

**تحويل المعونات إلكترونياً (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.
- وقّع على ظهر بطاقتك.
- لا تكتب على الشريط الأسود الموجود على ظهر بطاقتك أو تخدشه.
- لا تضع بطاقتك بالقرب من أي مغناطيس.
- 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**.
- تُعرّض علامة Quest® على ظهر بطاقتك.

**رقم التعريف الشخصي الخاص بك — يلزم الحفاظ على سرية****معلومات جديدة بخصوص أرقام التعريف الشخصية (PIN)**

لن يتم توفير أرقام التعريف الشخصية (PIN) المرسلة بالبريد سوى لحاملي بطاقات تحويل المعونات إلكترونياً (EBT) الذين ليس لديهم أرقام ضمان اجتماعي صالحة أو إذا قرر الموظف المعني بملفك أن رقم التعريف الشخصي (PIN) المرسل بالبريد مطلوب. وإذا لم تستلم رقم التعريف الشخصي (PIN) المرسل 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 أيضاً 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 أبداً على بطاقتك أو على غلافها.
- لا تدع أي شخص، حتى المُحصّل "الكاشير" في المتجر، يراك وأنت تُدجّل 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 المُقدّمة لك.
- إذا استخدم شخص آخر رقم بطاقتك أو بطاقتك ورقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك، لن تُستبدل المعونات التي تُقدّم إليك.
- إذا كنت تريد أن يحصل أحد أفراد الأسرة على معونات تحويل المعونات إلكترونياً (EBT) الخاصة بك، فاتصل بالوكالة المحلية لديك للاستفسار عن كيفية تسمية ممثل مُعتمَد في ملفك. وعليه، سيتم توفير بطاقة توفير المعونات إلكترونياً (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، أو اتصل بالرقم المجاني **1-888-328-6399** أو عبر الإنترنت بزيارة الموقع [www.connectebt.com](http://www.connectebt.com).
- تقبل معظم متاجر المواد الغذائية بطاقة تحويل المعونات إلكترونياً (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 المُحصّل 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 المُحصّل أو الجهاز مبلغ الشراء. ويمكنك أيضاً إدخال المبلغ بنفسك.
- 4. تحقق دوماً من إيصالك للتأكد من تطابق المبلغ الظاهر في عملية الشراء باستخدام بطاقة تحويل المعونات إلكترونياً (EBT) مع نفس المبلغ الموجود بإيصال شراء البقالة.
- 5. إذا طُلب منك إدخال "مفتاح" بطاقتك التي تفشل في إجراء "السحب" لإجراء معاملة ما نظراً لتلف البطاقة، فيجب عليك الاتصال بخدمة عملاء EBT على الرقم **(1-888-328-6399)** والإبلاغ عن تلف البطاقة. ويمكنك أيضاً طلب استخراج بطاقة بديلة وإرسالها لك بالبريد أثناء المعاملة 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 إلكترونياً (EBT) على الرقم **1-888-328-6399** أو التحقق من ذلك عبر الإنترنت بزيارة الموقع [www.connectebt.com](http://www.connectebt.com).
- من خلال التحقق من حساب المواد الغذائية الخاص بك في متاجر المواد الغذائية.
- من خلال التحقق من حسابك النقدي في أجهزة الصراف الآلي التي تقبل بطاقات تحويل المعونات إلكترونياً (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 البانصيب الرقمية
  - مرافق المراهنة خارج المضمار
  - مرافق المقامرة "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 لاسترداد النقدي أو السحب النقدي.
- إذا كنت تستخدم حساب برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) الخاص بك وحسابك النقدي لشراء مشترياتك، فسيطلب 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 تلقينته عليه.

- سيتوافر لك عمليتي سحب (2) مجانًا من أجهزة الصراف الآلي (ATM) كل شهر في أجهزة الصراف الآلي (ATM) التي لا تفرض تكلفة إضافية.
- بعد عمليتي السحب الأولتين، ستُحسّل منك رسوم قدرها 45 دولارًا لكل عملية سحب من أجهزة الصراف الآلي (ATM). ولن تُفرض الرسوم سوى عند استخدام جهاز صراف آلي (ATM) مجاني لا يفرض تكلفة إضافية.
- ستُحسّم هذه الرسوم تلقائيًا من حساب المعونات النقدية الخاص بك. ولن تتلقى أي إخطار يوضح لك ذلك.

