Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT)
Cómo usar la tarjeta electrónica de beneficios para obtener el subsidio de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP) o dinero en efectivo

SU TARJETA DE SUBSIDIOS

- Manténgala en la cubierta y en un lugar seguro cuando no la use.
- Fírmela en la parte de atrás.
- No rasgue o escriba sobre la tira negra en la parte de atrás.
- No la coloque cerca de magnetos.
- Bloquee su tarjeta entre compras para reducir el riesgo de robo de subsidios. Ingrese a: www.ebtEdge.com para crear una cuenta y gestionar su tarjeta.
- Si la tarjeta se daña o se dobla, debe remplazarla
- Si pierde, le roban o se le daña la tarjeta de EBT, llame primero al Centro de Servicio y Atención al Cliente de EBT: **1-888-328-6399.**
- El símbolo Quest® está impreso en la parte de atrás de la tarjeta.

NO REVELE SU NÚMERO PIN A NADIE

INFORMACIÓN ACTUALIZADA SOBRE EL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (PIN)

Se enviarán números PIN por correo únicamente a los titulares de tarjeta EBT que no tengan un número válido de Seguro Social o en los casos en que la persona encargada de su caso determine que es necesario enviar el número PIN por correo. Si usted no recibe un número PIN por correo, puede escoger un número PIN por teléfono marcando gratis el siguiente número de teléfono: 1-888-328-6399. Esté preparado para proporcionar los datos de seguridad exigidos dado que son necesarios para completar el proceso.

PIN significa, Número de Identificación Personal

- Su PIN es su firma electrónica. Consiste de cuatro (4) dígitos.
- La tarjeta no funciona sin un número PIN.
- Si ha olvidado el número PIN o desea cambiarlo, marque el **1-888-328-6399.** Por cuestiones de seguridad, se le pedirán ciertos datos. Además, puede cambiarlo en la mayoría de las oficinas de servicios sociales, centros laborales y los centros del subsidio SNAP.
- Si ingresa el número PIN incorrectamente cuatro veces consecutivas, se bloqueará su cuenta hasta el próximo día, aunque haya seleccionado un nuevo número PIN.
- Nunca escriba el número PIN en la tarjeta o en la cubierta.
- Nunca permita que otra persona vea cuando usted marca el número PIN en la máquina, inclusive la cajera de la tienda.
- Nunca revele a nadie su número PIN. La persona que tenga su tarjeta y conozca su número PIN, podrá retirar el subsidio.
- Si otra persona usa su tarjeta o número de tarjeta y PIN, sus SUBSIDIOS NO SE REMPLAZARÁN.
- Si necesita que un miembro de su familia tenga acceso a su subsidio EBT, comuníquese con la agencia local para nombrar a un Representante Autorizado en su caso. Le suministraremos una tarjeta EBT por separado para que la pueda compartir con el Representante Autorizado que usted designe.

CÓMO UTILIZAR LA TARJETA EN LA TIENDA

- Antes de hacer las compras, verifique el último recibo para saber cuánto dinero le queda en la cuenta, o marque gratis el **1-888-328-6399** o creé una cuenta en línea y verifique su saldo en: www.ebtEdge.com.
- La mayoría de las tiendas de abarrotes aceptan la tarjeta EBT. Aunque no vea el logo Quest®, lo más probable es que aceptan la tarjeta. Verifique con el personal de la tienda antes de hacer las compras.
  1. Al momento de pagar por las compras, ya sea usted o el personal de caja pasa la tarjeta por la máquina.
  2. Siga las instrucciones que se muestran en la máquina sobre cómo ingresar el PIN. Solamente usted debe ingresar el PIN.
  3. El personal de caja o la máquina le suministrarán el monto de la compra. Usted también puede ingresarlo.
  4. Siempre verifique el recibo para asegurarse de que la cantidad en el recibo de EBT concuerda con el recibo de la tienda.
  5. Si usted tiene que **«ingresar manualmente»** el número de tarjeta porque la **«tira magnética»** no se registró dado que la tarjeta está dañada, debe comunicarse con el Centro de Servicio y Atención al Cliente de EBT al **(1-888-328-6399)** y reportar que la tarjeta está dañada. También, en esa llamada puede solicitar una tarjeta de remplazo o puede comunicarse con su oficina local de distrito.

CÓMO VERIFICAR EL BALANCE DE LA CUENTA SNAP O LA CUENTA DE DINERO EN EFECTIVO

Verifique el balance de la cuenta **antes** de hacer las compras o retirar dinero en efectivo.
Obtenga el balance **GRATIS**:

- Llamando gratis la línea directa de EBT 1-888-328-6399 o por internet en www.ebtEdge.com..
- En las tiendas de abarrotes puede verificar el saldo de la cuenta de alimentos.
- En los cajeros automáticos (ATM) que aceptan tarjetas EBT puede verificar el saldo de la cuenta de dinero en efectivo.

