

LAS PREGUNTAS MAS FRECUENTES

¿Cómo puedo obtener mi primera tarjeta EBT y mi PIN?

Si nunca ha tenido una tarjeta EBT de Missouri, se le enviará una a vuelta de correo cuando haya sido comprobada su solicitud de estampillas para alimentos o de Asistencia Temporal. También recibirá su PIN (Número de Identificación Personal) en otro correo por separado. En caso de no haber recibido ninguno de los dos en un espacio de 5 días después de obtener el aviso de aceptación para los mismos, contacte al empleado a cargo de su solicitud.

¿Qué ocurre si tengo una tarjeta pero no ha sido utilizada durante un tiempo?

Si posee una tarjeta EBT de Missouri que no ha sido utilizada durante un año, consulte con el empleado correspondiente. Se le enviará una nueva tarjeta. Su PIN continuará siendo el mismo a menos que llame al 1-800-997-7777 para que se lo cambien.

¿Quién puede utilizar la tarjeta EBT y el PIN?

Cualquier integrante de su grupo familiar puede utilizar su tarjeta EBT. Si usted ha nombrado a un representante debidamente autorizado o a alguien a quien se le pagará de forma reservada, el o la persona nombrada recibirá una tarjeta y un PIN. La persona seleccionada por usted en estas condiciones podrá ACCEDER COMPLETAMENTE a sus beneficios, de igual manera como si fuese usted mismo. Si no desea conservar a un representante debidamente autorizado o desea nombrar a otra persona, diríjase al empleado que lo atendió en la oficina de la Family Support Division (División de Apoyo Familiar).

¿Qué pasa si la tarjeta se pierde, la roban o se daña?

Si la tarjeta se pierde, es robada o sufre daño, llame al agente que lo atendió o al 1-800-997-7777 para anular la tarjeta. Dentro de los 3 a 5 días subsiguientes, en su casa usted recibirá directamente por correo una tarjeta de reemplazo.

¿Cómo se cambia el PIN?

Usted puede optar entre recibir su nuevo PIN a vuelta de correo o seleccionar un PIN a través del número 1-800-997-7777 de Servicio al Cliente. Debe contar con un aparato de teléfono con selector de modalidad de discado si desea cambiar su PIN por vía telefónica.

¿Tengo que tener mi tarjeta para obtener alimentos o dinero en efectivo?

No se puede hacer una compra en una tienda o

recibir dinero en efectivo de un cajero automático si no tiene su tarjeta con usted.

¿Hay que pagar para usar la tarjeta?

NO se debe pagar nada por los siguientes servicios:

- Compra de estampillas para alimentos.
- Pedidos de saldos de cuentas.
- Compra con beneficios en efectivo (se trate o no de alimentos).
- Pago de cuentas con beneficios en efectivo.
- Devolución de efectivo al comprar con dinero en

efectivo. Se debe pagar:

- En una ATM (Cajero Automático)
Por la primera extracción no se paga la utilización, pero se abona \$.85 por cada extracción adicional.
- Por la utilización del POS (en las tiendas)
No se paga nada por la compra de alimentos, pero se abona \$.85 por cada extracción de dinero en efectivo.

Puede haber cargos adicionales por el minorista.

¿Dónde se utiliza la tarjeta?

Se utiliza en cualquier tienda que incluya el sistema QUEST Mark, o un ATM en los que se vean los logos de QUEST Mark, Honor o Shazam.

¿Qué no está permitido cuando uso mi tarjeta?

Es ilegal el comprar, vender o hacer mal uso de los beneficios de la tarjeta.

Los servicios Temporales de Asistencia no se pueden utilizar en cualquier tienda de licores, establecimiento de juegos o cualquier establecimiento de entretenimiento orientado a adultos. Es ilegal comprar alcohol, Tabaco, o billetes de lotería con los beneficios de su tarjeta EBT.

¿Y si la tienda no tiene el sistema POS o el POS no funciona?

Si la tienda no posee el sistema POS o el POS no funciona, el cajero puede llenar un formulario con el monto equivalente a los alimentos que compra con los beneficios de las estampillas para alimentos.

- Verifique el monto en el formulario. Debe coincidir con el monto de los alimentos que compra.
- Si la cifra es correcta, firme con su nombre y ponga la fecha en el formulario.
- El cajero llamara al Servicio al Cliente para asegurarse que Usted tiene los beneficios suficientes para comprar
- Si es así, se restará esa cifra de sus beneficios de estampillas para alimentos.

- Asegúrese que el cajero le entregue una copia del formulario antes de retirarse de la tienda.

Tendrá un límite de compra de \$40 si el cajero no puede obtener el OK para la compra. También son utilizados vales impresos por los comerciantes que aceptan estampillas para alimentos (como es el caso de los mercados rurales) que ya no poseen el sistema POS.

¡No revele su PIN al empleado!

¿Qué pasa si ingreso el PIN equivocado?

Cuando se usa la tarjeta para operaciones relacionadas con las estampillas para alimentos o para dinero en efectivo, usted dispone de 4 posibilidades por día para ingresar el número correcto de su PIN. Luego de 4 intentos fallidos, su tarjeta será "bloqueada."

No podrá intentar nuevamente ninguna operación hasta pasada la medianoche. Si no puede recordar su PIN, espere hasta después de medianoche y vuelva a intentarlo, o seleccione un nuevo PIN llamando al 1-800-997-7777.

