



Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT, siglas en inglés)



Cómo usar su tarjeta EBT para obtener:

- **Beneficios del Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP, siglas en inglés)**
- **Asistencia Transicional para Familias con Hijos Dependientes (TAFDC, siglas en inglés) y Asistencia de Emergencia para Ancianos, Discapacitados y Niños (EAEDC, siglas en inglés) (también conocido como beneficios en efectivo)**

Llame al **1-800-997-2555** inmediatamente si ha perdido su tarjeta o se la han robado.

Declaración de no discriminación del USDA

De acuerdo con la ley Federal de derechos civiles y con el reglamento y las normas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de EE. UU. (USDA), se prohíbe al USDA, sus Agencias, oficinas, empleados e instituciones que participan o administran programas del USDA discriminar basándose en raza, color, nacionalidad de origen, religión, sexo, identidad de género (incluyendo la expresión de género), orientación sexual, discapacidad, edad, estado civil, estado familiar o parental, ingresos derivados de un programa de asistencia pública, creencias políticas, represalia o retaliación por actividad previa de derechos humanos en cualquier programa o actividad realizada o patrocinada por el USDA (no todos los fundamentos se aplican a todos los programas). Las fechas de vencimiento para compensaciones y presentación de quejas varían según el programa o el incidente.

Las personas con discapacidades que requieran medios de comunicación alternativos para obtener información sobre el programa (por ej. braille, letras grandes en imprenta, cintas de audio, Lenguaje de Señas Americano o ASL, etc.), deben comunicarse con la Agencia responsable o con el Centro TARGET del USDA al (202) 720-2600 (para voz y TTY) o comunicarse con el USDA por medio del Servicio de Transmisión Federal al (800) 877-8339. Además, la información sobre el programa podría estar disponible en otros idiomas además del inglés.

Para presentar una queja por discriminación del programa, complete el Formulario de Queja por Discriminación del Programa de USDA, (AD-3027) que se encuentra en línea en: http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html, y en cualquier oficina del USDA, o escriba una carta dirigida al USDA y proporcione en la carta toda la información solicitada en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de quejas, llame al (866) 632-9992.

Envíe su carta o formulario completado al USDA por:

- (1) correo postal: U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410;

(2) fax: (202) 690-7442; o

(3) correo electrónico: program.intake@usda.gov.

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

05860MAEBT-BRS-019

Cuándo llamar al Servicio al cliente 1-800-997-2555 – Esta llamada es gratuita.

El Servicio al cliente está abierto **24 horas al día, 7 días a la semana** para responder a cualquier pregunta que usted tenga sobre cómo obtener sus beneficios. Primero, una computadora contesta el número del servicio al cliente. Se le harán preguntas para ayudar a orientar su llamada.

Llame para averiguar:

- Su saldo de la cuenta de beneficios en efectivo.
- Su saldo de la cuenta de beneficios de SNAP.
- Las diez últimas transacciones de su tarjeta.
- Dónde puede usar su tarjeta.

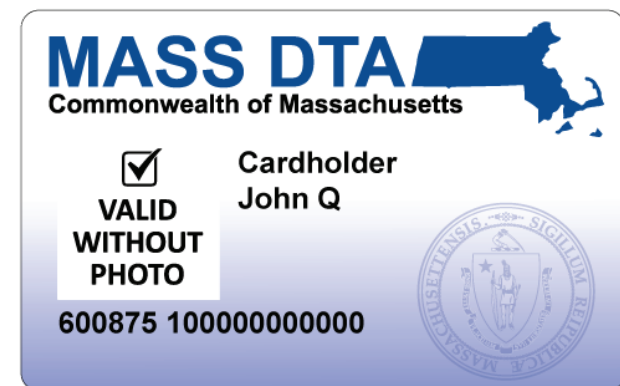
Llame si:

- Tiene preguntas o problemas para usar su tarjeta de EBT o su PIN secreto.
- Perdió su tarjeta o se la han robado. **Usted debe reportarlo inmediatamente.**
- Reporta la pérdida, el robo o daño de su tarjeta y si usted fuera elegible para recibir una tarjeta de reemplazo, se le enviará una por correo.
- Su tarjeta no funciona.
- Desea elegir un PIN o cambiar su PIN.
- Desea solicitar un estado de cuenta impreso de dos meses del historial de su cuenta.
- Sospecha que ocurrió un error de transacción y usted quiere presentar un reclamo.

