTILIZE KAT OU NAN MAGAZEN

- Anvan ou achte, tcheke dènye resi w pou ka konnen konbyen lajan ki sou kont ou, oswa rele gratis nan **1-888-328-6399** oswa sou Entènèt nan www.connectebt.com.
- Pifò boutik manje aksepte Kat EBT. Si ou pa wè logo Quest® la yo ka toujou aksepte kat ou a.
 1. Lè wa p peye, ou glise kat la nan machin nan oswa kesye boutik la fè li. Verifye avèk boutik la anvan ou achte.
 2. Swiv sa machin nan di pou fè pou antre PIN ou. Se sèl PIN ou pou antre.
 3. Kesye oswa machin nan ap ba ou montan acha. Ou ka vle antre montan lajan pou kont ou.
 4. Toujou tyeke resi w pou asire kantite acha ou fè ak EBT a koresponn ak sa ki sou resi pwovizyon yo.
 5. Si ou oblije antre “**touch**” kat ou ki pa “**glise**” pou yon tranzaksyon paske li andomaje, ou dwe kontakte Sèvis Kliyan EBT nan (**1-888-328-6399**) epi rapòte ke kat la andomaje. Ou ka mande tou yon kat ranplasman pandan apèl la oswa lè ou kontakte biwo distri lokal la.

TYEKE BALANS KONT SNAP ak/oswa KONT KACH OU

Tyeke balans ou **anvan** w achte oswa tire lajan!

Ou kapab chèche konn balans ou **GRATIS** :

- Lè ou rele nimewo telefòn gratis liy Èd EBT nan 1-888-328-6399 oswa tcheke sou entènèt nan www.connectebt.com.
- Nan boutik yo pou tcheke kont manje ou.
- Nan ATM yo pou tcheke kont lajan kach ou kote yo aksepte kat EBT.

ACHTE AK SNAP

- Itilize kont avantaj SNAP ou pou achte manje. Ou pa kapab pran lajan kach nan kont SNAP ou.
- Sonje, ou kapab sèlman achte atik alimantè yo otorize avèk avantaj SNAP ou.
- Tout tranzaksyon avèk avantaj SNAP ou gratis. Pa gen limit nan kantite fwa ou kapab itilize kat ou pou fè tranzaksyon avèk avantaj SNAP ou.

ACHTE KACH

- Ou ka achte nenpòt atik avèk kont avantaj lajan kach ou kote yo aksepte kat EBT.
- Tanpri kenbe an kont ke sèten tip biznis pa gen pèmision pou pèmèt ou itilize avantaj lajan kach EBT ou an pou achte atik oswa pou retire lajan kach nan etablisman yo an.

Biznis pa otorize pou yo kite w itilize kat EBT ou nan:

- Magazen alkòl
- Magazen diven
- Sant byè/bwason
- Teren kous
- Kazino
- Enstalasyon lotri videyo
- Enstalasyon pou fè pari andeyò teren kous
- Enstalasyon bingo komèsyal ; ak
- Kote ki bay amizman pou granmoun kote moun kap pèfòme yo retire rad yo oswa pèfòme san rad

TIRE LAJAN

- Kèk boutik ap aksepte ou resevwa lajan kach anplis depans ou fè pou acha ou.
- Kèk boutik ap pèmèt ou pran lajan kach san ou pa achte.
- Ou dwe swiv règleman boutik la konsènan kantite lajan akseptab pou yo remèt ou kach oswa pou fè retrè lajan.
- Si w itilize kont SNAP ou ak kont kach pou acha w yo, wap oblije glise kat ou a epi antre nimewo PIN ou pou debite chak kont.

KIMAN POU UTILIZE KAT BENEFIT OU NAN YON MACHIN GICHÈ OTOMATIK (ATM)

- Chwazi yon ATM yon kote ou santi ou gen pwoteksyon.
- Toujou swiv eksplikasyon sou ATM nan.
- Mete kat ou nan machin nan.
 - Pa janm kite okenn moun wè ou antre PIN ou.
 - Antre nimewo PIN ou.
 - Peze Withdrawal (Retrè).
 - Peze Checking (Tcheke).
 - Antre kantite lajan ou vle a.
 - Pran lajan kach ou, kat ou ak resi ou pou ou kapab konnen konbyen lajan ou genyen ki rete nan kont ou.
 - Tcheke resi a pou asire ke kantite lajan kach ou resevwa ekri sou resi a.

- Ou pral genyen de (2) tiraj ATM gratis chak mwa nan ATM ki pa mete frè sou ou.
- Apre de premye yo, yap chaje w yon frè \$.45 pou chak retrè nan ATM. Wap peye frè a sèlman lè wap itilize yon ATM san sichaj.
- Frè sa pral soti nan kont avantaj kach ou otomatikman. Ou pap resevwa okenn notifikasyon ke yo chaje w frè sa.

AVÈTISMAN: SÈTEN LOKAL ATM KA CHAJE \$1.00 OSWA PLIS POU RETRÈ LAJAN KACH. CHÈCHE MESAJ SOU ATM OU POU KONNEN FRÈ ANPLIS LA ANVAN W TIRE LAJAN. OU KA ANILE TRANZAKSYON AN POU EVITE PEYE YON FRÈ ANPLIS.

VÒL IDANTITE – PWOTEJE AVANTAJ EBT OU

Si yon moun rele w, pa bay yo enfòmasyon pèsònèl ou tankou nimewo sekirite sosyal ou, nimewo kat EBT w oswa PIN EBT ou. Menm si moun ki rele a di li se yon travayè ajans lokal, yon responsab onivo Eta, Federal oswa EBT, pa ba yo enfòmasyon pèsònèl ou.

Si ou sispèk oswa konnen:

- Ke yo te vòlè oswa ou te pèdi kat la oswa nimewo kat ou a;
- Yon moun ou pa t otorize te jwenn kat ou oswa nimewo kat la ak PIN ou; oswa
- Yon moun te jwenn enfòmasyon sou idantite ou ki lakòz yo vòlè avantaj ou.

Lè sa a swiv twa (3) etap sa yo:

1. Ou **dwe** kontakte touswit Sèvis Kliyan EB (1-888-328-6399) oswa sou entènèt nan www.connectebt.com pou rapòte ke kat EBT ou te pèdi oswa yo te vòlè l. Se sèlman lè ou kontakte Sèvis Kliyan EBT pou dezaktive kat EBT ou, w ap pwoteje tèt ou kont posibite pou yo vòlè avantaj ou yo. Sèvis Kliyan EBT ap dezaktive kat ou pou okenn lòt moun pa kapab itilize li. Ou ka mande tou pou yo voye ba ou pa lapos yon nouvo kat ranplasman pou kounye a.
2. Kontakte travayè sosyal ajans lokal ou a pou rapòte pwoblèm lan epi mande sa yo rele EBT ARU PIN Restriction. Oumenm, kòm moun ki gen kat la, w ap bezwen siyen yon fòm pèmisyon nan ajans lokal ou oswa nan sant asistans ou pou pwosedi sa a kapab itilize. Se yon pwosedi ajans lokal ou a ka itilize pou l fè li enposib pou chanje PIN ou a nan telefòn atravè liy asistans Sèvis Kliyan EBT a oswa atravè sit entènèt Kont Moun ki gen Kat la sou Entènèt la. Depi pwosedi sa a fèt, se oumenm ki ta fè nenpòt chanjman PIN, avèk kat ou nan men ou, nan ajans lokal ou oswa nan sant asistans ou. Travayè sosyal ajans ou a ka retire restriksyon sa tou si ou mande sa.
3. Si ou pa t mande yon kat an ranplasman lè ou te rele Sèvis Kliyantèl EBT an pou rapòte kat ou an ki te pèdi, ke yo te vòlè oswa ki andomaje a, ou dwe kontakte travayè ou an epi mande pou yo voye yon nouvo kat ba ou. Nou rekòmande pou w chwazi yon nouvo PIN pou nouvo kat ou nan ajans lan oswa nan sant asistans lan.

SIT ENTÈNÈT KONT MOUN KI GEN KAT LA

Kounye a ou ka jwenn enfòmasyon sou kont ou yo sou entènèt sou sit www.connectebt.com. Sitwèb la ap pèmèt ou kreye tou ID kont ou ak modpas ou apre ou konekte ladan pou premye fwa. Ou dwe itilize dènye kat aktif ou a, PIN sou kat ou ak Zip Kòd ou pou kreye kont ou. Reprezantan otorize kapab itilize sit entènèt sa tou pou jwenn enfòmasyon kont avèk kat EBT pa yo, PIN pou kat yo a ak Zip Kòd ki pou kliyan an. Yon fwa ou siyen ak nimewo kat ou a, PIN ak Zip Kòd la, ou pral kapab fè sa ki annapre yo:

- Jwenn rezime kont ou (balans kont).
- Jwenn detay aktivite (tranzaksyon kont ou yo).
- Jwenn yon eta kont sou entènèt.
- Chanje PIN ou (amwens ou genyen yon restriksyon PIN).
- Kominike dirèk ak Sèvis Kliyan EBT; epi
- Rapòte kat ou ki domaje, ki pèdi oswa yo vòlè.

AVANTAJ ANILE

Yon avantaj anile se yon avantaj yo **retire** nan yon kont kach oswa SNAP. Nan pwogram avantaj lajan kach la, si ou pa itilize kont avantaj ou pou yon peryòd 90 jou youn-apre-lòt, n ap anile (retire) nenpòt avantaj lajan kach ki rete nan kont ou ki la omwen depi 90 jou a nan kont lan. Ou ka mande tou ke travayè w la re-pibliye sèlman benefis lajan kach ki anile a ke ou kalifye. Nan pwogram avantaj SNAP la, si ou pa itilize kont SNAP ou pou yon peryòd 365 jou youn-apre-lòt, n ap anile (retire) nenpòt avantaj SNAP ki rete nan kont lan ki la omwen depi 365 jou a nan kont lan. Avantaj SNAP ki anile a pa kapab re-pibliye.

