# ইলেকট্রনিক বেনিফিট ট্রান্সফার (EBT)
# সম্পূরক পুষ্টি সহায়তা কর্মসূচি (SNAP) এবং/অথবা নগদ ভাতা (Cash Benefits) পেতে কীভাবে আপনার বেনিফিট কার্ড ব্যবহার করবেন

## আপনার বেনিফিট কার্ড

- আপনার কার্ডটি যখন ব্যবহার করছেন না তখন আপনার কার্ড স্লিভে এবং একটি নিরাপদ স্থানে রাখুন।
- আপনার কার্ডের পিছনে স্বাক্ষর করুন।
- আপনার কার্ডের পেছনের কালো ডোরায় কিছু লিখবেন না বা দাগাবেন না।
- আপনার কার্ডটি চুম্বকের কাছে রাখবেন না।
- বেনিফিট চুরি হয়ে যাওয়ার ঝুঁকি কমাতে দুটি ক্রয়ের মাঝখানে কার্ডটি লক করে রাখুন। একটি অ্যাকাউন্ট তৈরি করতে এবং আপনার কার্ড পরিচালনা করতে www.ebtEdge.com ভিজিট করুন।
- আপনার কার্ডটি যদি ক্ষতিগ্রস্ত হয় বা বেঁকে যায়, তাহলে এটিকে বদলে ফেলতে হবে।
- আপনার কার্ডটি যদি হারিয়ে যায়, চুরি হয়ে যায় বা ক্ষতিগ্রস্ত হয়, তাহলে আপনাকে অবশ্যই প্রথমে EBT কাস্টোমার সেবায় (EBT Customer Service) ফোন করতে হবে **1-888-328-6399** নম্বরে।
- কোয়েস্ট® (Quest®) চিহ্নটি আপনার কার্ডের পেছনে দেখানো আছে।

## আপনার পিন – আপনার পিন গোপন রাখুন
## ব্যক্তিগত সনাক্তকরণ নম্বরের ব্যাপারে নতুন তথ্য

মেইল করা ব্যক্তিগত সনাক্তকরণ নম্বর (Personal Identification Number, PIN) নম্বর শুধু সেইসব EBT কার্ডধারীদের জন্য উপলভ্য হবে যাদের বৈধ সোশ্যাল সিকিউরিটি নম্বর নেই বা যদি আপনার কেস ওয়ার্কার নির্ণয় করে যে একটি মেইল করা PIN নম্বর আবশ্যক। আপনি যদি একটি মেইল করা PIN না পান, তাহলে আপনি নিচের টোলমুক্ত নম্বরে ফোন করে একটি PIN নির্বাচন করতে পারবেন: 1-888-328-6399। অনুগ্রহ করে প্রক্রিয়াটি সম্পূর্ণ করার জন্য আবশ্যক নিরাপত্তা তথ্য প্রদানের জন্য প্রস্তুত থাকুন।

