

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



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

*Guarde este folleto en un lugar seguro.*

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

**1-877-328-9677 o  
[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. Con sus beneficios de asistencia monetaria puede comprar artículos comestibles o no comestibles y obtener dinero en efectivo en algunas tiendas. También es posible que algunas tiendas le permitan recibir dinero en efectivo a través de la máquina POS sin realizar una compra.



### **ATM** (*Automated Teller Machine* - cajero automático)

Un cajero automático o ATM, es una máquina que entrega dinero en efectivo y que se encuentra en los bancos, tiendas y en muchos otros lugares que le permite usar sus beneficios de asistencia monetaria.



### **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 cerciorarse 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. Esta 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 la tienda o máquina. Existen distintivos especiales en los avisos de Quest® que le indican qué beneficios puede usar. Busque el aviso de Quest® y estos distintivos en la tienda antes de comprar algo.



## Dónde usar su tarjeta EBT

En cualquier lugar donde vea la marca Quest® por todo el estado de California y en todo el país.



## Puede usar su tarjeta EBT en:

### Máquinas POS para:

- Usar sus beneficios de estampillas para comida para comprar comestibles
- Usar sus beneficios de asistencia monetaria para comprar comestibles o no comestibles como pañales y ropa
- Recibir dinero en efectivo de su cuenta de asistencia monetaria después de que compre algo (dependiendo de las reglas de la tienda)
- Recibir dinero en efectivo de su cuenta de asistencia monetaria sin tener que comprar algo (dependiendo de las reglas de la tienda)



### Cajeros automáticos (ATM) para usar sus beneficios de asistencia monetaria



### Podrá encontrar máquinas POS y/o cajeros automáticos en:

- Tiendas de comestibles
- Tiendas departamentales
- Tiendas de abarrotes
- Bancos
- Estaciones de gasolina

## Con respecto a su PIN

- Sus cuatro números secretos son su número de identificación personal o PIN.
- 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. Esto incluye al trabajador de su caso y a los representantes de la Línea de Ayuda de Servicios al Cliente.



## 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 visite 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 a Servicios al Cliente de inmediato para cancelar su tarjeta.

## Conozca su saldo

La mejor forma de llevar la cuenta de cuánto le queda para gastar en sus cuentas de beneficios de estampillas para comida y/o asistencia monetaria es conocer su saldo. Para esto, lo mejor es **CONSERVAR SU ÚLTIMO RECIBO**.

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
CASH	\$ 0.00	\$ 125.00
FS	\$ 45.20	\$ 229.80
FS PURCH	\$ 45.20 APPROVED	
*** DO NOT DISPENSE CASH ***		

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
- Consulte el saldo de su cuenta de estampillas para comida en una máquina POS, o
- Consulte el saldo de su cuenta de beneficios de estampillas para comida y asistencia monetaria en el sitio web para clientes de EBT [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov).
- Revise el saldo de su cuenta de asistencia monetaria en un cajero automático (ATM) o en una máquina POS. (Si consulta su saldo en un cajero automático, se le cobrará una cuota de 25 centavos.)

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

## Cómo usar su tarjeta EBT en una máquina de punto de venta (POS)

Los pasos que siga pueden cambiar según el tipo de máquina POS que use. No dude en solicitar ayuda al dependiente.

### Para comprar artículos comestibles en una máquina POS:

¡Conozca su saldo! Antes de comprar algo, revise su último recibo, llame a Servicios al Cliente, o revise 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 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 en efectivo de su cuenta de estampillas para comida.

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

### Para comprar artículos no comestibles en una máquina POS:

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

- Paso 1** Seleccione sus artículos no comestibles y vaya a la caja de pago.
- Paso 2** Deslice su tarjeta a través de la terminal del punto de venta o entregue su tarjeta al dependiente.

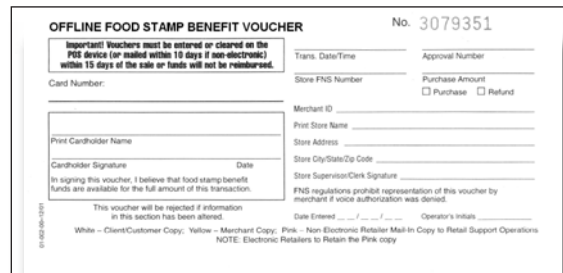
- 
- Paso 3** Marque los cuatro números de su número de identificación personal (PIN) en el teclado. La terminal mostrará \*\*\*\* en vez de los números que marcó.
- Paso 4** Presione la tecla “ENTER”.
- Paso 5** Dígame al dependiente si desea recibir dinero en efectivo como cambio.
- Paso 6** El dependiente marca la cantidad de los beneficios de asistencia monetaria que se va a retirar de su cuenta (puede ser la cantidad exacta de su compra o una cantidad mayor si desea recibir dinero en efectivo como cambio). Si la cantidad es correcta, presione la tecla “OK” (aceptar) o “YES” (sí).
- Paso 7** Recibirá una copia de un recibo impreso que indique:
- El nombre y la dirección de la tienda
  - La cantidad de su compra con asistencia monetaria y/o retiro.
  - La nueva cantidad de su cuenta de asistencia monetaria.
- Paso 8** Conserve su recibo para que sepa su nuevo saldo la próxima vez que haga sus compras.