COMPRAS CON EL SUBSIDIO SNAP

- Use la cuenta de subsidio SNAP para comprar alimentos. No puede obtener dinero en efectivo de la cuenta SNAP.
- Recuerde, solamente puede usar el subsidio SNAP para comprar ciertos alimentos.
- Todas las transacciones con la cuenta de subsidio SNAP son gratis. No existe un límite en cuanto a las veces que usted puede usar su tarjeta para transacciones de subsidio SNAP.

COMPRAS CON EL SUBSIDIO DE DINERO EN EFECTIVO

- Puede comprar todo tipo de artículo con el subsidio de dinero en efectivo en los lugares donde aceptan tarjetas EBT.
- Recuerde que a ciertos establecimientos no les está permitido dejarle usar la tarjeta EBT de subsidio de dinero en efectivo para comprar artículos o retirar dinero en efectivo de sus establecimientos. Esta restricción es aplicable ya sea que el comercio esté ubicado en Nueva York o en otro estado o en tierras tribales.

  A los comercios no se les permite que usted use su tarjeta EBT, ni tampoco le recomendamos usar la tarjeta EBT, en los siguientes comercios:

  - Licorerías
  - Bodegas de vino
  - Centros de despensas de cerveza / licor
  - Centros de apuestas
  - Casinos
  - Centros de video lotería
  - Instalaciones de apuestas fuera del hipódromo
  - Instalaciones de juegos comerciales de bingo; y
  - Establecimientos que ofrecen entretenimiento para adultos en los cuales los actores se quitan la ropa o dan el espectáculo al desnudo.

RETIRO DE DINERO EN EFECTIVO

- Algunas tiendas le permitirán retirar dinero en efectivo de la tarjeta, adicional a la cantidad de la compra.
- Otras tiendas le permiten retirar dinero en efectivo sin que tenga que hacer una compra.
- Usted debe seguir las reglas de la tienda o bodega en cuanto a la regla que ellos tienen sobre las cantidades y los retiros en efectivo.
- Si usted usa su cuenta de subsidio SNAP y cuenta de dinero en efectivo para sus compras, se le pedirá pasar la tarjeta por el lector de cinta magnética e ingresar su PIN para debitar cada cuenta.

CÓMO USAR SU TARJETA EN EL CAJERO AUTOMÁTICO (ATM)

- Escoja un cajero automático (ATM) en un lugar donde usted se sienta seguro.
- Siempre siga las instrucciones que muestra la pantalla del cajero automático (ATM).
- Inserte la tarjeta en la máquina.
  - Nunca deje que nadie vea cuando usted ingresa su número PIN.
  - Ingrese su número PIN.
  - Presione la tecla que lee (retiro) «*Withdrawal*»
  - Presione la tecla que lee (chequera) *«Checking».*
  - Ingrese la cantidad de dinero que desea retirar.
  - Tome el dinero en efectivo, la tarjeta y el recibo; el recibo le indica la cantidad de dinero que le resta en la cuenta.
  - Verifique que el recibo registre la cantidad correcta de dinero que usted retiró.

AVISO: CIERTOS CAJEROS AUTOMÁTICOS COBRAN UN DÓLAR ($1.00) O MÁS POR RETIROS DE DINERO EN EFECTIVO. ESTÉ ATENTO AL MENSAJE EN EL CAJERO AUTOMÁTICO QUE INDICA LA CANTIDAD DEL SOBRECARGO ANTES DE FINALIZAR EL RETIRO EN EFECTIVO. USTED PUEDE CANCELAR LA TRANSACCIÓN Y EVITAR EL COBRO DE LA CUOTA DE SOBRECARGO.

- **Los grupos familiares tienen ahora la posibilidad de bloquear su tarjeta de EBT, que evita que se pueda tener acceso a los subsidios en efectivo del Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP) o de Asistencia Temporal (TA), o los subsidios emitidos en efectivo al grupo de familiar del Programa de Subsidio de Energía para el Hogar (HEAP).**
- **Los grupos familiares pueden crear una cuenta de titular de tarjeta FIS en línea, y si lo desean, pueden descargar la aplicación móvil FIS para utilizar la función de bloqueo de tarjetas.**

ROBO DE DATOS PERSONALES – PROTEJA SUS SUBSIDIOS EBT

Si alguien le llama por teléfono, no dé datos personales tales como su número de seguro social, número de tarjeta EBT o número PIN de la tarjeta EBT. Aun cuando la persona que llama diga ser trabajador de una agencia local o funcionario del gobierno estatal, federal o del programa de EBT; no les dé sus datos personales.

