Электронный перевод пособий (EBT)
Как пользоваться карточкой-удостоверением для получения пособия по Программе дополнительного питания (SNAP) и (или) денежного пособия

ВАША КАРТОЧКА-УДОСТОВЕРЕНИЕ

- Когда вы не пользуетесь карточкой, держите ее в специальном чехольчике и храните ее в надежном месте.
- Распишитесь на обороте вашей карточки.
- Не пытайтесь написать или нацарапать что-либо на черной полоске на обороте вашей карточки.
- Не помещайте карточку в непосредственной близости от магнитов.
- Блокируйте карточку между покупками, чтобы снизить риск кражи пособий. Посетите сайт www.ebtEdge.com для создания аккаунта и управления картой
- Если ваша карточка погнута или повреждена, ее следует заменить.
- В случае если ваша карточка потеряна, украдена или повреждена, вам в первую очередь необходимо позвонить в Отдел обслуживания клиентов EBT по телефону **1-888-328-6399.**
- На обороте вашей карточки изображен знак Quest®.

ВАШ PIN – ХРАНИТЕ СВОЙ PIN В ТАЙНЕ!

НОВАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ЛИЧНЫХ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫХ НОМЕРАХ (НОМЕРАХ PIN)

Номера PIN будут высылаться по почте только тем держателям карточки EBT, у которых нет действующих номеров социального страхования либо в случае, если ваш куратор решит, что требуется выслать номер PIN по почте. Если вы не получили номера PIN по почте, вы можете выбрать его по телефону, позвонив на следующий бесплатный номер телефона: 1-888-328-6399. Будьте готовы предоставить секретную информацию, необходимую для завершения этого процесса.

PIN — сокращение слов «Personal Identification Number» (личный идентификационный номер - ПИН-код).

- Ваш PIN – это ваша «электронная подпись». Он состоит из четырех (4) цифр.
- Ваша карточка для получения пособий не сработает без вашего PIN.
- Если вы забыли свой PIN или если вы хотите изменить свой PIN, в любое время звоните по телефону **1-888-328-6399.** Безопасности ради вас попросят предоставить определённую информацию. Поменять ПИН-код можно также в большинстве отделах социального обслуживания, центрах занятости и центрах SNAP.
- Если вы введете неправильный PIN четыре раза подряд, ваш счет будет заблокирован до следующего дня, даже если вы выберете новый PIN.
- Никогда не записывайте свой PIN на своей карточке или на чехольчике от карточки.
- Следите за тем, чтобы никто не видел, как вы вводите свой PIN в машинку – даже кассир в магазине.
- Никогда и никому не сообщайте свой PIN. Если ваша карточка или номер карточки окажется у кого-то, кто знает ваш PIN, они смогут получить все причитающиеся вам пособия и SNAP.
- Если кто-то воспользуется вашей карточкой или номером вашей карточки и вашим PIN, ВЫПЛАЧЕННЫЕ ВАМ ПОСОБИЯ НЕ БУДУТ ВОЗМЕЩЕНЫ.
- Если вы считаете необходимым, чтобы близкий родственник имел доступ к вашим пособиям, свяжитесь с местным отделом социальных служб и назовите свое доверенное лицо, имя которого будет значиться в вашем деле. Для доверенного лица вам выдадут отдельную карточку EBT.

КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ КАРТОЧКОЙ В МАГАЗИНЕ

- Прежде чем отправиться за покупками, проверьте по своей последней квитанции наличие и количество денег на вашем счету, позвонив по бесплатному номеру **1-888-328-6399**, или создайте аккаунт онлайн и проверьте баланс в Интернете по адресу www.ebtEDGE.com.
- Большинство магазинов принимают карточку EBT. Если вы не увидели лого Quest®, вашу карточку, возможно, все равно примут. Спросите у продавца прежде чем совершать покупки.
  1. У кассы вашу карточку следует провести через машинку – это можете сделать вы или кассир магазина.
  2. Для того чтобы ввести свой PIN, следуйте приведенным на машинке инструкциям. Вводить свой PIN должны только вы сами.
  3. Кассир или аппарат скажет вам сумму покупки. Либо вы сами можете ввести эту сумму.
  4. Всегда сверяйте сумму, указанную в квитанции EBT, с суммой кассового чека магазина; они должны быть одинаковы.
  5. Если попросят **«набрать»** данные карточки вручную, мотивируя это тем, что с вашей карточки не **«считывается»** сумма покупки, потому что та повреждена, вы должны связаться с отделом обслуживания клиентов EBT **(1-888-328-6399)** и сообщить своему куратору, что карточка повреждена. Вы также можете попросить новую карточку, позвонив или связавшись с вашим местным отделом социальных служб.

ПРОВЕРКА БАЛАНСА SNAP и (или) НАЛИЧНЫХ ДЕНЕГ НА ВАШЕМ СЧЕТЕ

Проверяйте баланс **до того**, как вы начинаете делать покупки или снимаете деньги со счета!
Вы можете получить **БЕСПЛАТНУЮ** помощь

- По бесплатному номеру EBT Helpline 1-888-328-6399 или проверив в Интернете по адресу www.ebtEDGE.com.
- в продовольственных магазинах – там вы можете проверить остаток на вашем счете;
- А у банкомата (ATM), принимающего карточки EBT, вы можете проверить остаток наличных денег на вашем счете.

ПОКУПКИ ПО ПРОГРАММЕ SNAP

- Используйте счет начисления пособий SNAP для покупки продуктов питания. Снять наличные со счёта SNAP не получится.
- Помните, льготы по программе SNAP позволяют покупать только определённый ассортимент продуктов.
- Все операции по счёту SNAP бесплатные. Количество операций, при которых вы пользуетесь своей карточкой для получения пособий по программе SNAP, не ограничено.

ПОКУПКА ЗА НАЛИЧНЫЕ

- На наличные, снимаемые со счета денежного пособия, можно делать любые покупки там, где принимается карточка EBT.
- Доводим до вашего сведения, что некоторым видам частных предприятий в штате Нью-Йорк запрещается принимать к оплате наличные деньги на вашей карточке EBT для приобретения товаров либо снятия денег в банкомате на их территории. Данное ограничение имеет силу в случаях, когда частное предприятие находится в штате Нью-Йорк, в другом штате, или на территории племенных земель.

  Список предприятий, где запрещено принимать к оплате карточку EBT, и где вы не должны пользоваться карточкой EBT:
  - Магазины спиртных напитков
  - Винные магазины
  - Центры продажи пива/алкогольных напитков
  - Ипподромы
  - Казино
  - Терминалы видео-лотереи
  - Букмекерские конторы за пределами ипподромов
  - Коммерческие пункты игры в бинго, а также
  - Развлекательные заведения для взрослых, где выступающие раздеваются перед зрителями либо выступают без одежды

СНЯТИЕ НАЛИЧНЫХ СО СЧЕТА

- В некоторых магазинах разрешают уплатить по карточке сумму, превышающую стоимость покупки, с тем чтобы вы получили разницу наличными деньгами.
- В некоторых магазинах разрешают просто снять наличные деньги со счета без покупки.
- Вы должны следовать правилам магазина, указывающим максимальную сумму, которая превышает стоимость вашей покупки или которую можно снять со счета.
- Если вы используете ваш счет SNAP и наличный счет для покупок, вам нужно будет воспользоваться карточкой и ввести номер ПИН-кода для совершения дебетовой операции со счетом.

КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ КАРТОЧКОЙ ДЛЯ ОПЕРАЦИЙ В БАНКОМАТЕ (ATM)

- Выберите ATM в месте, которое вы считаете безопасным.
- Всегда следуйте указаниям на экране ATM.
- Вставьте карточку в банкомат.
  - Никогда и никому не позволяйте подсматривать, как вы вводите свой PIN.
  - Введите свой PIN.
  - Нажмите кнопку Withdrawal.
  - Нажмите кнопку Checking.
  - Введите нужную сумму в долларах.
  - Заберите из банкомата деньги и карточку, а также квитанцию, в которой указан остаток средств на вашем счете.
  - Проверьте чек, чтобы убедиться, что сумма полученных вами наличных денег проставлена на чеке.

ВНИМАНИЕ! В НЕКОТОРЫХ БАНКОМАТАХ СБОР ЗА ПОЛЬЗОВАНИЕ СОСТАВЛЯЕТ 1 ДОЛЛАР ИЛИ ДАЖЕ БОЛЬШЕ. ПОЭТОМУ, ПРЕЖДЕ ЧЕМ СНИМАТЬ НАЛИЧНЫЕ СО СЧЕТА, ПОСМОТРИТЕ, ЕСТЬ ЛИ НА ATM СИМВОЛИКА, ОЗНАЧАЮЩАЯ РАЗМЕР СБОРА ЗА ПОЛЬЗОВАНИЕ. ВЫ МОЖЕТЕ ОТМЕНИТЬ ТРАНЗАКЦИЮ, ЧТОБЫ НЕ ПЛАТИТЬ СБОР ЗА ПОЛЬЗОВАНИЕ.

- Семьи теперь могут заблокировать свою EBT-карту, что предотвращает доступ к их денежным пособиям по программе Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) или Temporary Assistance (TA), а также к пособиям по программе Home Energy Assistance Program (HEAP), выданным в виде наличных. Владельцы карт должны разблокировать заблокированную карту, чтобы совершить покупку, используя свои пособия SNAP или наличные.
- Семьи могут создать онлайн-аккаунт держателя карты FIS и, по желанию, загрузить мобильное приложение FIS, чтобы воспользоваться функцией блокировки карты.

ХИЩЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ – ОБЕРЕГАЙТЕ СВОИ EBT ПОСОБИЯ

Никогда и никому не сообщайте по телефону свою личную информацию, такую как ваш номер социального обеспечения, номер вашей карточки EBT и EBT PIN. Не сообщайте свою личную информацию даже в том случае, если человек, позвонивший вам по телефону, утверждает, что он (она) является сотрудником местного агентства, агентства штата, федерального агентства или представителем службы EBT.

Если вы подозреваете или если вам известно,

- Что ваша карточка (или номер карточки) была утеряна или украдена,
- Что кто-то, кто не является вашим доверенным лицом, имеет доступ к вашей карточке, номеру карточки или ПИН-коду; или
- что кому-то известны ваши персональные данные, и это может привести к хищению ваших пособий,

То в подобном случае вам следует предпринять три (3) шага.

1. Вы **должны** немедленно обратиться в Отдел обслуживания клиентов EBT **(1-888-328-6399)** или через Интерне по адресу www.ebtEDGE.com сообщить, что ваша карточка EBT утеряна или украдена. Только в том случае если вы с самого начала обратитесь в Отдел обслуживания клиентов EBT с просьбой деактивировать вашу карточку вы можете уберечь себя от возможного хищения ваших пособий. Чтобы никто не смог пользоваться вашей карточкой, Отдел обслуживания клиентов EBT деактивирует ее. Вы также можете попросить, чтобы вам отправили новую карточку.
2. Обратитесь к сотруднику местного отдела социальных служб, сообщите ему о возникшей у вас проблеме и попросите предпринять ограничительные меры по отношению к вашему PIN (EBT ARU PIN Restriction). Для того чтобы местный отдел социальных служб или местный центр обслуживания предприняли такие меры, вы, как владелец карточки, должны подписать письменное разрешение. Прибегая к такой процедуре, местный отдел социальных служб сделает невозможным изменить ваш PIN по телефону, во время звонка в Отдел обслуживания клиентов, либо на сайте владельцев карточки EBT. После принятия таких мер все замены вашего PIN будут сделаны вами в местном отделе социальных служб или в местном центре обслуживания, где вы должны будете предъявить свою карточку. По вашему запросу у сотрудника социальных служб, это ограничение может также быть снято.
3. Попросите сотрудника, ведущего ваше дело, выдать вам новую карточку EBT, если вы не попросили о замене карточки тогда, когда вы заявили о ее краже, потере или порче. Желательно, чтобы во время посещения местного отдела социальных служб или центра обслуживания вы выбрали себе новый PIN.

