

¿QUE HAGO SI EL TERMINAL DE POS ME INDICA QUE HAY UN ERROR?

He aquí algunos mensajes marcados como error que usted puede recibir en el terminal POS de su tienda:

• **TARJETA NO REGISTRADA (CARD NOT ON FILE)**

Si usted recibe este mensaje, llame gratis a Servicio a Clientes al 1-866-281-2448.

• **PIN INVALIDO (INVALID PIN)**

Si usted recibe este mensaje, puede que usted haya marcado su PIN incorrectamente. Si no marca el PIN correcto por cuarto vez, se le pondrá un "candado" a su tarjeta y usted no podrá utilizarla hasta el siguiente día. Si usted no puede recordar su PIN, acuda a su oficina local de servicios sociales.

• **BALANCE INSUFICIENTE (INSUFFICIENT BALANCE)**

Antes de efectuar sus compras, verifique su balance. Si usted recibe este mensaje, es que usted ha intentado gastar más de lo que tiene de balance en la cuenta de su Tarjeta Cardinal. Si sus compras cuestan más que su balance, puede regresar algo o pagar por la diferencia en efectivo.

Cada vez que usted reciba un mensaje de algún error que no entienda, llame gratis a Servicio a Clientes al 1-866-281-2448.

¿Y SI MI TARJETA NO FUNCIONA?

Si su tarjeta no funciona, conserve su recibo, llame gratis a Servicio a Clientes al 1-866-281-2448, y pida que lo ayuden.

¿QUE PASA SI MI TIENDA NO TIENE UN TERMINAL DE POS O EL TERMINAL NO ESTÁ FUNCIONANDO?

Si su tienda no tiene un terminal de POS, puede ser que usted no pueda utilizar su Tarjeta Cardinal ahí, pregunte al gerente de la tienda o a un empleado si aceptan la Tarjeta Cardinal. Algunos comerciantes (tiendas pequeñas) pueden utilizar una forma de papel que usted necesitará firmar.

Si el terminal POS no está funcionando, la tienda puede decidir manejar su compra llamando a Servicio a Clientes para obtener la información que necesitan y permitirle comprar su comida, algunos comerciantes pueden limitar la cantidad de su compra.

¿QUE PASA SI NO DESEO UTILIZAR TODOS MIS BENEFICIOS EN UN MES?

Los beneficios de estampillas de comida que usted no utilice, se quedan en la cuenta de su Tarjeta Cardinal hasta que usted los utilice. Sin embargo si usted no utiliza su tarjeta por 90 días, sus beneficios serán "congelados" y usted deberá llamar a su trabajador de elegibilidad para reactivar su cuenta.

¿COMO PUEDO DEVOLVER ALGO A LA TIENDA? ¿ME REGRESAN MI DINERO?

Lleve el artículo, recibo y tarjeta a la tienda. La tienda le expedirá un crédito a su cuenta de estampillas de comida, el cual estará disponible inmediatamente. **NO LE REGRESARAN DINERO EN EFECTIVO.**

¿QUE SUCEDE SI PLANEO MUDARME O CAMBIAR MI DIRECCION?

Llame a su trabajador de elegibilidad. Usted debe reportar siempre cambios de dirección arreglos de vivienda y/o ingresos a su trabajador de elegibilidad.

¿CUALES SON LAS CONSECUENCIAS POR EL MAL USO DE LA TARJETA CARDINAL?

El uso mal intencionado de la Tarjeta Cardinal es considerado un crimen. Usted puede ser descalificado del programa de Estampillas de Comida y puede ser enjuiciado si usted utiliza su tarjeta para fines ilegales, mismos que incluyen vender su tarjeta y PIN por dinero, drogas u otros artículos; o cambiar los beneficios de estampillas de comida por dinero en alguna tienda.

¿QUE HAGO SI TENGO PREGUNTAS ACERCA DE MI TARJETA CARDINAL?

Llame gratis a Servicio a Clientes al 1-866-281-2448. Esta línea está abierta las 24 horas del día para contestar sus preguntas.

