

Electronic Benefit Transfer (EBT)

Come utilizzare la tessera Benefit per ottenere il Programma di assistenza supplementare per l'alimentazione (SNAP - Supplemental Nutrition Assistance Program) e/o prestazioni in contanti How to Use Your Benefit Card to Get Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) and/or Cash Benefits

LA TESSERA BENEFIT

- Conservare la tessera nella sua custodia e in un luogo sicuro, quando non viene utilizzata.
- Firmare sul retro della tessera.
- Non scrivere né provocare graffi sulla striscia nera sul retro della tessera.
- Non avvicinare la tessera a magneti.
- Se la tessera subisce danni o si piega, dovrà essere sostituita.
- Se la tessera viene smarrita, rubata o danneggiata, occorre innanzitutto telefonare al Servizio clienti EBT, al numero **1-888-328-6399**.
- Sul retro della tessera, è presente il contrassegno Quest®.

IL PIN - MANTENERE SEGRETO IL PROPRIO PIN

NUOVE INFORMAZIONI RELATIVE AI NUMERI DI IDENTIFICAZIONE PERSONALE (PIN)

I numeri di PIN inviati per posta saranno messi a disposizione esclusivamente dei titolari di tessera EBT che non hanno numeri di sicurezza sociale validi o se l'operatore che si occupa della pratica ha deciso che è necessario un numero di PIN inviato per posta. Se non si riceve un PIN per posta, è possibile selezionare un PIN per telefono, chiamando il seguente numero verde gratuito: 1-888-328-6399. Si prega di essere pronti a fornire le informazioni di sicurezza necessarie per completare tale procedura.

La sigla PIN significa Personal Identification Number (numero di identificazione personale).

- Il PIN equivale alla propria firma elettronica. Contiene quattro (4) numeri.
- La tessera Benefit non funziona senza il PIN.
- Se si dimentica o si desidera modificare il PIN in qualsiasi momento, occorre telefonare al numero **1-888-328-6399**. Per motivi di sicurezza, saranno richieste alcune informazioni. Il PIN può essere modificato anche nella maggior parte degli Uffici dei servizi sociali, dei Centri per l'occupazione (Job Center) e dei centri SNAP.
- Se il PIN viene inserito in modo non corretto per quattro volte consecutive, il conto sarà bloccato fino al giorno successivo, anche se si seleziona un nuovo PIN.
- Non si deve mai scrivere il proprio PIN sulla tessera o sulla sua custodia.
- Non si deve mai permettere a nessuno, neanche al cassiere del negozio, di guardare mentre si inserisce il PIN in un dispositivo.
- Non si deve mai comunicare il proprio PIN a nessuno. Se un'altra persona è in possesso della sua tessera o conosce il numero della stessa e il PIN, tutte le sue prestazioni potrebbero essere utilizzate.
- Se qualcun altro utilizza la sua tessera o conosce il numero della stessa e il PIN, le PRESTAZIONI NON SARANNO SOSTITUITE.
- Se è necessario che un familiare acceda alle prestazioni EBT, occorre contattare la propria agenzia locale per la nomina di un Rappresentante autorizzato sulla propria pratica. Sarà fornita una tessera EBT a parte da condividere con il Rappresentante autorizzato prescelto.

MODALITÀ DI UTILIZZO DELLA TESSERA IN NEGOZIO

- Prima di fare acquisti, controllare la ricevuta più recente per sapere quanto denaro rimane sul conto, oppure telefonare al numero verde **1-888-328-6399** o consultare il sito internet www.connectebt.com.
- La maggior parte dei negozi di alimentari accetta la tessera EBT. Anche se non vede il logo Quest®, la sua tessera potrebbe essere comunque accettata. Verifichi con il negozio prima di fare gli acquisti.
 1. Alla cassa, il titolare o il cassiere strisciano la tessera nel dispositivo.
 2. Per inserire il PIN, seguire le istruzioni sul dispositivo. Il PIN deve essere inserito esclusivamente dal titolare.
 3. Il cassiere o il dispositivo le indicheranno l'importo dell'acquisto. Può anche inserire l'importo autonomamente.
 4. Controllare sempre la ricevuta per essere certi che l'importo sull'acquisto EBT coincida esattamente con la ricevuta del negozio di alimentari.
 5. Se le viene chiesto di **"digitare"** il numero della tessera la cui **"strisciata"** non viene accettata per una transazione, perché danneggiata, occorre contattare il Servizio clienti EBT (**1-888-328-6399**) e segnalare che la tessera è danneggiata. Può anche richiedere di ricevere per posta una nuova tessera durante la telefonata, o contattando l'ufficio del suo distretto locale.

