

Trasferimento elettronico delle prestazioni (EBT)
Come utilizzare la tessera Benefit per ottenere prestazioni de Programma di assistenza supplementare per l'alimentazione (SNAP) e/o prestazioni in denaro

TESSERA BENEFIT

- Tenere la propria tessera nel porta-tessere e in un luogo sicuro quando non in uso.
- Firmare il retro della propria tessera.
- Non graffiare o scrivere sopra la banda nera sul retro della propria tessera.
- Non posizionare la tessera in prossimità di magneti.
- Se la tessera è danneggiata o piegata, è necessario sostituirla.
- Se la tessera viene smarrita, rubata o danneggiata, occorre innanzitutto telefonare al Servizio clienti EBT, al numero **1-888-328-6399**.
- Il simbolo Quest® è mostrato sul retro della propria tessera.

PIN: MANTENERE SEGRETO IL PROPRIO PIN

NUOVE INFORMAZIONI RELATIVE AI NUMERI DI IDENTIFICAZIONE PERSONALE (PERSONAL IDENTIFICATION NUMBER, PIN)

I numeri di PIN inviati per posta saranno messi a disposizione esclusivamente dei titolari di tessera EBT che non hanno numeri di sicurezza sociale validi o se l'operatore che si occupa della pratica ha deciso che è necessario un numero di PIN inviato per posta. Se non si riceve un PIN via posta, è possibile selezionare un PIN per telefono chiamando il numero verde seguente: 1-888-328-6399. Si prega di tenersi pronti a fornire le informazioni di sicurezza richieste per completare questo processo.

PIN sta per "Numero di identificazione personale".

- Il PIN è la propria firma elettronica. È composto da quattro (4) numeri.
- La tessera Benefit non funziona senza il PIN.
- Se si dimentica o si desidera modificare il PIN in qualsiasi momento, occorre telefonare al numero **1-888-328-6399**. Verrà richiesto di fornire determinate informazioni per ragioni di sicurezza. È inoltre possibile modificare il proprio PIN presso la maggior parte degli Uffici per i servizi sociali, Centri per l'occupazione e Centri SNAP.
- Se si inserisce il PIN errato per quattro volte di seguito, il proprio conto verrà bloccato fino al giorno successivo, anche se si seleziona un nuovo PIN.
- Non scrivere mai il proprio PIN sulla tessera o sul porta-tessere.
- Non lasciare mai che qualcuno, persino un cassiere, veda inserire il PIN su un dispositivo.
- Non dare mai il proprio PIN a nessuno. Se una persona è in possesso della tessera o del numero di tessera e conosce il PIN, può utilizzare tutte le prestazioni.
- Se qualcun'altro usa la tessera o il numero di tessera e il PIN, le PRESTAZIONI NON VERRANNO SOSTITuite.
- Se c'è bisogno che un membro del proprio nucleo familiare abbia accesso alle prestazioni EBT, contattare la propria agenzia locale per assegnare un Rappresentante autorizzato alla vostra pratica. Verrà fornita una tessera EBT separata da condividere con il Rappresentante autorizzato selezionato.

COME UTILIZZARE LA TESSERA PER FARE ACQUISTI

- Prima di fare acquisti, controllare la ricevuta più recente per sapere quanto denaro rimane nel conto, oppure telefonare al numero verde **1-888-328-6399** o consultare il sito Internet www.connectebt.com.
- La maggior parte degli alimentari accettano la tessera EBT. Anche se non si vede il logo Quest®, è possibile che la tessera venga comunque accettata. Verificare con il negozio prima di fare acquisti.
 1. Al momento del pagamento, la tessera viene strisciata nel dispositivo dal titolare o dal cassiere.
 2. Seguire le istruzioni sul dispositivo per inserire il PIN. Il PIN deve essere inserito solo dal titolare della tessera.
 3. Il cassiere o il dispositivo indicheranno l'importo dell'acquisto. Anche il titolare della tessera può inserire l'importo.
 4. Controllare sempre la ricevuta per assicurarsi che l'importo dell'acquisto con EBT sia lo stesso della ricevuta del negozio.
 5. Se viene chiesto di "digitare" il numero della tessera che non passa attraverso la "strisciata" per una transazione di acquisto, perché la tessera è danneggiata, occorre contattare il Servizio clienti EBT (**1-888-328-6399**) e segnalare che la tessera è danneggiata. È inoltre possibile richiedere l'invio per posta di una tessera sostitutiva nel corso della telefonata o contattare il proprio ufficio distrettuale locale.

