

Virginia EBT

Preguntas y Respuestas



Una manera fácil y segura de utilizar sus beneficios de estampillas de alimentos.

Guarde este folleto. Le servirá para saber cómo utilizar su tarjeta de Virginia EBT.



Servicio al Cliente



1-866-281-2448

24 horas al día, 7 días de la semana

www.ebt.acs-inc.com

TTY (Servicio para gente con impedimento del habla y oído)

1-800-828-1120



Bienvenidos a Virginia EBT!

¿Qué significa EBT?

EBT significa Transferencia Electrónica de Beneficios. La tarjeta Virginia EBT es como una tarjeta de débito que le permite utilizar su cuenta de estampillas de alimentos en la tienda de abarrotes. Usted puede acceder su cuenta deslizando su tarjeta y marcando su número secreto PIN.

¿Qué es el PIN?

PIN significa Número de Identificación Personal. Usted debe tener un PIN de 4 dígitos para usar su tarjeta y tener acceso a su cuenta de beneficios de Estampillas de Alimentos. Para elegir un PIN, llame al 1-866-281-2448 y siga las instrucciones. Cuando usted llame, necesitará:

- Número de su tarjeta de Virginia EBT
- Número de Seguro Social
- Fecha de Nacimiento

Si usted no tiene un Número de Seguro Social, usted necesitará su número de caso de Estampillas de Alimentos.

TIPS para escoger y cuidar su PIN:

- ✓ Elija un PIN que le sea fácil de recordar, pero difícil para que otra persona lo descifre, si encuentra su tarjeta.
- ✓ No use números que sean fáciles para otra persona de descifrar tales como su dirección o su número telefónico.
- ✓ Memorice su PIN. NO lo traiga escrito consigo. NO lo escriba en el estuche de su tarjeta EBT.

Si usted no recuerda su PIN, llame al 1-866-281-2448 y escoja un nuevo PIN antes de ir a la tienda. Si usted marca un PIN equivocado, la máquina registradora de la

tienda, rechazará su transacción con el siguiente mensaje "INVALID PIN" (PIN INVALIDO). Después de cinco (5) intentos, su tarjeta no servirá hasta las 12:01 a.m. del día siguiente, a menos que llame al 1-866-281-2448 y escoja un nuevo PIN.

Si alguna persona encuentra su tarjeta y su número PIN, esa persona podría utilizar su tarjeta y marcar su PIN y gastar todo el dinero de su cuenta. Si esto sucede, sus beneficios no le serán remplazados.

¿Cuándo recibo mis beneficios de Estampillas de Alimentos? ¿Cuánto recibiré?

Cuando usted fue aprobado para el programa de Estampillas de Alimentos, usted debió haber recibido una notificación de la cantidad de beneficios que obtendrá cada mes, así como por el número de meses en los que recibirá sus beneficios. Sus beneficios mensuales de Estampillas de Alimentos le serán automáticamente depositados en su cuenta EBT en la media noche del primer día de cada mes, aún cuando el primer día sea en fin de semana o día festivo.

¿Cómo se cuánto dinero hay en mi cuenta?

Antes de salir de compras, **CONOZCA SU BALANCE** de la siguiente manera:

- Guarde sus recibos. Los recibos siempre muestran cuánto ha gastado y cuánto le queda en su cuenta.
- En el Internet, vaya a **www.ebt.acs-inc.com** y siga el sitio de Virginia. Además de su balance, usted puede ver los últimos 90 días de sus transacciones.
- Llame al 1-866-281-2448.
- Algunas tiendas tienen en su área de servicio al cliente máquinas de punto de venta, donde usted puede deslizar su tarjeta y checar su balance antes de realizar sus compras.

¿Dónde puedo comprar?

En cualquier tienda que muestre el logotipo de Quest o de la tarjeta Virginia EBT. Si usted no ve estas señales, es



conveniente que pregunte al gerente o al cajero si aceptan la tarjeta de Virginia EBT antes de realizar sus compras. Algunos vendedores como Farmer's Market o Route Vendor también aceptan las tarjetas EBT; pregunteles para estar seguro.

¿Qué puedo comprar con mi tarjeta de Virginia EBT?

