

FoodShare



WISCONSIN

A Recipe for Good Health



Ваша карточка Wisconsin QUEST YOUR WISCONSIN QUEST CARD

Что такое карточка Wisconsin QUEST?

Карточка Wisconsin QUEST - это безопасный и простой способ воспользоваться пособием FoodShare. Ею пользуются для покупки продуктов в магазинах, оснащенных терминалами для считывания карт и принимающих участие в программе FoodShare. Она похожа на пластиковую дебитную карточку, и на нее наносится Ваше имя, номер карты и логотип Wisconsin QUEST.



Карточку QUEST нужно иметь при себе при покупке продуктов за пособие FoodShare.

Как пользоваться карточкой QUEST?

Пособие FoodShare будет переведено на Ваш счет FoodShare с помощью системы электронного перевода пособий (EBT). Как только пособие поступит на Ваш счет, Вы сможете рассчитываться карточкой QUEST за продукты, купленные в гастрономах и на некоторых фермерских рынках, которые принимают оплату через EBT. Чтобы заплатить за продукты, проведите карточкой

QUEST через терминал для считывания карточек на кассе и введите свой персональный идентификационный номер (PIN).

Вы можете пользоваться своей карточкой QUEST ежемесячно без ограничений. При использовании карточки QUEST:

- сумма расхода в долларах не ограничивается,
- за покупку не взимаются комиссионные.

Вы можете расходовать свое пособие на покупку следующих продуктов:

- хлеб и зерновые изделия,
- фрукты и овощи,
- мясо, рыба и птица,
- молочная продукция,
- семена и растения для выращивания продуктов для Вашей семьи.

Пособие **нельзя** использовать на:

- непищевые товары (корм для животных, бумажная продукция, мыло, бытовые товары, товары для ухода за внешностью, зубная паста, косметика и т.д.),
- пиво, вино, крепкие спиртные напитки, сигареты и табачные изделия,
- пищу, которая будет съедена в магазине,
- горячую пищу (пищу, приготовленную и подаваемую в горячем виде в магазине),
- витамины и лекарства.

Вы также не можете использовать свое пособие для оплаты залога за контейнеры, такие как стеклянные бутылки из-под молока и другие

многоразовые банки или бутылки из-под безалкогольных напитков в штате Wisconsin. В других штатах могут действовать законы, требующие от вас внесения залога. В этих штатах ваши льготы могут быть использованы для оплаты залога.

Что такое персональный идентификационный номер (PIN)?

Когда Вы получите карточку QUEST по почте, в письме будут указаны инструкции по выбору PIN-кода. PIN-код нужен, чтобы получить доступ к пособию при пользовании карточкой QUEST. Устанавливая PIN-код, выберите четыре цифры, которые легко будет запомнить Вам, но трудно угадать другим людям. Храните свой PIN-код в секрете. Не записывайте PIN-код на карточке QUEST или на футляре для карточки и не держите записанный PIN-код в кошельке или сумочке. Если Вы сообщите кому-то свой PIN-код и дадите этому человеку карточку QUEST, он сможет воспользоваться Вашим пособием на любую сумму. Это пособие не будет возмещаться.

Что если я забуду свой PIN-код?

Если Вы не можете вспомнить свой PIN-код, позвоните в Службу по работе с клиентами "QUEST Card Customer Service" по тел. 1-877-415-5164 и выберите новый PIN-код. Новый PIN-код также нужно выбрать, если Вы думаете, что он известен другому человеку. Если в гастрономе Вы введете неправильный PIN-код, у Вас останется еще две попытки ввода правильного PIN-кода в этот день. Если Вы не введете правильный PIN-код в третий раз, карточка будет заблокирована, и Вы не сможете ею воспользоваться до следующего дня.

Когда пособие будет переведено на мой счет?

