

電子福利轉帳(EBT) 如何使用福利卡取用輔助營養援助計畫 (SNAP) 及/或

現金福利

- 不需使用福利卡時，請將其放在封套內，保存在安全的地方。
- 應在福利卡背面簽名。
- 請勿在福利卡背面黑色磁條上寫字或留下刮痕。
- 請勿將福利卡置於磁鐵附近。
- 如果福利卡遭到毀壞或折損，需到理換發新卡。
- 如果福利卡遺失、遭竊或受損，您必須撥打 EBT 顧客服務，電話是，**1-888-328-6399**。
- 福利卡背面應顯示 Quest® 標記。

PIN --- 個人識別密碼應保密

個人識別號碼 (PIN) 新資訊

沒有有效社會安全號的 EBT 福利卡持卡人，或工作人員認定必須這樣做時，才能收到郵寄 PIN 號碼。如果沒有收到郵寄 PIN 號碼，可以撥打下列電話選擇 PIN 號碼：**1-888-328-6399**。請準備好安全保密資訊，這是完成步驟所必需的。

PIN 意為個人識別密碼。

- 您的個人識別密碼就是您的電子簽名。個人識別密碼由四 (4) 個數位組成。
- 您必須有個人識別密碼才能使用福利卡。
- 如果忘記或在任何時候需要更改您的個人識別密碼，請致電 **1-888-328-6399**。因保險起見，會向您詢問一些資訊。您也可在大多數社會服務辦事處、就業中心及 SNAP 中心改動 PIN。
- 如果連續四次輸入錯誤的個人識別密碼，您的帳戶將被鎖住。即使重新選擇了新的密碼，也需等到第二天才可再次使用。
- 切勿把個人識別密碼寫在福利卡上。
- 切記不要讓包括店員在內的任何人看見您輸入個人識別密碼。
- 千萬不要把個人識別密碼告訴他人。只要持有您的福利卡或卡號，並知道您的個人識別密碼，他人可以用盡您全部的福利。
- 如果他人使用了您的福利卡或卡號和個人識別密碼，政府不能補發福利給您。
- 如果需要請親戚代為取用 EBT 福利，請接洽地方部門，指定個案受權代表。我們會為您選擇的受權代表再提供一張 EBT 福利卡。

如何在商店使用福利卡

- 購物前，先檢查上次購物後的收據，或撥打免費電話 **1-888-328-6399**，或使用網站 www.connectebt.com 查詢帳戶內餘額。
- 大部分食品店都接受 EBT 福利卡。如果電力沒有 Quest® 標記，仍然可能接受您的福利卡。購買前向商店詢問。
 1. 結帳時，由您本人或收銀員在機器上刷卡。
 2. 根據機器上的說明輸入個人識別密碼。應該僅由您本人輸入個人識別密碼。
 3. 收銀員或機器會顯示購物金額。您也可自己輸入金額。
 4. 務必檢查收據，確定福利電子轉帳卡的購買食品金額與商店收據所列金額數相符。
 5. 如果因為福利卡損壞，在交易時不能“刷”卡而必須“輸入”卡號，您必須與 EBT 客服(**1-888-328-6399**) 聯絡，報告福利卡受損。電話中，或與地方社會服務區聯絡時，可索要補發新卡。

查詢 SNAP 及/或現金帳戶餘額

購物或提款前您應先查詢餘額！

免費查詢的辦法是：

- 撥打 EBT 免費協助熱線 **1-888-328-6399** 或使用網站 www.connectebt.com。
- 在食品店查看您食品帳戶的餘額。
- 通過接受福利卡的自動提款機 (ATM) 查看您帳戶的現金餘額。

SNAP 購物

- 您可使用 SNAP 福利帳戶購買食物。但不能從 SNAP 帳戶提領現金。
- 切記，您只能購買 SNAP 福利計畫允許的食品。
- 所有使用 SNAP 福利的購物都不收取交易費用，使用 SNAP 福利無使用次數限制。