Usted puede comprar los siguientes artículos con su tarjeta Virginia EBT:

- Cualquier alimento que pueda comerse en casa, incluyendo alimentos para bebé, bebidas no alcohólicas y sasonadores.
- Semillas y plantas que sirvan para consumo de su familia.

Las compras de estampillas de alimentos son libre de impuestos. No se le carga el impuesto. Usted puede utilizar los cupones de descuento de la tienda para reducir el costo de sus compras, pero usted deberá pagar el impuesto de venta por el valor de los cupones.

Usted no podrá comprar artículos tales como productos de limpieza, alimento para mascotas, productos de papel, bebidas alcohólicas o tabaco con su tarjeta de Virginia EBT. Usted tendrá que pagar por estos artículos con efectivo, cheque, tarjeta de crédito ó débito.

Usted no podrá obtener dinero en efectivo de la tienda o de algún ATM con su tarjeta de Virginia EBT.

¿Cómo puedo utilizar mi tarjeta EBT en la tienda?

Cuando acabe de hacer sus compras en la tienda, dirijase a la línea de las cajas.

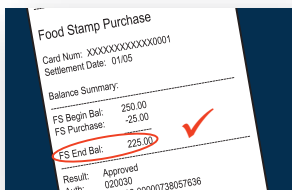
- Digale al cajero que usted esta utilizando su tarjeta de Virginia EBT.

- Usted o el cajero deslizan la tarjeta a través de la máquina.



- El cajero marca la cantidad de su compra. Verifique el total para asegurarse que este correcto.
- USTED debe de marcar su PIN de 4 dígitos en el tablero. Nunca le diga al cajero ni a ninguna otra persona su PIN secreto. Nunca le pida al cajero que él le marque su PIN.

- La máquina imprime un recibo que muestra su balance inicial, el



importe de sus compras y la cantidad que queda en su cuenta de Estampillas de Alimentos. **GUARDE SU RECIBO.** Es la manera más fácil de saber su balance.

- Tome su tarjeta y su recibo antes de salir de la tienda.

¿Qué sucede si no tengo suficiente dinero en mi cuenta de Estampillas de Alimentos para cubrir mi compra?

Digale al cajero antes de pagar su cuenta. Usted puede pagar sus compras utilizando una combinación de su tarjeta de Virginia EBT y efectivo (o con cheque, o tarjeta de crédito o débito), es necesario que el cajero lo sepa antes de que usted intente pagar. Algunas cajas registradoras tienen una combinación especial para aceptar dos tipos de pago. Usted tendrá que pagar la cantidad en efectivo antes de que pueda utilizar su tarjeta de Virginia EBT.

¿Qué sucede si la caja registradora de EBT de la tienda no esta funcionando y la tienda no tiene un lector de tarjetas?

Algunas tiendas podrían no tener un lector de tarjetas, como Farmer's Market ó Route Vendor. Hay ocasiones en que las cajas registradoras EBT no estan funcionando.

OFFLINE FOOD STAMP VOUCHER		
<small>Important: Vouchers must be entered or cleared on the POS device within 10 days of customer sale or funds will not be reimbursed.</small>		
EBT CARD NUMBER		1234567
DATE (MM/DD/YYYY)	AUTHORIZATION	AMOUNT
<small>REASON: <input type="checkbox"/> Self-Processor Down <input type="checkbox"/> Store Terminal Down <input type="checkbox"/> Press Line Problem <input type="checkbox"/> Host Computer Down <input type="checkbox"/> Emergency Reissue <input type="checkbox"/> Purchase <input type="checkbox"/> Refund</small>		
Store FNS Auth Number:	PRINT CARDHOLDER NAME	
Store Name:	CARDHOLDER SIGNATURE	
Store Address:	<small>In signing this voucher, I believe that food stamp funds are available for the full amount of this transaction.</small>	
Store City/State/Zip Code:		
Store Supervisor/Clerk Signature:		
<small>Food stamp regulations prohibit representation of this voucher by retailer if value authorization is denied.</small>		

En estas situaciones, el cajero llena un comprobante de papel con el importe de su compra y llama a Servicio al Cliente de vendedores para pedir el número de autorización de su compra y registra este número en su comprobante. Asegúrese de que la cantidad es la correcta, y después firme. Mantenga una copia para sus archivos.