Uso incorrecto de su tarjeta de EBT

- El uso incorrecto o abuso de su tarjeta puede resultar en la investigación por parte de las autoridades Estatales y/o Federales.
- Las transgresiones documentadas resultarán en sanciones que incluyen:
 - Descalificación de programas de asistencia;
 - Recuperación de cualquier beneficio accedido inapropiadamente por medio de reembolso/restitución; y/o
 - Ser remitido para denuncia penal.
- Es un delito defraudar al sistema o vender a otros su tarjeta y PIN o beneficios.
- La pérdida o el reemplazo repetido de su tarjeta podría dar como resultado una investigación especial de su caso. Para reportar el uso incorrecto, llame al **1-800-372-8399**.

- Nunca escriba su PIN secreto en su tarjeta.
- No deje que nadie lo vea ingresar su PIN secreto en una máquina, ni siquiera el empleado de una tienda.
- Nunca dé a nadie su tarjeta o su PIN secreto. Si una persona tiene su tarjeta y conoce su PIN secreto, podría usar **TODOS** sus beneficios.
- Si alguien más usa su tarjeta para acceder a sus beneficios, esos **BENEFICIOS NO SE REEMPLAZARÁN**.
- Si usted ingresa el PIN equivocado, la máquina rechazará la transacción. Después de 4 intentos erróneos, su tarjeta no funcionará hasta el día siguiente.
- No escriba su PIN en nada que lleve con usted, ya que, si su tarjeta se pierde o se la roban, otros podrían tener acceso a su cuenta.



Consejos para su tarjeta de EBT

- Mantenga su tarjeta en un lugar seguro cuando no la use.
- No dañe o doble su tarjeta.
- No escriba o raye la franja negra en el reverso de su tarjeta.
- No coloque su tarjeta cerca de imanes, televisores, estéreos, reproductores de DVD, o incluso cerca del cierre magnético de una cartera.
- Comuníquese con su oficina local del DTA para obtener una tarjeta de reemplazo. **Cuando usted reporta su tarjeta como perdida, dañada o robada, o si solicita un nuevo PIN, su cuenta estará suspendida hasta que se emita una tarjeta de reemplazo o se le otorgue un PIN.**
- Guarde sus recibos para verificar sus saldos.
- Si usted se muda, comuníquese con su administrador de casos **inmediatamente**.

de EBT. Comuníquese con su oficina local del DTA para obtener más información.

Información importante sobre el reemplazo de su tarjeta de EBT

Si obtiene 4 o más tarjetas de reemplazo de tarjetas de EBT dentro de los 12 meses, usted recibirá un aviso de que debe hablar con su administrador de casos o el investigador antes de obtener una nueva tarjeta. Basándose en esta conversación, el DTA podría investigar para asegurarse de que no hayan ocurrido actividades fraudulentas.

Vender su Tarjeta o sus Beneficios es ilegal y puede resultar en descalificación de beneficios.

Tarifa de reemplazo de la tarjeta de EBT

El DTA cobra una tarifa de \$5 para reemplazar una tarjeta de EBT. La tarifa de \$5 se deducirá de sus beneficios cuando usted solicite una tarjeta de reemplazo. Si ya no tiene beneficios disponibles, el DTA le cobrará la tarifa más adelante.

No se cobrará una tarifa de \$5 si:

- esta es su primera tarjeta de EBT con foto;
- su tarjeta era defectuosa;
- su tarjeta se perdió en el correo;
- el DTA está reemplazando una tarjeta de EBT de emergencia;
- su caso estuvo cerrado durante 30 días o más;
- el DTA está de acuerdo en emitirle una tarjeta de reemplazo para acomodar su discapacidad o situación de violencia doméstica;
- usted cambió su nombre; o
- usted cambió su Número de Seguro Social.

