

Cómo usar su tarjeta EBT de Arizona



Esta guía brinda información sobre cómo usar su tarjeta EBT de Arizona.

Para acceso fácil a su saldo, historial de transacciones o seleccionar o cambiar un PIN, visite **www.ebtEDGE.com**.

Si tiene preguntas acerca de su tarjeta, llame al Servicio al Cliente disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-888-997-9333.

Los usuarios de servicio TTY pueden llamar al número sin cargo 1-800-367-8939.

CÓMO SELECCIONAR SU PIN

Antes de poder usar su tarjeta, debe seleccionar un número de identificación personal (Personal Identification Number, PIN) de cuatro dígitos.

1. VISÍTENOS EN LÍNEA

- En www.ebtEDGE.com, e ingrese los 16 dígitos del número de su tarjeta
- Ingrese su fecha de nacimiento
- Ingrese su número de caso
- Si no tiene acceso a Internet, llame al número de Servicio al Cliente que aparece en el reverso de su tarjeta

2. SELECCIONE UN PIN

- Debe seleccionar un número de identificación personal (Personal Identification Number, PIN) de cuatro dígitos para su tarjeta
- Elija un número de 4 dígitos que sea fácil de recordar para usted pero que sea difícil de adivinar para los demás

3. FIRME EN EL REVERSO

- Asegúrese de firmar en el reverso de su tarjeta
- No podrá utilizar su tarjeta en tiendas si no firma en el reverso

CÓMO USAR SU TARJETA

Una vez que ha seleccionado su PIN, puede usarla para comprar alimentos y obtener dinero en efectivo (si recibe beneficios en efectivo) en cualquier parte que vea el logotipo QUEST®.



COMPRA DE COMESTIBLES

- Seleccione "EBT" en la terminal del comerciante e ingrese su PIN de cuatro dígitos
- Dígale al cajero la cuenta de beneficios para efectuar el cargo (SNAP o en efectivo)
- Guarde su recibo; allí aparece el saldo de su cuenta
- La compra en línea de comestibles con EBT está disponible en varios minoristas de Arizona. Para obtener una lista actualizada de los minoristas en línea de Arizona, consulte el sitio web de DES en <https://des.az.gov/services/basic-needs/food-assistance/nutrition-assistance/electronic-benefits-transfer-ebt-card>

CÓMO OBTENER DINERO EN EFECTIVO EN UN CAJERO AUTOMÁTICO SOLO PARA LOS BENEFICIOS EN EFECTIVO

- Inserte su tarjeta e ingrese su PIN de cuatro dígitos
- Seleccione "Withdraw" (Retirar) desde "Checking" (Cuenta corriente)
- Ingrese la cantidad de dinero en efectivo que desea; la mayoría de los cajeros automáticos solo entregarán billetes de \$20 (\$20, \$40, \$100, etc.)

CÓMO OBTENER REEMBOLSO DE DINERO EN EFECTIVO CON UNA COMPRA SOLO PARA LOS BENEFICIOS EN EFECTIVO

- Seleccione "EBT" en la terminal del comerciante e ingrese su PIN de cuatro dígitos
- Dígale al cajero que lo cargue en su cuenta en efectivo
- Dígale al cajero la cantidad de dinero en efectivo que desea o ingrese la cantidad en la terminal

TRANSACCIONES MANUALES

- Si la terminal de la tienda no está funcionando, todavía puede usar sus beneficios del SNAP para comprar alimentos
- El cajero sumará el total de sus comestibles y completará un formulario
- Firme el formulario y guarde una copia como recibo

USO DE SUS BENEFICIOS DE MANERA ILEGAL

- Puede ser descalificado del programa de beneficios y es posible que se le procese judicialmente si usa su tarjeta para propósitos ilegales
- Es ilegal retirar dinero de TANF en cajeros automáticos o usar su tarjeta en máquinas de Punto de Venta en tiendas de licores, casinos, instalaciones de carreras de caballos o perros, dispensarios de marihuana medicinal o establecimientos de entretenimiento para adultos. También es ilegal usar su tarjeta para comprar boletos de lotería.

CÓMO ADMINISTRAR SUS BENEFICIOS

Es importante conocer cuándo recibe sus beneficios y cuánto posee en su tarjeta.

EMISIÓN DE BENEFICIOS

- Sus beneficios se depositan en su tarjeta el mismo día cada mes
- Los beneficios que no se usan se transfieren al mes siguiente
- Consulte el Cronograma de emisión de beneficios que venía con su tarjeta

CONOZCA SU SALDO

- Acceda a **www.ebtEDGE.com**

- Revise su último recibo, o
- Llame al Servicio al Cliente

EVITE CARGOS

- Es posible que existan cargos por usar su tarjeta para obtener dinero en efectivo en un cajero automático
- Nunca hay cargos por efectuar compras en una tienda
- Nunca hay cargos por recibir reembolsos de dinero en efectivo por una compra (solo beneficios en efectivo)

CARGOS DE LA TARJETA	
Retiro de dinero en efectivo de cajero automático	\$0.32 por cada uno. (Es posible que algunos propietarios de cajeros automáticos también apliquen un recargo por su uso)
Compras de alimentos y reembolsos de dinero en efectivo	Nunca se cobran cargos por compras de alimentos u obtener un reembolso de dinero en efectivo en una tienda
Tarjeta de reemplazo	1 gratis al año, luego \$5.00 por cada una

CÓMO MANTENER SU TARJETA Y SU PIN SEGUROS

Su tarjeta y su PIN son esenciales para que reciba sus beneficios. Si alguien tiene acceso a su tarjeta y conoce su PIN, puede usar todos sus beneficios, y dichos beneficios no serán restituidos.

