تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT)

كيفية استخدام بطاقة المعونات الخاصة بك للحصول على معونات برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) و / أو المعونات النقدية

بطاقة المعونات الخاصة بك

- احتفظ ببطاقتك في الغلاف المخصص لها وفي مكان آمن عند عدم استخدامها.
- وقِّع على ظهر بطاقتك.
- لا تكتب على الشريط الأسود الموجود على ظهر بطاقتك أو تخدشه.
- لا تضع بطاقتك بالقرب من أي مغناطيس.
- قم بقفل بطاقتك بين عمليات الشراء للحد من مخاطر سرقة المزايا. تفضل بزيارة www.ebtEdge.com لإنشاء حساب وإدارة بطاقتك.
- يجب استبدال بطاقتك في حالة تلفها أو ثنيها.
- في حالة فقدان بطاقتك أو سرقتها أو تلفها، يجب عليك أولاً الاتصال بخدمة عملاء EBT على الرقم **1-888-328-6399.**
- تُعرَّض علامة Quest® على ظهر بطاقتك.

رقم التعريف الشخصي الخاص بك PIN— يلزم الحفاظ على سريته

معلومات جديدة بخصوص أرقام التعريف الشخصية (PINs)

لن يتم توفير أرقام التعريف الشخصية (PIN) المُرسَلة بالبريد سوى لحاملي بطاقات تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT) الذين ليس لديهم أرقام ضمان اجتماعي صالحة أو إذا قرر الموظف المعني بملفك أن رقم التعريف الشخصي (PIN) المُرسَل بالبريد مطلوب. وإذا لم تستلم رقم التعريف الشخصي (PIN) المُرسل إليك بالبريد، فيمكنك تحديد رقم التعريف الشخصي (PIN) عبر الهاتف عن طريق الاتصال بالرقم المجاني التالي: 1-888-328-6399. ويرجى الاستعداد لتقديم المعلومات الأمنية المطلوبة ليتسنى إكمال هذه العملية.

يرمز الاختصار (PIN) إلى رقم التعريف الشخصي.

- رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك هو توقيعك الإلكتروني. ويتكون من أربعة (4) أرقام.
- لن تعمل بطاقة المعونات الخاصة بك بدون رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك.
- إذا نسيت رمز (PIN) الخاص بك أو أردت تغييره في أي وقت، فاتصل بالرقم **1-888-328-6399**. سيُطلب منك تقديم معلومات معينة لأغراض أمنية. يمكنك أيضًا تغيير رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك في معظم مكاتب الخدمات الاجتماعية ومراكز العمل ومراكز برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP).
- إذا أدخلت رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك أربع مرات متتالية بشكل غير صحيح، فسيتم قفل حسابك حتى اليوم التالي حتى إذا حددت رقم تعريف شخصي (PIN) جديد.
- لا تكتب رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاصة بك أبدًا على بطاقتك أو على غلافها.
- لا تدع أي شخص، حتى المُحَصِّل "الكاشير" في المتجر، يراك وأنت تُدخِّل رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك في الجهاز.
- لا تعطي رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك لأي شخص. فإذا كان شخص ما لديه رقم بطاقتك أو بطاقتك ويعرف رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك، فيمكنه استخدام جميع المعونات المُقدَّمة لك.
- إذا استخدم شخص آخر رقم بطاقتك أو بطاقتك ورقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك، لن تُستبدَّل المعونات التي تُقدَّم إليك.
- إذا كنت تريد أن يحصل أحد أفراد الأسرة على معونات تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT) الخاصة بك، فاتصل بالوكالة المحلية لديك للاستفسار عن كيفية تسمية ممثل مُعتمَد في ملفك. وعليه، سيتم توفير بطاقة توفير المعونات إلكترونيًا (EBT) منفصلة لك لمشاركتها مع الممثل المُعتمَد الذي حددته.