PIN অর্থ হলো ব্যক্তিগত সনাক্তকরণ নম্বর।

- আপনার PIN হলো আপনার ইলেক্ট্রনিক স্বাক্ষর। এতে চারটি (4) সংখ্যা রয়েছে।
- আপনার PIN ছাড়া আপনার বেনিফিট কার্ড কাজ করবে না।
- আপনি যদি আপনার PIN ভুলে যান বা যেকোনও সময় আপনার PIN পরিবর্তন করতে চান, **1-888-328-6399** নম্বরে ফোন করুন। আপনাকে নিরাপত্তার জন্য বিশেষ কিছু তথ্য দিতে বলা হবে। এছাড়াও আপনি বেশিরভাগ সামাজিক সেবা অফিস (Social Services Offices), চাকরির কেন্দ্র (Job Centers) এবং SNAP কেন্দ্রে (SNAP Centers) আপনার PIN পরিবর্তন করতে পারবেন।
- আপনি যদি একটানা চারবার আপনার PIN ভুল করেন, তাহলে আপনার অ্যাকাউন্ট পরের দিন পর্যন্ত লক হয়ে থাকবে, এমনকি আপনি একটি নতুন PIN নির্বাচন করলেও।
- কখনো আপনার কার্ড বা কার্ড স্লিভে আপনার PIN লিখে রাখবেন না।
- কখনো কাউকে, এমনকি একজন দোকানের ক্যাশিয়ারকেও মেশিনে আপনার PIN দিতে দেখতে দিবেন না।
- কখনো কাউকে আপনার PIN দিবেন না। যদি কোনও ব্যক্তির কাছে আপনার কার্ড থাকে বা যদি তার আপনার কার্ড নম্বর এবং আপনার PIN জানা থাকে, তাহলে আপনার সব ভাতা ব্যবহার করা যাবে।
- যদি অন্য কেউ আপনার কার্ড বা কার্ড নম্বর ও PIN ব্যবহার করে, তাহলে আপনার ভাতা পুনরায় দেওয়া হবে না।
- যদি আপনার কোনও পরিবারের সদস্যকে আপনার EBT ভাতা তোলার সুযোগ দিতে হয়, তাহলে আপনার ক্ষেত্রে একজন অনুমোদিত প্রতিনিধি (Authorized Representative) নির্ধারণ করার ব্যাপারে আপনার স্থানীয় এজেন্সির সাথে যোগাযোগ করুন। আপনার নির্বাচিত অনুমোদিত প্রতিনিধিকে দেওয়ার জন্য একটি পৃথক EBT কার্ড প্রদান করা হবে।

## কীভাবে দোকানে আপনার কার্ড ব্যবহার করবেন

- কেনাকাটা করার আগে, আপনার অ্যাকাউন্টে কী পরিমাণ অর্থ আছে তা দেখার জন্য আপনার সর্বশেষ রশিদ দেখুন, টোলমুক্ত **1-888-328-6399** নম্বরে ফোন করুন বা অনলাইনে একটি অ্যাকাউন্ট তৈরি করুন এবং www.ebtEDGE.com-এ আপনার ব্যালেন্স চেক করুন।
- বেশিরভাগ খাবারের দোকান EBT কার্ড গ্রহণ করে। আপনি যদি Quest® লোগো না দেখেন, আপনার কার্ড তাও গৃহীত হতে পারে। কেনাকাটার আগে দোকানে জিজ্ঞেস করে নিন।
  1. চেকআউট করার সময়, আপনার কার্ডটি আপনি বা দোকানের ক্যাশিয়ার মেশিনে সোয়াইপ করবে।
  2. আপনার PIN প্রদানের জন্য মেশিনে প্রদত্ত নির্দেশনা অনুসরণ করুন। <u>শুধু আপনারই আপনার PIN দেওয়া উচিত।</u>
  3. ক্যাশিয়ার বা মেশিন আপনাকে ক্রয়ের পরিমাণ প্রদান করবে। এছাড়াও আপনি নিজে পরিমাণটি দিতে পারবেন।
  4. সবসময় আপনার রশিদে দেখে নিন যে EBT ক্রয়ের পরিমাণ মুদি রশিদের পরিমাণের সমান কিনা।
  5. যদি "**সোয়াইপ**" করতে ব্যর্থ হওয়ার পর লেনদেনের জন্য আপনাকে আপনার কার্ড প্রদানের জন্য "**কী**" দিতে হয় কারণ কার্ডটি ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছে, তাহলে আপনাকে অবশ্যই EBT কাস্টোমার সেবার **(1-888-328-6399)** সাথে যোগাযোগ করে কার্ডটিকে ক্ষতিগ্রস্ত হিসেবে রিপোর্ট করতে হবে। এছাড়াও একটি মেইল করা বদলি কার্ডের জন্য অনুরোধ করা যাবে, ফোন কলটির সময় বা আপনার স্থানীয় জেলা অফিসে যোগাযোগ করে।

