

Elektroniczne przesyłanie świadczeń (EBT)

Jak korzystać z karty świadczeń w celu uzyskania świadczeń w ramach programu uzupełniającej pomocy żywieniowej (SNAP) i/lub świadczeń pieniężnych

KARTA ŚWIADCZEŃ

- Kartę należy przechowywać w etui i w bezpiecznym miejscu, gdy nie jest używana.
- Kartę należy podpisać na odwrocie.
- Nie wolno pisać ani rysować na czarnym pasku z tyłu karty.
- Nie wolno umieszczać karty w pobliżu magnesów.
- Należy blokować kartę między zakupami, aby ograniczyć ryzyko kradzieży świadczeń. Należy odwiedzić stronę www.ebtEdge.com, aby utworzyć konto i zarządzać kartą.
- Jeżeli karta została uszkodzona lub zaginiona, należy ją wymienić.
- Jeżeli karta została zagubiona, skradziona lub uszkodzona, w pierwszej kolejności należy zadzwonić do Biura Obsługi Klienta EBT pod numer **1-888-328-6399**.
- Na odwrocie karty znajduje się znak Quest®.

KOD PIN – NALEŻY GO ZACHOWAĆ W TAJEMNICY

NOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE OSOBISTYCH NUMERÓW IDENTYFIKACYJNYCH (PIN)

Kody PIN wysłane pocztą zostaną udostępnione tylko posiadaczom karty EBT, którzy nie mają ważnych numerów ubezpieczenia społecznego, lub jeżeli pracownik prowadzący sprawę ustalił, że kod PIN wysłany pocztą jest wymagany. Jeżeli nie otrzyma Pan/Pani kodu PIN pocztą, może Pan/Pani wybrać PIN przez telefon, dzwoniąc pod następujący bezpłatny numer: 1-888-328-6399. Należy przygotować się na podanie numeru bezpieczeństwa, potrzebnego do ukończenia tego procesu.

PIN oznacza osobisty numer identyfikacyjny.

- Kod PIN jest Pana/Pani podpisem elektronicznym. Kod składa się z czterech (4) cyfr.
- Karta świadczeń nie będzie działać bez kodu PIN.
- Jeżeli nie pamięta Pan/Pani kodu PIN lub chce Pan/Pani zmienić kod PIN w dowolnym momencie, należy zadzwonić pod numer **1-888-328-6399**. Ze względów bezpieczeństwa zostanie Pan/Pani poproszony(-a) o podanie określonych informacji. Może Pan/Pani także zmienić kod PIN w większości biur usług społecznych, w centrach pośrednictwa pracy i centrach SNAP.
- Jeżeli wpisze Pan/Pani kod PIN błędnie cztery razy z rzędu, Pana/Pani konto zostanie zablokowane do następnego dnia, nawet jeżeli wybierze Pan/Pani nowy PIN.
- W żadnym wypadku nie wolno zapisywać kodu PIN na karcie ani na etui.
- Nie wolno pozwalać nikomu patrzeć, jak wpisuje Pan/Pani kod PIN na urządzeniu, nawet kasjerowi w sklepie.
- Nie wolno podawać nikomu swojego kodu PIN. Ktoś, kto ma Pana/Pani kartę lub numer karty i zna Pana/Pani PIN, może skorzystać ze wszystkich Pana/Pani świadczeń.
- Jeżeli ktoś inny wykorzysta Pana/Pani kartę lub numer karty i kod PIN, Pana/Pani ŚWIADCZENIA NIE ZOSTANĄ ZWRÓCONE.
- Jeżeli potrzebuje Pan/Pani umożliwić członkowi rodziny dostęp do swoich świadczeń EBT, należy skontaktować się z lokalnym urzędem w sprawie ustanowienia upoważnionego przedstawiciela w Pana/Pani sprawie. Wydana zostanie wówczas oddzielna karta EBT, którą może Pan/Pani udostępnić wybranemu przez siebie upoważnionemu przedstawicielowi.

