

Tính Sẵn Có Của quyền lợi

- Bạn sẽ nhận được trợ cấp của mình vào cùng một ngày hàng tháng.
- Dựa trên số cuối cùng của số an sinh xã hội (SSN), bạn sẽ nhận được (các) quyền lợi của mình vào những ngày sau:

SSN kết thúc bằng	Tiền Mặt/quyền lợi SNAP	Tiền mặt
0	1	16
1	2	17
2	4	19
3	5	20
4	7	22
5	8	23
6	10	25
7	11	26
8	13	28
9	14	29

- Nếu bạn đang nhận được quyền lợi tiền mặt bằng cách Gửi Tiền Trực Tiếp, bạn sẽ tiếp tục làm như vậy. Tuy nhiên, bạn sẽ được yêu cầu sử dụng thẻ EBT để nhận các phúc lợi SNAP của mình.
- Nếu bạn nhận được (các) số dư tài khoản của mình và số tiền cao hơn hoặc thấp hơn dự kiến, hãy gọi 1-800-997-2555 để nhận tối đa mười giao dịch cuối cùng trong tài khoản của bạn.

- Bạn sẽ mất quyền lợi SNAP nếu bạn không sử dụng tài khoản của mình cho 274 ngày.

- Bạn sẽ mất bất kỳ quyền lợi tiền mặt nào mà bạn không sử dụng trong vòng 90 ngày. Gọi cho người quản lý hồ sơ của bạn nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào về quy tắc này.

- Bạn có thể nhận được quyền lợi thay thế nếu thực phẩm được mua bằng trợ cấp SNAP của bạn bị phá hủy trong một trường hợp bất hạnh trong gia đình như mất điện hoặc hỏa hoạn. Liên hệ với DTA để biết thêm thông tin.

Nếu bạn nợ DTA vì SNAP hoặc trợ cấp tiền mặt mà bạn đã trả thừa, bạn có thể yêu cầu được khấu trừ các quyền lợi bổ sung từ tài khoản EBT của mình. Hãy liên hệ với Đường dây Hỗ trợ của DTA theo số 1-877-382-2363 hoặc người quản lý hồ sơ Tiền mặt của bạn để biết thông tin.

Thông Tin Quan Trọng Về Việc Thay Thế Thẻ EBT Của Bạn

Nếu bạn nhận được 4 thẻ EBT thay thế trở lên trong vòng 12 tháng, bạn sẽ nhận được thông báo rằng bạn phải nói chuyện với người quản lý hồ sơ hoặc điều tra viên trước khi nhận thẻ mới. Dựa trên cuộc thảo luận này, DTA có thể điều tra để đảm bảo rằng không có hoạt động gian lận nào xảy ra.

Việc bán Thẻ hoặc các Quyền lợi của bạn là bất hợp pháp và có thể khiến bạn bị loại khỏi các quyền lợi.

Phí Thay Thế Thẻ EBT

DTA tính phí \$5 để thay thế thẻ EBT. Khoản phí \$5 sẽ được tính từ quyền lợi của bạn khi bạn yêu cầu một thẻ thay thế. Nếu bạn không có sẵn quyền lợi, DTA sẽ tính phí từ bạn sau.

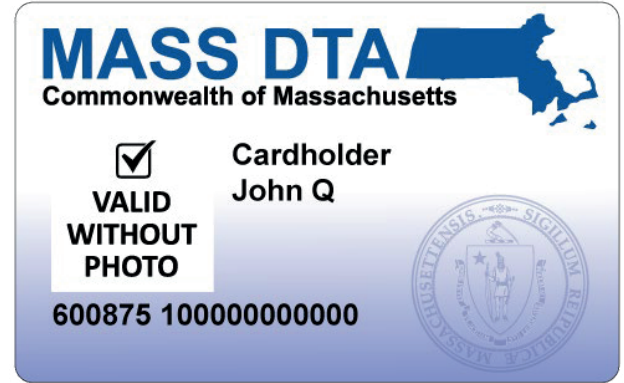
Một khoản phí \$5 sẽ không bị tính nếu:

