

加州 電子福利 轉帳卡 (EBT)



為您提供容易,安全
和方便的獲取糧食券
和現金福利的方法.

請將本手冊放置於安全地方.

諮詢問題? 請電顧客服務部的
免費服務

一周7天,一天24小時

1-877-328-9677 or

www.ebt.ca.gov

TTY: 1-800-735-2929

(為聽覺/言語有障礙的人士提供電訊傳送服務)

如果閱讀完本手冊後,
您希望接受額外培訓,
請與您的個案工作人員聯絡。

須知

POS (銷售點) 機器

銷售點(POS)機器閱讀您的電子福利轉帳(EBT)卡,並允許您使用糧食券福利購買食品。您可使用福利購買食品和非食品項目,並可在同一商店獲得現金找贖。一些商店可能不用您購物而准許您在從銷售點(POS)機器提取現金。



ATM (自動櫃員機)

ATM是一個現金提取機,您可以在銀行、商店和很多其它地方使用自動櫃員機提取你的現金福利。



PIN (個人身份號碼)

個人身份號碼(PIN)是一組四位數密碼,它可以確保除您之外的其他人都不能使用您的電子福利轉帳(EBT)卡。除非您輸入您的個人身份號碼(PIN),否則銷售點(POS)機器不會運作。這是很重要您了解並記住您的個人身份號碼。這裡展示了您的個人身份號碼(PIN)在銷售點(POS)機器上是如何顯示的。



Quest® 標記

Quest® 標記是您在商店門口、收銀台通道和銷售點(POS)機器上所發現的標記,該標記將告訴您的電子福利轉帳(EBT)卡可以在該商店使用。請在購物前在商店門口查找 Quest® 標記。



在那裡使用EBT卡

在加州和全國各地任何地方
你看到有Quest® 的標記。



你可在此使用EBT卡:

銷售點(POS)機器:

- 使用您的糧食券福利購買食品
- 使用您的現金福利購買食品和非食品項目如嬰兒尿片和衣服
- 購物後,使用您的現金帳戶提取現金 (取決於商店的條例)
- 不用購物而使用您的現金帳戶提取現金 (取決於商店的條例)



在 ATMs 提取您的現金福利



您可以找到 POS 機器和/或者 ATMs 在:

- 雜貨店
- 百貨店
- 便利店
- 銀行
- 加油站

有關您的PIN (個人身份號碼)

- 您的四位數密碼被稱為個人身份號碼或被縮寫為PIN.
- 您每次使用您的卡時,都須使用您的個人身份號碼 (PIN), 否則您的卡就無法被使用,您也不能得到您的福利.
- 沒有任何其他人知道您的個 * * * * 人身份號碼 (PIN), 因此, 個人身份號碼 (PIN) 是非常重要的.

如何確保您的個人身份號碼 (PIN) 的安全

- 不要將您的個人身份號碼 (PIN) 寫在您的卡上, 或者寫在卡套上或任何與您的卡在一塊的物品之上.
- 對您的個人身份號碼 (PIN) 保守秘密. 一定不要將您的個人身份號碼 (PIN) 告訴給您的個案工作人員, 家人, 商店收銀員或者其他人, 除非您想讓他們得到您所有的福利.

- 如果您認為有人在觀察您,請**不要**使用您的個人身份號碼 (PIN).
- 您使用的電子福利轉帳 (EBT) 卡時,您最多有四次機會輸入您的個人身份號碼 (PIN). 如果您的第四次輸入都不正確,您在午夜之前將不能再次使用您的卡. 如果您忘掉您的個人身份號碼 (PIN),請打電話給顧客服務部 (電話號碼在您的卡背面). 顧客服務部並**不知道**您的個人身份號碼 (PIN),但該部門會幫助您變更您的身份號碼 (PIN).
- 如果有人未經您的許可就得知了您的個人身份號碼 (PIN),請馬上給顧客服務部打電話,或者到您的公共事務協助辦公室變更您的身份號碼 (PIN).
- 如果有人得到您的卡並知道您的個人身份號碼 (PIN),他們就能夠使用您的福利! 如果在您給顧客服務部打電話之前就有其他人提取了您的福利,這些福利是不會被補償的. 請馬上打電話給顧客服務部撤銷您的卡.

獲知您的餘額

要想保持記錄下你的糧食券福利帳戶裡還有多少可供花費的福利,最好的辦法是知道你的餘額. 而獲知您的餘額的最佳方式是**保存好你最近一次的收據**.