## আপনার SNAP এবং/অথবা নগদ অ্যাকাউন্টের ব্যালেন্স চেক করা

কেনাকাটা বা নগদ উত্তোলনের **পূর্বে** আপনার ব্যালেন্স দেখে নিন!
আপনি **বিনামূল্যে** ব্যালেন্স সম্পর্কে জানতে পারবেন:

- EBT হেল্পলাইনের (EBT Helpline) টোলমুক্ত নম্বর 1-888-328-6399 এ ফোন করে করে বা অনলাইনে www.ebtEDGE.com এ গিয়ে।
- খাবারের দোকানে আপনার খাদ্য অ্যাকাউন্টের জন্য।
- যেসব স্বয়ংক্রিয় টেলার মেশিনে (ATM) EBT কার্ড গৃহীত হয় সেখান থেকে আপনার নগদ অ্যাকাউন্ট দেখতে পারবেন।

## SNAP ক্রয়

- আপনার SNAP ভাতা অ্যাকাউন্ট ব্যবহার করে খাদ্য ক্রয় করুন। আপনি আপনার SNAP অ্যাকাউন্ট থেকে নগদ ফেরত পাবেন না।
- মনে রাখবেন, আপনি আপনার SNAP ভাতা ব্যবহার করে শুধু অনুমোদিত খাদ্যদ্রব্য ক্রয় করতে পারবেন।
- সকল SNAP ভাতা লেনদেন বিনামূল্যে করা হয়। আপনি কতগুলি SNAP ভাতা লেনদেনের জন্য আপনার কার্ড ব্যবহার করতে পারবেন তার কোনও সীমাবদ্ধতা নেই।

## নগদ ক্রয়

- EBT কার্ড যেখানে গ্রহণ করা হয় সেখান থেকে আপনি আপনার নগদ ভাতা ব্যবহার করে যেকোনও পণ্য ক্রয় করতে পারবেন।
- অনুগ্রহ করে খেয়াল করুন যে বিশেষ ধরনের ব্যবসা আপনাকে পণ্য ক্রয়ের জন্য আপনার EBT কার্ডের ভাতা ব্যবহার করতে বা তাদের প্রাঙ্গণে নগদ উত্তোলন করার অনুমতি প্রদান করে না। সীমাবদ্ধতাটি নিউ ইয়র্ক, অন্য কোনও স্টেট, বা উপজাতীয় ভূমির যেকোনও ব্যবসার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হতে পারে।

  যেসব ব্যবসা আপনাকে আপনার EBT কার্ড ব্যবহার করতে দিবে না, বা যেখানে আপনার EBT কার্ড ব্যবহার করা উচিত না:
  - মদের দোকান
  - ওয়াইনের দোকান
  - বিয়ার/পানীয়ের কেন্দ্র
  - রেস ট্র্যাকস
  - ক্যাসিনো
  - ভিডিও লটারি ফ্যাসিলিটি
  - অফ-ট্র্যাক জুয়া ফ্যাসিলিটি
  - বাণিজ্যিক বিংগো ফ্যাসিলিটি; এবং
  - এমন স্থান যেখানে প্রাপ্তবয়স্কদের জন্য বিনোদন প্রদান করা হয় যেখানে পারফর্মাররা নিজেদের পোশাক খুলে ফেলে বা পোশাক ছাড়া পারফর্ম করে

## নগদ উত্তোলন

- কিছু দোকান আপনাকে আপনার ক্রয়ের মূল্যের উপর ভিত্তি করে ক্যাশব্যাক পেতে দিবে।
- কিছু দোকান কোনও কেনাকাটা ছাড়াই নগদ উত্তোলন করতে দিবে।
- ক্যাশব্যাক বা উত্তোলনের অনুমোদিত পরিমাণের জন্য জন্য আপনাকে অবশ্যই দোকানের নীতিমালা অনুসরণ করতে হবে।
- আপনি যদি আপনার ক্রয়ের জন্য SNAP অ্যাকাউন্ট এবং নগদ অ্যাকাউন্ট ব্যবহার করেন, তাহলে আপনাকে প্রতিবার ডেবিটের জন্য আপনার কার্ড সোয়াইপ করতে এবং আপনার PIN প্রদান করতে হবে।