**Para recibir dinero en efectivo en una máquina POS:**  
¡Conozca su saldo! Antes de comprar algo, revise su último recibo, llame a Servicios al Cliente, o verifique su saldo en el sitio web [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov).

- Paso 1** Pregunte al dependiente si puede retirar beneficios de asistencia monetaria en esa tienda y si cobran una cuota por dicho servicio.
- Paso 2** Deslice su tarjeta a través de la terminal del punto de venta 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”.
- Step 5** Dígame al dependiente la cantidad de dinero en efectivo que desea recibir.
- Paso 6** El dependiente marca la cantidad de los beneficios de asistencia monetaria a retirar de su cuenta. Si la cantidad es correcta, presione la tecla “OK” (aceptar) o “YES” (sí).
- Paso 7** Recibirá una copia de un recibo que indique:
- El nombre y la dirección de la tienda
  - La cantidad de su retiro en dinero en efectivo
  - El nuevo saldo de su cuenta de asistencia monetaria
- Paso 8** Conserve su recibo para que sepa su nuevo saldo la próxima vez que haga sus compras.

**Recuerde, no puede recibir dinero en efectivo de su cuenta de estampillas para comida.**

# 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 \_\_\_\_\_  
Store FNS Number \_\_\_\_\_ Purchase Amount \_\_\_\_\_  
 Purchase  Refund

Card Number: \_\_\_\_\_  
Merchant ID \_\_\_\_\_  
Print Store Name \_\_\_\_\_  
Store Address \_\_\_\_\_  
Store City/State/Zip Code \_\_\_\_\_  
Store Supervisor/Clerk Signature \_\_\_\_\_  
Date Entered \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Operator's Initials \_\_\_\_\_

Print Cardholder Name \_\_\_\_\_  
Cardholder Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_  
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.

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 poseen máquinas POS. El cajero escribirá el número de su tarjeta EBT y la cantidad de la compra. NO entregue 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.

[No puede usar un comprobante manual para recibir dinero de su cuenta de beneficios de asistencia monetaria.](#)

## Cómo usar su tarjeta EBT en un cajero automático (ATM)

- Paso 1** Introduzca o deslice su tarjeta en el cajero automático.
- Paso 2** Marque los cuatro números de su número de identificación personal (PIN) en el teclado y presione la tecla “OK” o “ENTER”.
- 
- Paso 3** Seleccione la opción “Withdraw Cash” (retiro de dinero en efectivo) y luego seleccione “Checking” (cuenta de cheques). (Algunos cajeros automáticos usan diferentes palabras.)
- Paso 4** Marque la cantidad que desee retirar en cifras exactas de dólares (por ejemplo \$20, \$200 o alguna otra cantidad). Normalmente los billetes de diez y de veinte son los más bajos que se pueden obtener.
- Paso 5** Algunos cajeros automáticos cobran un sobrecargo. Si existe un sobrecargo, el cajero automático muestra el costo en la pantalla. Si desea aceptar, presione “Continue” (continuar). Si no desea pagar la cuota, presione “Cancel” (cancelar).
- Paso 6** El cajero automático le entregará el dinero en efectivo y un recibo.
- Paso 7** Conserve su recibo para que conozca su saldo la próxima vez que necesite efectivo.

Recuerde, no puede recibir dinero en efectivo o cambio en efectivo de su cuenta de estampillas para comida.

### Consejos de seguridad cuando use los cajeros automáticos

- Tenga su tarjeta lista.
- Busque un cajero automático bien iluminado en un lugar donde usted se sienta seguro (como dentro de una tienda).
- Párese de forma que nadie pueda ver el PIN (código secreto) que usted marque.
- Cuente su dinero si siente que es seguro hacerlo.
- Guarde rápidamente su dinero, tarjeta y recibo.



## Cómo cuidar su tarjeta EBT

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

**NO** dañe ni doble su tarjeta.

**NO** escriba ni raye la banda magnética negra en el reverso de 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 en todo el estado de California y por todo el país.