CUIDADO DE LA TARJETA

- Conserve su tarjeta en un lugar seguro, como su billetera o su cartera
- No ensucie su tarjeta
- Mantenga su tarjeta lejos de imanes y equipos electrónicos
- No deje su tarjeta bajo la luz directa del sol

SEGURIDAD DEL PIN

- Elija un PIN que sea fácil de recordar, pero difícil de adivinar para los demás
- No elija un PIN que se utilice habitualmente, como 1234, 1212, 9999, etc.
- No escriba su PIN en su tarjeta ni en ninguna otra cosa que guarde con su tarjeta
- Su pin es esencial para sus beneficios. ¡Protéjalo! Los fondos perdidos o robados no serán restituidos

REEMPLAZO DE TARJETA/PIN

- Informe inmediatamente las tarjetas perdidas, robadas o dañadas al Servicio de atención al cliente
- Si olvida su PIN o desea cambiarlo, inicie sesión en **www.ebtEDGE.com** (o llame al Servicio al Cliente) para seleccionar uno nuevo

INFORMACIÓN ADICIONAL

EL USO DE SU TARJETA ARIZONA EBT QUEST

No hay cantidad mínima que tiene que gastar para usar su tarjeta. Puede usar su tarjeta mientras le queden beneficios en su cuenta. Guarde el recibo de papel para saber la cantidad, fecha y hora de su compra o devolución, tipo de transacción, el saldo de su cuenta, y unos números de su tarjeta.

¿CÓMO SABRÉ EL SALDO DE MI CUENTA?

La manera más fácil de saber el saldo de su cuenta es conservando sus recibos. Si usted no tiene los recibos, puede consultar su saldo a través de Internet en **www.ebtEDGE.com**, o puede llamar al número del Servicio al Cliente las 24 horas del día. Siempre debe consultar el saldo de su cuenta antes de usar la tarjeta.

¿QUÉ SUCEDE SI LA TERMINAL DEL POS NO FUNCIONA?

Si la máquina POS no funciona, o la tienda no tiene uno, aún podrá usar sus beneficios SNAP para comprar alimentos allí. Cuando la máquina POS de una tienda no funciona, la tienda usará un formulario en papel, llamado cupón, que deberá firmar. Para las tiendas sin una máquina POS, pregunte si aceptan la EBT de Arizona. Algunos minoristas no tienen una máquina de POS y en su lugar usan un formulario en papel, llamado cupón. Algunos minoristas pueden limitar el monto de su compra.

TITULAR ALTERNO DE LA TARJETA

Puede elegir a un titular alternativo de la tarjeta, para que obtenga los beneficios por usted. Si necesita a un Titular alternativo de la tarjeta, elija a una persona de confianza. Recuerde, los beneficios perdidos o robados no serán reemplazados.

¿QUÉ SUCEDE SI NO DESEO USAR TODOS MIS BENEFICIOS EN UN MES?

Los beneficios del Programa suplementario de asistencia nutricional (Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP) que no utilice permanecen en su cuenta EBT de Arizona hasta que los utilice.

Sin embargo, si no utiliza su tarjeta al menos una vez durante un período de 9 meses, los beneficios serán removidos de su cuenta por inactividad.

AVISO

Es ilegal retirar dinero de TANF en cajeros automáticos o usar su tarjeta en máquinas de Punto de Venta en tiendas de licores, casinos, instalaciones de carreras de caballos o perros, dispensarios de marihuana medicinal o establecimientos de entretenimiento para adultos. También es ilegal usar su tarjeta para comprar boletos de lotería.

¡DENUNCIE EL FRAUDE!

Comprar, vender u otro uso indebido de los beneficios del SNAP es un delito federal. Para denunciar presuntos abusos, visite www.usda.gov/oig/hotline.htm o llame al: 1-800-424-9121.

De conformidad con la Ley federal y la política del Departamento de Agricultura de los EE. UU. (U.S. Department of Agriculture, USDA), esta institución tiene prohibido discriminar por cuestiones de raza, color de piel, nacionalidad, sexo, edad, religión, creencias políticas o discapacidad. Para presentar una queja sobre discriminación, escriba a USDA, Director, Office of Adjudication, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, D.C. 20250-9410 o llame sin cargo al (866) 632-9992 (Voice). Las personas con discapacidad auditiva o del habla pueden contactarse con USDA a través del Servicio federal de transmisión al (800) 877-8339; o (800) 845-6136 (para español). USDA es un proveedor y empleador que ofrece igualdad de oportunidades.

ARIZONA

Consulte su saldo, revise sus transacciones y obtenga otra información de la cuenta a través de Internet en **www.ebtEDGE.com**

Servicio al Cliente disponible las 24 horas del día,

1-888-997-9333, los 7 días de la semana

© 2018 FIS. Todos los derechos reservados.

Número de parte de FIS: 54433I003