## কীভাবে একটি স্বয়ংক্রিয় টেলার মেশিনে আপনার বেনিফিট কার্ড ব্যবহার করবেন

- এমন একটি স্থানের ATM নির্বাচন করুন যেখানে আপনি নিজেকে নিরাপদ মনে করেন।
- সবসময় ATMটির নির্দেশনা অনুসরণ করুন।
- মেশিনে আপনার কার্ড দিন।
  - কখনো কাউকে আপনার PIN দিতে দেখতে দিবেন না।
  - আপনার PIN দিন।
  - উত্তোলন চাপুন।
  - চেকিং চাপুন।
  - আপনি যেই পরিমাণ ডলার চান তা দিন।
  - আপনার নগদ, কার্ড, এবং রশিদ নিন যাতে করে আপনি জানতে পারেন আপনার অ্যাকাউন্টে কত বাকি আছে।
  - আপনার গৃহীত নগদ পরিমাণ রশিদে ছাপানো আছে কিনা তা নিশ্চিত করতে রশিদটি দেখে নিন।

**সতর্কতা: কিছু ATM অবস্থান নগদ উত্তোলনের জন্য 1.00 মার্কিন ডলার বা এর বেশি চার্জ করে। কোনও নগদ উত্তোলনের পূর্বে সারচার্জের ব্যাপারে জানতে আপনার ATM-এ কোনও বার্তা আছে কিনা দেখে নিন। আপনি একটি সারচার্জ ফি দিতে না চাইলে লেনদেনটি বাতিল করতে পারবেন।**

- পরিবারবর্গ এখন তাদের EBT কার্ড লক করতে পারবেন, যা তাদের সম্পূরক পুষ্টি সহায়তা কর্মসূচি (SNAP) বা সময়িক সহায়তা (TA) ক্যাশ বেনিফিট, বা গৃহ জ্বালানি সহায়তা কর্মসূচি (HEAP)-র বেনিফিটগুলো মূল্যায়ন না করেই একটি পরিবারকে নগদে ইস্যু করা যাবে। কার্ডহোল্ডারদের তারপরে তাদের SNAP বা নগদ সুবিধা ব্যবহার করে একটি ক্রয় করার জন্য অবশ্যই তাদের কার্ড আনলক করতে হবে।
- পরিবারবর্গ এখন একটি FIS কার্ডহোল্ডার অ্যাকাউন্ট তৈরি করতে পারেন এবং তারা চাইলে, কার্ড লকের বৈশিষ্ট্য ব্যবহার করতে FIS মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন ডাউনলোড করতে পারেন।

## পরিচয় চুরি – আপনার EBT ভাতা সুরক্ষিত রাখুন

**যদি কেউ আপনাকে ফোন করে, তাহলে তাদেরকে আপনার সোশ্যাল সিকিউরিটি নম্বর, EBT কার্ড নম্বর, বা EBT PIN এর মতো ব্যক্তিগত তথ্য দিবেন না। এমনকি যদি যে ফোন করেছে সে নিজেকে একজন স্থানীয় এজেন্সির কর্মী, একজন স্টেট, ফেডারেল বা EBT কর্মকর্তা হিসেবে দাবি করলেও, তাদেরকে আপনার ব্যক্তিগত তথ্য দিবেন না।**

আপনি যদি সন্দেহ করেন বা জানেন যে:

- আমার কার্ড বা কার্ড নম্বর হারিয়ে গেছে বা চুরি হয়েছে;
- যে আপনার দ্বারা অনুমোদিত নয় এমন কেউ আপনার কার্ড বা কার্ডের নম্বর এবং PIN পেয়ে গেছে; অথবা
- কেউ আপনার পরিচয় সম্পর্কে এমন তথ্য পেয়ে গেছে যার ফলে আপনার ভাতা চুরি হয়ে যেতে পারে।

