

전자이체(EBT)
영양보충지원프로그램(SNAP) 및/또는 현금 수당을 받기 위한 수당 카드 사용 방법
Electronic Benefit Transfer (EBT)
How to Use Your Benefit Card to Get Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) and/or Cash Benefits

수당 카드

- 카드는 사용하지 않을 때에는 카드 지갑과 안전한 장소에 넣어 두십시오.
- 카드 뒷면에 서명하십시오.
- 카드 뒷면의 검은 띠 부분에 글씨를 쓰거나 긁지 마십시오.
- 카드를 자기 근처에 두지 마십시오.
- 카드가 손상되었거나 구겨졌을 경우 교체해야 합니다.
- 카드를 분실 또는 도난 당했거나 파손된 경우 제일 먼저 EBT 고객센터서부로 신고하십시오 **1-888-328-6399**.
- Quest® 마크는 카드 뒷면에 표시되어 있습니다.

PIN은 타인에게 알려주어서는 안 됩니다

개인식별번호(PINs)에 대한 새로운 정보

우편으로 보내진 PIN 숫자는 귀하의 담당자가 우편으로 보낸 PIN 숫자가 필요하다고 결정한 경우나 유효한 사회보장번호가 없는 EBT 카드 소지자에게만 유효합니다. PIN을 우편으로 못 받으셨다면, 다음 수신자번호로 전화하셔서 PIN을 선택하실 수 있습니다: 1-888-328-6399. 이 프로세스를 완료하는 데 필요한 보안 정보를 제공해야 합니다.

PIN이란 개인식별번호를 나타냅니다.

- 귀하의 PIN은 귀하의 전자서명입니다. 여기에는 네 개(4)의 숫자가 들어 있습니다.
- 현금수당은 이 PIN이 없으면 사용할 수 없습니다.
- PIN을 잊어버렸거나 언제라도 PIN을 교체하고 싶다면 **1-888-328-6399**로 전화하십시오. 보안을 위해 일부 정보를 요청 받을 수 있습니다. 또한 대부분의 사회복지사무소, 구직센터 및 SNAP 센터에서 귀하의 PIN을 변경할 수도 있습니다.
- 귀하의 PIN을 연속 4회 잘못 입력할 경우 새로운 PIN을 선택하더라도 다음날까지 귀하의 계정이 정지됩니다.
- 카드 또는 카드 지갑에 PIN을 적어두지 마십시오.
- 절대 누구든 상점 캐셔라도 귀하의 PIN 번호를 기기에 입력하는 것을 보지 못하게 하십시오.
- 절대 귀하의 PIN 번호를 누구에게도 알려주지 마십시오. 어떤 사람이 귀하의 카드 또는 카드번호를 갖고 있고 귀하의 PIN을 알고 있다면 귀하에게 제공되는 모든 혜택을 이용할 수 있습니다.
- 다른 어떤 사람이 귀하의 카드 또는 카드번호와 PIN을 사용한다면 귀하가 받아야 할 혜택을 다시 받을 수 없습니다.
- 가족 구성원에게 귀하의 EBT 수당을 받아오도록 해야 할 경우 지역 기관에 전화하여 귀하의 상황에 대한 공식 대리인의 이름을 알려주십시오. 본인이 선택한 공식 대리인과 공유할 수 있는 별도의 EBT 카드가 제공됩니다.

상점에서 카드를 사용하는 법

- 쇼핑을 하려면 먼저 마지막 영수증을 확인하여 귀하의 계좌에 돈이 얼마나 남아 있는지를 알아보아야 합니다. 또는 수신자 무료전화 **1-888-328-6399** 를 이용하거나 인터넷 www.connectebt.com 에서 확인할 수 있습니다.
- 대부분의 푸드 스토어는 EBT 카드를 취급합니다. Quest® 로고가 보이지 않더라도 계속 카드를 사용할 수 있습니다. 물건을 구입하기 전에 상점에서 확인하십시오.
 1. 계산대에서 귀하 또는 상점 점원이 카드를 기기에 대고 긁습니다.
 2. 기기에서 귀하의 PIN 번호를 입력하라는 지시에 따르십시오. **PIN 번호는 귀하만 입력해야 합니다.**
 3. 캐셔 또는 기계가 구매 금액을 알려줄 것입니다. 또한 금액을 직접 입력할 수도 있습니다.
 4. EBT 구입 금액이 상점 영수증 금액과 같은지 항상 확인하십시오.
 5. 카드가 손상되어 거래 시 “카드 긁기(swipe)”가 안되어 “카드번호 누름”을 해야 할 경우 EBT Customer Service (**1-888-328-6399**)로 연락하여 카드 손상 사실을 알려야 합니다. 통화 시 또는 거주지 소속 구청에 연락하여 교체 카드를 우송해 달라고 요청해도 됩니다.