STORE NAME		
100 ANY STREET ADDRESS		
CITY, STATE ZIP		
TERM ID 258407		
MERCH TERM ID 258407ABC		
SEQ# 289		
CLERK 107		
06/02/99 10:25		
CASE # C1234567890		
	TRAN AMT	END BAL
CASH	\$ 0.00	\$ 125.00
FS	\$ 45.20	\$ 229.80
FS PURCH	\$ 45.20 APPROVED	
*** DO NOT DISPENSE CASH ***		

如果您丟失了您最近一次的收據而又想查詢您的餘額,請:

- 按照您的卡背面的電話號碼至電顧客服務部,或
- 在銷售點 (POS) 機器上查詢您的糧食卷福利帳戶餘額,或
- 在 EBT 顧客網址 www.ebt.ca.gov 查詢您的糧食券福利帳戶餘額.
- 在 ATM 和 POS 機器上查詢您的現金福利帳戶餘額. (如果您在 ATM 查詢餘額,將會有25仙的收費).

在您使用您的卡之前,請一定知道您的餘額!

如何在銷售點 (POS) 機器 使用您的 EBT 卡

您所需採取的步驟可能因不同銷售點 (POS) 機器而有所不同。在向有關工作人員尋求幫助時請不要有任何顧慮。

在 POS 機器購買食物

知道你的餘額! 檢查您最近一次的收據, 在購物前打電話給顧客服務部, 或者在 www.ebt.ca.gov 檢查您的餘額。



第一步 選擇您所要購買的物品, 然後到交款處。在某些商店, 您可能需要將合格的食品類與不合格的商品分開。

第二步 在銷售點 (POS) 機器終端刷您的卡, 或者將您的電子福利轉帳 (EBT) 卡交給收銀員。

第三步 在鍵盤輸入您的個人身份號碼 (PIN)。有關的終端上將顯示 (****) 而非您個人身份號碼 (PIN) 輸入的數字。

第四步 按輸入 (ENTER) 鍵。

第五步 收銀員輸入糧食券的數額。如果數額是正確的話, 請按“OK”鍵或者“YES”鍵。

第六步 您將得到一張打印的收據, 上面標明:

- 你商店名稱和地址
- 您購物的金額
- 您糧食券新的餘額

第七步 請保存好您的收據以便在下次購物時您能查詢您新的餘額

請記住: 您使用糧食券福利不會被收取費用, 而您也不能從您的糧食券帳戶中獲取現金或者找續的零錢。

當您使用您電子福利轉帳 (EBT) 卡時, 有關的郡並不知道您購買了甚麼。

在 POS 機器購買非食物項目:

知道您的餘額! 檢查您最近一次的收據, 在購物前打電話給顧客服務部, 或者在 www.ebt.ca.gov 檢查您的餘額。

第一步 選擇您所要購買的物品, 然後到交款處。

第二步 在銷售點 (POS) 機器終端刷您的卡, 或者將您的電子福利轉帳 (EBT) 卡交給收銀員。

- 第三步** 在鍵盤輸入您的個人身份號碼 (PIN).有關的終端上將顯示(****)而非您個人身份號碼 (PIN)輸入的數字.
- 第四步** 按輸入(ENTER)鍵.
- 第五步** 如果您需要現金的話,請告訴收銀員.
- 第六步** 收銀員在您的帳戶輸入被提取糧食券的數額(這可以是您購物相等的數額或者是較大的數額,如果您要提取現金)如果金額正確的話,請按“OK”鍵或者“YES”鍵.
- 第七步** 您將得到一張打印的收據,上面標明:
- 你商店名稱和地址
 - 您購物的金額
 - 您糧食券的餘額
- 第八步** 請保存好您的收據以便在下次購物時您能查詢您新的餘額.

在 POS 機器提取現金

知道您的餘額!檢查您最近一次的收據,在購物前打電話給顧客服務部,或者在www.ebt.ca.gov檢查您的餘額.

- 第一步** 詢問收銀員您可否在店裏提取現金,而且是免費的.
- 第二步** 在銷售點 (POS) 機器終端刷您的卡,或者將您的電子福利轉帳 (EBT) 卡交給收銀員.
- 第三步** 在鍵盤輸入您的個人身份號碼 (PIN).有關的終端上將顯示(****)而非您個人身份號碼 (PIN)輸入的數字.
- 第四步** 按輸入(ENTER)鍵.
- 第五步** 告訴收銀員您需要現金的數目.
- 第六步** 收銀員在您的帳戶輸入被提取糧食券的數額,如果金額正確的話,請按“OK”鍵或者“YES”鍵.
- 第七步** 您將得到一張打印的收據,上面標明:
- 商店名稱和地址
 - 您提取的金額
 - 您糧食券的餘額
- 第八步** 請保存好您的收據以便在下次購物時您能查詢您新的餘額.

請記住,你不能從您的糧食券福利戶口中提取現金.