তাহলে নিচের তিনটি (3) ধাপ অনুসরণ করুন:

1. আপনাকে **অবশ্যই** সাথে সাথে EBT কাস্টোমার সেবায় **(1-888-328-6399)** যোগাযোগ করতে হবে অথবা ইন্টারনেটে www.ebtEDGE.com এ আপনার EBT কার্ড হারিয়ে গেছে বা চুরি গেছে এই রিপোর্ট করতে হবে। শুধু প্রথমে আপনার EBT কার্ড নিষ্ক্রিয় করার জন্য EBT কাস্টোমার সেবার সাথে যোগাযোগ করার মাধ্যমেই আপনি সম্ভাব্য ভাতা চুরি থেকে নিজেকে বাঁচাতে পারবেন। EBT কাস্টোমার সেবা আপনার কার্ড নিষ্ক্রিয় করে দিবে যাতে অন্য কেউ এটি ব্যবহার না করতে পারে। এছাড়াও আপনি এই সময়ে আপনাকে মেইল করার জন্য একটি নতুন বদলি কার্ডের অনুরোধও করতে পারবেন।
2. সমস্যাটি রিপোর্ট করার জন্য এবং EBT স্বয়ংক্রিয় সাড়াদান ইউনিট (Automated Response Unit, ARU) PIN নিষিদ্ধকরণ অনুরোধ করার জন্য আপনার স্থানীয় এজেন্সি ওয়ার্কারের সাথে যোগাযোগ করুন। কার্ডহোল্ডার হিসেবে আপনাকে আপনার স্থানীয় এজেন্সি বা সহায়তা কেন্দ্রে এই প্রক্রিয়াটি ব্যবহার করার জন্য একটি অনুমতি ফর্মে স্বাক্ষর করতে হবে। এটি এমন একটি প্রক্রিয়া যা আপনার স্থানীয় এজেন্সি ফোনে EBT কাস্টোমার সেবা হেল্পলাইনের মাধ্যমে অথবা ইন্টারনেট কার্ডহোল্ডার অ্যাকাউন্ট (Internet Cardholder Account) ওয়েবসাইটের মাধ্যমে আপনার PIN পরিবর্তন অসম্ভব করতে ব্যবহার করতে পারে। একবার প্রক্রিয়াটি সম্পূর্ণ হলে, যেকোনও PIN পরিবর্তন করতে হবে আপনার নিজেকে, আপনার কার্ডসহ স্থানীয় এজেন্সি বা সহায়তা কেন্দ্রে উপস্থিত থেকে। এই নিষিদ্ধকরণ আপনার অনুরোধে এজেন্সি ওয়ার্কার অপসারণও করতে পারবেন।
3. যখন আপনি আপনার কার্ডটি হারিয়ে যাওয়া, চুরি হওয়া বা ক্ষতিগ্রস্ত হওয়ার রিপোর্ট করতে EBT কাস্টোমার সেবায় ফোন করেছিলেন, তখন যদি একটি বদলি কার্ডের অনুরোধ না করে থাকেন তাহলে আপনার ওয়ার্কারের সাথে যোগাযোগ করুন এবং আপনার জন্য একটি নতুন কার্ড ইস্যু করার অনুরোধ করুন। আপনার নতুন কার্ডের জন্য এজেন্সি বা সহায়তা কেন্দ্রে একটি নতুন PIN নির্বাচন করার পরামর্শ দেওয়া যাচ্ছে।