¿CUANDO DEBO LLAMAR A SERVICIO A CLIENTES?

- Llame de inmediato si su Tarjeta Cardinal se extravía o se la roban. Siempre llame en cuanto se dé cuenta que su tarjeta desapareció.
- Llame si su Tarjeta Cardinal se daña.
- Llame cuando necesite averiguar su balance y no tenga el último recibo que muestre su balance EBT.

Virginia Departamento de Servicios Social es un proveedor de servicios equitativos. Si necesita ayuda para acceder los servicios o necesita materiales en un formato alterno, por favor llame gratis al (TTY/TDD) 1-800-828-1120.

Este es un programa de oportunidades equitativas. Si usted cree que ha sido víctima de discriminación en sus esfuerzos para recibir beneficios del gobierno, ya sea por su raza, color, origen nacional, sexo, edad, incapacidad, credos religiosos o políticos, escriba inmediatamente a: Administrator, Food and Nutrition Services, 3101 Park Center Drive, Alexandria, VA 22302.

©2001, Citicorp Electronic Financial Services, Inc. Todos los derechos reservados. Los servicios Virginia EBT son provistos por Citicorp Electronic Financial Services, Inc. y sus afiliados. Citicorp es un producto de Citigroup, Inc.

VA02 (8/01)

Virginia EBT Transferencia Electrónica de Beneficios

Preguntas y Respuestas



BIENVENIDO A VIRGINIA EBT

*¡La manera segura, conveniente, y fácil de utilizar sus beneficios de estampillas de comida! Usted recibirá sus beneficios de estampillas de comida a través de un procedimiento llamado **Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT por sus siglas en inglés Electronic Benefits Transfer)**. Con EBT, usted utilizará una tarjeta plástica llamada **Tarjeta Cardinal**, y una clave de cuatro dígitos llamada **Número Personal de Identificación (PIN por sus siglas en inglés Personal Identification Number)** para efectuar compras de comida en las tiendas de comida participantes.*

¿CUANDO RECIBIRE MIS BENEFICIOS DE ESTAMPILLAS DE COMIDA?

Usted recibirá sus beneficios el primero de cada mes. Los beneficios estarán disponibles a partir de las 12:00 p.m.

¿COMO OBTENGO MIS BENEFICIOS DE ESTAMPILLAS DE COMIDA CON TARJETA CARDINAL?

Cada mes que usted sea elegible para sus beneficios de estampillas de comida, sus beneficios serán agregados automáticamente a su cuenta Cardinal. A medida que sus beneficios se agreguen a su Tarjeta Cardinal, el balance en su tarjeta aumentará. Y a medida que usted utilice sus beneficios el balance disminuirá.

¿COMO LUCE MI TARJETA CARDINAL?

Su Tarjeta Cardinal es una tarjeta de plástico, similar a una tarjeta de crédito. Tiene su número de tarjeta, el símbolo de Cardinal y un espacio para que usted la firme al reverso.

¿QUE ES UN PIN?

PIN (Personal Identification Number por sus siglas en inglés) quiere decir número personal de identificación. Un PIN es una clave de cuatro dígitos que usted deberá utilizar con su Tarjeta Cardinal. El PIN es la manera como la computadora lo conoce a usted.

¿COMO RECUERDO MI PIN?

Es muy importante que memorice su PIN. Si usted selecciona su propio PIN, escoja cuatro números que le sean fáciles de recordar, pero difíciles para que alguien más los sepa. Mantenga secreto su PIN. No anote su PIN en su tarjeta y no conserve su PIN en su cartera o bolsa.

¿COMO UTILIZO MI TARJETA CARDINAL?

Al momento de pagar, informe al cajero que usted está utilizando su Tarjeta Cardinal. Una vez que su tarjeta haya sido pasada por el terminal POS (ya sea por usted o por el cajero), ponga su PIN. Su PIN le permite (solo a usted) utilizar su tarjeta.

¿QUE PASA SI OLVIDO MI PIN?