CONTROLLARE IL SALDO DEL CONTO SNAP e/o DEL CONTO IN DENARO

Controllare il saldo **prima** di fare acquisti o prelevare denaro in contanti!

È possibile fare **GRATUITAMENTE** richieste sul saldo:

- Chiamando la linea diretta EBT al numero verde 1-888-328-6399 oppure consultando la pagina Internet www.connectebt.com.
- Negli alimentari per controllare il proprio conto alimenti.
- Presso gli sportelli bancomat per controllare il proprio conto in denaro, dove sono accettate le carte EBT.

ACQUISTO SNAP

- Utilizzare il proprio conto di prestazioni SNAP per acquistare cibo. Non è possibile ottenere un rimborso in contanti dal proprio conto SNAP.
- Si ricorda che attraverso le prestazioni SNAP è possibile solamente acquistare generi alimentari consentiti.
- Tutte le transazioni con prestazioni SNAP sono gratuite. Non c'è alcun limite al numero di volte in cui è possibile utilizzare la tessera per le transazioni relative alle prestazioni SNAP.

ACQUISTO IN CONTANTI

- È possibile acquistare qualsiasi articolo utilizzando il proprio conto prestazioni in denaro dove sono accettate le tessera EBT.
- Occorre ricordare che ad alcuni tipi di esercizi commerciali è vietato consentire che il titolare della tessera utilizzi le prestazioni in denaro EBT per acquistare articoli o prelevare contanti nei loro locali. Questa restrizione è valida sia che l'esercizio sia situato a New York, in un altro Stato o nei territori tribali.

Gli esercizi commerciali non sono autorizzati a far usare la tessera EBT, né andrebbe utilizzata presso:

- Negozi di alcolici
- Enotecche
- Rivenditori di birre/bevande
- Piste da corsa
- Casinò
- Strutture per videolotterie
- Centri di scommesse clandestine
- Sale bingo; e
- Luoghi che offrono intrattenimento orientato agli adulti in cui gli intrattenitori si tolgono i vestiti o si esibiscono senza vestiti.

PRELIEVO DI CONTANTI

- Alcuni esercizi commerciali permettono di ricevere un rimborso in contanti superiore al costo dell'acquisto.
- Alcuni esercizi commerciali permettono il prelievo di contanti senza un acquisto.
- È necessario seguire la politica dell'esercizio commerciale in merito all'importo consentito per il rimborso in contanti o i prelievi.
- Se si usano il conto SNAP e il conto in denaro per i propri acquisti, sarà necessario strisciare la tessera e inserire il PIN per l'addebito su ogni conto.

COME UTILIZZARE LA TESSERA BENEFIT PRESSO GLI SPORTELLI BANCOMAT

- Scegliere uno sportello bancomat in un luogo in cui ci si sente al sicuro.
- Seguire sempre le istruzioni dello sportello bancomat.
- Inserire la tessera nella macchina.
 - Non lasciare mai che nessuno veda il proprio PIN.
 - Inserire il PIN.
 - Premere Prelievo (Withdrawal).
 - Premere Conto corrente (Checking).
 - Inserire l'importo in dollari desiderato.
 - Ritirare il denaro, la tessera e la ricevuta per poter controllare il saldo residuo sul conto.
 - Controllare la ricevuta per assicurarsi che l'importo di denaro ricevuto sia stampato sulla ricevuta.

- Si hanno a disposizione due (2) prelievi bancomat gratuiti ogni mese presso sportelli bancomat che non addebitano commissioni.
- Dopo i primi due, verrà addebitata una commissione di 0,45 dollari per ogni prelievo bancomat. La commissione verrà addebitata solo quando si utilizza uno sportello bancomat senza commissioni.
- Questa commissione verrà automaticamente prelevata dal proprio conto prestazioni in denaro. L'addebito di questa commissione non verrà notificata.

Attenzione: ALCUNI SPORTELLI BANCOMAT ADDEBITANO 1 DOLLARO O PIÙ PER I PRELIEVI DI CONTANTI. PRIMA DI PRELEVARE CONTANTI, CERCARE UN MESSAGGIO SUL BANCOMAT CHE INFORMI DELLA COMMISSIONE. È POSSIBILE ANNULLARE LA TRANSAZIONE PER EVITARE DI PAGARE LA COMMISSIONE.

FURTO DI IDENTITÀ: PROTEGGERE LE PROPRIE PRESTAZIONI EBT

Non fornire informazioni personali (ad es. numero di sicurezza sociale, numero tessera EBT, PIN dell'EBT) a chi vi telefona. Anche se afferma di essere un operatore dell'agenzia locale, un funzionario statale, federale o dell'EBT, non si devono fornire propri dati personali.