- đây là thẻ EBT Ảnh đầu tiên của bạn;
- thẻ của bạn bị lỗi;
- thẻ của bạn đã bị mất khi gửi qua thư;
- DTA đang thay thế thẻ EBT khẩn cấp;
- trường hợp của bạn đã được đóng trong 30 ngày hoặc hơn;
- DTA đã đồng ý cấp cho bạn một thẻ thay thế để điều chỉnh tình trạng khuyết tật hoặc bạo lực gia đình của bạn;
- bạn đã đổi tên của bạn; hoặc
- bạn đã thay đổi Số An Sinh Xã Hội của mình

Sử dụng an toàn mã PIN của bạn

- Mã PIN bảo mật của bạn là chữ ký điện tử của bạn. Đây là một mã gồm bốn số để mở khóa tài khoản phúc lợi của bạn.
- Bạn có thể chọn mã PIN bằng cách gọi **1-800-997-2555**. Bạn cũng có thể nhận mã PIN do hệ thống chỉ định qua thư bằng cách liên hệ với văn phòng DTA địa phương của bạn
- Nếu bạn gặp khó khăn trong việc chọn mã PIN, bạn có thể đến văn phòng DTA tại địa phương để được hỗ trợ.
- Luôn giữ bảo mật mã PIN của bạn.
- Không bao giờ viết mã PIN bảo mật của bạn trên thẻ của bạn.
- Không bao giờ để bất kỳ ai nhìn thấy bạn nhập mã PIN bảo mật của mình tại máy, ngay cả nhân viên cửa hàng.

- Không bao giờ cung cấp cho bất kỳ ai thẻ hoặc mã PIN bảo mật của bạn. Nếu một người có thẻ của bạn và biết mã PIN bảo mật của bạn, họ có thể sử dụng TẤT CẢ các quyền lợi của bạn.
 - Nếu bạn cho rằng ai đó có thể có quyền truy cập vào thông tin thẻ EBT của bạn, bạn có thể gọi Đường dây Hỗ trợ DTA để yêu cầu nhập mật khẩu trên thẻ EBT của bạn.
- Nếu người khác sử dụng thẻ của bạn để truy cập các quyền lợi, những **QUYỀN LỢI ĐÓ SẼ KHÔNG ĐƯỢC THAY THẾ**.
- Nếu bạn nhập sai mã PIN, máy sẽ từ chối giao dịch của bạn. Sau 4 lần nhập sai, thẻ của bạn sẽ không hoạt động cho đến ngày hôm sau.
- Không bao giờ viết mã PIN của bạn trên bất kỳ thứ gì bạn mang theo bên mình vì nếu nó bị mất hoặc bị đánh cắp, những người khác có thể có quyền truy cập vào tài khoản của bạn.



Mẹo Về Thẻ EBT

- Giữ thẻ của bạn ở một nơi an toàn khi bạn không sử dụng nó.
- Không làm hỏng hoặc bẻ cong thẻ của bạn.
- Không viết trên hoặc làm xước sọc đen trên mặt sau thẻ của bạn.
- Không đặt thẻ của bạn gần nam châm, TV, dàn âm thanh nổi, đầu đĩa DVD, hoặc thậm chí là móc cài từ tính trên ví.
- Hãy liên hệ với Đường Dây Hỗ Trợ của DTA theo số 1-877-382-2363 để có thể thay thế. Bạn cũng có thể yêu cầu thẻ thay thế và theo dõi ngày giao hàng dự kiến trên tài khoản công DTAConnect Mobile App và DTAConnect.com của mình. **Khi bạn báo cáo thẻ của mình bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hỏng hoặc yêu cầu mã PIN mới, tài khoản của bạn sẽ bị giữ lại cho đến khi thẻ hoặc mã PIN thay thế được cấp cho bạn.**
- Lưu biên lai của bạn để kiểm tra số dư của bạn.
- Nếu bạn di chuyển, hãy liên hệ với DTA ngay lập tức.