САЙТ ВЛАДЕЛЬЦЕВ КАРТОЧКИ EBT

Вы можете получить информацию о своем счете (счетах) в Интернете, на сайте www.ebtEDGE.com. Кроме того, на этом сайте вы сможете подобрать себе персональный идентификационный номер и пароль после того, как вы первый раз подключитесь к системе. Для входа следует использовать номер самой последней действующей карточки, ПИН-код к вашей карточке и ваш почтовый индекс. Пользоваться этим веб-сайтом для получения доступа к информации по счетам могут также уполномоченные представители, используя номер собственной карточки EBT, ПИН-код и почтовый индекс получателя пособий. После того как, используя номер своей карточки, PIN и почтовый индекс, вы подключитесь к системе, вы сможете:

- Получить итоговую информацию о счете (баланс на счете).
- Получить детали финансовых операций на вашем счете (счетах).
- Получить выписку из банковского счета.
- Изменить свой PIN (если на проведение такой операции не наложены ограничения).
- Сообщить, что ваша карточка повреждена, потеряна или украдена.

СНЯТЫЕ СО СЧЕТА ПОСОБИЯ

Списанное пособие — это пособие, **удалённое** со счёта денежных пособий или пособий SNAP. Согласно правилам программы денежного пособия, если вы ни разу не воспользовались своим счетом на протяжении 90 дней, все оставшиеся на вашем счете деньги, которые не были востребованы по меньшей мере 90 дней, снимаются (исключаются) со счета. Вы можете попросить сотрудника, ведущего ваше дело, снова положить на ваш счет снятые деньги, на получение которых вы имеете право. Если вы ни разу не воспользуетесь своим счетом SNAP на протяжении 274 дней, все оставшиеся на вашем счете деньги, которые не будут востребованы в течение, по меньшей мере, 274 дней, снимаются (исключаются) со счета. Снятые с вашего счета пособия SNAP возмещению не подлежат.

ОШИБКИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ФИНАНСОВЫХ ОПЕРАЦИЙ

При проведении операций с денежными пособиями или пособиями SNAP иногда возникает сбой в **системе** EBT, что приводит к появлению ошибки в сальдо счёта. Вот некоторые примеры ошибок, допущенных системой EBT:

- Если вы совершили покупку по программе SNAP, и с вашего счета SNAP была дважды списана сумма одной и то же покупки; или если банкомат выдал 20 долларов, а просили 40, но со счёта денежных пособий списали 40 долларов. Если вы считаете, что по вине системы (а не в результате канцелярской ошибки или ошибки, совершенной тем или иным лицом) баланс на вашем счете уменьшился, то вы можете обратиться в Отдел обслуживания клиентов EBT и попросить их исправить совершенную ошибку. Вам следует сделать это в течение 90 дней с того дня, когда была во время финансовой операции была допущена ошибка.
- Жалобы, касающиеся вашего счета SNAP, обычно рассматриваются в течение 15 дней.
- На разрешение жалоб, касающихся наличных денег, может уйти до 30 дней.

- Для того чтобы вы могли проверить статус своей жалобы, Отдел обслуживания клиентов EBT сообщит вам номер вашей жалобы.

  Пока вы ждете разрешения своей жалобы, местный отдел социальных служб (или центр обслуживания) не может положить на ваш счет сумму, на которую вы претендуете. Если вы находитесь в чрезвычайных обстоятельствах или испытываете острую нужду, вы можете обратиться в местный отдел социальных служб или в центр обслуживания и объяснить, в чем состоит ваша нужда.

