

Bienvenido a la Transferencia electrónica de beneficios (EBT) de New Hampshire (NH)

¡La forma segura, fácil y conveniente de usar sus beneficios!



Se pueden pagar dos tipos de beneficios en una tarjeta EBT:

- cupones de alimentos y
- dinero en efectivo, si elige que se le paguen sus beneficios en efectivo a través de EBT.

Su tarjeta EBT solo incluye los tipos de beneficios para los que usted califica. Si califica tanto para beneficios de cupones de alimentos como en efectivo, y opta por que estos últimos se le paguen mediante EBT, se le pagarán ambos tipos de beneficios en su tarjeta EBT individual.

Una vez que califique para beneficios de cupones de alimentos o en efectivo, sus beneficios se agregan automáticamente a su cuenta EBT a las 6:00 a.m. el mismo día cada mes, aun cuando caiga en fin de semana o feriado.

- Los beneficios de cupones de alimentos se agregan a su tarjeta EBT el día 5 de cada mes.
- Los beneficios de dinero en efectivo se pagan cada quince días. La mitad de su subvención mensual se agrega a su tarjeta EBT el día 15, y la otra el día 30 de cada mes. En febrero, el segundo pago quincenal se agrega a su tarjeta EBT el último día del mes.

Usted usa la misma tarjeta EBT NH cada mes para obtener sus beneficios. Al usar sus beneficios disminuye el saldo de su cuenta.

Los beneficios que no utilice se transfieren al mes siguiente, pero debe usar sus beneficios en efectivo al menos una vez cada 90 días, y sus beneficios de cupones de alimentos al menos una vez cada 365 días. Los beneficios que no utilice en 90 días para dinero en efectivo o 365 días para

cupones de alimentos se eliminarán de su tarjeta EBT y no le serán devueltos.

Solo puede usar su cuenta EBT para acceder a sus beneficios en efectivo o cupones de alimentos de NH. No puede hacer un depósito en su cuenta EBT o recibir beneficios de un estado diferente en su tarjeta EBT NH.

CÓMO USAR SUS BENEFICIOS DE CUPONES DE ALIMENTOS

Puede usar sus beneficios de cupones de alimentos para comprar los siguientes artículos en los lugares que participen:

- Alimentos para consumo del hogar, como:
 - panes y cereales;
 - frutas y vegetales;
 - carnes, pescados y aves; y
 - productos lácteos.
- Semillas y plantas para producir alimentos para el hogar.

NO puede acceder a sus beneficios de cupones de alimentos en cajeros automáticos (ATM) o para comprar:

- cerveza, vino, licores, cigarrillos o tabaco;
- artículos que no sean alimentos como comida para animales, jabones, productos de papel, pañales, insumos para el hogar o artículos de higiene personal;
- vitaminas, medicamentos; o
- comidas calientes o alimentos que se comen en el local.

Para usar sus beneficios de cupones de alimentos:

- Pase su tarjeta EBT por el terminal punto de venta (TPV) O entréguela al empleado/cajero.
- Elija la opción "compra de alimentos" de la TPV.
- Ingrese su número de identificación personal (PIN) de 4 dígitos en el teclado. La TPV mostrará ****. **¡NUNCA dé al cajero su PIN!**
- Siga las instrucciones de la pantalla.
- Confirme que la información del recibo esté correcta.
- Guarde el recibo para saber su nuevo saldo la próxima vez que vaya de compras.

El monto exacto de su compra de alimentos se deduce de su tarjeta EBT. Los locales no le darán cambio por sus compras de cupones de alimentos.

No hay ninguna tasa de transacción ni requisito de compra mínima cuando usa los beneficios de cupones de alimentos.

CÓMO USAR SUS BENEFICIOS EN EFECTIVO

Puede usar sus beneficios en efectivo en su tarjeta EBT:

- En cualquier local que no esté prohibido, para:
 - pagar por sus compras, y
 - obtener efectivo en los locales participantes.
- En cualquier cajero automático no prohibido donde vea el logo **QUEST** para:
 - retirar sus beneficios en efectivo; o
 - verificar su saldo de efectivo.

No puede usar su tarjeta EBT o efectivo obtenido de su tarjeta EBT en cualquiera de los siguientes lugares prohibidos:

- lugares que venden principalmente bebidas alcohólicas (más del 50 % del inventario visible) o que se dedican principalmente a las perforaciones y marcas corporales o a los tatuajes;
- establecimientos de juego, o locales/puestos/tiendas de cigarros, pipas, cigarrillos o tabaco.
- La mayoría de los dispensarios de marihuana; o
- negocios que ofrecen entretenimiento para adultos, ya sea en vivo, video o impreso (más del 50 % del inventario visible).