Uso seguro de su PIN

(Número de identificación personal)

- Su PIN secreto es su firma electrónica. Es un código de 4 números que abre su cuenta de beneficios.
- Elija un PIN llamando al **1-800-997-2555**. Usted también puede obtener un PIN por medio de uno de dos métodos:
 - Elija un PIN visitando su oficina local del DTA.
 - Obtenga, por correo postal, un PIN asignado por el sistema comunicándose con su oficina local del DTA.
- Siempre mantenga secreto su PIN.

- También podría ajustarse su cuenta para corregir un error. Si un ajuste fuera necesario, se le enviará un aviso por correo que explique el motivo y sus derechos.

Disponibilidad de beneficios

- Usted recibirá sus beneficios el mismo día todos los meses.
- Basado en el último dígito de su número de seguro social (SSN), usted recibirá su(s) beneficio(s) en las fechas siguientes:

| SSN que termina en | Beneficios en efectivo/de SNAP | Efectivo |
|--------------------|--------------------------------|----------|
| 0 | 1 | 16 |
| 1 | 2 | 17 |
| 2 | 4 | 19 |
| 3 | 5 | 20 |
| 4 | 7 | 22 |
| 5 | 8 | 23 |
| 6 | 10 | 25 |
| 7 | 11 | 26 |
| 8 | 13 | 28 |
| 9 | 14 | 29 |

- Si usted actualmente está recibiendo sus beneficios en efectivo por Depósito Directo, puede continuar haciéndolo. Sin embargo, usted deberá usar su tarjeta de EBT para acceder a sus beneficios de SNAP.
- Si usted recibe el(los) saldo(s) de su cuenta y la cantidad es mayor o menor que lo esperado, llame al **1-800-997-2555** para obtener hasta las diez últimas transacciones de su cuenta.
- Usted perderá los beneficios de SNAP si usted no usa su cuenta por un año.
- Usted perderá cualquier beneficio en efectivo que no use dentro de los 90 días. Llame a su administrador de casos si desea hacer preguntas sobre esta regla.
- Es probable que usted pueda obtener beneficios de reemplazo si los alimentos comprados con sus beneficios de SNAP fueron destruidos debido a un infortunio doméstico como un corte de energía eléctrica o un incendio. Comuníquese con el DTA para obtener más información.
- Si usted le debe al DTA por beneficios en efectivo o de SNAP que le hubieran pagado de más, puede solicitar que se le deduzcan beneficios adicionales de su cuenta

¡Bienvenido a la EBT!

Sus beneficios de SNAP y/o sus beneficios en efectivo se guardan en cuentas especiales, llamadas cuentas de EBT, hasta que usted desee usarlos. La EBT es la manera en que usted obtiene sus beneficios de SNAP y/o sus beneficios en efectivo. Este folleto le informa sobre cómo usar su cuenta de EBT y su tarjeta de EBT.



Quién puede usar sus beneficios de SNAP

- Cualquier miembro del hogar (o cuidador) — aunque su nombre o foto no esté en la tarjeta — siempre que tengan la tarjeta y un número de PIN válido.
- Los miembros del hogar que no tengan fotos en su tarjeta de EBT, incluyendo aquellos que sean:
 - de 18 años de edad y menores;
 - de 60 años de edad o mayores;
 - ciegos;
 - discapacitados;
 - familias sin hogar;
 - sobrevivientes de violencia doméstica; y
 - clientes que no deseen sacarse una foto debido a creencias religiosas genuinas.
- No se requiere que estas personas tengan una foto en su tarjeta de EBT. Usted puede solicitar al DTA una tarjeta de EBT sin foto en cualquier momento si cumple con alguno de estos criterios.
- Los clientes de SNAP no pueden ser tratados de manera diferente a otros compradores. Los empleados de tiendas no deberían verificar la foto en la tarjeta de EBT a menos que la tienda revise las fotos de todos los clientes que usen tarjetas de crédito o de débito.