JAK KORZYSTAĆ Z KARTY W SKLEPIE

- Przed dokonaniem zakupów należy sprawdzić swoje ostatnie zestawienie, aby ustalić kwotę dostępną na koncie, zadzwonić pod bezpłatny numer **1-888-328-6399** albo utworzyć konto online i sprawdzić saldo na stronie www.ebtEDGE.com.
- Większość sklepów z żywnością akceptuje kartę EBT. Jeżeli logo Quest® nie jest widoczne, karta może być nadal akceptowana. Należy sprawdzić w sklepie przed dokonaniem zakupów.
 1. Przy kasie Pan/Pani lub kasjer przesuwą kartę w czytniku urządzenia.
 2. Należy postępować zgodnie ze wskazówkami urządzenia, aby wprowadzić PIN. Kod PIN powinien być wprowadzany tylko przez Pana/Panią.
 3. Kasjer lub urządzenie poda kwotę zakupów. Może Pan/Pani także wprowadzić kwotę samodzielnie.
 4. Należy zawsze sprawdzić paragon, aby upewnić się, czy kwota zakupów EBT jest zgodna z paragonem ze sklepu.
 5. Jeżeli musi Pan/Pani „wprowadzić” kartę, ponieważ nie wczytuje się przy „przesuwaniu” przez czytnik dla danej transakcji, ponieważ karta jest uszkodzona, musi Pan/Pani skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta EBT (**1-888-328-6399**) i zgłosić uszkodzenie karty. Może Pan/Pani również poprosić o wysłanie karty zastępczej podczas rozmowy telefonicznej lub kontaktując się z lokalnym biurem okręgowym.

SPRAWDZANIE SALDA SNAP i/lub KONTA GOTÓWKOWEGO

Prosimy sprawdzić saldo, **zanim** dokona Pan/Pani zakupów lub wypłaci Pan/Pani gotówkę!

Może Pan/Pani sprawdzać saldo **BEZPŁATNIE**:

- Dzwoniąc pod bezpłatny numer infolinii EBT 1-888-328-6399 lub sprawdzając saldo w Internecie pod adresem www.ebtEDGE.com.
- W sklepach spożywczych w celu sprawdzenia swojego konta żywnościowego.
- W bankomatach w celu sprawdzenia swojego konta gotówkowego, jeżeli akceptowane są karty EBT.

ZAKUPY W PROGRAMIE SNAP

- Konto świadczeń SNAP służy do zakupu żywności. Nie może Pan/Pani uzyskać zwrotu gotówki ze swojego konta SNAP.
- Należy pamiętać, że przy użyciu świadczeń SNAP może Pan/Pani kupować tylko dozwolone produkty spożywcze.
- Wszystkie transakcje z wykorzystaniem świadczeń SNAP są bezpłatne. Nie ma ograniczeń dotyczących liczby razy użycia karty do transakcji z wykorzystaniem świadczeń SNAP.

ZAKUPY GOTÓWKOWE

- W miejscach, w których akceptowane są karty EBT, można kupić dowolne produkty z wykorzystaniem konta świadczeń gotówkowych.
- Uwaga: niektóre placówki nie są upoważnione do umożliwienia Panu/Pani skorzystania ze świadczeń gotówkowych EBT w celu zakupu produktów lub wypłacenia gotówki w ich obiekcie. Ograniczenie to obowiązuje niezależnie od tego, czy dana placówka znajduje się w Nowym Jorku, w innym stanie czy na terenie rezerwatu.

Firmy nie mogą zezwolić Panu/Pani na skorzystanie z karty EBT, a Pan/Pani nie powinien / nie powinna korzystać z karty EBT w:

- sklepach z alkoholem,
- sklepach z winem,
- pubach,
- torach wyścigowych,
- kasynach,
- punktach wideoloterii,
- punktach przyjmowania zakładów poza torem,
- komercyjnych punktach bingo oraz
- placówkach oferujących rozrywkę dla dorosłych, w których osoby występujące zdejmują ubrania lub występują bez ubrań.

WYPŁATA GOTÓWKI

- Niektóre sklepy umożliwiają wypłacenie gotówki przekraczającej koszt zakupów.
- Niektóre sklepy umożliwiają dokonanie wypłaty gotówki bez zakupów.
- Należy przestrzegać polityki sklepu dotyczącej dozwolonej kwoty do wypłaty lub zwrotu typu cash back.
- Jeżeli korzysta Pan/Pani ze swojego konta SNAP i konta gotówkowego w ramach zakupów, musi Pan/Pani przesunąć kartę przez czytnik i podać kod PIN w celu obciążenia każdego konta.