كيفية استخدام بطاقتك في المتجر

- قبل الذهاب للتسوق، تحقق من آخر إيصال لك لمعرفة مقدار الأموال الموجودة في حسابك، اتصل بالرقم المجاني **1-888-328-6399** أو قم بإنشاء حساب عبر الإنترنت وتحقق من رصيدك في www.ebtEDGE.com.
- تقبل معظم متاجر المواد الغذائية بطاقة تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT). فحتى إذا كنت لا ترى شعار Quest®، قد تظل بطاقتك مقبولة. تحقق من ذلك مع المتجر قبل التسوق.
  1. عند المغادرة بعد الانتهاء من التسوق، تقوم أنت أو المُحَصِّل المسؤول في المتجر بتمرير بطاقتك خلال الجهاز.
  2. اتبع الإرشادات الموجودة على الجهاز لإدخال رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك. أنت فقط من يجب عليه إدخال رقم التعريف الشخصي (PIN).
  3. سيوفر لك المُحَصِّل أو الجهاز مبلغ الشراء. ويمكنك أيضًا إدخال المبلغ بنفسك.
  4. تحقق دومًا من إيصالك للتأكد من تطابق المبلغ الظاهر في عملية الشراء باستخدام بطاقة تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT) مع نفس المبلغ الموجود بإيصال شراء البقالة.
  5. إذا طُلب منك إدخال **"مفتاح"** بطاقتك التي تفشل في إجراء **"السحب"** لإجراء معاملة ما نظرًا لتلف البطاقة، فيجب عليك الاتصال بخدمة عملاء EBT على الرقم **(1-888-328-6399)** والإبلاغ عن تلف البطاقة. ويمكنك أيضًا طلب استخراج بطاقة بديلة وإرسالها لك بالبريد أثناء المكالمة أو عن طريق الاتصال بمكتب المنطقة المحلية لديك.

التحقق من أرصدة حسابك النقدي و / أو أرصدة برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP)

تحقق من رصيدك **قبل** التسوق أو سحب النقود!

يمكنك إجراء استفسارات **مجانية** عن الرصيد:

- من خلال الاتصال بالرقم المجاني لخط المساعدة لتحويل المعونات إلكترونيًا (EBT) على الرقم 1-888-328-6399 أو التحقق من ذلك عبر الإنترنت بزيارة الموقع www.ebtEDGE.com.
- من خلال التحقق من حساب المواد الغذائية الخاص بك في متاجر المواد الغذائية.
- من خلال لتحقق من حسابك النقدي في أجهزة الصراف الآلي التي تقبل بطاقات تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT) الخاصة بك.

الشراء باستخدام معونة برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP)

- استخدم حساب معونات برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) الخاص بك لشراء المواد الغذائية. لا يمكنك استرداد النقود من حساب برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) الخاص بك.
- تذكر أنه لا يمكنك شراء سوى المواد الغذائية المسموح بها باستخدام معونات برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) الخاصة بك.
- جميع معاملات معونات برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) مجانية. ولا يوجد حد لعدد مرات إمكانية استخدامك لبطاقتك في معاملات معونات برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP).

الشراء النقدي

- يمكن شراء أي صنف باستخدام حساب المعونات النقدية الخاص بك في الأماكن التي تقبل بطاقات تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT).
- يُرجى العلم أنه لا يُسمح لأنواع معينة من الشركات بالسماح لك باستخدام بطاقة تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT) للمعونات النقدية الخاصة بك لشراء العناصر أو سحب النقود من أماكن العمل التابعة لها. وينطبق هذا القيد سواء كانت الشركة موجودة في نيويورك أو في ولاية أخرى أو في الأراضي القبلية.

لا يُسمح للشركات بالسماح لك باستخدام بطاقة تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT) الخاصة بك، ويجب عليك أنت كذلك عدم استخدامها في:

- متاجر الخمور
- متاجر النبيذ
- مراكز البيرة / المشروبات
- مسارات السباق
- الكازينوهات
- مرافق اليانصيب الرقمية
- مرافق المُراهنة خارج المضمار
- مرافق المُقامرة "البنغو" التجارية؛ و
- الأماكن التي تقدم ترفيهًا موجهًا للبالغين التي يخلع فيها فناني الأداء ملابسهم أو يؤدون عروضهم بدون ملابس

السحب النقدي

- تسمح لك بعض المتاجر باسترداد مبلغ نقدي أعلى من تكلفة الشراء.
- تسمح بعض المتاجر بالسحب النقدي بدون شراء.
- يجب عليك اتباع سياسة المتجر فيما يتعلق بالمبلغ المسموح به للاسترداد النقدي أو السحب النقدي.
- إذا كنت تستخدم حساب برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) الخاص بك وحسابك النقدي لشراء مشترياتك، فسيُطلب منك تمرير بطاقتك وإدخال رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك للخصم من كل حساب.

