

# TARJETA DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS (EBT) DE CALIFORNIA



*La forma fácil, segura y  
conveniente de recibir sus  
beneficios de estampillas  
para comida.*

*Guarde este folleto en un lugar seguro.*

Si tiene preguntas, comuníquese  
**GRATUITAMENTE** con Servicios al Cliente,  
24 horas al día, 7 días de la semana, al

**1-877-328-9677** ó  
[www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov)

**TTY: 1-800-735-2929**  
(Servicio de retransmisión de  
telecomunicaciones para personas con  
problemas de audición o del habla)



***Si después de leer este folleto, desea recibir entrenamiento adicional, por favor comuníquese con el trabajador encargado de su caso.***



---

## Términos que debe conocer

### POS (*Point of Sale* - punto de venta)

La máquina POS lee su tarjeta EBT y le permite comprar alimentos con sus beneficios de estampillas para comida.



### PIN (*Personal Identification Number* - Número de identificación personal)

Un PIN es un código secreto de cuatro números que usted usa con su tarjeta EBT para asegurarse de que nadie pueda usar su tarjeta excepto usted. Las máquinas POS no funcionarán a menos que usted marque su PIN. Es importante que se aprenda y recuerde su PIN. Ésta es la manera en que aparece su PIN en una máquina POS:



### La marca Quest®

La marca Quest® es el aviso que verá en las puertas de las tiendas, cajas de pago, y máquinas POS que le indica que puede usar su tarjeta EBT en esa tienda. Busque el aviso Quest® en la tienda antes de comprar algo.



---

---

---

---

---

---

## Con respecto a su PIN

- A sus cuatro números secretos se les dice “número de identificación personal” o PIN, por sus siglas en inglés.
- Cada vez que use su tarjeta, tendrá que usar su PIN. De lo contrario, su tarjeta NO funcionará y NO podrá recibir sus beneficios
- NADIE conoce su PIN, por lo tanto es importante que lo recuerde.



## Cómo mantener seguro su PIN

- NUNCA escriba su PIN en su tarjeta, ni en la funda de su tarjeta, ni en nada que usted conserve con su tarjeta.
- Mantenga su PIN en secreto. NUNCA entregue su PIN al trabajador de su caso, a los miembros de su familia, a los cajeros de la tienda, ni a nadie más, a menos que desee que ellos puedan tener acceso a TODOS sus beneficios.
- NUNCA use su PIN si cree que alguien lo está observando.
- Cuando use su tarjeta EBT, tiene hasta cuatro oportunidades para marcar su PIN. Si su cuarto intento es incorrecto, no podrá volver a usar su tarjeta nuevamente sino hasta después de medianoche. Si no puede recordar su PIN, llame a Servicios al Cliente (el número de teléfono se encuentra en el reverso de su tarjeta). En Servicios al Cliente NO conocen su PIN, pero le pueden ayudar a cambiarlo.
- Si alguien llegara a conocer su PIN sin su autorización, llame inmediatamente al número de Servicios al Cliente o vaya a la oficina de asistencia pública para cambiar su PIN.
- Si alguien toma su tarjeta y conoce su PIN, ¡esta persona podrá usar sus beneficios! Si alguien usa los beneficios antes de que usted llame a Servicios al Cliente, **NO SE REEMPLAZARÁN SUS BENEFICIOS**. Llame inmediatamente a Servicios al Cliente para cancelar su tarjeta.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Conozca su saldo

La mejor manera de llevar el control de cuánto queda en su cuenta de beneficios de estampillas para comida es conocer su saldo y la mejor forma de conocer su saldo es CONSERVAR SU ÚLTIMO RECIBO. No todos los recibos tienen el saldo impreso en el mismo lugar.

STORE NAME		
100 ANY STREET ADDRESS		
CITY, STATE ZIP		
TERM ID 258407		
MERCH TERM ID 258407ABC		
SEQ# 289		
CLERK 107		
06/02/99 10:25		
CASE # C1234567890		
	TRAN AMT	END BAL
FS	\$ 45.20	\$ 229.80
FS PURCH	\$ 45.20	APPROVED

Si pierde su último recibo y necesita saber su saldo:

- Llame al número de Servicios al Cliente que se encuentra en el reverso de su tarjeta, o
- Revise el saldo de su cuenta de beneficios de estampillas para comida en una máquina POS, o
- Revise el saldo de su cuenta de beneficios de estampillas para comida en el sitio web para los clientes de EBT [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov).

**¡SIEMPRE DEBE CONOCER SU SALDO ANTES DE USAR SU TARJETA!**

---

---

---

---

---

---

## Cómo usar su tarjeta EBT para comprar alimentos

Los pasos que siga pueden ser diferentes para cada máquina POS que utilice. No dude en preguntar al dependiente si necesita ayuda.