JAK KORZYSTAĆ Z KARTY ŚWIADCZEŃ W BANKOMACIE

- Należy wybrać bankomat w miejscu, w którym czuje się Pan/Pani bezpiecznie.
- Należy zawsze postępować według instrukcji wyświetlanych w bankomacie.
- Włożyć kartę do bankomatu.
 - W żadnym wypadku nie wolno pozwalać nikomu wprowadzić Pana/Pani kodu PIN.
 - Wprowadzić PIN.
 - Nacisnąć Wypłata (Withdrawal).
 - Nacisnąć Sprawdzanie (Checking).
 - Wprowadzić żadaną kwotę w dolarach.
 - Zabrać gotówkę, kartę i pokwitowanie, aby wiedzieć, ile środków pozostało na Pana/Pani koncie.
 - Proszę sprawdzić pokwitowanie, aby upewnić się, czy wydrukowano na nim otrzymaną kwotę gotówki.

OSTRZEŻENIE: NIEKTÓRE BANKOMATY NALICZAJĄ 1,00 USD LUB WIĘCEJ ZA WYPŁATY GOTÓWKOWE. NALEŻY ZWRÓCIĆ UWAGĘ NA INFORMACJE NA BANKOMACIE DOTYCZĄCE POBIERANIA DODATKOWEJ OPŁATY, ZANIM PRZYSTĄPI PAN/PANI DO WYPŁACANIA GOTÓWKI. MOŻE PAN/PANI ANULOWAĆ TRANSAKCJĘ, ABY UNIKNĄĆ DODATKOWEJ OPŁATY.

- Gospodarstwa domowe mogą teraz blokować swoją kartę EBT, uniemożliwiając dostęp do ich świadczeń pieniężnych z programu uzupełniającej pomocy żywieniowej (SNAP), pomocy tymczasowej (TA) lub programu pomocy w opłacaniu kosztów energii (HEAP) przekazanych gospodarstwu w formie pieniężnej. W takiej sytuacji posiadacz karty będzie musiał ją odblokować, aby dokonać zakupu przy użyciu swoich świadczeń SNAP lub świadczeń pieniężnych.
- Gospodarstwa domowe mogą utworzyć konto posiadacza karty FIS online i ewentualnie pobrać aplikację mobilną FIS, aby korzystać z funkcji blokowania karty.

KRADZIEŻ TOŻSAMOŚCI – JAK CHRONIĆ SVOJE ŚWIADCZENIA EBT

Gdy ktoś zadzwoni do Pana/Pani, nie wolno podawać mu swoich danych osobowych, takich jak numer ubezpieczenia społecznego, numer karty EBT lub kod PIN do EBT. Nawet jeżeli rozmówca twierdzi, że jest pracownikiem lokalnego urzędu, urzędnikiem stanowym, federalnym lub do spraw EBT, nie wolno podawać mu swoich danych osobowych.

Jeżeli podejrzewa lub wie Pan/Pani, że:

- doszło do zagubienia lub kradzieży Pana/Pani karty lub numeru karty;
- osoba, która nie została przez Pana/Panią upoważniona, uzyskała dostęp do Pana/Pani karty lub numeru karty i kodu PIN; lub
- ktoś zdobył informacje o Pana/Pani tożsamości, co może skutkować kradzieżą Pana/Pani świadczeń.

W takim przypadku należy postępować według następujących trzech (3) kroków:

1. **Musi** Pan/Pani natychmiast skontaktować się z Działem Obsługi Klienta EBT (**1-888-328-6399**) lub zgłosić zagubienie bądź kradzież karty EBT w Internecie pod adresem www.ebtEDGE.com. Tylko szybki kontakt z Działem Obsługi Klienta EBT w celu dezaktywowania Pana/Pani karty EBT może ochronić Pana/Panią przed potencjalną kradzieżą świadczeń. Dział Obsługi Klienta EBT dezaktywuje Pana/Pani kartę, aby nikt inny nie mógł jej użyć. Może Pan/Pani także jednocześnie wystąpić o wysłanie nowej, zastępczej karty.
2. Należy skontaktować się z pracownikiem lokalnego urzędu, aby zgłosić problem i złożyć wniosek o tzw. ograniczenie EBT ARU PIN (EBT ARU PIN Restriction). Jako posiadacz karty musi Pan/Pani podpisać wniosek zgody w lokalnym urzędzie lub centrum pomocy, aby ta procedura mogła zostać zastosowana. Jest to procedura, z której lokalny urząd może skorzystać, aby uniemożliwić dokonanie zmiany Pana/Pani kodu PIN przez telefon za pośrednictwem infolinii Działu Obsługi Klienta EBT lub za pośrednictwem strony internetowej konta posiadacza karty. Po przeprowadzeniu tej procedury każda zmiana kodu PIN wymagałaby przeprowadzenia przez Pana/Panią, z Pana/Pani kartą w ręce, w lokalnym urzędzie lub centrum pomocy. Pracownik urzędu może również wycofać to ograniczenie na Pana/Pani żądanie.
3. Jeżeli nie wystąpił(a) Pan/Pani o kartę zastępczą podczas rozmowy z Działem Obsługi Klienta w celu zgłoszenia zagubienia, kradzieży lub uszkodzenia karty, należy skontaktować się z właściwym pracownikiem i poprosić o wydanie nowej karty. Zalecane jest wybranie nowego kodu PIN do nowej karty w urzędzie lub centrum pomocy.