Se si sospetta o si sa:

- che la tessera o il numero della tessera sono stati persi o rubati;
- che qualcuno non autorizzato dal titolare ha ottenuto l'accesso alla tessera o al numero della tessera e al PIN; oppure
- che qualcuno ha acquisito informazioni sull'identità del titolare che potrebbero causare il furto delle prestazioni.

Poi seguire questi tre (3) passaggi:

1. È **obbligatorio** contattare il Servizio clienti EBT (1-888-328-6399) oppure visitare su Internet la pagina www.connectebt.com per segnalare lo smarrimento o il furto della propria tessera EBT. Solo contattando il Servizio clienti EBT per disattivare la tessera EBT è possibile proteggersi da un potenziale furto di prestazioni. Il Servizio clienti EBT disattiverà la tessera in modo che nessuno possa utilizzarla. È inoltre possibile richiedere l'invio per posta di una nuova tessera sostitutiva in questa occasione.
2. Contattare l'operatore della propria agenzia locale per segnalare il problema e richiedere la restrizione del PIN ARU EBT. In qualità di titolare della tessera, è necessario firmare un modulo di autorizzazione presso la propria agenzia locale o centro di assistenza per poter usufruire di questa procedura. Si tratta di una procedura che la propria agenzia locale può utilizzare per rendere impossibile la modifica del PIN al telefono attraverso la linea diretta del Servizio clienti EBT o il sito web del conto del titolare della tessera su Internet. Una volta completata la procedura, qualsiasi modifica del PIN dovranno essere eseguite dal titolare, tessera alla mano, presso l'agenzia locale o il centro di assistenza. Questa restrizione può anche essere rimossa su richiesta del titolare da un operatore dell'agenzia.
3. Se è stata richiesta una tessera sostitutiva al momento di contattare il Servizio clienti EBT per denunciare lo smarrimento, il furto o il danneggiamento della carta, contattare il proprio operatore e chiedete che venga rilasciata una nuova tessera. Si consiglia di selezionare un nuovo PIN per la nuova tessera presso l'agenzia o il centro di assistenza.

SITO WEB DEL CONTO DEL TITOLARE DELLA TESSERA

È ora possibile ottenere informazioni sul proprio conto su Internet visitando il sito web www.connectebt.com. Questo sito web consente di creare un ID del conto e una password dopo aver effettuato l'accesso per la prima volta. Per creare un conto, è necessario utilizzare il numero della tessera attiva più recente, il PIN della tessera e il codice postale. Anche i Rappresentanti autorizzati possono utilizzare questo sito web per avere accesso alle informazioni del conto utilizzando la propria tessera EBT, il PIN della tessera e il codice postale del cliente. Una volta effettuato l'accesso con il proprio numero di tessera, il PIN e il codice postale, sarà possibile:

- ottenere il riepilogo del conto (saldi di conto);
- ottenere i dettagli sui movimenti dei conti (transazioni);
- ottenere un estratto conto online;
- modificare il PIN (a meno che non sia attiva una restrizione del PIN);
- segnalare il danneggiamento, lo smarrimento o il furto della tessera.

PRESTAZIONI ANNULLATE

Una prestazione eliminata è una prestazione **annullata** da un conto in denaro o SNAP. Nel programma di prestazioni in denaro, se il proprio conto non viene utilizzato per un periodo di 90 giorni consecutivi, qualsiasi prestazione in denaro rimasta nel conto per almeno 90 giorni sarà annullata (rimossa) dal conto. È possibile chiedere al proprio operatore di rimettere solo le prestazioni in denaro annullate a cui si ha diritto. Nel programma di prestazioni SNAP rimaste, se il proprio conto prestazioni SNAP non viene utilizzato per un periodo di 274 giorni consecutivi, qualsiasi prestazione SNAP rimasta nel conto per almeno 274 giorni sarà annullata (rimossa) dal conto. Non è possibile rimettere delle prestazioni SNAP annullate.