SNAP 및/또는 현금 계정 잔액 확인

쇼핑을 하거나 현금을 인출하려면 먼저 잔액을 확인하십시오!

잔액 조회는 무료로 할 수 있습니다:

- EBT Helpline에 전화할 때 수신자부담전화 1-888-328-6399 를 이용하거나 인터넷 www.connectebt.com 을 확인하십시오.
- 푸드 스토어에서 푸드 계정을 확인할 때.
- EBT 카드를 취급하는 ATM으로 현금 계정을 확인할 때.

SNAP 구매

- SNAP 수당 계정을 이용하여 식품을 구매하십시오. SNAP 계정을 통해 현금을 돌려 받을 수는 없습니다.
- 귀하의 SNAP 수당으로는 허용 가능한 식품 항목만을 구입할 수 있습니다.
- 모든 SNAP 수당 거래는 무료입니다. SNAP 수당 거래를 위해 카드를 사용할 수 있는 횟수는 제한이 없습니다.

현금 구매

- 어떤 항목이든 EBT를 취급하는 곳에서 현금 수당 계정을 이용하여 구매할 수 있습니다.
- 상품을 구매하거나 구내에서 현금을 인출하기 위한 고객님의 EBT 현금 서비스 혜택이 특정 유형 비즈니스의 경우, 허용되지 않음을 알려드립니다.

업체는 다음과 같은 경우 EBT 카드를 사용할 수 없게 합니다:

- 주류 상점
- 와인 창고
- 주점
- 경기장
- 카지노
- 비디오 복권 시설
- 오프트랙 도박 시설
- 상업용 빙고 시설;
- 탈의하거나 옷을 입지 않고 공연하는 성인용 엔터테인먼트를 제공하는 장소

현금 인출

- 일부 상점에서는 구매 비용보다 많은 현금을 되돌려 받을 수 있습니다.
- 어떤 상점에서는 구매를 하지 않고도 현금 인출 서비스를 제공합니다.
- 현금 되돌려받기 또는 인출 허용 금액과 관련해 해당 상점의 정책을 준수해야 합니다.
- 물품 구매 시 SNAP 계정 및 현금 계정을 이용할 경우 카드를 긁고 PIN을 입력하여 각 계정에서 돈을 인출해야 합니다.

현금자동인출기(ATM)에서 수당 카드를 사용하는 방법

- 안전하다고 생각되는 장소에 있는 ATM을 선택한다.
- 항상 ATM의 지시사항을 따른다.
- 기기에 카드를 넣는다.
 - PIN 번호를 입력하는 모습을 타인이 보지 못하게 한다.
 - PIN 번호를 입력한다.
 - 지급 버튼을 누른다.
 - 확인을 누른다.
 - 원하는 금액을 입력한다.
 - 현금, 카드, 영수증을 받으면, 계정 잔액이 얼마인지 알게 된다.
 - 귀하가 받은 현금이 영수증에 찍혀 나오는지 영수증을 보고 확인하십시오.

- 수수료가 없는 ATM에서 매달 2회 무료 ATM 인출이 가능합니다.
- 처음 2회가 지난 후에는 ATM에서 현금을 인출할 때마다 .45달러의 수수료가 부과됩니다. 이 수수료는 추가 무료 ATM을 사용할 때에만 부과됩니다
- 이 수수료는 현금 급여 계좌에서 자동으로 이체합니다. 이 수수료 부과 시 어떤 통지도 전달하지 않습니다.

경고: 일부 ATM의 경우 현금 인출 시 1.00달러 이상의 수수료를 부과합니다. ATM에서 현금 인출 전 추가 요금이 부과된다는 메시지가 나타나는지 확인합니다. 추가 수수료 지급을 피하기 위해 거래를 취소할 수 있습니다.

신원 도용 - EBT 수당 보호

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. 다음 사항이 의심되거나 알게 되면:

- 귀하의 카드 또는 카드 번호를 분실했거나 도난 당했다;
- 귀하의 권한을 위임받지 않은 사람이 귀하의 카드 또는 카드 번호 및 PIN을 사용했거나; 또는
- 누군가 귀하의 수당이 도난 당할 수 있는 귀하의 신원 관련 정보를 입수했다.