КОГДА ВАМ НУЖНО СВЯЗЯТЬСЯ С ОТДЕЛОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Звоните по бесплатному номеру **1-888-328-6399**

или

Воспользуйтесь Интернетом по адресу **www.ebtEDGE.com**

Круглосуточно, 7 дней в неделю

При наборе номера Отдела обслуживания вначале отвечает компьютер. Он задает вам ряд вопросов, позволяющих соединить вас с тем, кто сможет ответить на ваш вопрос. ***Звоните, если:***

- Вам надо узнать остаток на счету SNAP или денежного пособия.
- У вас возникли вопросы или вы столкнулись с затруднениями, касающимися информации о SNAP или денежном пособии.
- Ваша карточка утеряна, украдена или повреждена.
- Вы считаете, что во время совершения финансовой операции была допущена ошибка, и вы бы хотели подать жалобу.
- Вам необходима информация о пользовании своей карточкой или PIN.

Лица с физическими недостатками могут пользоваться следующими номерами:

Для лиц с недостатками слуха (TTY):1-800-662-1220

Для лиц без недостатков слуха:1-800-421-1220

VCO – для глухих:1-877-826-6977

ЗАКОН ЕСТЬ ЗАКОН

В случае злоупотреблений или несанкционированного использования карточки федеральные власти или власти штата проводят расследование, и, если факт нарушения установлен, власти применяют, помимо прочих, следующие меры:

- отказ в выплате средств по программе;
- принудительный возврат выплаченных вам средств путем начетов и удержаний;
- возбуждение уголовного дела.

Мошенничество и злоупотребление карточкой является преступлением.

В соответствии с федеральным Законом о гражданских правах, положениями и правилами о гражданских правах министерства сельского хозяйства США (USDA), данному учреждению запрещается проявлять дискриминацию на основании расовой принадлежности, цвета кожи, страны происхождения, пола (включая гендерную идентичность и сексуальную ориентацию), религиозных убеждений, наличия нетрудоспособности, возраста, политических убеждений, либо производить ответные действия и пользоваться мерами воздействия за любую предыдущую деятельность, связанную с гражданскими правами.

Информация о программе может быть предоставлена на других языках, кроме английского. Лицам, имеющим нетрудоспособность, которым необходимы альтернативные меры общения для получения информации о программе (язык Брайля, крупный шрифт, аудиозапись, сурдоперевод, итд.) рекомендуется обратиться за таковой в ведомство (на уровне штата или на местном уровне), куда они подавали заявление на получение льгот. Лица, у которых отсутствует слух, или имеются недостатки слуха или проблемы речи могут позвонить в USDA по телефону службы Federal Relay Service: 1-(800) 877-8339.

Для того, чтобы подать жалобу о том, что вы стали объектом дискриминации, вам следует заполнить соответствующий бланк (USDA Program Discrimination Complaint Form, AD-3027), которую можно найти на сайте https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/ad-3027.pdf или получить в любом отделе министерства сельского хозяйства США, позвонив по телефону (833) 620-1071, или написав письмо в USDA. В письме вы обязаны указать ФИО, адрес и телефон заявителя, а также письменное описание предполагаемого дискриминационного действия с достаточной степенью подробности, чтобы проинформировать помощника секретаря по гражданским правам (ASCR) о характере и дате предполагаемого нарушения гражданских прав. Отправить заполненный бланк AD-3027 или ваше письмо необходимо по адресу:

по почте:	Food and Nutrition Service, USDA 1320 Braddock Place, Room 334 Alexandria, VA 22314; или	по факсу:	(838) 256-1665 или (202) 690-7442; или
		эл. почта:	FNSCIVILRIGHTSCOMPLAINTS@usda.gov

Настоящее учреждение является поставщиком равных возможностей.