

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



La transferencia electrónica de beneficios (Electronic Benefit Transfer, EBT) es la manera fácil, segura y conveniente de usar sus beneficios de alimentos y dinero en efectivo.

Guarde este folleto en un lugar seguro.

**¿Tiene preguntas? Llame al Servicio al Cliente GRATIS las 24 horas del día, los 7 días de la semana**

**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)

## Dónde usar su tarjeta de EBT

Cualquier lugar donde vea la marca  en todo California y todo el país.

La marca Quest® es el signo que verá en las puertas de las tiendas, las líneas de cajeros y los cajeros automáticos que le indicarán que su tarjeta de EBT se puede utilizar en esa tienda o máquina. Hay imágenes especiales en la marca Quest® que le indican qué beneficios puede utilizar. Busque la marca Quest® en la tienda antes de comprar.

Usted puede usar su tarjeta de EBT en cualquier lugar que vea la marca Quest en todo California y todo el país.



## Usted puede usar su tarjeta de EBT en:

**Máquinas de POS (punto de venta) para:**



- Usar sus beneficios alimenticios de EBT para comprar alimentos
- Usar sus beneficios monetarios para comprar comida o artículos que no sean alimentos, como pañales y ropa.
- Obtener dinero en efectivo de su cuenta monetaria después de comprar algo (dependiendo de las reglas de la tienda)
- Obtener dinero de su cuenta de efectivo sin tener que comprar nada (dependiendo de las reglas de la tienda)

## Encontrará los POS o cajeros automáticos en:

- Tiendas de comestibles
- Tiendas departamentales
- Tiendas de autoservicio
- Bancos
- Gasolineras

## Cajeros automáticos para obtener sus beneficios monetarios

Un cajero automático es una máquina que se encuentra en bancos, tiendas y muchos otros lugares que le permite obtener sus beneficios monetarios.



## Acerca de su PIN

- Sus cuatro números secretos se llaman Número de identificación personal (PIN).
- Cada vez que utilice su tarjeta, tendrá que usar su PIN. De lo contrario, su tarjeta NO funcionará y NO podrá usar sus beneficios.
- Mantenga su PIN confidencial. Evite decirle su PIN a otras personas.

## Cómo mantener su PIN seguro

- NUNCA escriba su PIN en su tarjeta, la funda de la tarjeta ni en cualquier lugar en el que guarde su tarjeta.
- Mantenga su PIN en secreto. NUNCA le dé su PIN a su trabajador social, familiares, cajeros de tiendas ni a cualquier otra persona, a menos que quiera que obtengan TODOS los beneficios de usted.

- NUNCA utilice su PIN si cree que alguien lo está viendo.
- Cuando utilice su tarjeta de EBT, tiene hasta cuatro intentos para ingresar su PIN. Si el cuarto intento es incorrecto, no podrá volver a usar su tarjeta hasta después de la medianoche. Si no recuerda su PIN, llame a Servicio al Cliente (el número de teléfono está al dorso de su tarjeta). El Servicio al Cliente NO conoce su PIN, pero le ayudará a cambiarlo.
- Si alguien descubre su PIN sin su consentimiento, llame al número de Servicio al Cliente inmediatamente o visite su oficina de bienestar público para cambiar su PIN.
- ¡Si alguien toma su tarjeta y conoce su PIN, puede usar sus beneficios! Llame a Servicio al Cliente de inmediato para cancelar su tarjeta. Si otra persona usa sus beneficios antes de que llame a Servicio al Cliente, **SUS BENEFICIOS NO SERÁN REEMPLAZADOS.**

STORE NAME  
 100 ANY STREET ADDRESS  
 CITY, STATE ZIP

TERM ID 123456  
 MECH TERM ID 987654321  
 SEQ# 280  
 CLERK 107  
 06/02/17 10:23  
 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\*\*\*

## Conozca su saldo

La mejor manera de estar al tanto de cuánto le queda para gastar en sus cuentas de beneficios alimenticios o beneficios de dinero en efectivo de EBT es conocer su saldo. La mejor manera de conocer su saldo es CONSERVAR SU ÚLTIMO RECIBO.

Si pierde su último recibo y necesita conocer su saldo:

- Llame al número de Servicio al Cliente que está al dorso de su tarjeta.
- Consulte el saldo de su cuenta de beneficios de alimentos de EBT en un POS.
- Consulte el saldo de sus cuentas de beneficios alimenticios o beneficios monetarios de EBT en el sitio web del cliente de EBT, [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov).
- Consulte el saldo de su cuenta monetaria en un cajero automático o un POS.