그러면 다음과 같은 세 가지(3) 조치를 취하십시오:

1. 즉시 EBT Customer Service (1-888-328-6399) 또는 인터넷 www.connectebt.com 으로 연락하여 귀하의 EBT 카드의 분실 또는 도난을 신고하십시오. 먼저 EBT 고객센터서비스부에 전화하여 귀하의 EBT 카드를 정지시키는 것만이 수당 도난 가능성으로부터 귀하를 보호할 수 있습니다. EBT 고객센터서비스부는 아무도 카드를 사용할 수 없도록 귀하의 카드를 정지시킬 것입니다. 또한 이번에는 새로운 교체 카드를 우편으로 보내달라고 요청할 수 있습니다.
2. 귀하의 현지 기관 직원에게 전화하여 문제를 알리고 EBT ARU PIN 제한이라고 하는 것을 요청하십시오. 카드소유자인 귀하는 이러한 절차가 진행될 수 있도록 하려면 귀하의 현지 담당기관 또는 지원센터에서 허가서에 서명해야 합니다. 이러한 절차는 EBT 고객센터 서비스 헬프라인을 통해서 또는 인터넷 카드소유주 계정 웹사이트를 통해서 전화로 귀하의 PIN을 변경할 수 없도록 하기 위해 귀하의 현지 담당기관이 사용할 수 있습니다. 이러한 절차가 완료되면, PIN 변경은 귀하가 카드를 지참하고 현지 담당기관 또는 지원센터에서 해야 합니다. 이 제한은 또한 귀하의 요청에 따라 현지 담당기관에 의해 제거될 수 있습니다.
3. 고객님의께서 EBT 고객센터 서비스 부서에 카드 분실, 도난, 파손에 관한 전화 통보시 교체 카드를 요청하지 않으셨다면, 담당자에게 신규 카드 발급을 요청하시기 바랍니다. 담당기관 또는 지원센터에서 귀하의 새로운 카드에 사용할 새로운 PIN 번호를 선택하는 것이 좋습니다.

카드소유주 계정 웹사이트

이제 귀하는 www.connectebt.com으로 가서 인터넷으로 귀하의 계정 정보를 얻을 수 있습니다. 이 웹사이트에서는 처음 로그인한 후 귀하의 계정 ID와 비밀번호를 생성할 수 있습니다. 계정을 만들려면 가장 최근에 활성화된 카드 번호, 카드에 대한 PIN 및 우편번호를 사용해야 합니다. 정식 대리인도 자신의 EBT 카드와 이 카드에 대한 PIN, 그리고 우편번호를 가지고 이 웹사이트를 통해 계정 정보에 액세스할 수 있습니다. 귀하의 카드번호와 PIN 및 우편번호로 서명하고 나면 다음을 수행할 수 있습니다:

- 계정 요약서(계좌 잔고)를 받는다.
- 계정 활동(거래) 내역을 받는다.
- 온라인 계정 내역서를 받는다.
- PIN 번호를 변경한다(PIN 제한이 설정되지 않은 경우).
- EBT 고객센터서비스부와 직접적인 커뮤니케이션, 그리고
- 카드 파손, 분실 또는 도난 신고를 한다.

삭제 수당

삭제 수당이란 현금 또는 SNAP 계정에서 삭제된 수당을 말합니다. 귀하가 연속해서 90일 동안 본인의 SNAP 급여 계정을 사용하지 않으시면, 90일 이상된 계정에 남아 있는 현금 수당은 삭제(제거)될 것입니다. 담당자에게 귀하가 사용할 수 있는 수당 중 삭제된 현금 수당만 재발급해달라고 요청할 수 있습니다. SNAP 수당 프로그램의 경우 귀하가 연속해서 365일 동안 본인의 SNAP 급여 계정을 사용하지 않으시면, 365일 이상된 계정에 남아 있는 SNAP 수당은 삭제(제거)될 것입니다. 삭제된 SNAP 수당은 재발급되지 않습니다.