**تحذير:** تفرض بعض مواقع أجهزة الصراف الآلي (ATM) رسومًا بقيمة 1.00 دولار أو أكثر مقابل عمليات السحب النقدي. لذا ابحث على جهاز الصراف الآلي (ATM) عن الرسالة التي توضح لك التكلفة الإضافية المفروضة قبل سحب أي نقود. ويمكنك إلغاء المعاملة لتجنب دفع أي رسوم إضافية.

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

إذا اتصل بك شخص ما، فلا تعطه أي معلومات شخصية مثل رقم الضمان الاجتماعي أو رقم بطاقة تحويل المعونات إلكترونياً (EBT) أو رقم التعريف الشخصي (PIN) لبطاقة تحويل المعونات إلكترونياً (EBT) الخاص بك. ولا تعطيه أي معلوماتك شخصية كذلك حتى إذا ادعى أنه أحد موظفي الوكالة المحلية أو مسؤولاً بالولاية أو مسؤولاً فيدرالياً أو مسؤولاً في خدمة تحويل المعونات إلكترونياً (EBT).  
إذا انتابك الشك أو كان لديك علم بـ:

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

عندئذ اتبع الخطوات الثلاث (3) التالية:

1. يلزم عليك الاتصال فوراً بخدمة عملاء EBT على الرقم (1-888-328-6399) أو عبر الإنترنت بزيارة الموقع [www.connectebt.com](http://www.connectebt.com) للإبلاغ عن فقدان بطاقة EBT الخاصة بك أو سرقتها. وذلك لأن هذا هو السبيل الأسرع لإلغاء تنشيط بطاقة تحويل المعونات إلكترونياً (EBT) وبالتالي حماية نفسك من احتمالية سرقة المعونات التي تُقدّم لك. وعليه، ستقوم خدمة عملاء تحويل المعونات إلكترونياً (EBT) بإلغاء تنشيط بطاقتك حتى لا يتمكن أي شخص آخر من استخدامها. ويمكنك أيضاً طلب استخراج بطاقة بديلة جديدة وإرسالها إليك عبر البريد في هذا الوقت.
2. اتصل بموظف الوكالة المحلية لديك للإبلاغ عن المشكلة وطلب ما يسمى بـ EBT ARU PIN. وسيتمكن 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 إلكترونياً (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 يبدأ بيد في الوكالة المحلية أو مركز المساعدة. ويمكن لموظف الوكالة لديك إلغاء هذا القيد أيضاً حسب طلبك.
3. إذا لم تطلب استخراج بطاقة بديلة عند اتصالك بخدمة عملاء تحويل المعونات إلكترونياً (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 لبطاعتك 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.connectebt.com](http://www.connectebt.com). ويتيح لك موقع الويب هذا أيضاً إنشاء معرف الحساب وكلمة المرور الخاصين بك بعد تسجيل الدخول لأول مرة. ويجب عليك استخدام أحدث رقم لبطاعتك النشطة ورقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بها كذلك والرمز البريدي لإنشاء حسابك. ويمكن للممثلين المعتمدين أيضاً استخدام هذا موقع الويب هذا للوصول إلى معلومات الحساب وذلك باستخدام بطاقة تحويل المعونات إلكترونياً (EBT) الخاصة بهم ورقم التعريف الشخصي (PIN) لبطاعتهم 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 يوماً متتالياً، ستُنشأ (تُحذف) أي معونة نقدية متبقية في الحساب منذ 90 يوماً 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 تستخدم حساب برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) لمدة 274 يوماً متتالياً، فسُتُحذف (سُتُلغى) أي معونة من برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) متبقية في الحساب منذ 274 يوماً على الأقل من الحساب. ولا يمكن إعادة إصدار معونة برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) المحذوفة.