Siempre debe conocer su saldo antes de usar su tarjeta

## Cómo utilizar su tarjeta de EBT para comprar alimentos

Los pasos que sigue pueden ser diferentes para cada tipo de POS que utilice. No tenga miedo de pedirle ayuda al empleado de la tienda.

¡Conozca su saldo! Revise su último recibo o llame a Servicio al Cliente antes de hacer compras o inicie una sesión en [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov).

- Paso 1** Deslice su tarjeta de EBT en el POS.
- Paso 2** Ingrese su número de identificación personal (PIN) de cuatro dígitos.
- Paso 3** Apruebe la cantidad de la compra.
- Paso 4** Recibirá una copia del recibo impreso con su nuevo saldo de alimentos y de dinero en efectivo de EBT.

No se le puede cobrar una cuota para usar sus beneficios de alimentos de EBT y no puede obtener dinero en efectivo o cambio de su cuenta de beneficios de alimentos de EBT.

## Cómo utilizar su tarjeta de EBT para hacer una compra en efectivo (si recibe beneficios monetarios)

Los pasos que sigue pueden ser diferentes para cada tipo de POS que utilice. No tenga miedo de pedirle ayuda al empleado de la tienda.

¡Conozca su saldo! Revise su último recibo o llame a Servicio al Cliente antes de hacer compras o inicie una sesión en [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov).

- Paso 1** Deslice su tarjeta de EBT en el POS.
- Paso 2** Ingrese su número de identificación personal (PIN) de cuatro dígitos.

**Paso 3** Apruebe la cantidad de la compra.

**Paso 4** Recibirá una copia del recibo impreso.

Es posible que se le cobre una cuota para usar sus beneficios monetarios de EBT.

## Cómo utilizar su tarjeta de EBT para obtener dinero en efectivo

¡Conozca su saldo! Revise su último recibo o llame a Servicio al Cliente antes de hacer compras o inicie una sesión en [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov).

**Paso 1** Inserte o deslice su tarjeta de EBT en un cajero automático o un POS.

**Paso 2** Ingrese su número de identificación personal (PIN) de cuatro dígitos.

**Paso 3** Para cajeros automáticos, seleccione “Checking” y siga las instrucciones en la pantalla o las indicaciones de audio.

Para POS, seleccione “Cash”.

**Nota: Algunos cajeros automáticos o POS pueden cobrar cuotas.**

**Paso 4** Para cajeros automáticos, ingrese la cantidad en efectivo. Para los POS, dígame al empleado la cantidad de efectivo que desea recibir.

**Paso 5** Apruebe la cantidad en efectivo.

**Paso 6** Recibirá una copia del recibo impreso.

**Recuerde que no puede obtener dinero en efectivo de sus beneficios de alimentos de EBT.**

## ¿Qué pasará si el POS no funciona?

**OFFLINE FOOD VOUCHER** 1000000

EITHER: Clear voucher on POS device within 15 days,  
OR: Mail white copy (compatible) to:  
POS Government Services, PO Box 200, Milwaukee WI 53201-0200

APPROVAL NUMBER	TRANSACTION LIFETIME
AMOUNT \$	STORE REG AUTHORIZATION NUMBER
<input type="checkbox"/> Purchase	<input type="checkbox"/> Return
PRINT STORE NAME	
STORE PHONE NUMBER	
STORE ADDRESS	
STORE CITY/STATE/ZIP	
STORE SUPERVISOR/CLERK SIGNATURE	

Cashier Signature Date

In signing this voucher, I believe that food funds are available for the full amount of this transaction. If funds are NOT available, future month's benefits may be deducted. ONLY if error specific circumstances as directed by the State.  
In the event of a dispute, if any information in the shaded areas has been altered, charge back may occur.

Food regulations prohibit representation of this voucher by merchant if voice authorization was denied.  
Wash POS    Make Customer    Print Merchant

Si desea comprar alimentos elegibles y el POS no funciona o no hay uno en la tienda, el cajero llenará un vale en papel. Algunos comerciantes, como los vendedores móviles, no tienen POS. El cajero escribirá su número de tarjeta de EBT y la cantidad que está gastando. NO le dé su PIN al cajero. El cajero llamará para ver si tiene beneficios suficientes en su cuenta para comprar los alimentos. Si hay suficiente en su cuenta, se le pedirá que firme el vale y se le dará una copia. Es muy importante que guarde esta copia para que pueda restar lo que gastó del saldo mostrado en su último recibo de EBT. Esto le dará la cantidad actual que hay en su cuenta.