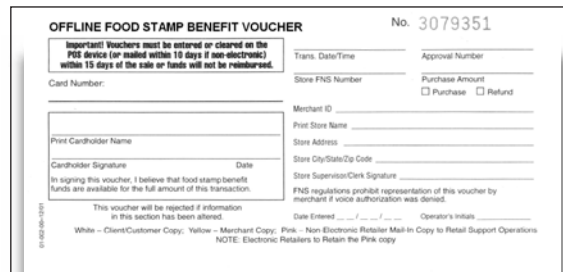
¡Conozca su saldo! Antes de comprar algo, revise su último recibo, llame a Servicios al Cliente, o consulte su saldo en el sitio web [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov).

- Paso 1** Seleccione sus artículos comestibles y vaya a la caja de pago. Dependiendo de la tienda, es posible que tenga que separar los artículos permitidos de aquellos no permitidos.
- Paso 2** Deslice su tarjeta a través de la terminal del punto de venta (POS) o entregue su tarjeta al dependiente.
- Paso 3** Marque los cuatro números de su número de identificación personal en el teclado. La terminal mostrará \*\*\*\* en vez de los números que marcó.
- Paso 4** Presione la tecla “ENTER”.
- Paso 5** El dependiente marca la cantidad de estampillas para comida. Si la cantidad es correcta, presione la tecla “OK” (aceptar) o “YES” (sí).
- Paso 6** Recibirá una copia de un recibo impreso que indique:
- El nombre y la dirección de la tienda
  - La cantidad de su compra
  - El nuevo saldo de su cuenta de estampillas para comida
- Paso 7** Conserve su recibo para que sepa su nuevo saldo la próxima vez que haga sus compras.

Recuerde que no se le puede cobrar una cuota por usar sus beneficios de estampillas para comida ni tampoco puede recibir cambio o dinero de su cuenta de estampillas para comida.

Cuando use su tarjeta EBT, el condado no sabrá qué compró.

## Qué pasará si la máquina POS no funciona



**OFFLINE FOOD STAMP BENEFIT VOUCHER** No. 3079351

**Important! Vouchers must be entered or cleared on the POS device (or mailed within 10 days if non-electronic) within 15 days of the sale or funds will not be reimbursed.**

Trans. Date/Time \_\_\_\_\_ Approval Number \_\_\_\_\_

Card Number: \_\_\_\_\_ Store FNS Number \_\_\_\_\_ Purchase Amount \_\_\_\_\_  
 Purchase  Refund

Merchant ID \_\_\_\_\_  
Print Store Name \_\_\_\_\_  
Store Address \_\_\_\_\_  
Store City/State/Zip Code \_\_\_\_\_  
Store Supervisor/Clerk Signature \_\_\_\_\_

Print Cardholder Name \_\_\_\_\_  
Cardholder Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_  
Operator's Initials \_\_\_\_\_

In signing this voucher, I believe that food stamp benefits funds are available for the full amount of this transaction.

FNS regulations prohibit representation of this voucher by merchant if voice authorization was denied.

This voucher will be rejected if information in this section has been altered.

Date Entered \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

White - Client/Customer Copy; Yellow - Merchant Copy; Pink - Non-Electronic Retailer Mail-In Copy to Retail Support Operations

NOTE: Electronic Retailers to Retain the Pink copy

Si desea comprar artículos comestibles que califican y la máquina POS no funciona, o la tienda no cuenta con una máquina, el cajero llenará un formulario de papel que se conoce como comprobante de estampillas para comida o “voucher”. Algunos comerciantes, como los vendedores ambulantes, no tienen máquinas POS. El cajero escribirá el número de tarjeta EBT y la cantidad de la compra. NO le diga al cajero su PIN. El cajero llamará para confirmar si hay suficientes beneficios en su cuenta para comprar los productos. Si hay suficientes beneficios en su cuenta, se le solicitará que firme el comprobante y recibirá una copia del mismo. Es muy importante que conserve esta copia para que reste lo que compró del saldo que aparece en su último recibo EBT. Ésta será la cantidad actual disponible en su cuenta.



## Cómo cuidar su tarjeta EBT

**NO** guarde la tarjeta y el PIN en el mismo lugar.

**NO** corte ni doble su tarjeta.

**NO** escriba ni raye la banda magnética en el reverso de la tarjeta.

**NO** moje la tarjeta.

**NO** deje la tarjeta cerca de imanes, televisores, reproductores de DVD, reproductores de CD, estéreos o reproductores de video (VCR).

**NO** deje su tarjeta expuesta al sol, como en el tablero de un automóvil, ya que se puede torcer y causar que no funcione.

**NO** deje su tarjeta a la vista. Siempre coloque su tarjeta en un lugar seguro después de usarla.

**NO** deseche su tarjeta. Usará la misma tarjeta cada mes mientras reciba los beneficios.

También, puede usar su tarjeta EBT donde vea la marca Quest<sup>®</sup> en todo el estado de California y por todo el país.

