

## ¿CÓMO PUEDO OBTENER EFECTIVO DE MI CUENTA?

No puedes acceder a sus beneficios de SNAP en un cajero automático ni recibir devolución de efectivo de las compras de SNAP.

Solo puedes retirar dinero de sus beneficios en efectivo en un cajero automático o mediante un retiro de devolución de efectivo/solo efectivo en una tienda participante.

No puedes ir a un cajero de banco y retirar o preguntar sobre su cuenta EBT. No puedes depositar dinero en su cuenta EBT.

## ¿CÓMO DEVUELVO ALGO A LA TIENDA? ¿PUEDO RECIBIR EFECTIVO?

NO OBTENDRÁS UNA DEVOLUCIÓN DE EFECTIVO. Devuelva el artículo, el recibo y su tarjeta a la tienda. La tienda emitirá un crédito a su cuenta de beneficios correspondiente (SNAP o Efectivo), que estará disponible para uso de inmediato.

## ¿PUEDE ALGUIEN COMPRAR POR MÍ?

Si crees que necesitas un representante autorizado de EBT, comunícate con su oficina del DCF.

Si has agregado un representante autorizado de EBT en su caso de EBT, esa persona puede usar la tarjeta de EBT y el PIN que se le emitieron. No necesitan su tarjeta EBT ni necesitan saber su PIN para realizar compras. Su tarjeta les da acceso a sus beneficios.

## ¿QUÉ PASA SI MI TIENDA NO TIENE UNA TERMINAL DE PUNTO DE VENTA O NO FUNCIONA?

Si deseas comprar alimentos elegibles con sus beneficios de SNAP y la máquina de Punto-de-Venta (POS) no funciona o no hay una en la tienda, el cajero puede completar un formulario en papel llamado cupón de beneficio de SNAP. El cajero escribirá el número de su tarjeta EBT de Kansas y el monto que estás gastando. NO le des su PIN al cajero. El cajero llamará al número de Servicio al Cliente del Minorista para ver si tienes suficientes beneficios en su cuenta de SNAP para comprar alimentos. Si hay suficiente en su cuenta de SNAP, se te pedirá que firmes el cupón y se te dará una copia. Es muy importante conservar esta copia para que puedas restar lo que gastaste del saldo que se muestra en su último recibo EBT. Esto te dará el monto actual en su cuenta de SNAP. La tienda no puede procesar un cupón manual para beneficios en efectivo.

## SI TENGO MENOS DE \$10.00 EN BENEFICIOS EN EFECTIVO EN MI TARJETA EBT, ¿CÓMO LOS RETIRO?

Puedes hacer una compra en el punto de venta o una transacción de devolución de efectivo en las tiendas participantes para obtener estos fondos.

## ¿CUÁLES SON LAS SANCIONES POR EL MAL USO DE MI TARJETA EBT?

El mal uso intencional y/o la venta de su tarjeta EBT de Kansas es un delito federal. Los beneficios en efectivo no pueden tramitarse/ utilizarse en ninguna licorería, establecimiento de juegos de azar o cualquier lugar de entretenimiento para adultos. Puedes ser descalificado del programa de beneficios y puedes ser procesado si usas su tarjeta o sus beneficios para fines ilegales. El uso ilegal incluye vender su tarjeta y PIN por dinero en efectivo, drogas u otros artículos, o cambiar los beneficios de SNAP por dinero en efectivo. También es legal pagar compras por Internet con sus beneficios de EBT y hacer que un tercero entregue o recoja la mercancía para su uso personal. Su tarjeta EBT es propiedad del Estado de Kansas.

## ¿CÓMO SELECCIONO MI PIN?

Hay diferentes formas de seleccionar su PIN:

- Cuando recibas su tarjeta por correo, llama a Servicio al Cliente para seleccionar un PIN por teléfono.
- También puedes seleccionar un PIN o restablecer un PIN mediante el inicio de sesión del titular de la tarjeta en [www.ebtEDGE.com](http://www.ebtEDGE.com).
- Inicia sesión en la aplicación móvil para seleccionar o cambiar su PIN.

Al seleccionar su PIN, se te indicará si su PIN es aceptable. Los PIN de uso común (como 1234) no están permitidos.