## কার্ডহোল্ডার অ্যাকাউন্ট ওয়েবসাইট

আপনি এখন আপনার অ্যাকাউন্টের(সমূহের) ব্যাপারে তথ্য ইন্টারনেটে পাবেন www.ebtEDGE.com এ গিয়ে। এছাড়াও ওয়েবসাইটটি আপনাকে প্রথমবার লগইন করার পর আপনার নিজের অ্যাকাউন্ট আইডি এবং পাসওয়ার্ড তৈরি করতে দেয়। আপনার উচিত আপনার সর্বশেষ সক্রিয় কার্ড নম্বর, আপনার কার্ডের PIN এবং আপনার জিপ কোড ব্যবহার করে অ্যাকাউন্ট তৈরি করা। অনুমোদিত প্রতিনিধিরাও তাদের নিজেদের EBT কার্ড, তাদের কার্ডের PIN এবং ক্লায়েন্টের জিপ কোড ব্যবহার করে অ্যাকাউন্ট তথ্য পাওয়ার জন্য এই ওয়েবসাইটটি ব্যবহার করতে পারবে। আপনি আপনার কার্ড নম্বর, PIN এবং জিপ কোড দিয়ে সাইন ইন করলে, আপনি নিচের কাজগুলি করতে পারবেন:

- আপনার অ্যাকাউন্ট সামারি পাওয়া (অ্যাকাউন্ট ব্যালেন্সসমূহ)।
- আপনার অ্যাকাউন্টের(সমূহের) ক্রিয়াসমূহের (লেনদেন) বিস্তারিত।
- একটি অনলাইন অ্যাকাউন্ট বিবৃতি পাওয়া।
- আপনার PIN পরিবর্তন (যদি না আপনার একটি PIN নিষিদ্ধকরণ বলবৎ থাকে)
- আপনার কার্ডকে ক্ষতিগ্রস্ত, হারানো বা চুরি হয়েছে হিসেবে রিপোর্ট করা।

## এক্সপাঞ্জড ভাতা

একটি এক্সপাঞ্জড ভাতা হলো এমন একটি ভাতা যা একটি নগদ বা SNAP অ্যাকাউন্ট থেকে **অপসারিত** হয়েছে। নগদ ভাতা কর্মসূচিতে যদি আপনি পরপর 90 দিন আপনার অ্যাকাউন্ট ব্যবহার না করেন, তাহলে অ্যাকাউন্টে বাকি থাকা কমপক্ষে 90 দিন পুরনো সকল নগদ ভাতা অ্যাকাউন্ট থেকে এক্সপাঞ্জড (অপসারিত) হবে। আপনি আপনার ওয়ার্কারের কাছে শুধুমাত্র আপনি যেই এক্সপাঞ্জড নগদ ভাতার উপযুক্ত তা পুনরায় ইস্যু করতে বলতে পারেন। SNAP ভাতা কর্মসূচিতে যদি আপনি পরপর 274 দিন আপনার অ্যাকাউন্ট ব্যবহার না করেন, তাহলে অ্যাকাউন্টে বাকি থাকা কমপক্ষে 274 দিন পুরনো সকল SNAP ভাতা অ্যাকাউন্ট থেকে এক্সপাঞ্জড (অপসারিত) হবে। এক্সপাঞ্জড SNAP ভাতা পুনরায় ইস্যু করা যাবে না।

## EBT লেনদেনের এরর

কোনও কোনও সময় একটি নগদ বা SNAP লেনদেন করার সময় EBT **সিস্টেম** এরর হতে পারে যার ফলে অ্যাকাউন্ট ব্যালেন্সে কোনও ভুল হয়ে যেতে পারে। EBT সিস্টেম লেনদেন এররের কিছু উদাহরণ হলো:

- আপনি যদি একটি SNAP ক্রয় করেন, এবং SNAP অ্যাকাউন্টে যদি ভুলভাবে দুইবার একই ক্রয়ের চার্জ রাখা হয়; বা যদি ATM আপনাকে 40 মার্কিন ডলার অনুরোধে মাত্র 20 মার্কিন ডলার প্রদান করে কিন্তু আপনার ক্যাশ অ্যাকাউন্টে ঠিকই 40 মার্কিন ডলার চার্জ করা হয়। আপনি যদি মনে করেন **সিস্টেম** (ক্ল্যারিকাল বা মানুষের নয়) এরর ভুলভাবে আপনার অ্যাকাউন্ট কমিয়ে দিয়েছে, আপনি EBT কাস্টোমার সেবার সাথে যোগাযোগ করে একটি অ্যাকাউন্ট অ্যাডজাস্টমেন্টের জন্য দাবি দায়ের করতে পারেন। দাবি দায়ের করার জন্য আপনার সন্দেহ করা লেনদেনের তারিখ থেকে 90 দিন সময় থাকবে।
- SNAP অ্যাকাউন্ট দাবি সাধারণত 15 দিনের মধ্যে সুরাহা করা হয়।
- নগদ অ্যাকাউন্টের দাবি সুরাহা করতে 30 দিন পর্যন্ত লাগতে পারে।