Пока Вы зарегистрированы на FoodShare, пособие будет ежемесячно автоматически поступать на Ваш счет FoodShare. Дата получения пособия зависит от восьмой цифры Вашего номера социального обеспечения (SSN, Social Security number).

| Восьмая цифра Вашего SSN | День месяца, в который пособие FoodShare поступит на карточку QUEST |
|--------------------------|---|
| 0 | 2-й |
| 1 | 3-й |
| 2 | 5-й |
| 3 | 6-й |
| 4 | 8-й |
| 5 | 9-й |
| 6 | 11-й |
| 7 | 12-й |
| 8 | 14-й |
| 9 | 15-й |

Вы сможете пользоваться пособием в указанную выше дату, даже если она приходится на выходные или праздники.

Как я могу проверить остаток на счете?

Проверить остаток на счете FoodShare перед покупками можно следующим образом:

- Позвонить в Службу по работе с клиентами "QUEST Card Customer Service" по тел. 1-877-415-5164 (голосовой номер) или 711 (TTY).
- Посмотреть на последний кассовый чек.
- Зайти на страницу www.ebtedge.com (щелкнуть на "Cardholder Login" и ввести номер карточки QUEST).

При покупке продуктов на карточку QUEST Вы должны получить распечатанный чек. На чеке будет указана сумма остатка на счете. Если Вам не получили распечатанного чека, попросите, чтобы Вам его дали.

Могу ли я сэкономить пособие, чтобы воспользоваться им в следующем месяце?

Каждый месяц Вы можете пользоваться карточкой QUEST столько, сколько Вам нужно, и использовать нужную Вам сумму пособия. В конце месяца на счету можно оставлять любую сумму пособия, чтобы воспользоваться ею в следующем месяце. В то же время помните, что если Вы не будете пользоваться своей карточкой

QUEST больше года, то неиспользованная в течение 274 дней сумма пособия будет вычтена с Вашего счета.

Кто такие уполномоченные покупатели и альтернативные получатели?

Вы можете выбрать уполномоченного покупателя, который будет помогать Вам покупать продукты для семьи. В дополнение к выданной Вам карточке QUEST уполномоченный покупатель получит свою собственную карточку QUEST, на которой будет указано его имя, и получит доступ к Вашему счету и пособию FoodShare.

Кроме того, Вы можете выбрать альтернативного получателя, который будет пользоваться пособием FoodShare от Вашего имени.

Альтернативный получатель получит карточку QUEST, на которой будет указано его имя. При выборе альтернативного получателя Вам не выдается личная карточка QUEST.

Чтобы выбрать уполномоченного покупателя или альтернативного получателя, обратитесь в свое агентство. Вы в любое время можете отменить предоставленный Вами доступ к пособию, позвонив в Службу по работе с клиентами "QUEST Card Customer Service" по тел. 1-877-415-5164.

Как быть, если моя карточка не работает?

Если Ваша карточка QUEST не работает, позвоните в Службу по работе с клиентами "QUEST Card Customer Service" по тел. 1-877-415-5164. Если Вам все равно нужна помощь, обратитесь в свое агентство.

Как быть, если при использовании карточки QUEST в магазине, я получаю сообщение об ошибке?

Если Вы получили сообщение об ошибке при использовании карточки, позвоните в Службу по работе с клиентами "QUEST Card Customer Service" по тел. 1-877-415-5164. Вот примеры сообщений об ошибке и возможных решений:

- **Card not on file. (Карточка не зарегистрирована)** Позвоните в Службу по

работе с клиентами "QUEST Card Customer Service" по тел. 1-877-415-5164.

- **Invalid PIN. (Неправильный PIN-код)** Вы ввели неправильный PIN-код. Если Вы введете неправильный PIN-код три раза в день, карточка будет заблокирована до следующего дня.
- **Insufficient balance. (Недостаточно средств на счете)** Вы попытались сделать покупку на сумму, превышающую остаток на Вашем счете. Выложите из корзинки некоторые продукты или заплатите разницу в сумме своими средствами.
- **Inactive card. (Карточка не активирована)** Вы не выбрали PIN-код. Позвоните в Службу по работе с клиентами "QUEST Card Customer Service" по тел. 1-877-415-5164, чтобы выбрать PIN-код.