كيفية استخدام بطاقة المعونات الخاصة بك في جهاز الصراف الآلي (ATM)

- اختر جهاز صراف آلي (ATM) في مكان تشعر فيه بالأمان.
- اتبع دائمًا الإرشادات الموجودة على أجهزة الصراف الآلي (ATM).
- ضع بطاقتك في الجهاز.
  - لا تدع أي شخص يراك وأنت تُدخل رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك.
  - أدخل رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك.
  - اضغط على سحب.
  - اضغط على التحقق.
  - أدخل المبلغ الذي تريده بالدولار.
  - خذ أموالك وبطاقتك وإيصالك حتى تعرف المبلغ المتبقي في حسابك.
  - تحقق من الإيصال للتأكد من طباعة المبلغ النقدي الذي تلقيته عليه.

تحذير: تفرض بعض مواقع أجهزة الصراف الآلي (ATM) رسومًا بقيمة 1.00 دولار أو أكثر مقابل عمليات السحب النقدي. ابحث عن رسالة على جهاز الصراف الآلي (ATM) لإخبارك بالرسوم الإضافية قبل سحب أي نقود. يمكنك إلغاء المعاملة لتجنب دفع رسوم إضافية.

- تتمتع الأسر الآن بالقدرة على قفل بطاقة EBT الخاصة بها ، مما يمنع الوصول إلى المزايا النقدية لبرنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) أو المعونة المؤقتة (TA) ، أو مزايا برنامج معونة الطاقة المنزلية (HEAP) الصادرة نقدا للأسرة. يجب على حاملي البطاقات بعد ذلك إلغاء قفل البطاقة المقفلة لإجراء عملية شراء باستخدام مزايا SNAP أو المزايا النقدية.
- يمكن للأسر إنشاء حساب حامل بطاقة FIS عبر الإنترنت ، وإذا اختاروا ذلك ، يتعين تحميل تطبيق FIS للهاتف المحمول ، من أجل الاستفادة من ميزة قفل البطاقة.

سرقة الهوية - حماية معونات تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT) الخاصة بك

إذا اتصل بك شخص ما، فلا تعطه أي معلومات شخصية مثل رقم الضمان الاجتماعي أو رقم بطاقة تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT) أو رقم التعريف الشخصي (PIN) لبطاقة تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT) الخاص بك. ولا تعطيه أي معلوماتك شخصية كذلك حتى إذا ادعى أنه أحد موظفي الوكالة المحلية أو مسؤولًا بالولاية أو مسؤولًا فيدراليًا أو مسؤولاً في خدمة تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT).

إذا انتابك الشك أو كان لديك علّم بـ:

- أن بطاقتك أو رقم بطاقتك قد فُقد أو سُرق؛
- أن شخصًا غير مخول من قبلك قد تمكن من الحصول على بطاقتك أو رقم بطاقتك و رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك؛ أو
- أن شخصًا ما قد حصل على معلومات بخصوص هويتك قد تؤدي إلى سرقة المعونات التي تُقدَّم لك.

عندئذ اتبع الخطوات الثلاث (3) التالية:

1. **يلزم** عليك الاتصال فورًا بخدمة عملاء EBT على الرقم (**1-888-328-6399**) أو عبر الإنترنت بزيارة الموقع.www.ebtEDGE.com للإبلاغ عن فقدان بطاقة EBT الخاصة بك أو سرقتها. وذلك لأن هذا هو السبيل الأسرع لإلغاء تنشيط بطاقة تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT) وبالتالي حماية نفسك من احتمالية سرقة المعونات التي تُقدَّم لك. وعليه، ستقوم خدمة عملاء تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT) بإلغاء تنشيط بطاقتك حتى لا يتمكن أي شخص آخر من استخدامها. ويمكنك أيضًا طلب استخراج بطاقة بديلة جديدة وإرسالها إليك عبر البريد في هذا الوقت.
2. اتصل بموظف الوكالة المحلية لديك للإبلاغ عن المشكلة وطلب ما يسمى بقيد EBT ARU PIN. وسيتعين عليك، بصفتك حامل البطاقة، التوقيع على نموذج إذن في الوكالة المحلية أو مركز المساعدة لديك ليتسنى استخدام هذا الإجراء. وهذا هو الإجراء الذي يمكن للوكالة المحلية لديك استخدامه لمنع تغيير رمز PIN الخاص بك عبر الهاتف من خلال خط مساعدة خدمة عملاء تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT) أو من خلال موقع ويب حساب حامل البطاقة على الإنترنت. وبمجرد الانتهاء من هذا الإجراء، سيتعين عليك إجراء أي تغييرات على رقم التعريف الشخصي (PIN) بنفسك واستلام بطاقتك كذلك يدًا بيد في الوكالة المحلية أو مركز المساعدة. ويمكن لموظف الوكالة لديك إلغاء هذا القيد أيضًا حسب طلبك.
3. إذا لم تطلب استخراج بطاقة بديلة عند اتصالك بخدمة عملاء تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT) للإبلاغ عن بطاقتك المفقودة أو المسروقة أو التالفة، يرجى الاتصال بالموظف الذي تتعامل معه اطلب إصدار بطاقة جديدة لك. ويوصى بتحديد رقم تعريف شخصي (PIN) جديد لبطاقتك الجديدة في الوكالة أو مركز المساعدة.