Khi nào cần Gọi Cho Dịch Vụ Khách Hàng 1-800-997-2555 – Đây là cuộc gọi miễn phí.

Dịch Vụ Khách Hàng mở **24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần** để trả lời bất kỳ câu hỏi nào bạn có thể có về việc nhận các quyền lợi của mình. Đầu tiên, số dịch vụ khách hàng sẽ được máy tính trả lời. Bạn sẽ được hỏi những câu hỏi để giúp định hướng cuộc gọi của bạn.

Gọi để tìm hiểu:

- Tiền mặt của bạn có lợi cho số dư tài khoản.
- Số dư tài khoản quyền lợi SNAP của bạn.
- Mười giao dịch cuối cùng trên thẻ của bạn.
- Nơi bạn có thể sử dụng thẻ của mình.

Gọi nếu:

- Bạn có thắc mắc hoặc vấn đề khi sử dụng thẻ EBT hoặc mã PIN bảo mật của mình.
- Thẻ của bạn bị mất hoặc bị đánh cắp. Bạn phải báo cáo điều này **ngay lập tức**.
- Nếu bạn báo cáo thẻ của mình bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hỏng và bạn đủ điều kiện để nhận thẻ thay thế, một thẻ sẽ được gửi đến bạn.
- Thẻ của bạn không hoạt động.
- Bạn muốn chọn một mã PIN hoặc thay đổi mã PIN của mình.
- Bạn muốn yêu cầu bản sao kê 2 tháng đã in về lịch sử tài khoản của mình.
- Bạn nghi ngờ rằng đã xảy ra lỗi giao dịch và bạn muốn gửi khiếu nại.

Lạm Dụng Thẻ EBT của Bạn

- Việc sử dụng sai hoặc lạm dụng thẻ của bạn có thể bị các cơ quan chức năng của Tiểu bang và/hoặc Liên bang điều tra.
- Các vi phạm được lập thành văn bản sẽ dẫn đến các biện pháp trừng phạt bao gồm:
 - Bị loại khỏi các chương trình hỗ trợ;
 - Thu hồi bất kỳ quyền lợi nào đã truy cập không đúng cách thông qua việc hoàn lại tiền/bồi hoàn; và/hoặc
- Giấy giới thiệu truy cứu trách nhiệm hình sự.
- Việc gian lận hệ thống hoặc bán thẻ và mã PIN hoặc quyền lợi của bạn cho người khác là phạm tội.
- Việc mất và thay thế thẻ nhiều lần có thể dẫn đến một cuộc điều tra đặc biệt về trường hợp của bạn. Để báo cáo lạm dụng, hãy gọi **1-800-372-8399**.

Tuyên Bố Không Phân Biệt Đối Xử Của USDA

Theo luật dân quyền của Liên bang và các quy định và chính sách về quyền dân sự của Bộ Nông nghiệp Hoa Kỳ (USDA), USDA, các Cơ quan, văn phòng và nhân viên cũng như các tổ chức tham gia hoặc quản lý các chương trình của USDA bị cấm phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tôn giáo, giới tính, bản dạng giới (bao gồm cả biểu hiện giới tính), khuynh hướng tình dục, khuyết tật, tuổi tác, tình trạng hôn nhân, tình trạng gia đình/cha mẹ, thu nhập có được từ chương trình hỗ trợ công, niềm tin chính trị hoặc sự trả thù hoặc trả thù cho hoạt động dân quyền trước đây trong bất kỳ chương trình hoặc hoạt động nào do USDA tiến hành hoặc tài trợ (không phải tất cả các căn cứ đều áp dụng cho tất cả các chương trình). Các biện pháp khắc phục và thời hạn nộp đơn khiếu nại khác nhau tùy theo chương trình hoặc sự cố.