CONTROLLO DEI SALDI SNAP e/o CONTO IN CONTANTI

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

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

- Chiamando la Helpline di EBY al numero verde 1-888-328-6399, o consultando il sito internet www.connectebt.com.
- Presso il negozio di alimentari per controllare il conto alimentare.
- Presso gli sportelli ATM, per controllare il conto in contanti dove sono accettate le tessere EBT.

ACQUISTO SNAP

- Utilizzare il conto delle prestazioni SNAP per acquistare alimenti. Non è consentito ricevere resti in contanti dal conto SNAP.
- Occorre ricordare che è possibile acquistare esclusivamente i generi alimentari consentiti con le prestazioni SNAP.
- Tutte le transazioni relative a prestazioni SNAP sono gratuite. Non vi sono limiti al numero di utilizzi possibili della tessera per transazioni relative a prestazioni SNAP.

ACQUISTO IN CONTANTI

- È possibile acquistare qualsiasi articolo utilizzando il conto prestazioni in contanti nei punti in cui sono accettate le tessere EBT.
- È necessario ricordare che ad alcuni tipi di aziende è vietato consentire che il titolare utilizzi i sussidi EBT cash per acquistare articoli o prelevare contanti nei loro locali..

Di seguito si riportano le aziende cui è vietato consentire al titolare di utilizzare la tessera EBT:

- Negozi che vendono alcolici
- Negozi che vendono vini
- Aziende di produzione e commercio di birre/bevande
- Ippodromi
- Casinò
- Sale con videolottery
- Centri per scommesse fuori ippodromo
- Sale di bingo commerciale
- Luoghi che offrono intrattenimenti per adulti in cui gli attori eseguono spogliarelli o si esibiscono senza vestiti

PRELIEVO DI CONTANTI

- Alcuni negozi consentiranno resti in contanti per la parte superiore al costo dell'acquisto.
- Alcuni negozi consentiranno di prelevare contanti senza acquisti.
- Per quanto riguarda l'importo consentito per i resti e i prelievi in contanti, il titolare deve seguire le norme interne del negozio.
- Se utilizza il suo conto SNAP e il conto in contanti per fare acquisti, le sarà richiesto di strisciare la tessera e inserire il PIN per addebitare l'importo su ogni conto.

MODALITÀ D'USO DELLA TESSERA BENEFIT PRESSO UN BANCOMAT (ATM)

- Scegliere un bancomat situato in un punto dove ci si sente al sicuro.
- Seguire sempre le indicazioni riportate sul bancomat.
- Inserire la tessera nella macchina.
 - Non consentire mai a nessuno di guardare mentre si inserisce il PIN.
 - Inserire il PIN.
 - Premere Withdrawal (prelievo).
 - Premere Checking (controllo).
 - Inserire l'importo desiderato in dollari.
 - Ritirare il contante, la tessera e la ricevuta, per poter sapere quanto resta sul conto.
 - Controlli la ricevuta per verificare che riporti la somma che ha ottenuto.

- È possibile effettuare due (2) prelievi ATM al mese presso gli sportelli bancomat senza maggiorazioni.
- Dopo i primi due, le sarà addebitata una commissione di 0,45 dollari per ogni prelievo dagli sportelli ATM. La commissione è applicata solo quando si preleva da uno sportello ATM senza maggiorazioni.
- Tale commissione sarà sottratta automaticamente dal conto delle prestazioni in contanti. Non riceverà alcuna notifica relativa all'addebito di tale commissione.

ATTENZIONE: CERTI SPORTELLI ATM APPLICANO UN ADDEBITO PARI O SUPERIORE A 1 DOLLARO PER I PRELIEVI DI CONTANTI. PRIMA DI PRELEVARE CONTANTI, CERCARE SUL BANCOMAT UN MESSAGGIO CON L'INDICAZIONE DELLA MAGGIORAZIONE. PUO' ANNULLARE LA TRANSAZIONE PER EVITARE DI PAGARE LA MAGGIORAZIONE.