## ¿CÓMO RECUERDO MI PIN?

Es muy importante que memorizar su su PIN. Cuando llames al número de teléfono gratuito de Servicio al Cliente para seleccionar su PIN, elija cuatro números que sean fáciles de recordar para ti, pero difíciles de que alguien más los pueda adivinar. Mantenga su PIN en secreto. No escribas su PIN en su tarjeta. No guardes su PIN en su billetera o cartera. Si alguien conoce su PIN, puede usar su tarjeta para obtener TODOS sus beneficios, y esos beneficios no serán reemplazados.

## ¿QUÉ PASA SI OLVIDÉ MI PIN?

Si olvidas su PIN o deseas cambiarlo, llama a Servicio al Cliente al 1-800-997-6666 para seleccionar un nuevo PIN. También puedes seleccionar un nuevo PIN utilizando el inicio de sesión del titular de la tarjeta en [www.ebtEDGE.com](http://www.ebtEDGE.com) o la aplicación móvil. Debes elegir cuatro números que sean fáciles de recordar para ti, pero difíciles de descifrar para otra persona.

## ¿QUÉ PASA SI INGRESO EL PIN EQUIVOCADO?

Si ingresas el PIN incorrecto, tienes tres oportunidades más para ingresar el PIN correcto. Si no ingresas el PIN correcto al cuarto intento, se coloca un "bloqueo" en su tarjeta y no podrás usarla hasta las 12:01 a. m. del día siguiente. Si no puedes recordar su PIN, llama a Servicio al Cliente para restablecer su PIN inmediatamente o la tarjeta se desbloqueará a las 12:01 a. m. del día siguiente.

## ¿CÓMO CUIDO MI TARJETA EBT?

- Firma el reverso de su tarjeta.
- Mantenga su tarjeta EBT de Kansas segura y limpia.
- No dobles si retuerzas la tarjeta.
- Mantenga la banda magnética negra en el reverso de su tarjeta limpia y libre de rayones.
- Guarda su tarjeta EBT de Kansas en una billetera o cartera.
- Mantenga la tarjeta alejada de imanes (es decir, broches de bolsos, televisores, etc.) y de la luz solar directa.
- No escribas su PIN en su tarjeta.

## ¿QUÉ PASA SI MI TARJETA NO FUNCIONA?

Llama a Servicio al Cliente y te atenderán. El número de teléfono de Servicio al Cliente 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?

Si pierdes su tarjeta, se daña o te la roban, deberás llamar a Servicio al Cliente al 1-800-997-6666 para obtener una tarjeta de reemplazo. Si necesitas una tarjeta EBT de reemplazo y su dirección ha cambiado, puedes llamar al Servicio al Cliente para denunciar la pérdida, el daño o el robo de su tarjeta. Servicio al Cliente desactivará la tarjeta para que nadie pueda utilizarla. Sin embargo, DEBES comunicarte con DCF para informar su cambio de dirección.

## ¿PUEDO "CONGELAR" MI TARJETA SI NO SE DONDE LA DEJÉ?

Si. Si has extraviado su tarjeta y quieres tiempo para buscarla antes de denunciarla como extraviada o robada, puedes seleccionar la opción para congelar la tarjeta:

- Usando el inicio de sesión del titular de la tarjeta en [www.ebtEDGE.com](http://www.ebtEDGE.com)
- Usando la aplicación móvil, o
- Llamando al Servicio al Cliente

## ¿QUÉ PASA SI PLANEO MUDARME O CAMBIAR MI DIRECCIÓN?

Debes comunicarte con la oficina del Departamento para Niños y Familias de Kansas para informar su cambio de dirección. El Servicio al Cliente de EBT no puede ayudarte con su cambio de dirección.

## ¿CUÁNDO DEBO LLAMAR A SERVICIO AL CLIENTE?

- Llama si su tarjeta se pierde, te la roban o se daña.
- Llama para congelar o descongelar transacciones en su tarjeta.
- Llama si has olvidado o perdido su PIN.
- Llama para cambiar su PIN.
- Llama si tienes preguntas o necesitas ayuda con su tarjeta.
- Llama para eliminar un titular de tarjeta alternativo. (Nota: si tienes un beneficiario sustituto designado por una agencia para los beneficios en efectivo, deberás comunicarte con su oficina local para analizar la eliminación del beneficiario).