Người khuyết tật cần các phương tiện giao tiếp thay thế để biết thông tin về chương trình (ví dụ như chữ nổi Braille, bản in khổ lớn, băng ghi âm, Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ, v.v.), nên liên hệ với Cơ quan có trách nhiệm hoặc Trung Tâm TARGET của USDA theo số (202) 720-2600 (thoại và TTY) hoặc liên hệ với USDA thông qua Dịch Vụ Chuyển Tiếp Liên Bang theo số (800) 877-8339. Ngoài ra, thông tin chương trình có thể được cung cấp bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh.

Để nộp đơn khiếu nại về phân biệt đối xử theo chương trình, hãy hoàn thành Mẫu Khiếu Nại về Phân Biệt Đối Xử của Chương trình USDA, (AD-3027) được tìm thấy trực tuyến tại: <https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/usda-program-discrimination-complaint-form.pdf> và tại bất kỳ văn phòng nào của USDA, hoặc viết một lá thư gửi tới USDA và cung cấp trong thư tất cả thông tin được yêu cầu trong các hình thức. Để yêu cầu một bản sao của mẫu đơn khiếu nại, hãy gọi (866) 632-9992.

Gửi mẫu hoặc thư hoàn thành của bạn đến USDA bằng cách:

- (1) gửi thư: U.S. Department of Agriculture (Bộ Nông Nghiệp Hoa Kỳ)
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights 1400 Independence Avenue, SW Washington, D.C. 20250-9410;
- (2) fax: (202) 690-7442; hoặc
- (3) email: program.intake@usda.gov.

Đây là cơ quan cung cấp cơ hội bình đẳng.

05860MAEBT-BRVIE-007



Cách Sử Dụng Thẻ EBT Của Bạn để Nhận:

- Quyền Lợi Của Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Bổ Sung (SNAP)**
- Viện Trợ Chuyển Tiếp cho Gia Đình có Trẻ Em Phụ Thuộc (TAFDC) và Viện Trợ Khẩn Cấp cho Người Già, Người Tàn Tật và Trẻ Em (EAEDC) (còn được gọi là Trợ Cấp Tiền Mặt)**
Gọi số **1-800-997-2555** ngay lập tức nếu thẻ của bạn bị mất hoặc bị đánh cắp.

Chào mừng bạn đến với EBT!

Các phúc lợi SNAP và/hoặc trợ cấp tiền mặt của bạn được giữ trong các tài khoản đặc biệt, được gọi là tài khoản EBT, cho đến khi bạn sử dụng chúng. EBT là cách bạn nhận được trợ cấp SNAP và/hoặc tiền mặt của mình Tập tài liệu này cho bạn biết cách sử dụng tài khoản EBT và thẻ EBT.



Ai Có Thẻ Sử Dụng Phúc Lợi SNAP Của Bạn

- Bất kỳ thành viên nào trong gia đình (hoặc người chăm sóc) - ngay cả khi tên hoặc ảnh của họ không có trên thẻ - miễn là họ có thẻ và số PIN hợp lệ.
- Các thành viên gia đình không có ảnh trên thẻ EBT của họ, bao gồm những người:
 - từ 18 tuổi trở xuống;
 - từ 60 tuổi trở lên;
 - bị mù lòa;
 - bị khuyết tật;
 - hộ gia đình vô gia cư;
 - nạn nhân của bạo lực gia đình; và
 - những khách hàng không muốn chụp ảnh do có niềm tin tôn giáo chân thành.

Những cá nhân này không bắt buộc phải có ảnh trên thẻ EBT của họ. Bạn có thể yêu cầu DTA cung cấp thẻ EBT không ảnh bất kỳ lúc nào nếu bạn đáp ứng một trong các tiêu chí này.

- Khách hàng SNAP không thể được đối xử khác với những người mua sắm khác. Nhân viên cửa hàng không nên kiểm tra ảnh trên thẻ EBT trừ khi cửa hàng xem xét ảnh trên tất cả khách hàng sử dụng thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ.