ACQUISTO SNAP**FURTO DI IDENTITÀ - PROTEZIONE DELLE PROPRIE PRESTAZIONI EBT**

Non fornire informazioni personali (ad es. numero di sicurezza sociale, numero 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'EBTI, non si devono fornire propri dati personali.

Se si hanno sospetti o la certezza che:

- La sua tessera o il numero di tessera siano stati persi o rubati;
- Una persona non autorizzata sia venuta in possesso della sua tessera, del numero di tessera o del PIN; o
- qualcuno ha ottenuto informazioni sull'identità del titolare che potrebbero determinare il furto delle prestazioni.

Procedere con i seguenti tre (3) passaggi:

1. È **obbligatorio** contattare il Servizio clienti EBT (**1-888-328-6399**) oppure visitare il sito internet www.connectebt.com, per segnalare che la tessera EBT è stata persa o rubata. Soltanto contattando innanzitutto il Servizio clienti EBT per disattivare la tessera EBT, è possibile proteggersi dal possibile furto di prestazioni. Il Servizio clienti EBT disattiverà la tessera in modo che nessun altro possa utilizzarla. Durante la chiamata può anche richiedere di ricevere per posta una tessera sostitutiva.
2. Rivolgersi al proprio operatore dell'agenzia locale per segnalare il problema e richiedere la cosiddetta restrizione EBT ARU PIN. Perché tale procedura possa essere attivata, il titolare della tessera dovrà firmare un modulo di autorizzazione presso l'agenzia locale o il centro di assistenza. Si tratta di una procedura che l'agenzia locale può adottare per rendere impossibile cambiare il PIN per telefono attraverso l'helpline del Servizio clienti EBT o attraverso il sito Web dei conti dei titolari di tessera su Internet. Quando la procedura sarà stata attivata, qualsiasi modifica del PIN dovrà essere effettuata dal titolare, con la tessera in mano, presso l'agenzia locale o il centro di assistenza. È comunque possibile eliminare tale restrizione, su richiesta del titolare al proprio operatore in agenzia.
3. Se non si è richiesta una nuova tessera quando si è chiamato il Servizio clienti EBT per segnalare che la tessera era stata persa, rubata o danneggiata, contattare il proprio operatore e richiedere di emettere una nuova tessera EBT. Si consiglia di selezionare un nuovo PIN per la sua nuova tessera presso l'agenzia o il centro di assistenza.

SITO WEB DEI CONTI DI TITOLARI DI TESSERA

Ora è possibile ottenere informazioni sui vostri conti su Internet, visitando www.connectebt.com. Il sito Web consente anche di creare un proprio ID e una password di account, dopo aver effettuato l'accesso per la prima volta. Per creare il proprio account, occorre utilizzare il numero di tessera attiva più recente, il PIN della tessera e il proprio codice postale. Anche i rappresentanti autorizzati possono utilizzare questo sito Web per accedere alle informazioni sul conto, utilizzando la loro tessera EBT, il PIN della loro tessera e il codice postale appartenente al cliente. Dopo aver effettuato l'accesso con il numero di tessera, il PIN e il codice postale, sarà possibile eseguire le seguenti operazioni:

- Ottenere il riepilogo del conto (saldi di conto).
- Ottenere i dettagli sui movimenti dei conti (transazioni).
- Ottenere l'estratto conto on line.
- Modificare il PIN (a meno che non sia in atto una restrizione del PIN).
- Comunicare direttamente con il Servizio clienti EBT.
- Segnalare danni, lo smarrimento o il furto della tessera.

PRESTAZIONI ELIMINATE

Una prestazione eliminata è una prestazione **annullata** da un conto in contanti o SNAP. Nel programma di prestazioni in contanti, se non si utilizza il proprio conto per un periodo di 90 giorni consecutivi, ogni prestazione in contanti eventualmente rimasta nel conto per almeno 90 giorni sarà eliminata (annullata) dal conto stesso. È possibile chiedere al proprio operatore di erogare nuovamente solo le prestazioni in contanti eliminate a cui si ha diritto. Nel programma di prestazioni SNAP, se non si utilizza il proprio conto SNAP per un periodo di 365 giorni consecutivi, ogni prestazione SNAP eventualmente rimasta nel conto per almeno 365 giorni sarà eliminata (annullata) dal conto stesso. Le prestazioni SNAP eliminate non potranno essere erogate nuovamente.