## Las llamadas al Servicio al Cliente pueden ser grabadas o monitoreadas.

Para obtener información sobre la cuenta EBT, visita [www.ebtEDGE.com](http://www.ebtEDGE.com) y usa la opción de inicio de sesión del titular de la tarjeta o descarga la aplicación móvil ebtEDGE™ en su teléfono inteligente. La aplicación móvil ebtEDGE es la única aplicación aprobada por la agencia para usar con su cuenta EBT de Kansas.

**Para obtener ayuda con su elegibilidad para alimentos, cuidado infantil y asistencia en efectivo del DCF, llama sin costo al**  
**1-888-369-4777**

**Servicio al Cliente de EBT**  
**1-800-997-6666**  
**1-800-766-3777(TTY)**  
**24 horas al día, 7 días a la semana**



Esta institución es un proveedor de igualdad de oportunidades.  
©2022 FIS. Todos los derechos reservados.



# Cómo usar tu tarjeta EBT de Kansas





## Las familias fuertes hacen de Kansas un estado fuerte Bienvenido a Kansas EBT (Transferencia Electrónica de Beneficios)

### —¡la manera fácil y segura de usar sus beneficios!

- Use su tarjeta EBT de Kansas para comprar alimentos seleccionados en cualquier tienda participante que muestre el logotipo de SNAP.
- Use su tarjeta para retirar sus beneficios en efectivo en Cajeros Automáticos (ATM) a nivel nacional o para pagar compras en comercios participantes.
- Use sus beneficios de cuidado infantil para pagarle a su proveedor de cuidado infantil.

### ¿DÓNDE PUEDO UTILIZAR MI TARJETA EBT?

Puedes usar su tarjeta EBT de Kansas en tiendas participantes, en línea en tiendas minoristas aprobadas, y en ATM (cajeros automáticos solo para beneficios en efectivo) en todo el país.

### CÓMO USAR SU TARJETA EBT EN LAS TIENDAS

1. Conozca su saldo antes de ir de compras.
2. Entrega su tarjeta al empleado/cajero o pase su tarjeta por la máquina de Punto-de-Venta (POS).
3. Asegúrese de seleccionar o decirle al cajero a qué cuenta cobrar (alimentos o efectivo).
4. Ingrese su PIN de cuatro dígitos en el teclado. Presione la tecla ENTER (INTRO) o YES (SÍ).
5. El monto de su compra será descontado de la cuenta correcta.
6. El cajero le otorgará su recibo.
7. Asegúrese de que la información en el comprobante sea correcta.
8. Conserve su recibo para sus registros; le mostrará su nuevo saldo.

Las tiendas no pueden darte dinero en efectivo en compras de beneficios SNAP. Solo se deduce de su cuenta de beneficios SNAP el monto exacto de su compra de alimentos.

Puedes usar sus beneficios en efectivo para comprar alimentos y artículos no alimentarios. Las tiendas pueden darte una devolución de efectivo (“cash-back”) de su cuenta de efectivo. (No todas las políticas de las tiendas son iguales y algunas pueden optar por 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 PARA HACER COMPRAS DE ALIMENTOS POR INTERNET

Es ilegal ordenar que se entreguen artículos a otras personas o hacer que otras personas recojan artículos que pague con sus beneficios para uso personal.

1. Conozca su saldo antes de ir de compras.
2. Use su navegador de Internet o teléfono inteligente para ordenar artículos desde el sitio web de un minorista aprobado, como Amazon o Walmart.
3. Cuando pagues, selecciona EBT, y luego Food (Alimentos), como método de pago. Si el sitio web no te permite seleccionar EBT como método de pago, no puedes usar sus beneficios de EBT

para realizar compras por Internet a este minorista.

4. SNAP no se puede usar para pagar las tarifas de entrega de comestibles.

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

No puedes acceder a sus beneficios de SNAP en un cajero automático.

1. Inserta o pase su tarjeta.
2. Ingresa su Número de Identificación Personal (PIN) y presione la tecla OK o ENTER (INTRO).
3. Selecciona la tecla marcada WITHDRAW CASH (RETIRAR EFECTIVO) y luego selecciona CHECKING CTA. CORRIENTE
4. Ingresa el monto que deseas en dólares enteros (por ejemplo: \$20, \$40, \$60). Algunas máquinas solo dan efectivo en ciertos montos, como billetes de \$20. Además, algunos cajeros automáticos pueden tener un límite de cuánto puedes retirar.
5. Toma su tarjeta, su recibo y su dinero en efectivo.
6. Cuando estés en un lugar seguro, cuente su dinero y compárelo con su recibo.
7. Guarda el recibo para ayudarte a llevar un registro de su saldo. Por cada retiro de un cajero automático, se te cobrará un cargo por transacción de \$1.00 de su cuenta de efectivo. Es posible que se apliquen otros recargos por cajero automático. Kansas no regula las políticas de cajeros automáticos individuales.