Cách Mua Thực Phẩm với Quyền Lợi SNAP Của Bạn

- Trước khi mua sắm, hãy kiểm tra biên lai cuối cùng của bạn để biết số tiền trong tài khoản SNAP của bạn, đăng nhập vào DTA Connect, ứng dụng di động của DTA tại www.mass.gov/DTAConnect hoặc bằng cách gọi số 1-800-997-2555 cho số dư của bạn.
- Tìm dấu Quest® trên cửa ra vào hoặc cửa sổ của cửa hàng.
- Quẹt thẻ của bạn tại quầy thanh toán
- Nhập mã PIN bảo mật của bạn trên bàn phím số, sau đó nhấn Enter.
- Cho nhân viên biết số tiền cần nhập hoặc tự nhập số tiền. Không có phí giao dịch cho các hộ gia đình SNAP sử dụng EBT để tiếp cận các phúc lợi của họ.
- Để biết danh sách các mặt hàng thực phẩm hội đủ điều kiện, hãy sử dụng liên kết: <https://www.fns.usda.gov/snap/eligible-food-items>.
- Luôn kiểm tra biên nhận của bạn để đảm bảo rằng số tiền trên biên lai giống với số tiền mua hàng của bạn.
- Bạn cũng có thể mua sắm trực tuyến thông qua các nhà cung cấp có tham gia. Truy cập Mass.gov/SNAPonline để biết thêm thông tin.

Ghi chú:

- Không có số tiền tối thiểu cho mỗi giao dịch và không có giới hạn về số lượng giao dịch mà bạn có thể thực hiện nếu có đủ tiền trong tài khoản của bạn.
- Bạn không thể sử dụng quyền lợi SNAP của mình để thanh toán cho các giao dịch mua trong quá khứ hoặc trong tương lai thông qua chương trình Nông nghiệp được Cộng Đồng Hỗ Trợ (CSA).
- Không có phí giao dịch cho các hộ gia đình SNAP sử dụng EBT để tiếp cận các phúc lợi của họ.

Phải Làm Gì Nếu EBT Không Hoạt Động hoặc Cửa Hàng Không Có Máy Đọc Thẻ

Nếu hệ thống EBT không hoạt động hoặc cửa hàng không có thiết bị điểm bán hàng, còn được gọi là máy đọc thẻ, bạn vẫn có thể mua thực phẩm với quyền lợi SNAP. Nhân viên bán hàng chỉ có thể điền vào một phiếu viết tay cho việc mua thực phẩm của bạn. Phiếu này sẽ liệt kê:

- số thẻ của bạn; và
- số lượng mua hàng của bạn.

Sau khi nhân viên bán hàng điền vào phiếu mua hàng, nhân viên bán hàng sẽ gọi điện để xem bạn có đủ quyền lợi SNAP để mua thực phẩm hay không. Trước khi bạn ký vào phiếu, hãy đảm bảo rằng số tiền trên phiếu là chính xác. Bạn sẽ được cung cấp một bản sao của phiếu để giữ. Hãy nhớ rằng có thể mất vài ngày trước khi số tiền được trừ khỏi tài khoản SNAP của bạn.

Phí

- Tài khoản của bạn sẽ bị tính phí 75 xu cho mỗi lần rút tiền ATM qua ba lần rút tiền trong một tháng dương lịch. Bạn có thể phải chịu các khoản phụ phí bổ sung bởi ngân hàng hoặc đơn vị xử lý.
- Phụ phí là một khoản phí dịch vụ mà bạn có thể phải trả khi thực hiện các giao dịch tiền mặt bằng thẻ EBT của mình tại một số địa điểm nhất định. **Trước khi sử dụng thẻ**, hãy tìm thông báo cho bạn biết về các khoản phụ phí có thể xảy ra trên màn hình ATM, hoặc gần máy POS. Phụ phí cộng với phí 75 xu được tính cho mỗi lần rút tiền ATM trên ba lần trong một tháng dương lịch.
- Có nhiều địa điểm miễn phí để sử dụng các quyền lợi tiền mặt của bạn. Bằng cách sử dụng các địa điểm miễn phí, bạn sẽ tối đa hóa quyền lợi tiền mặt của mình.
- Không có phí cho các giao dịch tại điểm bán hàng.
- Hoặc, nếu bạn có tài khoản ngân hàng, hãy yêu cầu nhân viên phụ trách chuyển trực tiếp các khoản trợ cấp tiền mặt vào tài khoản của bạn.