- EBT কাস্টোমার সেবা আপনাকে একটি দাবি নম্বর প্রদান করবে যা দ্বারা আপনি আপনার দাবির অবস্থা জানতে পারবেন।

  যখন আপনি আপনার দাবি সুরাহা হওয়ার অপেক্ষা করবেন, তখন আপনার স্থানীয় এজেন্সি বা সহায়তা কেন্দ্র আপনার দাবি করা পরিমাণ পুনরায় দিতে পারবে না। আপনার যদি একটি জরুরি বা তাৎক্ষণিক প্রয়োজন থাকে, তাহলে আপনি সেই প্রয়োজনের ব্যাপারে আপনার স্থানীয় এজেন্সি বা সহায়তা কেন্দ্রে যোগাযোগ করতে পারেন।

## কখন কাস্টোমার সেবার সাথে যোগাযোগ করবেন

টোলমুক্ত **1-888-328-6399** নম্বরে ফোন করুন
**অথবা**
ইন্টারনেটে **www.ebtEDGE.com** এ
**দিনে 24 ঘণ্টা/সপ্তাহে 7 দিন**

একটি স্বয়ংক্রিয় ব্যবস্থা আপনার ফোনের উত্তর দিবে। আপনার ফোনের সময় নির্দেশনা দিয়ে সাহায্য করার জন্য আপনাকে মেনু অপশনের মধ্যে দিয়ে পথ প্রদর্শন করা হবে।
***ফোন করুন যদি:***

- আপনার SNAP বা নগদ অ্যাকাউন্টের ব্যালেন্স জানা দরকার হয়।
- আপনার যদি আপনার SNAP বা নগদ অ্যাকাউন্টের তথ্য নিয়ে প্রশ্ন বা সমস্যা থাকে।
- আপনার কার্ড হারিয়ে যায়, চুরি হয়ে যায় বা ক্ষতিগ্রস্ত হয়।
- আপনি যদি সন্দেহ করেন যে লেনদেনের ক্ষেত্রে একটি ভুল হয়েছে এবং আপনি একটি দাবি দায়ের করতে চান।
- আপনার বেনিফিট কার্ড বা PIN ব্যবহারের ক্ষেত্রে তথ্য প্রয়োজন হয়।

***অক্ষমতাসহ মানুষ সহায়তার জন্য নিচের নম্বরসমূহও ব্যবহার করতে পারবে:***

***টেলিটাইপরাইটার (teletypewriter, TTY) ব্যবহারকারী: 1-800-662-1220***
***নন-TTY ব্যবহারকারী 1-800-421-1220***
***ভয়েস ক্যারি ওভার (Voice Carry Over, VCO) ব্যবহারকারী 1-877-826-6977***

## এটিই আইন

আপনার কার্ডের ভুল ব্যবহার বা অপব্যবহারের ফলে স্টেট এবং/অথবা ফেডারেল কর্তৃপক্ষ একটি তদন্ত করতে পারে। নথিভুক্ত লঙ্ঘনের ফলে বিভিন্ন স্যাংশন দেওয়া হতে পারে যার মধ্যে রয়েছে:

- কর্মসূচির জন্য অনুপযুক্ত হওয়া
- ক্ষতিপূরণ/প্রতিদানের মাধ্যমে পুনরুদ্ধার
- অপরাধ প্রসিকিউশনের জন্য রেফারেল