Si usted sospecha o tiene conocimiento que:

- Le robaron la tarjeta o el número de la tarjeta;
- Alguien que usted no autorizó ha obtenido acceso a su tarjeta o número de tarjeta y PIN; o
- Alguien ha obtenido información sobre sus datos personales y le podrían robar sus subsidios.

Entonces siga estos tres (3) pasos:

1. Usted **debe** comunicarse inmediatamente con el Servicio de Atención al Cliente de EBT (**1-888-328-6399)** o por internet en www.ebtEDGE.com y reportar que la tarjeta EBT se la robaron o la perdió. Únicamente si llama primero el Servicio de Atención al Cliente de EBT para desactivar la tarjeta EBT podrá protegerse en contra de un posible robo de subsidios. El Servicio de Atención al Cliente de EBT desactivará su tarjeta para que nadie más la pueda usar. También puede solicitar en ese momento que le manden por correo una nueva tarjeta de remplazo.
2. Comuníquese con la persona encargada de su caso en la agencia local para reportar el problema y solicitar lo que se conoce como una restricción EBT ARU PIN. Usted, como titular de la tarjeta, deberá firmar un formulario de autorización en la oficina de su agencia local o centro de asistencia para efectuar este procedimiento. Este procedimiento lo utiliza la agencia local con el fin de hacer que no sea posible cambiar el número PIN por teléfono cuando llama la Línea de Atención al Cliente de EBT o por internet en el sitio web de titulares de tarjetas. Una vez concluido este proceso, todo cambio de número PIN lo tiene que hacer usted con tarjeta en mano en la agencia local o centro de asistencia. Esta restricción también se puede retirar si usted lo solicita por medio de la persona encargada de su caso en la agencia.
3. Si usted no solicitó una tarjeta de remplazo cuando llamó al Centro de Atención al Cliente de EBT para reportar la tarjeta perdida, robada o dañada, comuníquese con la persona encargada de su caso y solicite una nueva tarjeta. Se le sugiere elegir un nuevo número PIN para la nueva tarjeta en la agencia local o centro de asistencia.

SITIO WEB DE TITULARES DE TARJETAS

Ahora puede obtener información sobre su cuenta(s) en internet, ingresando a la página web: www.ebtEDGE.com. El sitio web le permite crear su propia identificación de cuenta y contraseña después de haber iniciado la sesión por primera vez. Se le sugiere usar el número de tarjeta vigente más reciente, el PIN de su tarjeta y su código postal para crear la cuenta. Las personas representantes autorizadas también pueden usar este sitio web para obtener información de la cuenta usando la tarjeta EBT asignada a ellos, el número PIN de la tarjeta y el código postal del cliente. Una vez inicia la sesión con su número de tarjeta, número PIN y código postal, podrá hacer lo siguiente:

- Obtener un resumen de su cuenta (saldos de cuentas)
- Obtener detalles de actividad de cuenta(s) (transacciones).
- Obtener un estado de cuenta electrónico
- Cambiar su número PIN (a menos que tenga una restricción vigente de PIN)
- Notificar que su tarjeta está dañada, que se la han robado o que la ha perdido.

SUBSIDIOS ELIMINADOS

Un subsidio eliminado es un subsidio que se **retira** de una cuenta de dinero en efectivo o de la cuenta SNAP. El programa de subsidio de dinero en efectivo dispone que, si la cuenta no se usa en un periodo de 90 días consecutivos, todo subsidio en efectivo remanente en la cuenta con un periodo de antigüedad de por lo menos 90 días, será eliminado (retirado) de la cuenta. Puede solicitarle a la persona encargada de su caso que restituya solamente el subsidio en efectivo eliminado al cual usted tiene derecho. El programa de subsidio SNAP dispone que, si usted no usa su cuenta SNAP por un periodo de 274 días consecutivos, todo subsidio SNAP remanente en la cuenta con un periodo de antigüedad de por lo menos 274 días, será eliminado (retirado) de la cuenta. Todo subsidio SNAP eliminado de la cuenta no se puede reintegrar.