Cómo comprar alimentos con sus beneficios de SNAP

1. Antes de hacer compras, verifique su último recibo para saber cuánto dinero tiene en su cuenta de SNAP, ingresando en DTA Connect, la aplicación móvil del DTA en www.mass.gov/DTA-Connect o llamando al **1-800-997-2555** para obtener su saldo.
2. Busque la marca Quest® en la puerta o ventana de la tienda.
3. Pase su tarjeta por la caja de la salida.
4. Ingrese su PIN secreto en el teclado numérico y luego presione Enter (Ingresar).
5. Dígame al empleado cuánto dinero desea que ingrese o ingrese usted mismo la cantidad. Usted solamente puede comprar artículos alimenticios elegibles con sus beneficios de SNAP.
6. Para obtener una lista de artículos alimenticios elegibles, use el enlace: <https://www.fns.usda.gov/snap/eligible-food-items>.
7. Siempre verifique su recibo para asegurarse de que la cantidad del recibo sea la misma que la cantidad de su compra.

Notas:

- No hay una cantidad mínima por transacción ni un límite en el número de transacciones que usted pueda hacer si hay suficientes fondos en su cuenta.
- Usted no puede usar sus beneficios de SNAP para pagar por compras pasadas o futuras, excepto para compras futuras a través del programa de Apoyo Comunitario a la Agricultura (CSA).
- No hay tarifas por transacciones para los hogares de SNAP que usen EBT para acceder a sus beneficios.

Qué hacer si la EBT no funciona o la tienda no tiene un lector de tarjetas

Si el sistema de EBT no funciona o la tienda no tiene una máquina de punto de venta, también llamada lector de tarjetas, usted aún puede comprar alimentos con sus beneficios de SNAP. El empleado podría llenar un cupón manual solamente para sus compras de alimentos.

Este cupón indicará:

- su número de tarjeta; y
- la cantidad de su compra.

Después de que el empleado llene el cupón, éste llamará para ver si usted tiene suficientes beneficios de SNAP para comprar alimentos. Antes de firmar el cupón, asegúrese de que la cantidad indicada en el cupón esté correcta. Le darán una copia del cupón para que la guarde.

Recuerde que podría tomar varios días antes de que se le reste la cantidad de su cuenta de SNAP.

Cómo usar sus beneficios en efectivo en la tienda

1. Obtenga su saldo consultando su último recibo, ingresando en DTA Connect, la aplicación móvil del DTA en www.mass.gov/DTAConnect o llamando al **1-800-997-2555**.
2. Busque la marca Quest® en la puerta o ventana de la tienda.
3. Pase su tarjeta por la caja de la salida.
4. Ingrese su PIN secreto en el teclado numérico y luego presione Enter (Ingresar).
5. Dígame al empleado cuánto dinero desea que ingrese o ingrese usted mismo la cantidad.
6. Verifique para asegurarse de que la cantidad en el recibo sea la misma que los beneficios en efectivo que usted usó para su compra.

Cómo acceder a sus beneficios en efectivo en una máquina de Cajero automático (ATM)

1. Siempre siga las indicaciones de la pantalla del ATM.
2. Ingrese su **PIN** secreto.
3. Presione **Withdrawal (Retiro)**.
4. Presione **Checking (Cuenta corriente)**.
5. Ingrese la cantidad en dólares que desee.
6. Saque su efectivo de la máquina.
 - **NO** cuente su dinero en la máquina.
 - Verifique el recibo para asegurarse de que sea igual a la cantidad que usted recibió.
 - Conserve el recibo y así sabrá cuánto dinero le queda en su cuenta.

Tarifas

- Se le cobrará 75 centavos de su cuenta por cada retiro del ATM después de hacer tres retiros en un mes calendario. Usted podría estar sujeto a tarifas adicionales del banco o procesador.
- Un recargo es una tarifa de servicio que se le puede cobrar por realizar transacciones en efectivo con su tarjeta de EBT en ciertos lugares. **Antes de usar su tarjeta, busque un aviso** que le informe sobre posibles recargos en la pantalla del ATM, o cerca de la máquina de POS (punto de venta).