Cách Sử Dụng Quyền Lợi Tiền Mặt Của Bạn tại Cửa Hàng

- Nhận số dư của bạn bằng cách xem biên lai cuối cùng của bạn, đăng nhập vào DTA Connect, ứng dụng di động của DTA tại www.mass.gov/DTAConnect hoặc bằng cách gọi số **1-800-997-2555**.
- Tìm dấu Quest® trên cửa ra vào hoặc cửa sổ của cửa hàng.
- Quẹt thẻ của bạn tại quầy thanh toán
- Nhập mã PIN bảo mật của bạn trên bàn phím số, sau đó nhấn Enter.
- Cho nhân viên biết số tiền cần nhập hoặc tự nhập số tiền.
- Kiểm tra để đảm bảo số tiền trên biên lai giống với quyền lợi tiền mặt mà bạn đã sử dụng để mua hàng của mình.

Cách Tiếp Cận Quyền Lợi Tiền Mặt Của Bạn tại Máy Rút Tiền Tự Động (ATM)

- Luôn làm theo chỉ dẫn trên màn hình ATM.
- Nhập mã **PIN** bảo mật của bạn.
- Nhấn **Rút Tiền**.
- Nhấn **Kiểm Tra**.
- Nhập số tiền bạn muốn.
- Lấy tiền mặt của bạn từ máy.
- Chờ thẻ của bạn và biên lai.
 - KHÔNG** đếm tiền của bạn tại máy.
 - Kiểm tra biên lai để đảm bảo nó giống với số tiền bạn đã nhận.
 - Giữ biên lai để bạn biết mình còn lại bao nhiêu trong tài khoản.

An Toàn Là Trên Hết

- Khi đến máy ATM, hãy chuẩn bị sẵn thẻ để có thể xử lý giao dịch nhanh chóng.
- Chọn một máy ATM đủ ánh sáng ở nơi bạn cảm thấy an toàn.
- Không bao giờ để bất kỳ ai nhìn thấy bạn nhập mã PIN bảo mật của bạn.
- Bỏ tiền mặt, thẻ và biên lai của bạn đi một cách nhanh chóng.

Những Gì Bạn Không Thể Mua Bằng quyền lợi Tiền Mặt trên Thẻ EBT Của Mình

Bạn sử dụng trợ cấp tiền mặt để thanh toán cho các giao dịch mua hoặc dịch vụ sau đây bằng thẻ EBT là bất hợp pháp:

 Đồ Uống Có Cồn, Sản Phẩm Thuốc Lá hoặc Cần Sa Giải Trí	 Các khoản phí, tiền phạt, tiền bảo lãnh, hoặc tiền bảo lãnh do tòa án ra lệnh
 Tài liệu hoặc buổi biểu diễn giải trí hướng đến người lớn	 Súng và Đạn
 Tattoos or Body Piercings	 Cờ bạc/Xổ số
 Ti vi, dàn âm thanh nổi, trò chơi điện tử hoặc máy điều khiển tại các cửa hàng cho thuê đồ sở hữu	 Đồ trang sức
 Những dịch vụ nghỉ hè	

Hình Phạt cho Việc Cố Ý Vi Phạm Luật Này Bao Gồm:

Vi phạm lần đầu tiên

Lần đầu tiên bạn sử dụng thẻ EBT của mình để mua bất kỳ mặt hàng hoặc dịch vụ nào trong số này với các quyền lợi tiền mặt của bạn, bạn phải trả lại cho DTA số tiền mặt hàng hoặc dịch vụ đó.

Vi phạm lần thứ hai

Lần thứ hai khi bạn sử dụng thẻ EBT để mua bất kỳ mặt hàng hoặc dịch vụ nào trong số này bằng trợ cấp tiền mặt của mình, bạn phải trả lại cho DTA số tiền mặt hàng hoặc dịch vụ VÀ bạn sẽ mất hỗ trợ tiền mặt trong hai tháng.