ERRORI NELLE TRANSAZIONI EBT

A volte si verifica un errore di **sistema** EBT, durante una transazione in contanti o SNAP. Di conseguenza si verifica un errore nel saldo del conto. Alcuni esempi di errori nelle transazioni del sistema EBT:

- Se si è effettuato un acquisto SNAP, e il conto SNAP è stato erroneamente addebitato due volte per lo stesso acquisto; oppure, se uno sportello bancomat ha erogato solo 20 dollari invece dei 40 dollari richiesti, ma al conto in denaro sono stati comunque addebitati 40 dollari. Se si ritiene che un errore di **sistema** (non d'ufficio o umano) abbia ridotto in modo non corretto il proprio conto, è possibile presentare un reclamo per la rettifica del conto, rivolgendosi al Servizio clienti EBT. Si hanno a disposizione 90 giorni di tempo dalla data del presunto errore nella transazione per presentare un reclamo.
- I reclami relativi al conto SNAP vengono generalmente risolti entro 15 giorni.
- Per la risoluzione dei reclami relativi al conto in denaro potrebbero volerci fino a 30 giorni.

- Il Servizio clienti EBT fornirà un numero di reclamo da poter utilizzare per controllare lo stato del reclamo.

Mentre si attende la risoluzione del reclamo, l'agenzia locale o il centro di assistenza non possono sostituire l'importo della controversia in corso. Se si ha un'emergenza o un bisogno urgente, è possibile contattare la propria agenzia locale o il centro di assistenza al riguardo.

QUANDO CONTATTARE IL SERVIZIO CLIENTI

Telefonare al numero verde **1-888-328-6399**

oppure

Su Internet **www.connectebt.com**

24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana

Un sistema automatico prenderà in carico la chiamata. Il sistema guiderà attraverso le opzioni di menu per indirizzare la chiamata.

Chiamare se:

- Si ha bisogno del saldo del conto SNAP o del conto in denaro.
- Si hanno domande o problemi con le informazioni sul proprio conto SNAP o conto in denaro.
- La tessera viene smarrita, rubata o danneggiata.
- Si sospetta un errore di transazione e si vuole presentare un reclamo.
- Si ha bisogno di informazioni sull'utilizzo della tessera Benefit o del PIN.

Le persone con disabilità possono utilizzare i seguenti numeri per ricevere assistenza:

Utenti TTY: 1-800-662-1220

Utenti non TTY: 1-800-421-1220

Utenti VCO: 1-877-826-6977

È LA LEGGE

L'uso improprio o abuso della tessera avrebbero come conseguenza un'indagine da parte delle autorità statali e/o federali.

Le violazioni documentate comportano delle sanzioni, quali:

- Espulsione dal programma
- Recupero tramite rimborso/restituzione
- Segnalazione per procedimento penale

Frodare il sistema o utilizzare la tessera in modo improprio costituisce reato.

Ai sensi della Legge federale sui diritti civili e delle disposizioni in materia del Dipartimento dell'Agricoltura degli Stati Uniti (USDA), l'USDA, le sue Agenzie, gli uffici, i dipendenti e gli enti che partecipano a o amministrano i programmi USDA, non possono discriminare in base a razza, colore, origine nazionale, sesso, fede religiosa, stato di disabilità, età, opinioni politiche, o compiere ritorsioni o rappresaglie dovute a precedenti attività legate ai diritti civili, durante lo svolgimento di qualsiasi attività o programma diretti o finanziati dall'USDA.

Le persone con disabilità che richiedono mezzi di comunicazione alternativi per ricevere informazioni sul programma (ad es. Braille, stampa a caratteri grandi, registrazione audio, Lingua dei segni americana, ecc.) devono rivolgersi all'Agenzia (statale o locale) presso cui hanno presentato la domanda di prestazioni. Le persone sorde, ipoudenti o con difficoltà di linguaggio possono contattare l'USDA attraverso il servizio di videointerpretariato dei Servizi federali di relè (Federal Relay Service) al numero 1-(800) 877-8339. Inoltre, è possibile che le informazioni sul programma siano disponibili in lingue diverse dell'inglese.

Per presentare un reclamo per una discriminazione verificatasi nel contesto del programma, compilare il modulo di reclamo per discriminazione del programma USDA (AD-3027), disponibile online alla pagina: <https://www.USDA.gov/oascr/filing-program-discrimination-complaint-USDA-customer>, e reperibile in qualsiasi ufficio USDA; in alternativa, è possibile scrivere una lettera indirizzata all'USDA, indicandovi tutte le informazioni richieste nel modulo. Per chiedere una copia del modulo di reclamo, è possibile telefonare al numero 1-(866) 632-9992. Il modulo compilato o la lettera devono essere inviati all'USDA tramite:

posta: U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, DC 20250-9410

fax: 1-(202) 690-7442

Indirizzo e-mail: program.intake@usda.gov

Questa istituzione rispetta le pari opportunità.