**No puede usar un vale para obtener dinero de su cuenta de beneficios monetarios.**

## NO...

- Guarde su tarjeta y su PIN juntos.
- Escriba el PIN en su tarjeta.
- Dañe o doble su tarjeta.
- Escriba o raye la franja negra en el dorso.
- Deje su tarjeta a la vista.
- Ponga su tarjeta cerca de imanes, televisores, reproductores de DVD, reproductores de CD, estéreos.
- Deje su tarjeta en el sol, como en el tablero de un automóvil porque puede dañarse y no funcionar.
- Tire su tarjeta a la basura, incluso si se muda. Usará la misma tarjeta todos los meses mientras reciba beneficios.

## Consejos de seguridad para cajeros automáticos

- Coloque siempre su tarjeta en un lugar seguro después de usarla.
- Tenga lista su tarjeta de EBT.
- Elija un cajero automático bien iluminado en un lugar en el que se sienta seguro (como dentro de una tienda).
- Ubíquese de tal manera que nadie pueda ver el PIN que usa.
- Cuente el dinero si cree que es seguro hacerlo.
- Guarde su dinero en efectivo, tarjeta y recibo rápidamente.

Si pierde o le roban la tarjeta, llame a Servicio al Cliente inmediatamente. Bloquearán su tarjeta y le dirán cómo conseguir una tarjeta nueva. Es importante que llame a Servicio al Cliente lo antes posible. Puede llevarle hasta siete días hábiles para obtener una nueva tarjeta.

## Recargos

Un recargo es un cargo por servicio que algunas tiendas y bancos pueden cobrarle cada vez que reciba beneficios monetarios con su tarjeta de EBT. Antes de usar su tarjeta, busque un aviso que le informe acerca de este recargo en la pantalla del cajero automático, o en un letrero cerca del POS en las tiendas. Si no desea pagar un recargo, puede elegir otra ubicación disponible en [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov), enviar mensajes de texto como se indica en este folleto o consultar con su departamento de bienestar local para averiguar dónde puede obtener su dinero en efectivo sin pagar un recargo.

## Depósito directo

Todos los condados tienen depósito directo. Puede elegir que sus beneficios monetarios se envíen directamente a su cuenta bancaria personal o cuenta de cooperativa de crédito en lugar de utilizar la EBT. El depósito directo es gratuito. Dígame a su departamento de bienestar del condado que le gustaría recibir un depósito directo.

## Sitio web del cliente de EBT

Vaya al sitio web del cliente de EBT desde su computadora o aparato móvil en [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov) para:

- Buscar tiendas y mercados que acepten EBT.
- Buscar cajeros automáticos sin recargo.
- Buscar restaurantes que acepten EBT.
- Consultar el historial de transacciones o el saldo de la cuenta.

## Cómo enviar preguntas por mensaje de texto

Utilice su teléfono móvil para consultar su saldo y buscar cajeros automáticos, cajeros automáticos sin recargo, restaurantes, mercados al aire libre y tiendas que acepten EBT.

Visite [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov) para inscribirse y registrar su número de teléfono. Es posible que se apliquen cuotas estándar de datos y mensajería. Consulte con su proveedor de teléfono celular.

A continuación se muestra un ejemplo de lo que debe escribir en el mensaje de texto:  
ATM 90123

- Envíe un mensaje de texto con la palabra BAL al 42265 para consultar su saldo de beneficios de alimentos y/o dinero en efectivo de su cuenta de EBT.
- Envíe un mensaje de texto con la palabra ATM y su código postal al 42265 para ver los cajeros automáticos cercanos.
- Envíe un mensaje de texto con la palabra SFATM y su código postal al 42265 para ver los cajeros automáticos sin recargo cercanos.
- Envíe un mensaje de texto con la palabra REST y su código postal al 42265 para ver los restaurantes que aceptan su tarjeta de EBT.
- Envíe un mensaje de texto con la palabra FM y su código postal al 42265 para buscar los mercados al aire libre en su área.
- Envíe un mensaje de texto con la palabra STORE y su código postal al 42265 para ver las tiendas que aceptan su tarjeta de EBT.

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

Esta es una llamada gratuita.

El Servicio al Cliente está abierto las 24 horas del día, los 7 días de la semana para responder a cualquier pregunta que pueda tener sobre su tarjeta de EBT. Usted se comunicará con una Unidad de Respuesta Automatizada y la mayoría de sus preguntas pueden ser contestadas sin necesidad de hablar con un Representante de Servicio al Cliente.

Las respuestas pueden proporcionarse en árabe, armenio (oriental), camboyano, cantonés, inglés, farsi, hmong, japonés, coreano, lao, mandarín, mien, panyabí, portugués, ruso, español, tagalo, ucraniano y vietnamita.