Что делать, если я не могу найти свою карточку?

Как только Вы узнаете, что Ваша карточка QUEST была утеряна или украдена, позвоните в Службу по работе с клиентами "QUEST Card Customer Service" по тел. 1-877-415-5164. После Вашего звонка карточку аннулируют. Если кто-то воспользуется карточкой до того, как Вы аннулируете ее по телефону, пособие возмещаться не будет. После того, как Вы заявите об утере или краже карточки, никто не сможет ею воспользоваться. Новая карточка будет выслана Вам почтой на следующий рабочий день.

Если какая-либо карточка QUEST, числящаяся на Вашем счете, была утеряна или украдена, с Вас может быть взыскана комиссия в размере \$2,70 за выдачу новой карточки. Комиссия будет удержана из Вашего пособия FoodShare. Если на Вашем счете FoodShare недостаточно средств для оплаты комиссии, она будет вычтена из пособия FoodShare, когда на счете появится достаточная сумма. Владелец карточки может получить бесплатно одну новую карточку QUEST на замену в период с 1 января до 31 декабря.

Что делать, если моя карточка повреждена?

Если карточка повреждена или в магазине приходится вручную вводить номер Вашей карточки каждый раз, когда Вы ею пользуетесь, позвоните в Службу по работе с клиентами "QUEST Card Customer Service" по тел. 1-877-415-5164 и сделайте заявку на новую карточку.

Сколько новых карточек я могу получить?

Штат Wisconsin обязан контролировать количество карточек QUEST, выдаваемых на замену каждой группой FoodShare. Если Вы получите пять или более новых карточек QUEST в течение 12 месяцев, Управление главного инспектора (Office of the Inspector General) может проверить Ваш карточный счет QUEST на предмет нецелевого использования пособия FoodShare.

Как нужно обращаться с карточкой QUEST?

Ниже приводятся полезные советы о том, как обращаться с карточкой QUEST. Эти советы помогут Вам защитить карточку и ограничить вероятность того, что в будущем Вам понадобится новая карточка:

- Храните свою карточку QUEST в надежном месте.
- Содержите свою карточку QUEST в чистоте.
- Обращайтесь с карточкой QUEST как с кредитной карточкой.
- Не сгибайте и не скручивайте карточку QUEST.
- Не используйте карточку QUEST для очистки ветрового стекла машины, открывания дверных замков и т.п.
- Магнитная полоска должна быть чистой и без царапин.
- Храните карточку QUEST в кошельке или сумочке.
- Не держите карточку QUEST возле магнитов, например, на застёжке сумочки или ридикюля, и возле телевизоров.
- При пользовании карточкой QUEST выполняйте инструкции продавца.

- Не сообщайте свой PIN-код никому, в том числе продавцу.
- Не выбрасывайте карточку QUEST. Карточка QUEST не имеет срока годности. Вы можете пользоваться одной карточкой QUEST каждый месяц до тех пор, пока получаете пособие FoodShare.
- Если Вы перестанете получать пособие FoodShare, не выбрасывайте карточку QUEST. Если Вы снова получите пособие FoodShare, оно будет насчитываться на последнюю активированную карточку QUEST.

Как можно вернуть товары, купленные на карточку QUEST?

Чтобы вернуть товар, принесите его вместе с чеком и своей карточкой QUEST в магазин, где Вы купили товар. Магазин перечислит сумму пособия обратно на Ваш счет. Вы сможете сразу же пользоваться этой суммой. Сумма не возвращается наличными.

Как исправить ошибку на моем счете?

Чтобы исправить ошибку на счете, позвоните в Службу по работе с клиентами "QUEST Card Customer Service" по тел. 1-800-415-5164 и сообщите об ошибке. Вы получите письмо с информацией о решении, принятом в отношении этой ошибки. При несогласии с решением Вы можете подать заявку на проведение беспристрастного слушания. В письме будет находиться информация о том, как подается заявка на проведение беспристрастного слушания.