ERRORI DI TRANSAZIONE 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 di transazione del sistema EBT:

- Se si effettua un acquisto SNAP e sul conto SNAP avviene un doppio addebito non corretto per lo stesso acquisto; oppure se un bancomat ha emesso soltanto \$ 20 ma ne sono stati chiesti \$ 40, mentre nel conto in contanti viene comunque addebitato un importo di \$ 40. Se si ritiene che un errore di **sistema** (non d'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. È possibile presentare tale reclamo entro 90 giorni dalla data del sospetto errore di transazione.
- I reclami su conto SNAP sono solitamente risolti entro 15 giorni.
- La risoluzione dei reclami su conto in contanti può richiedere anche 30 giorni.
- Il Servizio clienti EBT fornirà un numero di reclamo utilizzabile per controllare lo stato di avanzamento del reclamo stesso.

ACQUISTO SNAP

Mentre si attende la risoluzione del reclamo, l'agenzia locale o il centro di assistenza non possono sostituire l'importo della controversia in corso. Se si verifica un'emergenza o una necessità urgente, è possibile rivolgersi alla propria agenzia locale o al centro di assistenza in relazione alla necessità in questione.

QUANDO SI CONTATTA IL SERVIZIO CLIENTI

Telefonare al numero verde **1-888-328-6399**

oppure

Visitare su Internet la pagina **www.connectebt.com**

24 ore/ 7 giorni su 7

Alla chiamata risponderà una segreteria automatica. La voce guida proporrà varie opzioni di menu per indirizzare la chiamata. **Telefonare se:**

- Occorre il saldo dei conti SNAP o in contanti.
- Occorrono chiarimenti o si riscontrano problemi con i propri dati del conto SNAP o in contanti.
- La tessera è stata smarrita, rubata o danneggiata.
- Si sospetta che si sia verificato un errore di transazione e si desidera presentare un reclamo.
- Occorrono informazioni sull'utilizzo della tessera Benefit o del PIN.

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

Utenti TTY: 1-800-662-1220

Non utenti TTY: 1-800-421-1220

Utenti VCO: 1-877-826-6977

È LA LEGGE

L'uso non corretto o illecito della tessera darà origine a indagini condotte delle autorità statali e/o federali. Le violazioni accertate determineranno sanzioni, tra cui:

- l'esclusione dal diritto al programma
- il recupero attraverso trattenuta/restituzione
- il rinvio a un procedimento penale

Frodare il sistema o utilizzare scorrettamente la tessera è un reato.

Ai sensi della Legge federale sui diritti civili e delle disposizioni in materia del Dipartimento dell'Agricoltura degli Stati Uniti (USDA), il Dipartimento dell'Agricoltura e le sue Agenzie, gli uffici e i dipendenti, gli enti che partecipano a o amministrano i programmi USDA, non possono discriminare in base a razza, colore, origine nazionale, sesso, credo religioso, stato di disabilità, età, opinioni politiche, o compiere ritorsioni o rappresaglie dovute a precedenti attività legate ai diritti civili, durante lo svolgimento di qualsiasi attività o programma diretto o finanziato dall'USDA.

Le persone con disabilità che richiedono mezzi di comunicazione alternativi per ricevere le informazioni sul programma (p. es. Braille, stampa a caratteri grandi, registrazione audio, Lingua dei segni americana, ecc.), devono contattare l'Agenzia (statale o locale) presso la quale hanno presentato domanda per le prestazioni. Le persone sorde, ipoudenti o con difficoltà di linguaggio possono contattare l'USDA tramite il servizio di videointerpretariato Federal Relay Service, disponibile al numero 1-(800) 877-8339. Inoltre le informazioni sul programma possono essere rese disponibili in lingue diverse dall'inglese.

Per presentare un reclamo per una discriminazione verificatasi nel contesto del programma, occorre compilare il modulo Program Discrimination Complaint dell'USDA (AD-3027), disponibile online su questa pagina http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html o reperibile in qualsiasi ufficio dell'USDA; altrimenti è possibile scrivere una lettera all'USDA fornendo con la stessa tutte le informazioni richieste nel modulo. Per richiedere una copia del modulo di presentazione del reclamo, chiamare il numero 1-(866) 632-9992. E' possibile inviare all'USDA il modulo o la lettera compilati tramite:

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

fax: 1-(202) 690-7442

posta elettronica: program.intake@usda.gov

Questa istituzione è un fornitore e un datore di lavoro che rispetta le pari opportunità.