EBT 거래 오류

이따금씩 현금 또는 SNAP 거래 시 EBT 시스템 오류가 발생하여 계좌 잔액이 잘못되는 경우가 있습니다. EBT 시스템 거래 오류로 발생할 수 있는 몇 가지 사례는 다음과 같습니다:

- SNAP 구매가 이루어진 경우 SNAP 계정이 동일한 구매에 대하여 수수료가 두 번 결제되었거나, ATM에서 40 달러를 요청했는데 20 달러만 지급하고 현금 계정에는 그대로 40 달러를 지급한 것으로 표시되었습니다. 시스템(상점 직원 또는 사람이 아닌) 오류로 귀하 계정의 내역이 줄어들었다고 생각되는 경우 EBT 고객센터서비스부에 연락하여 계정 조정 요청을 할 수 있습니다. 이러한 요청을 하려면 해당 거래 오류 발생일로부터 90일 이내에 해야 합니다.
- SNAP 계정 관련 이의제기는 보통 15일 이내에 처리됩니다.
- 현금 계정 이의제기는 처리가 완료될 때까지 최고 30일이 걸릴 수 있습니다.
- EBT 고객센터서비스부는 귀하의 이의제기 상태를 확인할 수 있도록 관련 접수 번호를 제공할 것입니다.

이러한 이의제기가 해결되도록 기다리는 동안 현지 담당기관 또는 지원센터에서는 귀하가 주장하는 금액을 대신 지급해줄 수 없습니다. 긴급하게 또는 즉시 도움이 필요한 경우 해당 사항에 대해 현지 담당기관 또는 지원센터에 문의할 수 있습니다.

고객서비스부로 연락하는 시기

무료전화 1-888-328-6399
또는
인터넷 사이트 www.connectebt.com 로
주 24시간/7일 연락하십시오

자동응답기가 귀하의 전화에 응대할 것입니다. 메뉴 옵션을 이용하면 도움을 받을 수 있습니다. **다음과 같은 상황 발생 시 연락하십시오:**

- 귀하의 SNAP 또는 현금 계정 잔액이 필요하다.
- 귀하의 SNAP 또는 현금 계정 정보에 대한 문의 또는 문제가 생겼다.
- 카드를 분실, 도난 또는 파손 당했다.
- 거래 오류가 발생했다고 의심되어 이의를 제기하려고 한다.
- 수당 카드 또는 PIN 사용에 대한 정보가 필요하다.

장애인은 다음 번호로 도움을 받을 수 있습니다:

TTY 사용자: 1-800-662-1220
비 TTY 사용자: 1-800-421-1220
VCO 사용자: 1-877-826-6977
관련 법은 다음과 같습니다

귀하의 카드를 오용하거나 남용할 경우 뉴욕주 및/또는 연방기관의 조사를 받게 됩니다. 위반 사항이 입증되면 다음을 포함한 제재에 처해집니다:

- 프로그램 수혜 자격 박탈
- 변상/반환을 통한 자격 복구
- 형사 소추 회부

시스템을 속이거나 카드를 오용하는 행위는 범죄입니다.

연방 인권법과 미농업부(USDA) 인권 법규 및 정책에 따라 USDA, 소속 기관, 사무소, 직원 및 USDA 프로그램에 참여하거나 관리하는 단체는 인종, 피부색, 출신국가, 성별, 종교적 신념, 장애여부, 연령, 정치적 신념을 이유로 차별할 수 없으며, 또는 USDA가 실시하거나 자금을 지원하는 프로그램이나 활동에서 사전 인권 활동을 한 것으로 보복을 받을 수 없습니다.

장애인으로써 프로그램 정보에 대체 커뮤니케이션 수단(예, 점자, 큰 인쇄물, 오디오테이프, 미국수화 등)을 필요로 하는 사람은 수당을 신청한 기관(주 또는 현지)에 연락해야 합니다. 청각 장애나 언어 장애가 있는 사람은 Federal Relay Service(1-(800) 877-8339)를 통해서 USDA에 연락할 수 있습니다. 이 밖에도, 프로그램 정보는 영어 외에 다른 언어로도 제공됩니다.

차별 민원을 제기하려면 USDA Program Discrimination Complaint 양식(AD-3027)을 작성하십시오. 이 양식은 http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html에서 그리고 USDA 사무소에서 받을 수 있습니다. 또는 USDA 주소지로 서한을 보내시면 됩니다. 서한에는 양식에서 요청하는 모든 정보를 제공해야 합니다. 민원 양식을 요청하려면 1-(866) 632-9992로 전화하십시오. 작성이 완료된 양식이나 서한은 다음 방식으로 USDA에 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: records.access@exec.ny.gov

본 기관은 평등한 기회를 제공하는 기관입니다.