STRONA INTERNETOWA KONTA POSIADACZA KARTY

Teraz może Pan/Pani uzyskać informacje na temat swojego konta/kont w Internecie na stronie www.ebtEDGE.com. Strona ta umożliwia także stworzenie własnego ID konta i hasła po pierwszym zalogowaniu. Należy użyć numeru najnowszej aktywnej karty, kodu PIN do karty i kodu pocztowego, aby utworzyć konto. Upoważniony przedstawiciel może również skorzystać z tej strony internetowej, aby uzyskać dostęp do informacji o koncie, przy użyciu własnej karty EBT, kodu PIN do jego karty i kodu pocztowego należącego do klienta. Po zarejestrowaniu się z użyciem numeru karty, kodu PIN i kodu pocztowego można wykonać następujące operacje:

- sprawdzić podsumowanie konta (saldo konta);
- sprawdzić szczegóły aktywności na koncie/kontach (transakcji);
- uzyskać wyciąg z konta online;
- zmienić swój kod PIN (chyba że aktywne jest ograniczenie dotyczące kodu PIN);
- zgłosić uszkodzenie, zagubienie lub kradzież karty.

UNIEWAŻNIONE ŚWIADCZENIA

Świadczenie unieważnione to świadczenie, które zostało **usunięte** z konta gotówkowego lub konta SNAP. W programie świadczeń gotówkowych, jeżeli nie korzysta Pan/Pani ze swojego konta przez okres kolejnych 90 dni, każde świadczenie gotówkowe pozostające na koncie przez co najmniej 90 dni zostanie unieważnione (usunięte z konta). Może Pan/Pani wystąpić do właściwego pracownika o ponowne przyznanie tylko takiego unieważnionego świadczenia gotówkowego, do którego się Pan/Pani kwalifikuje. W programie świadczeń SNAP, jeżeli nie korzysta Pan/Pani ze swojego konta SNAP przez okres kolejnych 274 dni, każde świadczenie w ramach programu SNAP pozostające na koncie przez co najmniej 274 dni zostanie unieważnione (usunięte). Unieważnione świadczenie w ramach programu SNAP nie może zostać przyznane ponownie.

BŁĘDY TRANSAKCJI EBT

Czasami zdarza się, że dochodzi do błędu **systemu** EBT podczas transakcji gotówkowej lub SNAP, skutkującej błędem na saldzie konta. Niektóre przykłady błędów transakcji systemu EBT:

- Jeżeli dokonał(a) Pan/Pani zakupu w ramach programu SNAP, a konto SNAP zostało błędnie obciążone dwukrotnie za ten sam zakup, lub jeżeli bankomat wydał tylko 20 USD zamiast żądanych 40 USD, a konto gotówkowe mimo tego zostało obciążone kwotą 40 USD. Jeżeli uważa Pan, że w wyniku błędu **systemu** (nie urzędnika lub człowieka) saldo Pana/Pani konta zostało nieprawidłowo obniżone, może Pan/Pani złożyć wniosek o korektę konta, kontaktując się z Działem Obsługi Klienta EBT. Może Pan/Pani złożyć reklamację w ciągu 90 dni od daty podejrzananej błędnej transakcji.
- Reklamacje dotyczące konta SNAP są zwykle rozpatrywane w ciągu 15 dni.
- Reklamacje dotyczące konta gotówkowe są rozpatrywane w ciągu 30 dni.

- Dział Obsługi Klienta EBT poda Panu/Pani numer reklamacji, za pomocą którego może Pan/Pani sprawdzać jej status.