¿Cómo debo de cuidar mi tarjeta Virginia EBT?

Guarde su tarjeta EBT. Usted puede usarla mes tras mes. Si usted olvida su tarjeta en casa, no podrá utilizar sus beneficios de Estampillas de Alimentos.

Si su tarjeta se ha extraviado, ha sido robada o se encuentra dañada, reportelo inmediatamente al 1-866-281-2448. Manténgase en la línea telefónica hasta que el sistema le solicite el número de su tarjeta - si usted no tiene el número de tarjeta, el sistema lo dirige a un representante de Servicio al Cliente para reportar la pérdida, robo o daño a su tarjeta.

TIPS para cuidar su tarjeta de Virginia EBT:

- ✓ Guarde y mantenga su tarjeta de manera segura y limpia, como lo haría con una tarjeta de crédito.
- ✓ Mantenga la cinta negra de la parte de atrás libre de rayaduras.
- ✓ No doble ni tuerza su tarjeta, no la use para raspar parabrisas o para abrir puertas.
- ✓ No la guarde cerca de imanes, tales como broches o cierres de bolsas, imanes de refrigeradores o televisiones.

¿Debo utilizar todos mis beneficios en un mes?

Usted no tiene que gastar todos sus beneficios cada mes. Los beneficios que no utilice permanecerán en su cuenta y se le acumularán para el siguiente mes. Es importante señalar que si usted no usa del todo su cuenta, después de 60 días usted recibirá una carta notificándole que su cuenta será congelada después de 90 días de no utilizarse. Una vez que su cuenta se encuentra congelada, usted tendrá que llamar a su trabajador social local para reactivarla. Algunas personas que obtienen solo una pequeña cantidad mensual prefieren guardarla. Esto está bien, pero recuerde de comprar algo cada dos meses para evitar que su cuenta sea congelada.

¿Cómo puedo proteger mis beneficios de Estampillas de Alimentos?

Si su tarjeta está extraviada o ha sido robada, llame inmediatamente al 1-866-281-2448. Cuando marque su PIN secreto en el tablero, asegúrese de que ninguna persona pueda ver los números que usted está marcando. Si alguien más sabe su PIN y usa sus beneficios, estos beneficios no le serán reemplazados.

¿Cuándo debo llamar al Servicio al Cliente?

Llame a Servicio al Cliente al 1-866-281-2448 si:

- Usted recibe su nueva tarjeta de Virginia EBT y necesita escoger un PIN.
- Usted desea cambiar su número de PIN.
- Su tarjeta se ha extraviado, ha sido robada ó se encuentra dañada y necesita reemplazarla.
- Alguna persona está utilizando su tarjeta Virginia EBT sin su autorización y usted necesita reportarlo.
- Usted necesita saber el balance de Estampillas de Alimentos.
- Usted tiene preguntas o necesita ayuda acerca de su cuenta de su tarjeta de Virginia EBT.



El Servicio al Cliente esta disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Avisos Legales

Usted no debe dar información falsa o esconder información para obtener los beneficios de Estampillas de Alimentos. Usted no debe intercambiar ni vender tarjetas EBT ni sus PINs. Usted no debe usar sus beneficios para comprar artículos no comestibles o intercambiar sus beneficios por dinero en efectivo en la tienda. Usted no debe usar la tarjeta EBT de alguna otra persona, para su propio beneficio. Si usted intencionalmente rompe alguna de estas reglas, usted podrá ser descalificado del Programa de Estampillas de Alimentos, multado y/o encarcelado.

Este es un programa de igualdad de oportunidades. Si usted piensa que ha sido discriminado en su intento para recibir beneficios del gobierno por su raza, color, país de origen, sexo, edad, discapacidad, religion o por sus ideas políticas, escriba inmediatamente a:

Administrator, Food and Nutrition Services
3101 Park Center Drive
Alexandria. VA 22302

El Departamento de Servicio Social de Virginia y el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos ofrecen una oportunidad.