Para obtener sus beneficios en efectivo en un cajero automático:

- Introduzca o pase su tarjeta EBT y siga las instrucciones en la pantalla del cajero automático.
- Ingrese su PIN.
- Seleccione "retirar efectivo" (*Withdraw Cash*) y luego "comprobación" (*Checking*).
- Ingrese cantidades en dólares en enteros (por ej. \$20, \$40, \$60, etc. Si su saldo es menor que estos montos, puede obtener cantidades

menores de efectivo en los locales participantes).

- Tome su dinero y guarde el recibo.
- Llame inmediatamente a Atención al cliente de EBT (1-888-997-9777), si surge algún problema con la transacción.

Tiene derecho a dos retiros de efectivo gratuitos por mes. Después de esos dos retiros, se le deducirá automáticamente del saldo de su cuenta una tasa por transacción de \$0.50 cada vez que retire efectivo. Esta tasa en relación con EBT solo se aplica si no se cobran otras tasas en los cajeros automáticos.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE EBT

¿QUÉ HAGO CUANDO RECIBA MI TARJETA EBT?

Primero, firme el dorso de su tarjeta. Luego debe elegir un número de identificación personal de 4 dígitos (PIN). Para elegir su PIN puede:

- Llamar al número de Atención al cliente de EBT (1-888-997-9777). Este número de teléfono se encuentra al dorso de su tarjeta EBT. El sistema automático lo guiará a lo largo de la selección de su PIN. Recuerde decir el número "cero" para cada 0, y no la letra "O".
- Vaya a ebtEDGE.com y haga clic en "inicio de sesión del titular de la tarjeta" (*Cardholder Login*) en el lado izquierdo de la pantalla. Ingrese luego su número de tarjeta EBT de 16 dígitos y pulse el botón "iniciar sesión" (*Login*). A continuación, se le pedirá que elija su PIN.
- Si no tiene acceso a un teléfono o Internet, puede ir a su oficina de distrito local para elegir su PIN. Diga a la persona en la ventanilla que quiere elegir su PIN y lo guiará en el proceso.

Una vez que haya elegido su PIN, puede acceder a cualquier beneficio de su cuenta EBT con su tarjeta EBT.

¡No escriba su PIN en su tarjeta EBT!

¿CÓMO CUIDO MI TARJETA EBT?

- Guarde su tarjeta EBT en un lugar seguro y manténgala limpia.
- No la doble.

- No acerque su tarjeta EBT a imanes y equipos electrónicos (televisores, radios, VCR, microondas, etc.).
- No la ponga a la luz solar directa (por ej. en el tablero de su automóvil).
- No la tire. Usará la misma tarjeta EBT todos los meses mientras siga recibiendo beneficios.

¿QUÉ HAGO SI MI TARJETA EBT SE PIERDE, ME LA ROBAN O SE DETERIORA?

Usted puede:

- llamar a Atención al cliente de EBT (1-888-997-9777) para pedir una nueva tarjeta EBT. Están abiertos los 7 días de la semana, las 24 horas del día; o
- ir a su oficina de distrito local y pedir que le reemplacen su tarjeta EBT.

Le enviarán su nueva tarjeta EBT a su dirección de correo registrada.

¿CUÁL ES EL PIN DE MI NUEVA TARJETA EBT?

Su PIN no cambiará cuando reciba una nueva tarjeta EBT. Será el mismo PIN que tenía en su tarjeta perdida, robada o deteriorada.

¿QUÉ PASA SI ENCUENTRO MI TARJETA EBT DESPUÉS DE INFORMAR QUE SE HABÍA PERDIDO O LA HABÍAN ROBADO?

Tendrá que esperar a recibir su nueva tarjeta EBT. Una vez que se informa de la pérdida, robo o deterioro de la tarjeta EBT, esta se desactiva automáticamente y no puede reactivarse.

¿QUÉ SUCEDE SI LLAMO A ATENCIÓN AL CLIENTE DE EBT Y ME DICEN QUE LA DIRECCIÓN QUE LES DI NO ES CORRECTA?

No puede cambiar su dirección cuando llama a Atención al cliente de EBT. Debe comunicarse con su oficina de distrito local, o con el Centro de atención al cliente DHHS (1-844-275-3447) para cambiar su dirección. Al día siguiente del cambio de su dirección puede llamar al número de Atención al cliente de EBT para pedir una nueva tarjeta EBT.

¿QUÉ SUCEDE SI OLVIDO MI PIN?

Si olvida su PIN, debe ponerse en contacto con su oficina de distrito local para cambiarlo. Nadie podrá decirle su PIN, porque usted es el único que lo conoce.

¿QUÉ SUCEDE SI INGRESO UN PIN INCORRECTO?

Si tiene problemas para recordar su PIN, NO intente adivinarlo al ingresarlo en una TPV o cajero automático. Tiene 4 oportunidades para ingresar el número correcto. Si al cuarto intento no ha ingresado el PIN correcto, su cuenta se pone en suspenso. No podrá usar su tarjeta EBT de nuevo hasta pasada la medianoche. En algunos casos el cajero automático podrá retener su tarjeta EBT. En ese caso, comuníquese con Atención al cliente de EBT para que le den una nueva tarjeta EBT.

¿CÓMO CONTROLO EL SALDO DE MI CUENTA?

Para controlar el saldo de su cuenta, puede:

- Llamar al número gratuito de Atención al cliente de EBT que figura al dorso de su tarjeta EBT, disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Ir a ebtEDGE.com, donde puede ver el saldo de su cuenta y sus transacciones recientes.
- Solo para sus beneficios en efectivo, puede hacer una transacción de consulta de saldo en un cajero automático.
- Ir a su oficina de distrito local para controlar su saldo.

Siempre debe controlar el saldo de su cuenta antes de usar su tarjeta EBT.

¿QUÉ ES UN COMPROBANTE MANUAL?

Los comprobantes manuales solo se usan para los beneficios de cupones de alimentos. Solo se usan cuando:

- quiere usar sus beneficios de cupones de alimentos en el teléfono; o
- está en un local y no funciona la TPV.

El comprobante incluirá el número de su tarjeta EBT y el monto que está gastando. NO diga su PIN a nadie. El vendedor lo llamará para saber si tiene suficientes beneficios de cupones de alimentos en su tarjeta EBT para hacer la compra.

¿QUÉ SUCEDE SI TENGO PROBLEMAS PARA USAR MIS BENEFICIOS O HACER EL SEGUIMIENTO DE MI TARJETA EBT?

Puede elegir a una persona llamada "representante autorizado" (AR, por sus siglas en inglés) para ayudarlo con sus beneficios. Los AR pueden:

- ayudarlo con su propia tarjeta EBT; o
- recibir una tarjeta EBT con su nombre. De esta forma, pueden acceder a sus beneficios en cualquier momento.

¿CÓMO OBTENGO UN AR?

Para obtener un AR, debe elegir a alguien de su confianza. No podemos elegir a alguien por usted. Si su AR pierde o roba sus beneficios, estos no se reemplazarán. Esta persona puede ser:

- un amigo o familiar; o
- cualquier persona que se preocupe por su bienestar.

Cuando sepa quién quiere que sea su AR, póngase en contacto con su oficina de distrito local o vaya a dhhs.nh.gov/dfa/form, y obtenga el Formulario DFA 778, *Declaración del representante autorizado*. Complete el formulario y envíelo al DHHS.

ADVERTENCIA SOBRE CUPONES DE ALIMENTOS:

El uso indebido intencional de la tarjeta EBT es un delito. Se lo puede inhabilitar para recibir beneficios de cupones de alimentos y/o procesar, si usa su tarjeta EBT para fines ilegales, que incluyen vender su tarjeta EBT y PIN para obtener efectivo, drogas u otros artículos, o cambiar beneficios de cupones de alimentos por efectivo en un comercio.

RECORDATORIO:

¡Nunca diga su PIN a nadie! Si alguien conoce su PIN y usa sus beneficios, estos no se reemplazarán. Si cree que alguien puede haber averiguado su PIN, ¡CÁMBIELO!

Formulario DFA 77G(Sp)
09/15
DFA SR 15-12



**NÚMERO GRATUITO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE EBT
DISPONIBLE LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS 7 DÍAS DE LA
SEMANA**

1-888-997-9777 WWW.EBTEDGE.COM

*Si pierde, le roban o se deteriora su tarjeta EBT,
llame inmediatamente a Atención al cliente de EBT y
le enviarán por correo una nueva tarjeta EBT.*