Vi phạm lần thứ ba

Lần thứ ba khi bạn sử dụng thẻ EBT để mua bất kỳ mặt hàng hoặc dịch vụ nào trong số này bằng tiền mặt của bạn, bạn phải trả lại cho DTA số tiền mặt hàng hoặc dịch vụ VÀ bạn sẽ mất hỗ trợ tiền mặt vĩnh viễn.

Nơi Bạn Không Thể Mua Sắm Bằng Quyền Lợi Tiền Mặt trên Thẻ EBT Của Mình

Luật cũng quy định việc các cửa hàng này chấp nhận trợ cấp tiền mặt trên thẻ DTA EBT là bất hợp pháp:

- Hiệu sách người lớn hoặc cửa hàng bán đồ dùng cho người lớn hoặc cơ sở giải trí dành cho người lớn
- Đại lý đạn dược hoặc súng cầm tay
- Sòng bạc, sòng bạc đánh bạc hoặc cơ sở trò chơi
- Tàu du lịch
- Tiệm đồ trang sức
- Cửa hàng rượu bia hoặc cửa hàng cần sa giải trí
- Cửa hàng làm móng hoặc cửa hàng thẩm mỹ
- Tiệm xăm
- Cơ quan chuyển tiền ra nước ngoài

Đề báo cáo một giao dịch mua hoặc bán bị cấm, hãy gọi số 1-800-372-8399.

Nơi Sử Dụng Thẻ Của Bạn

Bạn có thể sử dụng thẻ của mình để nhận các quyền lợi của mình khi bạn nhìn thấy dấu này:



(Đối với SNAP và Phúc Lợi Tiền Mặt)

Tìm dấu Quest trên cửa ra vào hoặc cửa sổ cửa hàng của bạn.



(Nộp Đơn Xin Trợ Cấp Tiền Mặt)

Lỗi Giao Dịch EBT

Đôi khi lỗi hệ thống EBT xảy ra trong khi giao dịch tiền mặt hoặc SNAP dẫn đến nhầm lẫn trong số dư tài khoản. Một số ví dụ về lỗi giao dịch hệ thống EBT là:

- nếu bạn mua SNAP và tài khoản SNAP bị tính phí sai hai lần cho cùng một giao dịch mua; hoặc
- nếu máy ATM chỉ đưa cho bạn \$20 khi bạn yêu cầu \$40 nhưng tài khoản tiền mặt của bạn vẫn bị tính phí \$40.

Nếu bạn cho rằng lỗi hệ thống đã giảm tài khoản của mình không chính xác, bạn có thể gửi yêu cầu điều chỉnh tài khoản bằng cách gọi cho **Dịch Vụ Khách Hàng 1-800-997-2555**. Bạn có 90 ngày kể từ ngày giao dịch bị nghi ngờ có lỗi để gửi yêu cầu của mình.

- Các khiếu nại về tài khoản SNAP thường được giải quyết trong vòng 15 ngày sau khi được báo cáo với Dịch Vụ Khách Hàng.
- Các khiếu nại về tài khoản tiền mặt có thể mất đến 30 ngày để giải quyết sau khi được báo cáo với Dịch Vụ Khách Hàng.
- Nếu yêu cầu được chấp thuận, bạn sẽ nhận được thư từ DTA.
- Nếu yêu cầu bồi thường bị từ chối, bạn sẽ nhận được thư từ DTA giải thích lý do tại sao khiếu nại bị từ chối.
- Nếu bạn không đồng ý với sự từ chối của một xác nhận quyền sở hữu, bạn có quyền kháng cáo và yêu cầu một phiên điều trần công bằng. Để kháng nghị, hãy điền và gửi biểu mẫu bạn nhận được cùng với thư từ DTA.
- Tài khoản của bạn cũng có thể được điều chỉnh để sửa lỗi. Nếu cần điều chỉnh, bạn sẽ nhận được thông báo giải thích lý do và quyền lợi của mình qua đường bưu điện.