

**Appendix H. SNAP Retailer Survey: Invitation Phone Script- 3rd Contact
(English and Spanish)**

[INTRODUCTION]: Hello, my name is _____. The company I work for, MSG, recently sent a letter to _____ about a Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) Retailer Survey we are conducting on behalf of the U.S. Department of Agriculture, Food and Nutrition Service (FNS). We are interested in asking you a few questions about your Electronic Benefits Transfer (EBT) equipment and payment processing services used by retailers participating in SNAP. Do you have a few minutes now?

- A. *Yes* — **[PROCEED TO SECTION B.]**
- B. *No* — **[OBTAIN CALLBACK DATE AND TIME]:** Is there a better time when we can speak sometime this week, in the next few days?

CALLBACK DATE: _____ **CALLBACK TIME:** _____

[INSTRUCTION: IF CALLBACK IS NEEDED, OBTAIN SPECIFIC TIME/DATE FOR CALL. BECAUSE OF TIME CONSTRAINTS, ATTEMPT TO MAKE SCHEDULED CALLBACK WITHIN 2 DAYS.]

Thank you for your time. I will call you back on _____ **[DAY]** at _____ **[TIME]** to discuss the study.

SECTION A. [FOR ALL CALLBACKS]: Hello, this is _____ from MSG and I'm calling about the letter you received from us on the Food and Nutrition Service (FNS). We are interested in asking you a few questions about your Electronic Benefits Transfer (EBT) equipment and payment processing services used by retailers participating in the Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP). **GO TO SECTION B.**

SECTION B. [AVAILABLE NOW]

1. **[NAME OF PERSON TO WHOM THE LETTER WAS ADDRESSED]**, you should have received a letter about the study on _____ **[DATE FEDEXED LETTER SHOULD HAVE BEEN RECEIVED]**. Did you receive that letter?
2. *Yes, the letter was received* – **[GO TO SECTION C]**
3. *No, the letter was not received* – If you would like a copy of the letter, please tell me your email address so I can re-send the letter as an attachment after this call.
[RESPONDENT'S EMAIL ADDRESS]: _____. **[GO TO SECTION C]**

SECTION C. [START THE INTRODUCTION TO THE SURVEY]

OMB BURDEN STATEMENT: According to the Paperwork Reduction Act of 1995, an agency may not conduct or sponsor, and a person is not required to respond to, a collection of information unless it displays a valid OMB control number. The valid OMB control number for this information collection is 0584-XXXX. The time required to read the invitation letter is estimated to average 3 minutes. The time required to complete the survey is estimated to average 15 minutes per response, including the time for reviewing instructions, searching existing data sources, and completing and reviewing the collection of information.

The Food and Nutrition Service (FNS) of the U.S. Department of Agriculture has contracted the Manhattan Strategy Group, an independent research firm, to conduct a retailer satisfaction survey. This survey examines Electronic Benefits Transfer (EBT) equipment and payment processing services used by retailers participating in the Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP). We invite you to complete a brief survey that will assist FNS in understanding how SNAP retailers acquire products and services for processing in-store SNAP EBT transactions. This information will be used to develop a set of best practices that can educate retailers acquiring those EBT products and/or services.

The survey questions focus on your business procurement and use of (1) EBT card-reading equipment and (2) EBT payment processing services. The survey should take approximately 20 minutes to complete. To facilitate completion of the survey, we encourage you to have on hand a copy of your terms of agreement and statement/bill for EBT card-reading equipment and payment processing services.

Your responses to this survey will not be published in a form that identifies you and will be kept separate from your contact information. Any information that can identify individual retailers will not be reported, outside the research team, except as otherwise required by law. When this study is completed, FNS will publish a report that will be available on its website at <https://www.fns.usda.gov/report-finder>.

All questions in this survey refer to the operations of the retailer located at this address:

SNAP Retailer Name
Street Address
City, State, Zip Code

In this survey, we use the following key definitions:

Card-reading equipment: This is the processing equipment used to swipe the EBT and/or credit or debit card. It may or may not be integrated with other point-of-sale (POS) equipment.

Payment processor: A vendor that provides electronic payment processing services to complete an EBT, credit or debit card transaction, and settles the payment into your

business's account.

1. To participate in the study, please say, "Accept".
 - Accept
 - Decline [\[exit the survey\]](#)

If the call says "Accept" – [GO TO QUESTION 2 IN THE RETALER SURVEY IN APPENDIX I FOR ENGLISH]

[INTRODUCTION]: Hola, mi nombre es _____. La empresa en la que trabajo, MSG, recientemente le envió una carta sobre la Encuesta de Comerciantes SNAP que estamos realizando para el Departamento de Agricultura, Servicio de Alimentos y Nutrición (FNS) de los EE.UU. Estamos interesados en hacerle algunas preguntas sobre su equipo para la Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT por sus siglas en inglés) y los servicios de procesamiento de pagos que usan los comerciantes que participan en el Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP). ¿Tienes unos minutos ahora?