Llame si:

- Pierde o le roban la tarjeta.
- Su tarjeta no funciona.
- Desea cambiar el PIN porque lo olvidó o si otra persona conoce su PIN.

### Llame a Servicio al Cliente inmediatamente.

- Si desea saber cuál es el saldo en sus cuentas.
- Si le han cobrado una compra, pero no recibió los artículos o le cobraron demasiado por lo que compró.
- Si tiene otras preguntas o problemas.

**Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana**

**1-877-328-9677 o sitio web del cliente [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov)**

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

## **Cuándo obtendrá sus beneficios**

El día del mes en que obtiene sus beneficios de alimentos de EBT o beneficios monetarios se basa en el último número de su número de caso.

### **Beneficios de alimentos de EBT**

<b>Si el último número del número de su caso es:</b>	<b>Sus beneficios de alimentos de EBT estarán disponibles el:</b>
--	---

1	1 <sup>er</sup> día del mes
---	-----------------------------

2	2 <sup>o</sup> día del mes
---	----------------------------

3	3 <sup>er</sup> día del mes
---	-----------------------------

4	4 <sup>o</sup> día del mes
---	----------------------------

5	5 <sup>o</sup> día del mes
---	----------------------------

6	6 <sup>o</sup> día del mes
---	----------------------------

7	7 <sup>o</sup> día del mes
---	----------------------------

8	8 <sup>o</sup> día del mes
---	----------------------------

9	9 <sup>o</sup> día del mes
---	----------------------------

0	10 <sup>o</sup> día del mes
---	-----------------------------

## **Programa de comidas en restaurantes**

Tenga en cuenta que el Programa de comidas en restaurantes (Restaurant Meals Program, RMP) no está disponible en todos los condados. Consulte con su departamento de bienestar público para obtener una lista de los condados participantes.

## **Beneficios monetarios**

<b>Si el último número de su caso es:</b>	<b>Sus beneficios monetarios estarán disponibles el:</b>
---	--

1,2,3	1 <sup>er</sup> día del mes
-------	-----------------------------

4,5,6,7	2 <sup>o</sup> día del mes
---------	----------------------------

8,9,0	3 <sup>er</sup> día del mes
-------	-----------------------------

- Los beneficios están disponibles los fines de semana y los días festivos.
- Su saldo al final del mes se agrega al saldo del siguiente mes.

Ingrese el día en que sus beneficios de alimentos de EBT ingresarán a su cuenta:

\_\_\_\_\_

(1<sup>er</sup> al 10<sup>o</sup> día del mes)

Ingrese el día en que sus beneficios monetarios ingresarán a su cuenta:

\_\_\_\_\_

(1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup> o 3<sup>er</sup> día del mes)

# Lo que debe recordar

## Acerca de su tarjeta/PIN

- Si pierde o le roban la tarjeta, llame al Servicio al Cliente inmediatamente.
- Cuide bien su tarjeta.
- Guarde su tarjeta en un lugar seguro.
- NO deje que nadie más utilice su tarjeta sin permiso.
- Debe utilizar su PIN cada vez que use su tarjeta, excepto cuando se usa un vale de papel.
- NO deje su tarjeta en el cajero automático o en el POS.
- Llame a su departamento de bienestar si se muda. Podrá utilizar sus beneficios en su nuevo condado.

## Acerca de sus saldos

- Guarde su último recibo para conocer el saldo de su cuenta.
- Compruebe el saldo de su cuenta antes de hacer compras.
- Usted puede conseguir hasta el saldo completo de su cuenta de efectivo de un cajero automático o un POS en un mismo día. Sin embargo, dependiendo de los límites del cajero automático o el POS, es posible que tenga que hacer más de una transacción.
- Puede consultar el saldo de su cuenta en [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov).

## Acerca de los POS

- Utilice un POS para comprar alimentos con su cuenta de beneficios de alimentos de EBT o para obtener beneficios monetarios.

- No se le puede cobrar una cuota para usar sus beneficios de alimentos de EBT.
- La tienda puede cobrarle un recargo para obtener dinero en efectivo si no hace una compra. Pregunte a la tienda sobre su práctica.

## Acerca de los cajeros automáticos

- Utilice un cajero automático para retirar beneficios monetarios.
- Algunos cajeros automáticos cobran una cuota. Consulte con su oficina local de bienestar público o en [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov) para averiguar dónde puede utilizar su tarjeta de forma gratuita.

Esta institución brinda igualdad de oportunidades.



State of California  
Health and Human  
Services Agency

Department of Social  
Services