如果銷售點 (POS) 機器 不運作怎麼辦

OFFLINE FOOD STAMP BENEFIT VOUCHER		No. 3079351	
Important! Vouchers must be entered or cleared on the POS device (or mailed within 10 days if non-electronic) within 15 days of the sale or funds will not be reimbursed.			
Card Number:	Trans. Date/Time	Approval Number	
	Store FNS Number	Purchase Amount	<input type="checkbox"/> Purchase <input type="checkbox"/> Refund
	Merchant ID	Print Store Name	
Print Cardholder Name	Store Address	Store City/State/Zip Code	
Cardholder Signature	Date	Store Supervisor/ Clerk Signature	
By signing this voucher, I believe that food stamp/benefit funds are available for the full amount of this transaction.		FNS regulations prohibit representation of this voucher by merchant if voice authorization was denied.	
This voucher will be rejected if information in this section has been altered.		Date Entered	Operator's Initials
<small>White - Client/Customer Copy; Yellow - Merchant Copy; Pink - Fax/Electronic Retailer Mail In Copy to Retail Support Operations</small>			
<small>NOTE: Electronic Retailers to Return the Pink copy</small>			

如果您想購買符合條件的食物,而銷售點 (POS) 機器不運作,或者在商店裡沒有銷售點 (POS) 機器,收銀員就會填一張稱為糧食券憑證的表格。有些商販諸如流動售貨機沒有 (POS) 機器。收銀員將填寫您的電子福利轉帳 (EBT) 卡號以及您所花費的費用。收銀員在填寫表格後,將要求您簽名。請**不要**告訴收銀員您的個人身份號碼 (PIN)。收銀員將打電話以確認您的帳戶裡是否有足夠買食品的福利。如果您的帳戶足以支付的話,您將被要求簽署這一憑證的複印件。保存好這張憑證的複印件是非常重要的,因為這樣您可以從最近一次的電子福利轉帳 (EBT) 收據所顯示的餘額中扣除您這次的花費。由此您可以獲知您的帳戶的現有餘額數目。

你不能使用憑證從您的現金福利帳戶中提取現金。

如何在ATM使用您的EBT卡

- 第一步** 在 ATM 機器插入和刷您的卡
- 第二步** 在鍵盤輸入您的四位數個人身份號碼 (PIN).按 “OK” 鍵或者 “ENTER” 鍵.
- 第三步** 在鍵選擇” 提款”,然後選擇” 支票帳戶”(一些 ATM 使用不同的字眼.)
- 第四步** 輸入您要提取以元為整數的金額(例如, \$20, \$200 或其它的金額).十元和二十元是最細小的貨幣.
- 第五步** 一些 ATM 收取附加費.如果有附加費, ATM 會顯示出費用是多少.如果您接收的話,按下” 繼續” 鍵.假若你不願意支付,按下” 取消” 鍵.
- 第六步** ATM 將給予您的現金和收據.
- 第七步** 請保存好您的收據以便在下次購物時您能查詢您新的餘額.



請記住,你不能從您的糧食券福利戶口中提取現金或收回零錢.

ATM 的安全提示

- 準備好您的卡.
- 選擇一個您應為安全而且光線充足的 ATM 位置 (例如在一商店內).
- 您站立的位置使任何人都看不見您使用您的個人身份號碼 (PIN).
- 在您覺得安全時才點算您的現金.
- 盡快將您的現金,卡,和收據放好.

如何保管您的 電子福利轉帳卡 (EBT)

- 不要** 將您的個人身份號碼 (PIN) 和卡放在一起。
- 不要** 損壞或彎曲您的卡。
- 不要** 在您的卡背面的黑色條上塗寫或刮寫。
- 不要** 弄濕您的卡。
- 不要** 將您的卡放在磁鐵, 電視, DVD機, CD播放機, 音響或者錄像機附近。
- 不要** 將您的卡放置在陽光下, 諸如放在汽車的機儀表板上, 因為這樣卡會卷起並因此不能運作。
- 不要** 將您的卡放在外面 — 用完以後請必定將其放在安全地方。
- 不要** 丟棄您的卡 — 只要您接受福利, 您每月就會用同一張卡。同時, 您可以在加州和全國任何一個標有 **Quest®** 標記的場所使用您的電子福利轉帳 (EBT) 卡。

如果您的卡丟失或被竊, 請馬上打電話通知給顧客服務部, 他們會凍結您的福利, 並告訴您如何取得新卡。您盡快打電話給顧客服務部是重要的! 領取一張新卡可能需時三個工作日的時間。

附加費

附加費是一些商店和銀行當您使用您的 EBT 卡提取現金福利時可能收取的一個服務費用。在您使用您的卡之前, 請查看在 ATM 屏幕上是否有通告, 或者在 POS 機器附近有告示表明有附加費。如果您不希望支付這附加費, 您可以選擇去另外的地方。請聯絡您當地的公共辦公室查看那裡可以提取現金而不用支付附加費。

處理費用

處理費是當您從 ATM 提取現金的一個額外費用。每月您可以從 ATM 或在 POS 提取現金四次而避免被收取處理費。提取現金四次之後, 您每一次在 ATM 提取現金, 將會從您的帳戶收取 80 仙的處理費。購物和購物時找回的零錢不算作在四次提取現金之內。在 POS 使用您的卡, 您不會被收取處理費。但如果您在 ATM 查詢您的餘額將會被收取 25 仙。

工資直接存款

在大多數的郡,您可以選擇每月將您的現金福利直接存入您現有的個人銀行或信用工會帳戶,而不是使用EBT卡.請向您的案件工作人員查詢是否在您的郡可享有這服務和獲得有關工資直接存款的資料.