**أخطاء معاملات تحويل المعونات إلكترونياً (EBT)**

- من حين لآخر، يحدث خطأ في نظام تحويل المعونات إلكترونياً (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 إلكترونياً (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 دولاراً فقط عند طلب 40 دولاراً، ولكن تم خصم مبلغ الـ 40 دولاراً من حسابك النقدي. إذا كنت تعتقد أن خطأ ما في النظام (ليس من الموظف أو بشرياً) قد قلل رصيد حسابك بشكل غير صحيح، فيمكنك تقديم مطالبة بتعديل رصيد الحساب عن طريق الاتصال بخدمة عملاء تحويل المعونات إلكترونياً (EBT). وسيكون لديك 90 يوماً من تاريخ خطأ المعاملة المشتبته به لتقديم مطالبتك.
  - تُحلّ مطالبات حساب برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) عادةً في غضون 15 يوماً.
  - قد تستغرق مطالبات الحساب النقدي ما يصل إلى 30 يوماً لحلها.

- ستوفر لك خدمة عملاء تحويل المعونات إلكترونياً (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.connectebt.com](http://www.connectebt.com)

24 ساعة في اليوم / 7 أيام في الأسبوع

- سيتم الرد على مكالماتك من خلال نظام آلي. وسيتم إرشادك من خلال خيارات القائمة للمساعدة في توجيه مكالماتك. **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

المستخدمون 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 تحقيقاً 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.**

وفقاً لقانون الحقوق المدنية الفيدرالي ولوائح وسياسات الحقوق المدنية التابعة لوزارة الزراعة الأمريكية (U.S. Department of Agriculture, USDA)، يُحظر على USDA ووكالاتها ومكاتبها وموظفيها والمؤسسات المشاركة في برامج USDA أو التي تديرها التمييز على أساس العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، أو الجنس، أو العقيدة الدينية، أو الإعاقة، أو العمر، أو المعتقدات السياسية، أو النار أو الانتقام بسبب نشاط حقوق مدنية سابق في أي برنامج أو نشاط تنفذه أو تموله USDA .

يجب على الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يحتاجون إلى وسائل اتصال بديلة للحصول على معلومات عن البرنامج (مثل طريقة برايل، والطباعة الكبيرة، والشريط الصوتي، ولغة الإشارة الأمريكية، وما إلى ذلك) الاتصال بالوكالة (داخل الولاية أو المحلية) التي تقدموا فيها بطلب للحصول على المعونات. ويمكن للأفراد الصم أو ضعاف السمع أو الذين يعانون من إعاقات في النطق الاتصال بوزارة الزراعة الأمريكية من خلال خدمة الترحيل الفيدرالية على الرقم 877-8339 (800)-1-1. بالإضافة إلى ذلك، قد يتم توفير معلومات البرنامج بلغات أخرى غير الإنجليزية.

لتقديم شكوى بشأن التمييز في البرنامج، أكمل نموذج الشكوى بشأن التمييز في البرنامج التابع لوزارة الزراعة الأمريكية، (AD-3027)، الموجود على الإنترنت في الموقع <https://www.USDA.gov/oascr/filing-program-discrimination-complaint-USDA-customer> وفي أي مكتب تابع لوزارة الزراعة الأمريكية (USDA) أو كتابة خطاب موجه إلى (USDA) وتقديم جميع المعلومات المطلوبة في النموذج في الخطاب. لطلب نسخة من نموذج الشكوى، يرجى الاتصال على الرقم 632-9992 (866)-1-1. أرسل النموذج أو الخطاب المكتمل إلى (USDA) عن طريق:

البريد:	U.S. Department of Agriculture	الفاكس:	1-(202) 690-7442
	Office of the Assistant Secretary for Civil Rights		
	1400 Independence Avenue, SW	البريد الإلكتروني:	program.intake@usda.gov
	Washington, DC 20250-9410		

تُقدّم هذه المؤسسة فرص قائمة على مبدأ التكافؤ.