موقع ويب حساب حامل البطاقة

يمكنك الآن الحصول على معلومات بخصوص حسابك (حساباتك) عبر الإنترنت بالانتقال إلى الموقع .www.ebtEDGE.com ويتيح لك موقع الويب هذا أيضًا إنشاء معرّف الحساب وكلمة المرور الخاصين بك بعد تسجيل الدخول لأول مرة. ويجب عليك استخدام أحدث رقم لبطاقتك النشطة ورقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بها كذلك والرمز البريدي لإنشاء حسابك. ويمكن للممثلين المعتمدين أيضًا استخدام هذا موقع الويب هذا للوصول إلى معلومات الحساب وذلك باستخدام بطاقة تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT) الخاصة بهم ورقم التعريف الشخصي (PIN) لبطاقتهم والرمز البريدي الخاص بالعميل. وبمجرد تسجيل الدخول باستخدام رقم بطاقتك ورقم التعريف الشخصي (PIN) والرمز البريدي، ستتمكن من القيام بما يلي:

- الحصول على ملخص لحسابك (أرصدة الحسابات).
- الحصول على تفاصيل الأنشطة (المعاملات) الخاصة بحسابك (حساباتك).
- الحصول على كشف حساب عبر الإنترنت.
- تغيير رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك (ما لم يكن لديك قيد ساري بخصوص رقم التعريف الشخصي (PIN)).
- الإبلاغ عن تلف بطاقتك أو فقدانها أو سرقتها.

المعونات المحذوفة

المعونة المحذوفة هي معونة **تُحذف** من حساب نقدي أو حساب برنامج المعونة الغذائية التكميلية. في برنامج المعونة النقدية، إذا لم تستخدم حسابك لمدة 90 يومًا متتاليًا، ستُشطَب (تُحذف) أي معونة نقدية متبقية في الحساب منذ 90 يومًا على الأقل من الحساب. ويمكنك أن تطلب من الموظف الذي تتعامل معه عدم إعادة إصدار سوى المعونة النقدية المحذوفة التي تكون مؤهلاً لها. أما في برنامج المعونة الغذائية التكميلية، إذا لم تستخدِم حساب برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) لمدة 274 يومًا متتاليًا، فستُحذف (ستُلغى) أي معونة من برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) متبقية في الحساب منذ 274 يومًا على الأقل من الحساب. ولا يمكن إعادة إصدار معونة برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) المحذوفة.

أخطاء معاملات تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT)

من حين لآخر، يحدث خطأ في **نظام** تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT) أثناء معاملة نقدية أو معاملة خاصة ببرنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) مما يؤدي إلى حدوث خطأ في رصيد الحساب. وفيما يلي بعض الأمثلة على أخطاء معاملات نظام تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT):

- إذا أجريت عملية شراء من معونة برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP)، وتم تحصيل رسوم من حساب برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) بشكل غير صحيح مرتين لنفس عملية الشراء؛ أو إذا أخرج لك جهاز الصراف الآلي (ATM) مبلغ 20 دولارًا فقط عند طلب 40 دولارًا، ولكن تم خصم مبلغ الـ 40 دولارًا من حسابك النقدي. إذا كنت تعتقد أن خطأ ما في **النظام** (ليس من الموظف أو بشريًا) قد قلل رصيد حسابك بشكل غير صحيح، فيمكنك تقديم مطالبة بتعديل رصيد الحساب عن طريق الاتصال بخدمة عملاء تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT). وسيكون لديك 90 يومًا من تاريخ خطأ المعاملة المشتبه به لتقديم مطالبتك.
- تُحَّل مطالبات حساب برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) عادةً في غضون 15 يومًا.
- قد تستغرق مطالبات الحساب النقدي ما يصل إلى 30 يومًا لحلها.

- ستوفر لك خدمة عملاء تحويل المعونات إلكترونيًا (EBT) رقم مطالبة يمكنك استخدامه للتحقق من حالة مطالبتك.