Si usted está en la tienda y pone el PIN equivocado, usted tiene tres oportunidades más ese día para poner el PIN correcto. Si usted no pone el PIN correcto la cuarta vez se le pone un "candado" a su tarjeta y usted no podrá utilizar su tarjeta hasta el día siguiente. Si usted no puede recordar su PIN, vaya a su oficina local de servicios sociales a seleccionar un nuevo PIN. También puede que necesite escoger uno nuevo si sospecha que alguien más sabe su PIN. **Usted debe memorizar su PIN antes de ir a la tienda.**

¿COMO CUIDO DE MI TARJETA CARDINAL?

- Cuide su tarjeta como lo haría con una tarjeta de crédito.
- No doble o tuerza la tarjeta.
- No utilice su tarjeta para raspar, abrir puertas, candados, etc.
- Mantenga la franja negra magnética al reverso de su tarjeta limpia y libre de raspaduras. Guarde su tarjeta Cardinal en una billetera, cartera o un lugar seguridad.
- Mantenga la tarjeta lejos de imanes, (por ejemplo, broches de cartera, TV's etc.).
- Siga las instrucciones del cajero de la tienda cuando utilice su tarjeta.
- NUNCA le diga a nadie su PIN, incluyendo al cajero de la tienda.
- Mantenga su Tarjeta Cardinal limpia y segura.

¿QUE PASA SI OLVIDO MI TARJETA CUANDO VAYA A LA TIENDA?

Usted no podrá utilizar sus beneficios de estampillas de comida sin su Tarjeta Cardinal y sin su PIN.

¿QUE PASA SI MI TARJETA SE EXTRAVIA O SE DAÑA?

Si su tarjeta se extravía, se la roban o se daña, por favor llame a Servicio a Clientes al 1-866-281-2443, para reportarla. Una nueva tarjeta le será enviada a usted al día siguiente, o puede acudir a su oficina local de servicios sociales para recibir un repuesto. Se le cargará la cantidad de \$2.00 por concepto de remplazo. Nadie podrá utilizar su tarjeta una vez que usted la haya reportado extraviada.

¿CUANTO TARDARA EN LLEGAR MI NUEVA TARJETA CARDINAL?

Una vez que usted reporte su tarjeta como extraviada o robada, una nueva tarjeta le será enviada. Usted recibirá su tarjeta de repuesto en un período de 5-6 días. Su PIN seguirá siendo el mismo, a menos que usted solicite uno nuevo.

¿COMO SABRE EL BALANCE DE MI TARJETA CARDINAL?

Hay dos maneras de verificarlo:

- Mantenga siempre los recibos de su tienda, ellos muestran su balance EBT. Verifique el recibo de su última compra; ahí se refleja su balance disponible.
- Llame gratis a Servicio a Clientes al 1-866-281-2448.

Sepa siempre su balance antes de ir de compras. Puede que algunas tiendas tengan un terminal (POS Point of Sale por sus siglas en inglés), que se localiza en el mostrador de servicio a clientes y puede ser utilizada para verificar su balance antes de hacer sus compras.

¿DONDE PUEDO COMPRAR CON MI TARJETA CARDINAL?

Probablemente donde usted compra ahora. Todas las tiendas que acepten la Tarjeta Cardinal deberán tener un símbolo "Quest" o "Cardinal" en la puerta. Si usted no ve el símbolo "Quest" o "Cardinal", pregunte al gerente de la tienda si aceptan la Tarjeta Cardinal antes de hacer sus compras.



¿PUEDE ALGUIEN MAS COMPRAR POR MI COMO HASTA AHORA?

Si, usted puede permitir que alguien más utilice su tarjeta para comprar la comida por usted. **Pero tenga cuidado.** Una vez que usted le comunique a alguien su PIN y le de su tarjeta, puede ser que él o ella utilice TODOS sus beneficios. Estos beneficios NO serán reemplazados. También puede usted comunicarse con su encargado de elegibilidad para que designe a un "representante autorizado" al cual se le proporcionará una tarjeta y un PIN de su propiedad.