Si le roban o pierde su tarjeta, llame inmediatamente a Servicios al Cliente para que bloqueen su tarjeta. También le indicarán cómo obtener una nueva tarjeta. ¡Es importante que llame a Servicios al Cliente tan pronto como sea posible! Podría tomar hasta tres días hábiles para obtener una nueva tarjeta.



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## **Cuándo llamar al número gratuito de Servicios al Cliente 1-877-328-9677**

Ésta es una llamada gratuita.

La oficina de Servicios al Cliente está abierta 24 horas al día, 7 días a la semana, para responder a cualquier pregunta que tenga en relación a su tarjeta EBT. Le contestará una unidad de respuesta automática, la cual puede responder a la mayoría de sus preguntas sin necesidad de hablar con un representante de Servicios al Cliente. Puede escuchar las respuestas en inglés, español, armenio oriental, camboyano, chino, farsi, hmong, lao, ruso y vietnamita.

Llame si:

- Pierde o le roban su tarjeta.
- Su tarjeta no funciona.
- Desea cambiar su PIN debido a que lo olvidó o si alguien más conoce su PIN. Es posible que la oficina de asistencia pública también le pueda ayudar a cambiar su PIN.
- Desea saber cuánto le queda en su cuenta.
- Le han cobrado por una compra, pero no recibió los alimentos o le cobraron más de lo que compró.
- Tiene otras preguntas o problemas.

**24 horas al día / 7 días a la semana**

**1-877-328-9677 ó**

**[www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov)**

TTY: 1-800-735-2929

(Servicio de retransmisión  
de telecomunicaciones para personas con  
problemas de audición o del habla)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Cuándo recibirá sus beneficios

El día del mes que recibe sus beneficios de estampillas para comida depende del último número de su número de caso.

### Beneficios de estampillas para comida

Si el último número de su número de caso es:	Sus beneficios de estampillas para comida estarán disponibles el:
1	Primer día del mes
2	Segundo día del mes
3	Tercer día del mes
4	Cuarto día del mes
5	Quinto día del mes
6	Sexto día del mes
7	Séptimo día del mes
8	Octavo día del mes
9	Noveno día del mes
0	Décimo día del mes

- Los beneficios están disponibles en los fines de semana y días festivos.
- Su saldo al final del mes se añade a la cantidad del siguiente mes.

Anote el día en el cual sus beneficios estarán disponibles en su cuenta de estampillas para comida.

---

(Entre el primer y el décimo día del mes)



## Aspectos a recordar

### con respecto a su tarjeta y a su PIN

- Si le roban o se le pierde su tarjeta, llame a Servicios al Cliente.
- Cuide bien su tarjeta.
- Guarde su tarjeta en un lugar seguro.
- NO permita que nadie más use su tarjeta sin su permiso.
- Usted usa el PIN cada vez que usa su tarjeta, excepto cuando se usa un comprobante de estampillas para comida.
- NO deje su tarjeta en las máquinas POS.
- Llame a la oficina de asistencia pública si cambia de residencia. Podrá usar sus beneficios en su nuevo condado.
- Si se va a vivir a otra parte, NO deseche su tarjeta. Es posible que todavía le queden beneficios en su tarjeta.

### Con respecto a sus saldos

- Guarde sus recibos para que sepa cuánto le queda en su cuenta.
- Consulte cuánto le queda en su cuenta antes de ir de compras.

### Con respecto a las máquinas POS

- Utilice una máquina POS para comprar alimentos con su cuenta de estampillas para comida.
- Nunca se le cobrará ninguna cuota por usar sus beneficios de estampillas para comida.

---

---

---

---

---

---

## Servicios al Cliente

24 horas al día / 7 días a la semana

**1-877-328-9677 ó**

el sitio web para los clientes

**[www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov)**

TTY: 1-800-735-2929

(Servicio de retransmisión de telecomunicaciones para personas con problemas de audición o del habla )



De acuerdo con las leyes federales y la práctica del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA), está prohibido para esta institución la discriminación basada en la raza, color, origen nacional, sexo, edad, religión, creencias políticas, incapacidad o discapacidad. Para presentar una queja por discriminación, escriba al director del USDA, Oficina de Derechos Civiles, a la dirección: USDA, Director, Office of Civil Rights, 1400 Independence Avenue SW, Washington, DC 20250-9410, o llame al (800) 795-3272 (voz) o (202) 720-6382 (TTY). El USDA es un empleador que proporciona oportunidades iguales para todos.



**STATE OF CALIFORNIA  
(ESTADO DE CALIFORNIA)**

**HEALTH AND HUMAN SERVICES AGENCY  
(SECRETARÍA DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS)**

**DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES  
(DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES)**