ERRORES EN LAS TRANSACCIONES DE EBT

De vez en cuando ocurre un error en el **sistema** de EBT durante una transacción de dinero en efectivo o de la cuenta SNAP y como consecuencia la cuenta muestra un saldo incorrecto. Ejemplos de algunos errores en transacciones del sistema EBT:

- Si usted hizo una compra con la cuenta SNAP y la cuenta SNAP se cargó incorrectamente dos veces por la misma compra; o si el cajero automático (ATM) solamente le dio $20 cuando usted solicitó $40, sin embargo, se cargaron $40 en su cuenta de dinero en efectivo. Si usted cree que un error de **sistema** (no un error administrativo o error humano) causó la reducción incorrecta de su cuenta, puede registrar un reclamo de ajuste de cuenta comunicándose con el Servicio de Atención al Cliente de EBT. Usted tiene 90 días, contados a partir de la fecha que ocurre el supuesto error, para registrar un reclamo.
- Los reclamos relacionados con la cuenta SNAP normalmente se resuelven en un periodo de 15 días.
- Los reclamos relacionados con la cuenta de dinero en efectivo pueden demorarse hasta 30 días para resolverse.

- El Servicio de Atención al Cliente de EBT le suministrará un número de reclamo el cual puede usar para verificar la situación de su reclamo.

  Mientras espera por la resolución del caso, su agencia local o centro de asistencia no podrá remplazar el monto en cuestión. Si usted tiene una emergencia o una necesidad inmediata, comuníquese con su agencia local o centro de asistencia para informar sobre esa necesidad.

CUÁNDO DEBO LLAMAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Marque gratis el: **1-888-328-6399**
o
En el sitio web www.ebtEDGE.com
24 horas al día / 7 días de la semana

Su llamada será atendida por un sistema automático. Un menú de opciones le ayudará a dirigir su llamada al servicio apropiado. ***Llame si:***

- Usted necesita saber el saldo de la cuenta SNAP o cuenta de dinero en efectivo.
- Usted tiene preguntas o problemas con su cuenta SNAP o cuenta de dinero en efectivo.
- Ha perdido la tarjeta, se la han robado o está dañada.
- Usted cree que ocurrió un error en la transacción y desea registrar un reclamo.
- Necesita información sobre cómo usar la tarjeta o el número PIN.

Las personas con discapacidad pueden marcar los siguientes números para solicitar asistencia:
Usuarios de TTY: 1-800-662-1220
No usuarios de TTY: 1-800-421-1220
Usuarios de VCO: 1-877-826-6977

ES LA LEY

El uso inapropiado o abuso de su tarjeta tendrá como resultado una investigación por parte de las autoridades estatales o federales. Las infracciones documentadas estarán sujetas a sanciones, entre ellas:

- Exclusión del programa
- Recuperación por medio del reintegro o la restitución
- Derivación a proceso penal

Es un delito el fraude al sistema o el uso inapropiado de su tarjeta.

Conforme la Ley Federal de Derechos Civiles y los reglamentos y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de Estados Unidos (U.S Department of Agriculture - USDA, siglas en inglés), se prohíbe que esta institución discrimine sobre la base de raza, color de piel, nacionalidad de origen, sexo (incluyendo la identidad de género y la orientación sexual), creencia religiosa, discapacidad, edad, e ideas políticas; o que tomen represalias o venganzas por acciones previas de derechos civiles realizadas.

Se podrá suministrar información sobre programas en otros idiomas aparte del inglés. Las personas con discapacidad que requieran otros medios de comunicación sobre información de programa (por eje., Braille, letra impresa grande, grabaciones de audio, lenguaje de señas estadounidense, etc.), deben comunicarse con la agencia (estatal o local) donde solicitaron los subsidios. Las personas con sordera, dificultades auditivas o discapacidades de habla, pueden comunicarse con la oficina de USDA por medio del sistema de transmisión federal, marcando el 1-(800) 877-8339. Además, se podrá suministrar información sobre programas en otros idiomas aparte del inglés.

Si desea registrar una queja de discriminación de un programa, rellene el Formulario de Queja de Discriminación - Programa de USDA, (AD-3027) (Discrimination Complaint Form, AD-3027), el cual encontrará en línea en: https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/ad-3027.pdf, o en una oficina de USDA; llamando al (833) 620-1071 o mande una carta a USDA. La carta debe contener el nombre, la dirección, el número de teléfono del denunciante y una descripción escrita de la supuesta acción discriminatoria con suficiente detalle para informar al Subsecretario de Derechos Civiles (ASCR, siglas en inglés) sobre la naturaleza y la fecha de una supuesta violación de los derechos civiles.

Correo: Food and Nutrition Service, USDA
1320 Braddock Place, Room 334
Alexandria, VA 22314; or

Fax: 838) 256-1665 or (202) 690-7442; or

Correo electrónico: FNSCIVILRIGHTSCOMPLAINTS@usda.gov

Esta entidad brinda igualdad de oportunidades.