- Existen muchos lugares sin recargo para acceder a sus beneficios en efectivo. Usando los lugares sin recargo usted maximizará sus beneficios en efectivo. Los recargos se agregan a la tarifa de 75 centavos que se cobra por cada retiro del ATM que supere los tres retiros en un mes calendario.
- No hay tarifas por transacciones en el punto de venta (POS).
- O, si usted tiene una cuenta bancaria, pídale a su administrador del caso que sus beneficios en efectivo se depositen directamente en su cuenta.

Primero la seguridad

- Cuando usted vaya a un ATM, tenga su tarjeta lista para poder procesar su transacción rápidamente.
- Elija un ATM bien iluminado en un lugar donde se sienta seguro.
- No deje que nadie vea cuando ingrese su PIN secreto.
- Guarde rápidamente su efectivo, la tarjeta y el recibo.

Lo que usted no puede comprar con beneficios en efectivo de su tarjeta de EBT

Es ilegal que usted use beneficios en efectivo para pagar por las siguientes compras o servicios con su tarjeta de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT):



Las sanciones por transgredir esta ley intencionalmente incluyen:

Primera transgresión

La primera vez que use su tarjeta de EBT para comprar cualquiera de estos artículos o servicios con sus beneficios en efectivo, usted debe reembolsar al DTA la cantidad de los artículos o servicios.

Segunda transgresión

La segunda vez que use su tarjeta de EBT para comprar cualquiera de estos artículos o servicios con sus beneficios en efectivo, usted debe reembolsar al DTA la cantidad de los artículos o servicios Y perderá su asistencia en efectivo durante dos meses.

Tercera transgresión

La tercera vez que use su tarjeta de EBT para comprar cualquiera de estos artículos o servicios con sus beneficios en efectivo, usted debe reembolsar al DTA la cantidad de los artículos o servicios Y perderá su asistencia en efectivo permanentemente.

Dónde no puede comprar con sus beneficios en efectivo de su tarjeta EBT

La ley también hace que sea ilegal que estas tiendas acepten beneficios en efectivo de una tarjeta EBT del DTA:

- Librerías para adultos, o tiendas de parafernalia para adultos, o establecimientos de entretenimiento para adultos
- Distribuidores de municiones o armas de fuego
- Casinos, casinos de juego o establecimientos de juego
- Cruceros
- Joyerías
- Licorerías o tiendas de marihuana para consumo recreativo
- Salones de manicura o de estética, o
- Establecimientos para tatuajes
- Agencias de envío de dinero al extranjero

Para reportar una compra o venta prohibida, llame al 1-800-372-8399.

Dónde usar su tarjeta

Puede usar su tarjeta para obtener beneficios donde vea esta marca:



(Para SNAP y beneficios en efectivo)

Busque la marca Quest en la puerta o ventana de su tienda.



(Solamente para beneficios en efectivo)

Errores de transacción de EBT

Ocasionalmente ocurre un error del sistema de EBT durante una transacción en efectivo o de SNAP que da como resultado que se cometa un error en el saldo de la cuenta. Estos son algunos ejemplos de errores de transacciones del sistema de EBT:

- usted realizó una compra con SNAP y la cuenta de SNAP muestra que por error se cargó dos veces la cantidad para la misma compra
- un ATM solamente le dio \$20 cuando usted solicitó \$40, pero su cuenta de efectivo muestra un cargo de \$40.

Si piensa que un error del sistema ha reducido su cuenta incorrectamente, usted puede presentar un reclamo para un ajuste de la cuenta llamando al **Servicio al cliente al 1-800-997-2555**. Usted tiene 90 días desde la fecha del presunto error de la transacción para presentar su reclamo.

- Generalmente, los reclamos de la cuenta de SNAP se resuelven dentro de los 15 días después de reportarlos al Servicio al cliente.
- Los reclamos de la cuenta en efectivo pueden llevar hasta 30 días para resolverse después de reportarlos al Servicio al cliente.
- Si el reclamo es aprobado, usted recibirá una carta del DTA.
- Si el reclamo es rechazado, usted recibirá una carta del DTA explicando por qué fue rechazado.
- Si no estuviera de acuerdo con el rechazo de un reclamo, usted tiene derecho a apelar y solicitar una audiencia imparcial. Para apelar, complete y envíe el formulario que reciba junto con la carta del DTA.