現金購物

- 您可使用現金帳戶的福利，于接受 EBT 福利卡的商店購買任何物品。
- 請注意，某些業務場所不可讓您使用 EBT 卡現金福利購物或從其提取現金。

不可使用 EBT 卡的業務場所包括：

- 烈酒商店
- 葡萄酒商點
- 啤酒／飲料店
- 跑馬場
- 賭場
- 視頻博彩場所
- 非現場賭馬投注場所
- 商業賓果(bingo)場所; 及
- 提供脫衣或不穿衣服面向成人的娛樂表演的場所

提領現金

- 有些商店允許您在購買物品的費用之外，提領現金。
- 有些商店允許您在不購買任何物品的情況下，也可提領現金。
- 您必須遵守商店關於提領現金數額的規定。
- 如果使用 SNAP 或現金帳戶購物時，您必須刷卡並輸入 PIN 才能減用帳戶中福利。

如何在自動提款機(ATM)使用福利卡

- 在您覺得安全的地方選用自動提款機。
- 務必遵循提款機上的使用說明。
- 將福利卡插入提款機。
 - 千萬不要讓其他人看見您輸入的個人識別密碼。
 - 輸入個人識別密碼。
 - 選按提款 (Withdrawl)。
 - 選按支票帳戶 (Checking)。
 - 輸入提領金額。
 - 從提款機中取走提領的現金、福利卡和收據，這樣您可以知道帳戶中還有多少餘額。
 - 查看收據，確定您提取的現金數額列印在收據上。

- 您每個月可以從不收費自動提款機免費提款兩次 (2)。
- 兩次免費提取後，每次使用提款機收費 \$1.45。兩次免費後的使用收費僅僅適用於不收費自動提款機。
- 該手續費從您的現金福利帳戶自動扣除。有關此等收費，我們不再向您另發通知。

警示：有些提款機收取 \$1.00 或更多現金提款費。在提款前，請先看清提款機上關於手續費收取說明。您可取消交易，以免支付手續費。

身份盜竊 - 保護您的 EBT 福利

有人打電話給您時，千萬不要向他們提供您的個人資訊，例如社會安全號碼、EBT 福利卡號碼、或 EBT 卡個人識別密碼 (PIN)。即便打電話的人自稱是地方機構工作人員、州、聯邦或轉帳卡負責機構官員，也不要提供您得個人資訊。

如果您懷疑或知道以下情況：

- 福利卡或卡號遺失或失竊；
- 未經您授權之人拿到您的福利卡或卡號以及 PIN；或
- 有人獲取了您的身份資訊，並可能使您的福利被竊。

請遵辦下列三個步驟：

1. 必須立即與 EBT 顧客服務 (1-888-328-6399) 或使用互聯網站 www.connectebt.com 進行聯絡，報告福利卡遺失或遭竊。首要的事就是與 EBT 顧客服務聯絡，登出福利卡，這才能防止福利進一步被盜。EBT 顧客服務會登出該福利卡，無人可再使用。此時，您可要求將補發的新卡郵寄給您。
2. 與地方機構工作人員聯絡，報告這一情況並要求叫做 ARU PIN 限制的服務。作為持卡人，您需要去地方部門辦公室或援助中心簽署准許表格，才能使用這一程式。地方部門可以使用這一程式，使您的 PIN 不能被更改，無論是通過撥打 EBT 顧客服務協助熱線電話，還是通過使用互聯網持卡人帳戶網站。這一程式有且被設立，只有您本人帶上福利卡，去地方部門辦公室或援助中心，才能更改個人識別密碼。在您的要求下，工作人員也可解除限制。
3. 當您向 EBT 客戶服務報告福利卡遺失，遭竊或受損時，沒有索要新卡，請聯絡工作人員補發新 EBT 福利卡。建議您在辦公室或援助中心為新卡選設新的個人識別號碼。

持卡人帳戶網站

現在使用網站 www.connectebt.com 可在互聯網上獲取帳戶資訊。您也可在首次登入後，於該網站設立自選帳戶識別名 (ID) 和密碼 (password)。應使用最新有效福利卡號、福利卡 PIN 以及您的郵遞編碼設立帳戶。受權代表也可使用他們自己持有的 EBT 副卡、副卡的 PIN、和客戶的郵遞編碼，於該網站獲得帳戶資訊。用卡號，PIN 和郵遞編碼登入後，您便能夠：