- A. *Si* — **[PROCEED TO SECTION B.]**
- B. *No* — **[OBTAIN CALLBACK DATE AND TIME]:** Hay otro tiempo que sea más conveniente para usted entre los próximos días?

CALLBACK DATE: _____ **CALLBACK TIME:** _____

[INSTRUCTION: IF CALLBACK IS NEEDED, OBTAIN SPECIFIC TIME/DATE FOR CALL. BECAUSE OF TIME CONSTRAINTS, ATTEMPT TO MAKE SCHEDULED CALLBACK WITHIN 2 DAYS.]

Gracias por tu tiempo. Le llamaré el _____ [DAY] a las _____ [TIME] para discutir el estudio.

SECTION A. [FOR ALL CALLBACKS]: Hola, le habla _____ de MSG y estoy llamando sobre la carta que recibió de nosotros sobre el Servicio de Alimentos y Nutrición (FNS). Estamos interesados en hacerle algunas preguntas sobre su equipo para la Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) y los servicios de procesamiento de pagos usados por los comerciantes que participan en el Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP). **GO TO SECTION B.**

SECTION B. [AVAILABLE NOW]

1. [NAME OF PERSON TO WHOM THE LETTER WAS ADDRESSED], debería haber recibido una carta sobre el estudio el _____ [DATE FEDEXED LETTER SHOULD HAVE BEEN RECEIVED]. ¿Recibiste esa carta?
2. *Yes, the letter was received* – **[GO TO SECTION C]**
3. *No, the letter was not received* – Si desea una copia de la carta, por favor dígame su dirección de correo electrónico, y le mandare la carta por correo electrónico como un archivo adjunto después de esta llamada. **[RESPONDENT’S EMAIL ADDRESS]:** _____ **[GO TO SECTION C]**

SECTION C. [START THE SURVEY]

OMB BURDEN STATEMENT: De conformidad con la Ley de reducción del papeleo de 1995 (Paperwork Reduction Act), ninguna persona está obligada a responder a una recopilación de datos a menos que muestre un número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB en inglés). El número de control válido para esta recopilación de datos es 0584-XXXX. Se calcula que el tiempo necesario para leer la invitación y revisar las instrucciones es un promedio de 3 minutos. Se calcula que el tiempo necesario para completar esta encuesta es un promedio de 15 minutos, incluyendo el tiempo requerido para revisar las instrucciones, buscar fuentes de datos existentes, y completar y revisar la recopilación de datos.

El Servicio de Alimentos y Nutrición (FNS por sus siglas en inglés), una agencia del Departamento de Agricultura de los EEUU, ha comisionado a Manhattan Strategy Group, una empresa de investigación independiente, para llevar a cabo una encuesta para determinar el nivel de satisfacción de comercios. Esta encuesta examina el equipo para la Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT por sus siglas en inglés) y los servicios de procesamiento de pagos que usan los comerciantes que participan en el Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP). Le invitamos a completar esta encuesta breve que ayudará al FNS entender como los comercios SNAP adquieren productos y servicios para procesar las transacciones SNAP en las tiendas. Se usará esta información para desarrollar una serie de mejores prácticas que puedan informar a los comerciantes que buscan adquirir estos productos y/o servicios EBT.

Las preguntas de esta encuesta se refieren a las adquisiciones de su empresa y el uso de (1) el equipo lector de tarjetas EBT y (2) los servicios de procesamiento de pagos EBT. Esta encuesta puede completarla en aproximadamente 15 minutos. Para facilitar la realización de la encuesta, le sugerimos que tenga a la mano una copia de sus condiciones del acuerdo y el extracto/recibo de su equipo lector de tarjetas EBT y servicios de procesamiento de pagos.

Sus respuestas en esta encuesta no se publicarán de manera en que se le pueda identificar y todo lo que responde se mantendrá separado de sus datos de contacto. Cualquier información que pueda identificar a comerciantes individuales no se reportará. Al completarse esta encuesta, FNS publicará un informe de los hallazgos que será disponible en su sitio web: <https://www.fns.usda.gov/report-finder>.

Todas las preguntas de esta encuesta se refieren a las operaciones del comerciante ubicado en esta dirección: Nombre del Comerciante SNAP Dirección (Calle) Ciudad, Estado, Código Postal

En esta encuesta, se utiliza las siguientes definiciones claves:

Equipo de lectura de tarjetas: Este es el equipo usado para las tarjetas EBT y/o de débito o crédito. Puede o no estar integrado con otro equipo de punto de venta.

Procesador de pagos: Un proveedor de servicios que procesa pagos electrónicos para la transferencia electrónica de beneficios (o EBT), las transacciones de tarjeta de crédito o débito, y las verificaciones de pagos a su cuenta comercial.

2. Para participar en este estudio, favor de seleccionar la opción “acepto” abajo.

- Acepto
- Rehusó [\[exit the survey\]](#)

If the call says “Acepto” – [GO TO QUESTION 2 IN THE RETALER SURVEY IN APPENDIX J FOR SPANISH]