### TARIFAS DE TRANSACCIÓN Y RECARGOS POR ALIMENTOS Y EFECTIVO

Para los beneficios de SNAP, nunca hay una tarifa de transacción por usar su tarjeta EBT de Kansas para comprar alimentos elegibles. Para los beneficios en efectivo, NUNCA hay una tarifa de transacción por usar su tarjeta EBT de Kansas para realizar una compra en efectivo y obtener una devolución de efectivo. También se te permiten dos retiros de dinero en efectivo gratis cada mes desde una máquina de punto de venta. Después de realizar dos retiros de efectivo únicamente a través de una terminal de punto de venta, se te cobrarán \$0.40 por cada retiro adicional en un punto de venta durante el mismo mes. Por cada retiro de efectivo de un cajero automático, habrá un cargo por transacción de \$1.00 que se deducirá automáticamente de su cuenta de efectivo.

Un recargo es una tarifa adicional que cobra el propietario de un cajero automático por retiros de efectivo en ciertos cajeros automáticos y puntos de venta. Busca un letrero cerca del cajero automático o máquina de punto de venta que te indique el monto del recargo. Si no deseas pagar el recargo, simplemente cancela la transacción y ve a otra máquina.

### CÓMO PAGARLE A SU PROVEEDOR DE CUIDADO INFANTIL

Conozca su saldo antes de hacer un pago a su proveedor de cuidado infantil. Hay tres opciones para pagarle a su proveedor de cuidado infantil.

Recuerda: Nunca le digas a su proveedor su PIN.

Si usas su tarjeta en la máquina de Punto-de-Venta (POS) del proveedor:

- Verifica el monto que se muestra en la pantalla antes de ingresar su PIN.
- NO permittas que el proveedor vea su PIN mientras lo ingresas.
- NO permittas que el proveedor salga del área con su tarjeta.

Cómo usar la máquina de Punto-de-Venta (POS) de su proveedor:

1. Su proveedor selecciona la opción Child Care (Cuidado infantil) en la máquina de Punto-de-Venta (POS).

2. Pase su tarjeta por la terminal de punto de venta.
3. Luego, ingresas el monto del pago de cuidado infantil.
4. Verifica el monto que se muestra en la pantalla para asegurarte de que sea correcta. Si el monto es correcto, ingresa su PIN y presiona ENTER (INTRO). Esta acción transferirá dinero de su saldo de beneficios para pagarle a su proveedor.

Nota: El recibo que se imprime en la máquina de su proveedor no mostrará los saldos de cuidado infantil o de efectivo de su cuenta.

Cómo usar la aplicación móvil ebtEDGE o el inicio de sesión del titular de la tarjeta en [www.ebtEDGE.com](http://www.ebtEDGE.com):

1. Inicia sesión con su ID de usuario y contraseña.
2. Haz clic en el enlace Child Care Payment Transfer (Transferencia de pago de cuidado infantil).
3. Ingresa el número de identificación de su proveedor y haz clic en Search (Buscar).
4. Introduce el monto que deseas pagar al proveedor.
5. Vuelve a verificar el monto; si es correcto, ingresa su PIN y presiona Enter (Intro).

Si su proveedor no tiene una máquina de Punto-de-Venta (POS), o la máquina no funciona, o si no se encuentra en la ubicación del proveedor, puedes transferir fondos a su proveedor a través de la línea automatizada usando su teléfono. Necesitarás saber el número de identificación de proveedor de su proveedor. Sigue estos pasos para transferir fondos por teléfono:

1. Llama al número gratuito de Servicio al Cliente: 1-800-997-6666
2. Ingresa el número de tarjeta de 16 dígitos que se encuentra en el frente de su tarjeta.
3. Escucha su saldo y luego selecciona la opción Child Care (Cuidado infantil).
4. A continuación, selecciona Transfer funds (Transferir fondos) a su proveedor de cuidado infantil.
5. Cuando se te solicite, ingresa el número de identificación del proveedor, el monto del beneficio de cuidado infantil que deseas transferir y su PIN. El sistema te dará un número de autorización para el pago, que es solo para fines de seguimiento.
6. Anota el número de autorización, el monto del pago y la fecha y hora en que realizó la llamada. Dele esa información a su proveedor para que puedas rastrear con precisión el dinero pagado por ti. Obtén siempre un recibo de su proveedor por todos los pagos de cuidado infantil.