¿Cuándo se llama al Servicio al Cliente?

Llame al Servicio al Cliente al 1-800-997-7777 cuando:

- Pierde su tarjeta o le hayan robado la tarjeta.
- Su tarjeta está dañada y ya no funciona.
- Desea solicitar un nuevo PIN.
- Le cobren más de una vez la misma transacción.
- Un comerciante le haya cobrado pero usted no haya recibido las compras realizadas.
- Encuentre en su cuenta transacciones que no haya realizado.

¿Cuándo se contacta al empleado a cargo?

Debe contactar al empleado que lo atendió si:

- Tiene dudas acerca del monto de los beneficios que recibe.
- Ha cambiado de domicilio.
- Desea saber la fecha en la que figurarán en su tarjeta sus primeros beneficios.
- El empleado le anunció el día específico en el que aparecerán sus beneficios en su tarjeta, pero no ha obtenido dichos beneficios.

Usando su tarjeta EBT en un ATM (Cajero Automático)

1. Inserte su tarjeta.
2. Ingrese su PIN y presione ENTER.
3. Seleccione WITHDRAWAL.
4. Seleccione CHECKING.
5. Ingrese la cifra en dólares y seleccione CORRECT o CANCEL.
6. Retire su efectivo/dinero.
7. Seleccione NO cuándo le pregunte si desea realizar otra operación.
8. Retire su tarjeta y su recibo.

Estos procedimientos pueden ser diferentes según el tipo de ATM de que se trate. Podrá utilizar un ATM solamente para recibir dinero en efectivo. Si solo posee los beneficios de estampillas para alimentos, su tarjeta no funcionará en un ATM.

Seguridad y cuidado de su PIN

Proteja su PIN. Si otra persona conoce su PIN y utiliza su tarjeta, sus beneficios no le serán reemplazados. Si sospecha que alguien conoce su PIN, cámbielo llamando al número 1-800-997-7777 (gratuito) de Servicio al Cliente.

Usted debe:

- Mantener en secreto el número de su PIN.
- Memorizar su PIN.
- No escribir el número de su PIN en la tarjeta o en los costados de la misma.
- No permita que alguien vea su PIN en el momento de ingresar el número en alguna terminal, ni que lo vea un cajero de la tienda.

Número de Servicio al Cliente

1-800-997-7777

Usando su tarjeta EBT en una terminal POS (Punto de Servicio)

1. Usted o el empleado que lo asiste deslizará su tarjeta en la terminal POS.
2. Luego, usted o el empleado ingresará el monto de la extracción.
3. Compruebe la cantidad que aparece en la ventana de visualización. Si la cantidad es correcta, introduzca su PIN. **¡No revele su PIN al empleado!**
4. Presione ENTER. No podrá obtener cambio si utiliza su cuenta de estampillas para alimentos. No olvide su tarjeta, su recibo y sus compras al abandonar la tienda.

Estos procedimientos pueden ser diferentes según el tipo de la terminal POS. Consulte con el cajero si es necesario. Su tarjeta debe funcionar en cualquier terminal donde figure el sistema QUEST Mark.

Control de la tarjeta EBT y los beneficios por la WEB

En línea en **ebtEDGE.com**, usted puede:

- Comprobar cupones de alimentos o saldo en efectivo
- Compruebe que beneficios se gastarán,
- Obtenga ayuda en el uso de su tarjeta EBT,
- ¡Y más!

En la primera página de ebtEDGE.com

- Haga click en Cardholder (titular de la tarjeta),
- Ingrese el Número de su tarjeta, y presione **Login**,
- Ingrese su PIN, y presione **Continue**, y
- ¡Las instrucciones son fáciles de seguir!

Contacte a su empleado si necesita asistencia.

Missouri Department of Social Services
PO BOX 1527

Jefferson City, MO 65102

Para presentar reclamos por discriminación
escriba a: USDA, Director, Office of Civil
Rights Room 326-W, Whitten Building
1400 Independence Avenue, S.W.
Washington, DC 20250-9410

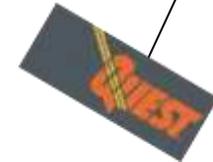
O llame (voz y TDD) (202) 720-5964

USDA ES PROVEEDOR Y EMPLEADOR SOBRE LA BASE DE
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y EMPLEADOR A FAVOR DE
LA ACCION AFIRMATIVA CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Provision de servicios basados en la no discriminación

EBT

Electronic Benefit Transfer (EBT) es la forma de recibir y utilizar los beneficios de las estampillas de alimentos, la Asistencia Temporal, y los gastos relacionados con el transporte en el Estado de Missouri.



QUEST es una marca de servicio registrada de NACHA – The Electronic Payments Association que se coordina con el National EBS Council. Todos los derechos reservados

El uso del nombre de la marca o el logotipo de SHAZAM en cualquier publicidad, material promocional, o de otro modo sólo se concede a las instituciones financieras con un acuerdo o agencias que operan en su nombre el procesamiento SHAZAM. Se prohíbe su uso a toda otra persona sin previo consentimiento por escrito de la red SHAZAM.

El nombre de la marca STAR, marca de servicio y operación referida en este material son propiedad de STAR Networks, Inc.