সিস্টেমের সাথে জালিয়াতি করা বা আপনার কার্ডের ভুল ব্যবহার করা একটি অপরাধ।

ফেডারেল নাগরিক অধিকার আইন এবং মার্কিন যুক্তরাষ্ট্রের কৃষি ডিপার্টমেন্টের (USDA) নাগরিক অধিকার প্রবিধান ও নীতিমালা অনুযায়ী, USDA কর্মসূচিতে অংশগ্রহণকারী বা পরিচালনাকারী এজেন্সিসমূহ, অফিস, কর্মী এবং প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য জাতি, বর্ণ, জাতীয় উৎস, লিঙ্গ (লিঙ্গ পরিচয় এবং যৌন অভিমুখিতা সহ), ধর্মীয় বিশ্বাস, অক্ষমতা, বয়স, রাজনৈতিক বিশ্বাসের উপর ভিত্তি করে বা USDA কর্তৃক পরিচালিত বা অর্থায়নকৃত কোনও কর্মসূচি বা কর্মকাণ্ডে পূর্বের কোনও নাগরিক অধিকার বিষয়ক কর্মকাণ্ডের জন্য প্রতিহিংসা বা প্রতিশোধের বশবর্তী হয়ে বৈষম্যমূলক আচরণ করা নিষিদ্ধ।

কর্মসূচির তথ্য ইংরেজি ছাড়াও অন্যান্য ভাষায় পাওয়া যেতে পারে। কর্মসূচির তথ্যের জন্য যেসব অক্ষম ব্যক্তির বিকল্প যোগাযোগ ব্যবস্থা প্রয়োজন (যেমন, ব্রেইল, বড় অক্ষরে ছাপানো, অডিও টেপ, আমেরিকান সাইন ল্যাঙ্গুয়েজ ইত্যাদি), তাদের উচিত তারা যেই এজেন্সিতে (স্থানীয় বা স্টেটের) বেনিফিটের জন্য আবেদন করেছেন সেখানে যোগাযোগ করা। যারা বধির, শ্রবণশক্তিহীন বা বাক প্রতিবন্ধী তারা ফেডারেল রিলে সার্ভিসের মাধ্যমে (800) 877-8339 নম্বরে USDA এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

কর্মসূচিতে বৈষম্যের বিরুদ্ধে কোনও অভিযোগ দায়ের করার জন্য, USDA কর্মসূচিতে বৈষম্যের অভিযোগ ফর্ম (USDA Program Discrimination Complaint Form) (AD-3027) পূরণ করুন যা অনলাইনে https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/ad-3027.pdf এবং (833) 620-1071 নম্বরে কল করে যেকোনও USDA অফিসে পাওয়া যাবে, অথবা USDA-কে সম্বোধন করে একটি চিঠি লিখে পাওয়া যাবে। চিঠিটিতে অবশ্যই অভিযোগকারীর নাম, ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর এবং নাগরিক অধিকারের সহ সম্পাদক (Assistant Secretary for Civil Rights, ASCR)-কে একটি অভিযুক্ত নাগরিক অধিকার লঙ্ঘনের ধরন এবং তারিখ জানানোর জন্য পর্যাপ্ত বিশদ সহ অভিযুক্ত বৈষম্যের কাজটির লিখিত বিবরণ থাকতে হবে। সম্পূর্ণ করা AD-3027 ফর্ম বা চিঠি অবশ্যই নিচের ঠিকানায় পাঠাতে হবে:

ডাকযোগে: Food and Nutrition Service, USDA
1320 Braddock Place, Room 334
Alexandria, VA 22314; অথবা

ফ্যাক্স: (838) 256-1665 অথবা (202) 690-7442; অথবা

ইমেইল: FNSCIVILRIGHTSCOMPLAINTS@usda.gov

এই প্রতিষ্ঠানটি একটি সমান সুযোগ প্রদানকারী সংস্থা।