何時撥打顧客服務部 的免費電話 1-877-328-9677

這是一個免費電話.

顧客服務部一周7天,一天24小時都開放回答您提出有關您的電子福利轉帳(EBT)卡的問題.您可以打電話給自動回答單位,大多數的問題都可以不必通過與顧客服務部代表直接交談就可得到解答.有關的問題用英語,西班牙語,東亞美尼亞語,柬埔寨語,中文,法兒斯語,苗語,寮國語,俄語和越南語解答.

如果遇到下列情況請撥打電話:

- 您的卡丟失了或被竊.
- 您的卡不能運作.
- 您忘記了或者別人知道了您的個人身份號碼(PIN),您想改變您的個人身份號碼(PIN),您的公共事務協助辦公室也可以幫助您變更您的個人身份號碼(PIN).
- 您想得知您的帳戶的餘額是多少.
- 您為某項購買支付了款項,但您並沒有得到有關的食品,或者您為您所購買的食品被要求支付超過應支付數額的貸款.
- 您有其它疑問或問題.

一天24小時/一週7天

1-877-328-9677

或顧客網址 www.ebt.ca.gov

TTY: 1-800-735-2929 (聽覺/言語有障礙
人士電訊傳送服務)

您何時會收到您的福利

您收到您的糧食券福利的日期是根據您個案編號的最後一個數字而定的。

糧食券福利

如果您個案編號的最後一個數字是:	您將在下列日子收到糧食券福利:
1	當月1號
2	當月2號
3	當月3號
4	當月4號
5	當月5號
6	當月6號
7	當月7號
8	當月8號
9	當月9號
0	當月10號

現金福利

如果您個案編號的最後一個數字是:	您將在下列日子收到糧食券福利:
1, 2, 3	當月1號
4, 5, 6, 7	當月2號
8, 9, 0	當月3號

- 週末和假日福利也發放。
- 您的月末餘額將被增添至您下個月的福利裡。

請填寫您的福利存入您的糧食券帳戶的日期：

(當月1號至2號)

請填寫您的福利存入您的現金帳戶的日期：

(當月1號, 2號, 或3號)

須記住的事項

關於您將的卡/個人身份號碼 (PIN)

- 如果您的卡丟失或被竊,請打電話給顧客服務部。
- 小心保管您的卡。
- 請將您的卡放在安全的地方。
- 請**不要**讓其他人未經允許使用您的卡。
- 除非使用糧食券的憑證,否則,每次使用您的卡時,都請用您的個人身份號碼 (PIN)。
- 請**不要**將您的卡遺忘在銷售點 (POS) 機器上。
- 如果搬家,請電告您的公共事務協助辦公室。在新的郡您也可以使用您的福利。
- 如果您搬家,請**不要**將您的卡棄掉,因為可能還有福利剩餘在您的卡上。

關於您的餘額

- 請保管好您的收據以便您查閱您的帳戶餘額。
- 在購物前請檢查您的帳戶餘額

關於銷售點 (POS) 機器

- 在銷售點 (POS) 機器上使用您的糧食券福利帳戶購買食品。
- 您使用糧食券福利時不會被收取任何費用。

關於 ATM

- 使用 ATM 提取現金。
- 一些 ATM 收取附加費。請查詢您當地的公共事務協助辦公室在那裏使用您的卡是不收取附加費的。
- 在您一個月內使用 ATM 或 POS 提取現金四次之後,隨後每次提款會有 80 仙的收費。

根據聯邦法律和美國農業部的有關政策,禁止本協會因種族,膚色,民族,性別,年齡,宗教,政治傾向或殘疾等因素而採取的歧現行為。如果您有這方面的申訴,請致函到 USDA, Director, Office of Civil Rights, 1400 Independence Avenue SW, Washington, DC 20250-9410;您亦可至電 (800) 795-3272 (有聲) or (202) 720-6382 (TTY)。USDA 是一個提供平等機會的服務提供者和僱主。(TTY)。USDA is an equal opportunity provider and employer.



STATE OF CALIFORNIA
HEALTH AND HUMAN SERVICES AGENCY
DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES