

## ¿QUÉ SUCEDE SI MI TIENDA NO TIENE UNA MÁQUINA POS O LA MÁQUINA POS NO ESTÁ FUNCIONANDO?

Si desea comprar artículos alimenticios elegibles con sus beneficios del Programa de Asistencia de Nutrición Complementaria (SNAP), y la máquina de Punto-de-Venta (POS) no está funcionando o no hay una en la tienda, el cajero puede completar un formulario de papel llamado cupón de beneficio SNAP. El cajero escribirá su número de Tarjeta de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) de Kansas y el monto que está gastando. NO le dé al cajero su número de identificación personal (PIN). El cajero llamará por teléfono al Servicio al Cliente para Comercios Minoristas para consultar si tiene los beneficios suficientes en su cuenta SNAP (únicamente) para comprar los alimentos. Si tiene lo suficiente en su cuenta SNAP, se le pedirá que firme el cupón y se le dará una copia. Es muy importante que conserve esta copia para que pueda restar lo que gastó del saldo que aparece en su último recibo de EBT. Esto le dará el monto actual en su cuenta SNAP. La tienda no puede procesar un cupón manual para beneficios en efectivo.

## ¿PUEDO IR A UN CAJERO DE BANCO Y RETIRAR DINERO O CONSULTAR SOBRE MI CUENTA DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS (EBT)?

No, sólo puede retirar dinero de un cajero automático o a través de su extracción de devolución de efectivo ("cash-back") / sólo efectivo ("cash-only") en una tienda participante. Si tiene preguntas, llame al Servicio al Cliente o pregúntele a su trabajador.

## SI TENGO MENOS DE \$10,00 DE BENEFICIOS EN EFECTIVO DE MI TARJETA EBT DE KANSAS, ¿CÓMO LOS SACO?

Puede hacer una compra en un Punto-de-Venta (POS) o una transacción de devolución de efectivo ("cash-back") en las tiendas participantes para obtener estos fondos.

## ¿EXISTEN TARIFAS O RECARGOS DE TRANSACCIÓN POR USAR MI TARJETA EBT DE KANSAS?

Para beneficios SNAP, no existe nunca una tarifa por transacción por usar su Tarjeta de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) de Kansas para comprar artículos alimenticios elegibles. Para beneficios en efectivo, NUNCA existe una tarifa por transacción por usar su Tarjeta EBT de Kansas para hacer una compra y obtener devolución en efectivo. Además, tendrá permitido dos extracciones gratuitas de sólo efectivo ("cash-only") por mes de una máquina POS. Para cada extracción en efectivo desde un cajero automático, se debitará automáticamente una tarifa por transacción de \$1,00 de su cuenta en efectivo.

## RECARGOS

Un recargo es una tarifa adicional cobrada por el propietario de un cajero automático (ATM). Para extracciones de dinero en efectivo en determinados cajeros automáticos y máquinas de Puntos-de-Venta (POS), busque una señal cerca del cajero automático o máquina POS que le indique su monto de recargo. Si no desea pagar el recargo, simplemente cancele la transacción y vaya a otra máquina.

## Transacciones SIN tarifas

- Compras de beneficio SNAP (alimentos)
- Compras en efectivo
- Devoluciones de efectivo ("cash back") con compras

## Transacciones CON tarifas

- Puntos-de-Venta (POS) – 2 extracciones gratis por mes de sólo efectivo ("cash-only") (después de dos (2) cuestan \$0,40 cada una)
- Cajeros automáticos (ATM) – las extracciones de dinero en efectivo cuestan \$1,00 cada una

## ¿PUEDO DEPOSITAR DINERO EN MI CUENTA EBT?

No. Sólo puede retirar dinero de su cuenta en efectivo.

## ¿QUÉ SUCEDE SI NO DESEO USAR TODOS MIS BENEFICIOS EN UN MES?

En el caso de los beneficios SNAP, los beneficios permanecen en su cuenta hasta que los use. Sin embargo, si no usa sus beneficios SNAP durante 9 meses consecutivos, parte o todos sus beneficios pueden ser quitados de su cuenta por falta de uso. Una vez que los beneficios SNAP han sido quitados de su cuenta por falta de uso, NO PUEDE recuperarlos.

Los beneficios en efectivo caducan a los 120 días y se quitan del sistema a los 274 días. Entre los 120 y los 274, el destinatario puede hacer un pedido al Estado para su restitución.

## ¿CÓMO DEVUELVO ALGO A LA TIENDA? ¿PUEDO OBTENER LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO EN EFECTIVO? NO OBTENDRÁ DEVOLUCIÓN DE DINERO EN EFECTIVO.

Lleve el artículo, comprobante y su tarjeta a la tienda. La tienda emitirá un crédito a su cuenta de beneficios apropiada (SNAP o en efectivo), que estará disponible para usted inmediatamente.

## ¿CUÁLES SON LAS SANCIONES POR UTILIZAR INDEBIDAMENTE LA TARJETA EBT DE KANSAS?

El uso indebido intencional y/o venta de su tarjeta de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) de Kansas es un delito federal. Los beneficios en efectivo no se pueden cambiar/utilizar en tiendas de bebidas alcohólicas, establecimientos de apuestas o cualquier lugar de entretenimiento orientado a los adultos. Será descalificado del programa de beneficios y puede ser procesado si usa su tarjeta o beneficios para fines ilegales. El uso ilegal incluye vender su tarjeta y su número de identificación personal (PIN) por dinero en efectivo, drogas u otros artículos, o intercambiar sus beneficios SNAP por beneficios en efectivo. Su tarjeta EBT es propiedad del Estado de Kansas.

## ¿QUÉ SUCEDE SI ME MUDO O CAMBIO MI DIRECCIÓN?

Debe contactar a la oficina del Departamento para Niños y Familias de Kansas para informar su cambio de dirección. El Servicio al Cliente no puede asistirlo con su cambio de dirección.

## ¿CUÁNDO DEBO LLAMAR AL SERVICIO AL CLIENTE?

- Llame si perdió su tarjeta, si se la robaron o se dañó.
- Llame si olvidó o perdió su número de identificación personal (PIN).
- Llame para cambiar su PIN.
- Llame si tiene preguntas o necesita ayuda con su tarjeta.
- Llame para quitar a un titular de tarjeta alternativo.

*Nota: Si tiene un beneficiario sustituto designado por agencia para los beneficios en efectivo, necesitará contactar a su oficina local para tratar la eliminación del beneficiario.*

Para información de cuenta de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT), visite

**[www.ebtEDGE.com](http://www.ebtEDGE.com)**

**Servicio al Cliente**

**1-800-997-6666**

**1-800-766-3777(TTY)**

**NOTA:** las llamadas de línea gratuita NO se pueden hacer desde un teléfono pago.

**Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.**



## Programa de Asistencia de Nutrición Complementaria

El Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA-9 es un proveedor y empleador de oportunidades igualitarias.

© Copyright 2012. Todos los derechos reservados.

EBT-KSCB1012-E REV 04/13

273721012



**Strong families make a strong Kansas**

# Kansas Department for Children and Families

## Cómo usar su tarjeta de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) de Kansas



# Bienvenido a la Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) de Kansas

## —¡el modo seguro y sencillo de utilizar sus beneficios!

**Si usted califica para los beneficios del Programa de Asistencia de Nutrición Complementaria (SNAP), puede usar su Tarjeta EBT de Kansas para:**

Comprar artículos alimenticios seleccionados en cualquier tienda participante que exhiba el logo de SNAP.

**Si usted califica para los beneficios en efectivo, puede usar su Tarjeta EBT de Kansas para:**

- Retirar sus beneficios en cajeros automáticos a nivel nacional
- Obtener efectivo y pagar las compras en las tiendas participantes

## CÓMO USAR SU TARJETA EBT DE KANSAS EN LA TIENDA

- Conozca su saldo antes de ir de compras.
- Extiéndale su tarjeta EBT de Kansas al empleado/cajero o pase su tarjeta por la máquina de Punto-de-Venta (POS).
- Asegúrese de decirle al empleado a qué cuenta cobrar (de alimentos o de dinero en efectivo).
- Ingrese su PIN de cuatro dígitos en el teclado. Presione la tecla ENTER (INTRO) o YES (Sí).
- El monto de su compra se deducirá del monto correcto.
- El empleado le otorgará su comprobante.
- Asegúrese de que la información en el comprobante sea correcta.
- Conserve su comprobante para sus registros; le mostrará su nuevo saldo.

Las tiendas no le darán cambio por sus compras de beneficios SNAP. Sólo el monto exacto de su compra de alimentos se deduce de su cuenta de beneficios SNAP. Puede usar sus beneficios en efectivo para comprar tanto artículos alimenticios como aquellos que no lo sean. Las tiendas pueden brindar devolución de efectivo (“cash-back”) desde su cuenta en efectivo. (No todas las políticas de las tiendas son las mismas y algunas pueden elegir no ofrecer devolución de efectivo. Kansas no regulará las políticas individuales de las tiendas para la devolución de dinero en efectivo).

## CÓMO USAR SU TARJETA EBT DE KANSAS EN UN CAJERO AUTOMÁTICO (ATM)

*(Los beneficios SNAP no pueden accederse a través de cajeros automáticos)*

- Conozca su saldo y verifique si hay algún recargo por usar el cajero automático.
- Inserte o pase su tarjeta.
- Ingrese su Número de Identificación Personal (PIN) y presione la tecla **OK** o **ENTER (INTRO)**.
- Seleccione la tecla marcada **WITHDRAW CASH (EXTRAER EFECTIVO)** y luego seleccione **CHECKING (CTA. CORRIENTE)**.

- Ingrese el monto que desee extraer en dólares enteros (por ejemplo, \$20, \$40, \$60, etc.). Algunas máquinas sólo dan efectivo en determinados montos, como billetes de \$5, \$10 o \$20. Además, algunos cajeros automáticos pueden tener un límite sobre cuánto puede retirar.
- Tome su tarjeta, su comprobante y su dinero en efectivo.
- Cuando esté en un lugar seguro, cuente su dinero y compárelo con su comprobante.
- Conserve su comprobante para ayudarlo a mantener un registro de su saldo.

Para cada extracción de efectivo desde un cajero automático, se debitará una tarifa por transacción de \$1,00 de su cuenta en efectivo. Otros recargos para cajeros automáticos pueden aplicar. Kansas no regula la política de cada cajero individual.

## PREGUNTAS FRECUENTES

### ¿CÓMO OBTENGO MIS BENEFICIOS CON MI TARJETA EBT DE KANSAS?

Cada mes que usted es elegible para beneficios, sus beneficios se agregarán a su cuenta EBT de Kansas automáticamente. A medida que sus beneficios mensuales se agregan a su cuenta de EBT, el saldo de su tarjeta aumentará. A medida que use sus beneficios, el saldo de su cuenta disminuirá.

### ¿CUÁNDO OBTENGO MIS BENEFICIOS?

Los beneficios estarán en su cuenta de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) como se enumera a continuación:

**Dinero en efectivo:** Los beneficios están disponibles en su Tarjeta EBT de Kansas después de las 6:00 a.m. en el PRIMER día calendario de cada mes.

**Beneficios SNAP:** Los beneficios del Programa de Asistencia de Nutrición Complementaria (SNAP) se emiten según la primera letra de su apellido. Los beneficios están disponibles a las 6 a.m. en la fecha del beneficio. Los beneficios estarán disponibles el día indicado sin importar si es un día de fin de semana o feriado.

**Usted recibirá beneficios SNAP según la primera letra de su apellido.**

Si su apellido comienza con:	Recibirá sus beneficios después de las 6:00 a.m. el:
A o B	1° día del mes
C o D	2° día del mes
E, F, o G	3° día del mes
H, I o J	4° día del mes
K o L	5° día del mes
M	6° día del mes
N, O, P, Q o R	7° día del mes
S	8° día del mes
T, U o V	9° día del mes
W, X, Y o Z	10° día del mes

### ¿QUÉ ES UN PIN?

PIN, por sus siglas en inglés, significa Número de Identificación Personal. Su PIN es un número de cuatro dígitos que debe usar con su tarjeta EBT de Kansas. El PIN le da acceso a su cuenta.

### ¿CÓMO RECUERDO MI PIN?

Es muy importante memorizar su PIN. Cuando llama a la línea gratuita de Servicio al Cliente para elegir su PIN, elija cuatro números que le sean fáciles de recordar, pero difíciles de que alguien más los pueda adivinar. Mantenga su PIN en secreto. No escriba su PIN en su tarjeta. No tenga su PIN en su billetera o cartera.

Si alguien más conoce su PIN, puede usar su tarjeta para obtener TODOS sus beneficios, y aquellos beneficios no serán reemplazados.

### ¿QUÉ SUCEDE SI OLVIDO MI PIN?

Si usted olvida su PIN o quiere cambiar su PIN, llame a Servicio al Cliente al 1-800-997-6666 para seleccionar un nuevo PIN. También puede seleccionar un nuevo PIN en internet en [www.ebtEDGE.com](http://www.ebtEDGE.com). Debe elegir cuatro números que sean fáciles de recordar para usted, pero difíciles de adivinar para alguien más.