Примечание: Магазины могут понадобиться повысить или понизить сумму покупки, оплаченной карточкой QUEST, для исправления ошибки (например, при сбое системы). Вы получите письмо с объяснением причин поправки. Если Вы будете несогласны с поправкой, Вам нужно будет подать заявку на проведение беспристрастного слушания в течение 15 календарных дней от даты, указанной в письме. Сумма, на которую распространяется поправка, может оставаться на Вашем счете до проведения беспристрастного слушания.

Нужно ли что-то делать, если я переезжаю?

Если Вы планируете переехать, сообщите свой новый адрес Вашему агентству. Если карточка будет выслана на Ваш старый адрес, ее не будут пересылать на новый адрес.

Что нужно делать, если я выезжаю за пределы штата?

Сообщите Вашему агентству, что Вы выезжаете за пределы штата. За Вами должно сохраниться право на использование пособия, начисляемого на карточку Wisconsin QUEST, в новом штате.

Если в новом штате Вы не сможете найти магазин, принимающий карточки Wisconsin QUEST, обратитесь в агентство штата Wisconsin, которое начисляет Вам пособие FoodShare.

Чтобы продолжать получать пособие, Вы должны подать заявку в новом штате.

Где я могу получить дополнительную информацию?

- Позвоните в Службу по работе с клиентами "QUEST Card Customer Service" по тел. 1-877-415-5164 (голосовой номер) или 711 (TTY).
- Зайдите на страницу: dhs.wisconsin.gov/foodshare/index.htm.

Предоставленная информация носит общий характер. Чтобы получить дополнительную информацию о FoodShare, обратитесь в свое агентство.



Государственные или местные агентства Программы дополнительной продовольственной помощи (SNAP) и Программы распределения продовольствия в индейских резервациях (FDPIR) и их субподрядчики должны опубликовать следующее Заявление о недискриминации: В соответствии с федеральным законом о гражданских правах и правилами и политикой в области гражданских прав Министерства сельского хозяйства США (USDA), этому учреждению запрещается проявлять дискриминацию по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, пола (включая гендерную идентичность и сексуальную ориентацию), религиозных убеждений, инвалидности, возраста, политических убеждения или репрессалии или возмездия за предыдущую деятельность в области гражданских прав. Информация о программе может быть доступна на языках, отличных от английского. Лица с ограниченными возможностями, которым требуются альтернативные средства связи для получения информации о программе (например, шрифт Брайля, крупный шрифт, аудиозапись, американский язык жестов), должны обратиться в учреждение (на уровне штата или на местном уровне), в которое они подали заявку на получение пособия. Лица, страдающие глухотой, нарушением слуха или нарушениями речи, могут связаться с USDA через Федеральную службу ретрансляции по телефону (800) 877-8339. Для подачи жалобы на дискриминацию в программе, заявитель должен заполнить форму AD-3027, Форму жалобы на дискриминацию в программе USDA, которую можно получить в Интернете по адресу: <https://www.fns.usda.gov/sites/default/files/resource-files/ad3027-russian.pdf>, из любого офиса USDA, позвонив по телефону (833) 620-1071 или написав письмо в адрес USDA. Письмо должно содержать имя заявителя, адрес, номер телефона и письменное описание предполагаемого дискриминационного действия с достаточной детализацией, чтобы проинформировать Помощника секретаря по гражданским правам (ASCR) о характере и дате предполагаемого нарушения гражданских прав. Заполненную форму AD-3027 или письмо необходимо отправить по адресу:

(1) почтовый адрес:
Food and Nutrition Service, USDA
1320 Braddock Place, Room 334
Alexandria, VA 22314; или

(2) факс:
(833)-256-1665 или (202)-690-7442; или

(3) эл. почта:
FNCSIVILRIGHTSCOMPLAINTS@usda.gov

Это учреждение предоставляет равные возможности.