أثناء انتظار حل مطالبتك، لا يمكن للوكالة المحلية أو مركز المساعدة لديك استبدال المبلغ الذي تعترض عليه. وإذا كانت لديك حاجة طارئة أو عاجلة، يمكنك الاتصال بالوكالة المحلية أو مركز المساعدة لديك فيما يتعلق بهذه الحاجة.

مواعيد الاتصال بخدمة العملاء

اتصل بالرقم المجاني **1-888-328-6399**
أو
راسلنا عبر الإنترنت بزيارة الموقع www.ebtEDGE.com.
24 ساعة في اليوم / 7 أيام في الأسبوع

سيتم الرد على مكالمتك من خلال نظام آلي. وسيتم إرشادك من خلال خيارات القائمة للمساعدة في توجيه مكالمتك. ***اتصل بنا إذا:***

- كنت بحاجة إلى معرفة رصيد حساب برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) أو حسابك النقدي.
- كانت لديك أسئلة أو مشكلات بخصوص معلومات برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) أو حسابك النقدي.
- كانت بطاقتك مفقودة أو مسروقة أو تالفة.
- كان لديك شك في حدوث خطأ في المعاملة وترغب في تقديم مطالبة.
- كنت بحاجة إلى معلومات بخصوص استخدام بطاقة المعونات الخاصة بك أو رقم التعريف الشخصي (PIN).

يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة استخدام الأرقام التالية للحصول على المساعدة:
مستخدمو أجهزة TTY: 1-800-662-1220
المُستخدِمون بخلاف مستخدمي أجهزة TTY: 1-800-421-1220
مستخدمو VCO: 1-877-826-6977

هذا هو القانون

سيؤدي سوء استخدام بطاقتك أو إساءة استخدامها إلى إجراء الولاية و / أو السلطات الفيدرالية تحقيقًا حيال ذلك. ستؤدي الانتهاكات الموثقة إلى عقوبات تشمل:

- إسقاط الأهلية من البرنامج
- الاسترداد من خلال الاسترجاع / التعويض
- الإحالة إلى الملاحقة الجنائية

إن الاحتيال على النظام أو إساءة استخدام بطاقتك يعتبر جريمة.

وفقا لقانون الحقوق المدنية الفيدرالي ولوائح وسياسات الحقوق المدنية لوزارة الزراعة الأمريكية (U.S. Department of Agriculture, USDA)، يحظر على هذه المؤسسة التمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو الجنس (بما في ذلك الهوية الجنسية والتوجه الجنسي) أو العقيدة الدينية أو الإعاقة أو العمر أو المعتقدات السياسية أو الثأر أو الانتقام من نشاط حقوق مدنية سابق.

يمكن توفير معلومات البرنامج بلغات أخرى غير الإنجليزية. يجب على الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يحتاجون إلى وسائل اتصال بديلة للحصول على معلومات البرنامج (على سبيل المثال ، طريقة برايل ، والطباعة الكبيرة ، والشريط الصوتي ، ولغة الإشارة الأمريكية) ، الاتصال بالوكالة (داخل الولاية أو المحلية) التي تقدموا بطلب للحصول على المعونات. يمكن للأفراد الصم أو ضعاف السمع أو الذين يعانون من إعاقات في النطق الاتصال بوزارة الزراعة الأمريكية من خلال خدمة الترحيل الفيدرالية على 8339-877 (800).

لتقديم شكوى تمييز في البرنامج ، يجب على مقدم الشكوى إكمال نموذج AD-3027 ، نموذج شكوى التمييز في برنامج وزارة الزراعة الأمريكية والذي يمكن الحصول عليه عبر الإنترنت على https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/ad-3027.pdf ، من أي مكتب لوزارة الزراعة الأمريكية ، عن طريق الاتصال بالرقم 1071-620 (833)، أو عن طريق كتابة خطاب موجه إلى وزارة الزراعة الأمريكية. يجب أن تحتوي الرسالة على اسم المشتكي وعنوانه ورقم هاتفه ووصفا مكتوبا للعمل التمييزي المزعوم بتفاصيل كافية لإبلاغ مساعد الوزير للحقوق المدنية (ASCR) بطبيعة وتاريخ انتهاك الحقوق المدنية المزعوم. يجب تقديم نموذج أو خطاب AD-3027 المكتمل إلى:

البريد: Food and Nutrition Service, USDA
1320 Braddock Place, Room 334
Alexandria, VA 22314

أو

الفاكس: (838) 256-1665 أو (202) 690-7442 أو

البريد الإلكتروني: FNSCIVILRIGHTSCOMPLAINTS@usda.gov

تُقدِّم هذه المؤسسة فرص قائمة على مبدأ التكافؤ.