W oczekiwaniu na rozpatrzenie reklamacji lokalny urząd lub centrum pomocy nie może udostępnić Panu/Pani spornej kwoty.

W razie pilnej lub nagłej potrzeby może Pan/Pani skontaktować się z lokalnym urzędem lub centrum pomocy w tej sprawie.

KIEDY KONTAKTOWAĆ SIĘ Z DZIAŁEM OBSŁUGI KLIENTA

Bezpłatny numer telefonu **1-888-328-6399**

lub

Internet www.ebtEDGE.com

24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu

Zgłoszenie zostanie przyjęte przez automatyczny system. Zostanie Pan/Pani przeprowadzony(-a) przez opcje menu w celu odpowiedniego przekierowania Pana/Pani zgłoszenia. ***Należy dzwonić, jeżeli:***

- potrzebuje Pan/Pani sprawdzenia salda konta SNAP lub konta gotówkowego;
- ma Pan/Pani pytania lub problemy z informacjami dotyczącymi konta SNAP lub konta gotówkowego;
- Pana/Pani karta została zagubiona, skradziona lub uszkodzona;
- podejrzewa Pan/Pani, że doszło do błędu w transakcji, i chce Pan/Pani złożyć reklamację;
- potrzebuje Pan/Pani informacji na temat korzystania z karty świadczeń lub kodu PIN.

Osoby niepełnosprawne mogą skorzystać z następujących numerów, aby uzyskać pomoc:

Użytkownicy TTY: 1-800-662-1220

Osoby niekorzystające z TTY: 1-800-421-1220

Użytkownicy VCO: 1-877-826-6977

OBOWIĄZUJĄCE PRAWO

Nadużywanie lub nieprawidłowe użytkowanie karty będzie skutkować wszczęciem postępowania dochodzeniowego przez władze stanowe i/lub federalne. Udokumentowane naruszenia będą skutkować nałożeniem sankcji, które mogą obejmować:

- wykluczenie z programu;
- odzyskanie środków w drodze zwrotu/splaty;
- skierowanie sprawy do organów ścigania.

Defraudacja z systemu lub nadużywanie karty jest przestępstwem.

Zgodnie z federalnym prawem obywatelskim oraz regulaminem i polityką związaną z prawami obywatelskimi w Departamencie Rolnictwa Stanów Zjednoczonych (United States Department of Agriculture, USDA) w tej instytucji zabroniona jest dyskryminacja ze względu na rasę, kolor skóry, pochodzenie narodowe, płeć (w tym tożsamość płciową i orientację seksualną), wyznanie religijne, niepełnosprawność, wiek czy poglądy polityczne, a także wszelkie represje i akcje odwetowe za działania poprzedzające wejście w życie rzeczonych praw obywatelskich.

Informacje o programie mogą być dostępne w językach innych niż angielski. Osoby z niepełnosprawnością, które potrzebują innych metod komunikacji w celu uzyskania informacji o programie (np. pisma Braille'a, dużej czcionki, taśmy audio, amerykańskiego języka migowego), powinny skontaktować się z urzędem (stanowym lub lokalnym), do którego złożyły wniosek o świadczenia. Osoby niesłyszące, niedosłyszące lub z zaburzeniami mowy mogą skontaktować się z USDA za pośrednictwem usługi Federal Relay Service pod numerem (800) 877-8339.

W celu złożenia skargi dotyczącej dyskryminacji w ramach programu należy wypełnić formularz AD-3027 (formularz skargi na dyskryminację w ramach programu USDA), który można uzyskać pod adresem: <https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/ad-3027.pdf>, w każdym urzędzie USDA albo dzwoniąc pod numer (833) 620-1071 lub wysyłając do USDA stosowne pismo. Pismo to musi zawierać imię i nazwisko osoby skarżące, jej adres i numer telefonu oraz pisemny opis domniemanej czynności dyskryminującej, tak aby Asystent Sekretarza ds. Praw Człowieka (Assistant Secretary for Civil Rights, ASCR) dysponował wystarczającymi informacjami na temat natury i daty domniemanego aktu nieprzestrzegania praw człowieka. Wypełniony formularz AD-3027 lub pismo należy przekazać USDA na jeden z następujących sposobów:

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

faks: (838) 256-1665 lub (202) 690-7442; lub

e-mail: FNSCIVILRIGHTSCOMPLAINTS@usda.gov

Instytucja przestrzega zasady równych szans.