**NO** deseche su tarjeta si se va a vivir a otro lugar porque es posible que todavía tenga beneficios en su tarjeta.

Si le roban o pierde su tarjeta, llame inmediatamente a Servicios al Cliente para el bloqueo de 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.

## Sobrecargos

Un sobrecargo es una cuota por servicio que algunas tiendas y bancos pueden cobrar cada vez que reciba sus beneficios de asistencia monetaria con su tarjeta EBT. Antes de usar su tarjeta, busque algún aviso en la pantalla del cajero automático que le indique sobre esta cuota o un aviso cerca de la máquina POS en las tiendas. Si usted no quiere pagar un sobrecargo, puede acudir a otro lugar. Consulte con la oficina de asistencia pública local para determinar dónde puede obtener dinero en efectivo sin tener que pagar un sobrecargo.

## Cuotas por transacción

Una cuota por transacción es una cuota adicional que es posible que tenga que pagar por retiros de dinero en efectivo en un cajero automático. Cada mes se le permite efectuar cuatro retiros de dinero en efectivo en un cajero automático o en una terminal POS sin tener que pagar una cuota por la transacción. Después de los cuatro retiros de dinero en efectivo, tendrá que pagar una cuota de 80 centavos por transacción, la cual se descontará de su cuenta por cada retiro adicional en un cajero automático. Las compras con o sin cambio en efectivo no cuentan como parte de los cuatro retiros de dinero en efectivo. Nunca se le cobrará una cuota por transacción por usar su tarjeta en una terminal POS. En un cajero automático, se le cobrarán 25 centavos por consultar su saldo.



## Depósito directo

En la mayoría de los condados, puede escoger que sus beneficios de asistencia monetaria se envíen directamente a su cuenta personal actual de banco o de unión de crédito en vez de usar la tarjeta EBT. Pregunte al trabajador encargado de su caso si este servicio está disponible en su condado y para mayor información sobre el depósito directo.

## 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 cualquier pregunta que tenga con respecto a su tarjeta EBT. Le contestará una unidad de respuesta automática, la cual le puede responder 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 dinero queda en sus cuentas.
- Le han cobrado por una compra, pero no recibió los productos o le cobraron más de lo que compró.
- Desea saber cuándo hay cuotas para recibir su dinero.
- Tiene otras preguntas o problemas.

## 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 )

## Cuándo recibirá sus beneficios

El día del mes que recibe sus beneficios de estampillas para comida y asistencia monetaria 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

### Beneficios de asistencia monetaria

Si el último número de su número de caso es:	Sus beneficios de asistencia monetaria estarán disponibles el:
1, 2, 3	Primer día del mes
4, 5, 6, 7	Segundo día del mes
8, 9, 0	Tercer día del mes

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

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

\_\_\_\_\_

(Entre el primer y el décimo día del mes)

Anote el día en el cual sus beneficios de asistencia monetaria estarán disponibles en su cuenta:

\_\_\_\_\_

(El primer, segundo, o tercer 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 de inmediato.
- 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 usa un comprobante de estampillas para comida.
- NO deje su tarjeta en el ATM ni en las máquinas POS.
- Llame a la oficina de asistencia pública si cambia de residencia. Podrá usar sus beneficios en su nuevo condado.

### Con respecto a sus saldos

- Guarde sus recibos para que conozca el saldo de su cuenta.
- Consulte el saldo de su cuenta antes de ir de compras.
- Puede retirar en un ATM o en un POS el saldo completo de su cuenta de asistencia monetaria en un día. Sin embargo, es posible que sea necesario hacer más de una transacción, dependiendo de los límites del cajero automático o POS.
- Puede consultar el saldo de su cuenta en el sitio web [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov).

### Con respecto a las máquinas POS

- Use una máquina POS para comprar comestibles con su cuenta de estampillas para comida o para obtener beneficios de asistencia monetaria.
- Nunca se le cobrará ninguna cuota por usar sus beneficios de estampillas para comida.
- Es posible que la tienda le cobre un sobrecargo por entregarle dinero en efectivo si no efectúa una compra. Pregunte en la tienda cuál es su práctica al respecto.

### Con respecto a los ATM

- Use un cajero automático para retirar los beneficios de asistencia monetaria.
- Algunos cajeros automáticos cobran sobrecargos. Consulte en su oficina de asistencia pública local para determinar dónde puede usar su tarjeta sin pagar sobrecargo.
- Después de que realice cuatro retiros en efectivo en un mes en un ATM o en un POS, cada retiro adicional en un cajero automático le costará 80 centavos.

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 por motivos de raza, color, origen, sexo, edad, religión, creencias políticas, incapacidades o discapacidades. Para presentar una queja de 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) ó (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)**