ERÈ NAN TRANZAKSYON EBT

Pafwa, yon erè **sistèm** EBT rive pandan yon tranzaksyon kach oswa SNAP ki lakòz yon erè fèt nan balans kont lan. Men kèk egzanp erè nan tranzaksyon sistèm EBT a:

- Si w fè yon acha SNAP, epi kont SNAP chaje de fwa pou menm acha a; oswa si yon ATM te ba w ou sèlman \$20 lè ou te mande \$40, men kont kash ou te toujou chaje \$40. Si w panse yon erè **sistèm** (pa materyèl oswa imen) diminye kont ou yon mannyè ki pa kòrèk, ou ka pòte plent pou yon ajisteman kont nan Sèvis Kliyan EBT a. Ou gen 90 jou apati dat ou te sispèk sistèm erè nan tranzaksyon an pou fè reklamasyon an.
- Anjeneral, nou rezoud reklamasyon kont SNAP anvan 15 jou.
- Reklamasyon pou kont lajan kach ka pran apeprè 30 jou pou rezoud.
- Sèvis Kliyan EBT ap ba ou yon nimewo reklamasyon ou kapab itilize pou tcheke kondisyon reklamasyon ou a.

Pandan w ap tann reklamasyon w lan rezoud, ajans oswa sant asistans lokal ou an pa kapab ranplase kantite lajan w ap reklame a. Si ou gen yon bezwen annijans oswa yon bezwen ki pa ka tann, ou ka kontakte ajans lokal ou oswa sant asistans ou konsènan bezwen an.

KILÈ POU KONTAKTE SÈVIS KLIYAN

Rele Gratis **1-888-328-6399**

oswa

Sou entènèt **www.connectebt.com**

24 sou 24, 7 jou sou 7

Yon sistèm otomatik ap reponn kouffil ou. W ap jwenn gid nan chwa meni an pou ede ou dirije kouffil ou. **Rele si:**

- Ou bezwen balans kont SNAP ou oswa balans kont lajan kach ou.
- Ou gen kesyon oswa pwoblèm avèk enfòmasyon sou kont SNAP ou oswa sou kont lajan kach ou.
- Kat ou pèdi, yo vòlè kat ou, oswa kat ou domaje.
- Ou sispèk te gen yon erè tranzaksyon epi ou ta renmen fè yon reklamasyon.
- Ou bezwen enfòmasyon sou fason pou itilize kat avantaj ou oswa PIN ou.

Moun ki enfim ka itilize nimewo annapre yo pou jwenn èd:

Itilizatè TTY: 1-800-662-1220

Itilizatè ki pa TTY: 1-800-421-1220

Itilizatè VCO: 1-877-826-6977

SE LALWA

Move itilizasyon oswa abi kat ou ap lakoz nan yon ankèt pa otorite Federal ak/oswa Eta. Vyolasyon ki note ap lakòz sanksyon tankou:

- Diskalifikasyon nan pwogram nan
- Rekouvreman nan vèsman/restitasyon
- Rekòmandasyon pou yo pouswiv ou nan lajistis kòm kriminel

Se yon krim pou vòlè sou sistèm lan oswa pou fè move itilizasyon ak kat la.

Annakò avèk lwa sou dwa sivil Federal ak Depatman Agrikilti Etazini (USDA) règleman ak regilasyon dwa sivil, USDA, Ajans, biwo, anplwaye, ak enstitisyon li yo kap patisipe nan oswa jere pwogram USDA yo entèdi pou fè diskriminasyon baze sou ras, koulè, orijin nasyonal, sèks, kwayans relijye, andikap, laj, kwayans politik, oswa reprezay oswa vanjans pou aktivite dwa sivil preyalab nan nenpòt pwogram oswa aktivite ki fèt oswa USDA finanse.

Moun yo ki gen andikap ki bezwen lòt mwayen kominikasyon pou enfòmasyon pwogram (egzanp, Bray, gwo enpresyon, kasèt odyo, American Sign Language, elatriye.), ta dwe kontakte Ajans la (Eta oswa lokal) kote yo te aplike pou avantaj. Moun yo ki soud, oswa ki gen difikilte pou tande oswa ki gen difikilte langaj ka kontakte USDA atravè Sèvis Relè Federal nan 1-(800) 877-8339. Anplis, enfòmasyon pwogram lan ka disponib nan lòt lang yo ot ke Angle.

Pou depoze yon plent diskriminasyon pou pwogram nan, ranpli fòm Plent diskriminasyon pwogram USDA, (AD-3027) ke ou jwenn sou entènèt nan: http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html, ak nan nenpòt biwo USDA, oswa ekri yon lèt adrese a USDA epi bay enfòmasyon nan lèt la sou tout enfòmasyon yo mande sou fòm nan. Pou mande yon kopi fòm plent lan, rele 1-(866) 632-9992. Soumèt fòm ki ranpli a oswa lèt ou a nan USDA pa:

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

faks: 1-(202) 690-7442

imèl: program.intake@usda.gov

Enstitisyon sa se yon founisè opòtiite egal.