### ¿QUÉ SUCEDE SI INGRESO UN PIN INCORRECTO?

Si usted ingresa el PIN incorrecto, tiene tres posibilidades más de ingresar el PIN correcto. Si no ingresa el PIN correcto en el cuarto intento, un “bloqueo” se coloca en tu Tarjeta EBT de Kansas y usted no podrá usar su tarjeta hasta las 12:01 a.m. del día siguiente. Si no puede recordar su PIN, llame al Servicio al Cliente para seleccionar un nuevo PIN después de las 12:01 a.m. del día siguiente.

### ¿CÓMO CUIDO MI TARJETA EBT DE KANSAS?

- Firme el reverso de su tarjeta.
- Llame al número de Servicio al Cliente para activar su tarjeta y seleccionar un PIN.
- Mantenga su tarjeta EBT de Kansas segura y limpia.
- No doble ni tuerza la tarjeta.
- Mantenga la banda magnética negra en el reverso de tu tarjeta limpia y libre de rayones.
- Guarde su tarjeta EBT de Kansas en una billetera o cartera.
- Mantenga la tarjeta lejos de productos magnéticos (es decir, broches de bolsos, TV, etc.) y de la luz directa del sol.
- No escriba su PIN en su tarjeta.

### ¿CÓMO SABRÉ EL SALDO DE MI CUENTA EBT DE KANSAS?

Hay tres formas sencillas de revisar qué saldo le queda en su cuenta:

- Siempre conserve sus comprobantes. Revise el comprobante de su última compra; éste le muestra su saldo disponible.
- Inicie sesión en [www.ebtEDGE.com](http://www.ebtEDGE.com)

- Llame al número de teléfono de la línea gratuita de Servicio al Cliente. Conozca siempre su saldo antes de usar su tarjeta.

### ¿DÓNDE PUEDO USAR MI TARJETA EBT DE KANSAS?

Puede usar tu Tarjeta EBT de Kansas en las tiendas participantes y en los cajeros automáticos (máquinas de efectivo sólo para beneficios en efectivo) a lo largo del país.

### ¿ALGUIEN MÁS PUEDE COMPRAR POR MÍ?

#### Para beneficios SNAP:

Si ha agregado un Representante Autorizado en su caso SNAP, éste puede comprar alimentos por usted usando la tarjeta EBT y el PIN que se emitieron para él. No necesita su tarjeta EBT ni necesita saber su PIN para hacer compras. Su tarjeta le da acceso a sus beneficios.

#### Para beneficios en efectivo:

Si ha agregado a un Beneficiario Protector en su caso TANF (efectivo), éste puede comprar por usted usando la tarjeta EBT y el PIN que se emitieron para él. No necesita su tarjeta EBT ni necesita saber su PIN para hacer compras. Su tarjeta les da acceso a sus beneficios.

### IMPORTANTE:

Una vez que le da a un Representante Autorizado o Beneficiario Protector acceso a sus beneficios, éste tiene acceso a TODOS sus beneficios. **El uso indebido o robo de los beneficios de parte de un Representante Autorizado o Beneficiario Protector NO será reemplazado, así que tenga cuidado a quién le otorga acceso. Si ya no necesita un Representante Autorizado, llame de inmediato al Servicio al Cliente. Si tiene un beneficiario sustituto designado por agencia para los beneficios en efectivo, necesitará contactar a su oficina local para tratar la remoción del beneficiario.**

### ¿QUÉ SUCEDE SI MI TARJETA NO FUNCIONA?

Llame a Servicio al Cliente y lo asistirán. Este número se encuentra en el reverso de su tarjeta. El Servicio al Cliente está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

### ¿CÓMO PUEDO RECIBIR UNA NUEVA TARJETA EBT DE KANSAS?

Si su tarjeta EBT de Kansas se pierde, daña, o se la roban, tendrá que llamar al Servicio al Cliente al 1-800-997-6666 para obtener una tarjeta de repuesto.

Si necesita un reemplazo de tarjeta EBT y su dirección ha cambiado, debe llamar al Servicio al Cliente para informar que su tarjeta está extraviada, dañada o fue robada. El Servicio al Cliente desactivará la tarjeta extraviada, robada o dañada para que nadie la pueda usar. Sin embargo, DEBE contactar al Departamento para Niños y Familias (DCF) para informar su cambio de domicilio.