### SI DEBES MÁS QUE EL SALDO DE BENEFICIOS DE CUIDADO INFANTIL CON EL QUE CUENTAS

Si tienes beneficios en efectivo disponibles y no tienes suficientes beneficios de cuidado infantil para pagar su cuenta completa, puedes usar sus beneficios en efectivo para pagar la cuenta de cuidado infantil. Pídele a su proveedor de cuidado infantil que realice una compra en efectivo en la máquina de Punto-de-Venta (POS). También puedes retirar sus beneficios en efectivo en un cajero automático o tienda y pagarle a su proveedor en efectivo. También puedes pagarle a su proveedor con su propio dinero en efectivo o en cheque.

### PREGUNTAS FRECUENTES

#### ¿CUÁNDO RECIBO MIS BENEFICIOS?

Cada mes que seas elegible para los beneficios, sus beneficios se agregarán automáticamente a su cuenta EBT de Kansas. A medida que se agregen sus beneficios mensuales a su cuenta, el saldo de su tarjeta aumentará. A medida que usas sus beneficios, el saldo disminuye.

- Los beneficios en efectivo y los beneficios de cuidado infantil están disponibles en su tarjeta después de las 6:00 a. m. del PRIMER día calendario del mes, incluso si es fin de semana o feriado.
- Los beneficios de SNAP se emiten según la primera letra de su apellido. Los beneficios están disponibles a las 6 a. m. en la fecha del beneficio, incluso si es fin de semana o feriado.

Si su apellido comienza con:	Recibirás sus beneficios después de las 6:00 a. m. del:
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

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

Hay varias formas sencillas de comprobar cuánto te queda en su cuenta:

1. Verifica el recibo de su última compra; muestra su saldo disponible. Guarda siempre sus recibos.
2. Inicia sesión en el inicio de sesión del titular de la tarjeta en [www.ebtEDGE.com](http://www.ebtEDGE.com).
3. Usa la aplicación móvil ebtEDGE.
4. Llama al teléfono gratuito de Servicio al Cliente. Llama las 24 horas del día, los 7 días de la semana para consultar su saldo si no puedes encontrar su último recibo. Escucha el mensaje y sigue las instrucciones para seleccionar un idioma y solicitar su saldo de beneficios.
5. Usa una máquina de Punto-de-Venta (POS). Si tienes su tarjeta contigo, pregunta si el minorista o su proveedor pueden hacer una consulta de saldo en la máquina de Punto-de-Venta (POS).

### ¿QUÉ PASA SI NO QUIERO UTILIZAR TODOS MIS BENEFICIOS EN UN MES?

Los beneficios de SNAP permanecen en su cuenta hasta que los uses. Sin embargo, si no usas sus beneficios de SNAP durante 9 meses consecutivos, algunos (o todos) sus beneficios pueden ser eliminados de su cuenta por falta de uso. Una vez que los beneficios de SNAP se eliminaron de su cuenta por falta de uso, NO PUEDES recuperarlos.

Los beneficios en efectivo que no se han utilizado se eliminan de su cuenta después de 120 días sin usarse; sin embargo, puedes recuperar el acceso a ellos cuando tengan entre 120 y 274 días si le pides a su trabajador del DCF que los reintegre. Cualquier beneficio en efectivo que alcance los 274 días sin ser utilizado se elimina de su cuenta y no se puede reintegrar.

Para los beneficios de cuidado infantil, su saldo restante al final del mes se traslada al mes siguiente. Sin embargo, si los beneficios no se utilizan dentro de los 120 días a partir de la fecha en que se emitieron, se eliminarán de su cuenta. Los beneficios de cuidado infantil no utilizados que se eliminan de su cuenta a los 120 días no se volverán a poner en su cuenta a menos que tengas circunstancias inusuales.