- 查閱帳戶摘要 (帳戶餘額)。
- 查閱帳戶活動 (交易) 細節。
- 獲得網上帳戶月結單。
- 更改個人識別密碼 (除非已有個人密碼限制機制)。
- 直接與 EBT 顧客服務交流；並
- 報告福利卡損壞、遺失或遭竊。

刪除福利

刪除的福利就是被從現金或 SNAP 福利帳戶取消的福利。如果您連續 90 天未使用現金福利，在帳戶中已滿 90 天的現金餘額將被從帳戶中刪除 (取消)。您僅可要求工作人員把您有資格領取的被刪除現金福利重新發還給您。如果您連續 365 天未使用 SNAP 帳戶中的福利，在帳戶中已滿 365 天的 SNAP 餘額將被從帳戶中刪除 (取消)。被消除 SNAP 福利不予補發。

EBT 交易誤差

在現金或 SNAP 交易過程中，EBT 系統偶爾也會出現誤差，導致帳戶錯誤餘額。EBT 系統交易誤差的例子有：

- 如果用 SNAP 福利購物，帳戶錯誤地為一次購物收費兩次；或者，提取 \$40 現金而自動提款機只給出 \$20，可是現金帳戶卻仍然按照提取了 \$40 計算。如認為系統 (並非由職員或任何人造成) 錯誤使您的帳戶額減降，您可接洽 EBT 顧客服務，要求進行帳戶修正。您應在帳戶可能錯誤發生的 90 天之內提出要求。
- SNAP 帳戶的這類問題通常在 15 天內可得到解決。
- 現金帳戶的問題處理則可能需要 30 天之久。
- 您會從 EBT 顧客服務處得到一個號碼，用以察看要求辦理的進度。

在等待辦理期間，地方部門或援助中心不能為您補發您正在爭論的福利額。如果有緊急情況或即刻需求，請接洽地方部門或援助中心，商討此需求。

何時可聯絡客戶服務

請撥打免費電話 **1-888-328-6399**

或

使用互聯網站 www.connectebt.com

每週 7 天，每天 24 小時均可進行

電話先由自動系統接通，引導您按照功能表選擇，將電話轉至適當的部門。如果您遇到以下情況，請撥打：

- 需要查詢 SNAP 或現金帳戶餘額
- 對 SNAP 或現金帳戶有問題或疑問。
- 福利卡遺失，遭竊或損壞。
- 認為發生交易誤差，您要求解決。
- 需要有關如何使用福利卡或個人識別密碼的資訊。

殘障人士可以使用以下號碼獲取協助：

TTY 使用者：1-800-662-1220

非 TTY 使用者：1-800-421-1220

VCO 使用者：1-877-826-6977

法律規定

州政府和／或聯邦政府機關有權對盜用或濫用福利卡進行調查。經查證的違法行為將導致以下處罰：

- 取消福利資格
- 退賠／償還
- 刑事起訴轉介

詐領福利或欺用福利卡是犯罪。

根據聯邦民權法和，美國農業部(USDA)民權法規和政策，USDA及其機構、辦事處、雇員、和任何參與或管理USDA的機構，不得因種族、膚色、國籍、性別、宗教、殘疾、年齡、政治信仰進行歧視，或因或USDA執行或出資的任何計畫和活動中過去的民權活動而進行報復或打擊。

要求使用其他方法得到計畫資訊（如，盲文、大資本、錄音帶、美國手語，等）的殘障人士，應聯繫于其申請福利的機構（州或地方機構）。聾啞、聽力障礙或語言障礙人士可聯邦總機接聽服務1-(800) 877-8339，與USDA聯繫。另外，也有使用英語以外的語言提供的資訊。

如果想進行權利歧視投訴，請填寫美國農業部計畫歧視投訴表 (AD-3027)，投訴表可於網站：

http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html，或於任何美國農業部辦事處獲取，或給USDA寫信並提供表格所要求的所有資訊。撥打 1-(866) 632-9992索取投訴表格。填好的表格或信函用以下方式送達USDA：

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

機構為平等機會提供者。