

## Cómo utilizar su tarjeta EBT en un ATM (Cajero automático)

1. Inserte su tarjeta.
2. Ingrese su PIN y presione ENTER.
3. Seleccione WITHDRAWAL (Extracción).
4. Seleccione CHECKING (Verifique).
5. Ingrese la cifra en dólares y seleccione CORRECT o CANCEL.
6. Retire su dinero.
7. Seleccione NO cuando 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 sólo 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 permitir que alguien vea su PIN en el momento de ingresar el número en algún terminal, ni que lo vea un cajero humano.

## Número de Servicio al Cliente

**1-800-997-7777 (Gratis)**

## Uso de la tarjeta EBT en una terminal POS (Punto de Servicio)

1. Usted o el empleado que lo asiste deslizará su tarjeta en la terminal POS. Luego, usted o el empleado ingresará el monto de la extracción.
2. Controle la cifra que aparece en la ventanita de la terminal. Si es correcta, ingrese su PIN. **¡No revele su PIN al empleado!**
3. 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 POS de que se trate. Consulte con el cajero si es necesario. Su tarjeta debe funcionar en cualquier terminal donde figure el sistema QUEST.

## Control de la tarjeta EBT y de los beneficios por Internet

Utilizando la dirección on-line [ebtEDGE.com](http://ebtEDGE.com), se puede:

- Verificar las estampillas para alimentos o controlar su saldo en efectivo,
- Llevar un control de los beneficios que ya ha utilizado,
- Obtener asistencia para utilizar su tarjeta EBT,
- ¡Y mucho más! **En la primera página de [ebtEDGE.com](http://ebtEDGE.com)**
- Haga click en Cardholder (titular de la tarjeta),
- Ingrese el Número de su Tarjeta y presione en ,
- Ingrese su PIN y presione , 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:

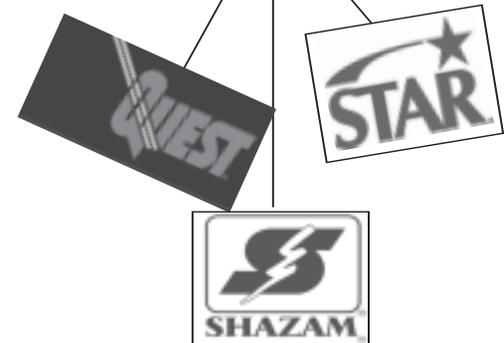
USDA, Director, Office of Civil Rights  
Room 326-W, Whitten Building  
1400 Independence Avenue, S.W.  
Washington, DC 20250-9410

O llame (voz y TDD) al (202) 720-5964  
USDA ES PROVEEDOR Y EMPLEADOR SOBRE  
LA BASE DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES  
Y EMPLEADOR A FAVOR DE LA ACCIÓN AFIRMATIVA  
CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

\*\*\*Provisión de servicios basados en la no discriminación\*\*\*

# EBT

**Electronic Benefit Transfer/  
Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) es la forma de recibir y utilizar las estampillas para alimentos, la Asistencia Temporaria, y los gastos relacionados con el transporte en el Estado de Missouri .**



QUEST es una marca registrada de servicios de NACHA – The Electronic Payments Association que se coordina con National EBS Council. Derechos reservados.

El uso del nombre de la marca SHAZAM o del logo de SHAZAM en aviso publicitarios, material de promoción o similar se le otorga solamente a las instituciones financieras que tienen un acuerdo de procesamiento de SHAZAM o a las agencias que operan en su nombre. Se prohíbe su uso a toda otra persona sin previo consentimiento escrito de la red SHAZAM.

La marca STAR, los servicios y el nombre registrado a los que se hace referencia en este material son propiedad de STAR Networks, Inc.

## LAS PREGUNTAS MAS FRECUENTES

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

Si nunca tuvo una tarjeta EBT de Missouri, se le enviará una a vuelta de correo cuando haya sido aprobada 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 el término 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 en 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 las oficinas 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.

### **¿Cuál es el costo de utilización de la tarjeta?**

NO se debe pagar nada por los siguientes servicios:

- Compra de estampillas para alimentos.
- Pedido 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:

- Por la primera extracción no se paga la utilización del ATM (Cajero Automático), 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 llegar a haber un costo extra adicional que agregue el comerciante minorista.

### **¿Dónde se utiliza la tarjeta?**

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

### **¿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 llamará al Servicio al Cliente para asegurarse de que Usted tiene los beneficios suficientes para comprar los alimentos.
- Si es así, se restará esa cifra de sus beneficios de estampillas para alimentos.
- Asegúrese de 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) ya que no poseen el sistema POS.

### **¡No revele su PIN al empleado!**

### **¿Qué pasa si ingreso el PIN equivocado?**

Cuando se utiliza 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.

### **¿Debo portar mi tarjeta para obtener alimentos o dinero en efectivo?**

No puede realizar una compra en una tienda ni recibir dinero de una máquina ATM si no lleva consigo la tarjeta.

### **¿Cuándo se llama al Servicio al Cliente?**

Llame a 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 una nuevo PIN.
- Le cobren más de una vez por 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.