

# Tarjeta de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) de California

EBT es la forma más fácil, segura y conveniente de usar sus beneficios monetarios y alimentarios.

Guarde este folleto en un lugar seguro.

**¿Tiene preguntas? Llame al teléfono gratuito de servicio de atención al cliente, las 24 horas al día, 7 días a la semana, 1-877-328-9677 | TTY:1-800-735-2929**

**Use la aplicación móvil ebtEDGE o acceda al sitio web para clientes de EBT en [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov) para ver sus beneficios, saldos y mucho más.**

**California EBT es la forma fácil, segura y conveniente de utilizar sus beneficios de alimentos y dinero en efectivo.**



## DÓNDE USAR SU TARJETA EBT

Puede usar su tarjeta EBT en cualquier lugar donde vea la marca Quest® en California o en el resto del país. Puede encontrar la marca de Quest® en las puertas/cajas de tiendas y en los cajeros automáticos (ATM) que aceptan tarjetas EBT. En cada marca de Quest® habrá imágenes que indican que beneficios usted puede usar. Busque la marca de Quest® en la tienda antes de hacer las compras.



Puede usar su tarjeta EBT en cualquier lugar donde vea la marca de Quest®, ya sea en California o en otro estado.

## Aplicación Móvil ebtEDGE

Utilice la aplicación gratuita ebtEDGE que incluye funciones como:

- Cronograma de Emisión de Beneficios
- Bloquear transacciones por Internet y/o fuera del estado.
- Congelar y descongelar tarjeta.
- Localice las tiendas aprobadas por FNS.
- Solicitar reemplazo de tarjeta.
- Restablecer PIN.
- Ver el historial de transacciones o el saldo de la cuenta.

## PUEDEN USAR SU TARJETA EBT EN:

### Las máquinas de punto de venta para:

- Comprar alimentos con sus beneficios alimentarios de EBT.
- Comprar alimentos y otros artículos, como pañales y ropa, con sus beneficios de asistencia monetaria.
- Obtener dinero en efectivo de su cuenta de asistencia monetaria después de comprar algo (dependiendo de las reglas de la tienda).
- Obtener dinero en efectivo de su cuenta monetaria sin comprar nada (dependiendo de las reglas de la tienda).

### ENCONTRARÁ MÁQUINAS DE PUNTO DE VENTA (PDV) Y/O ATM EN:

- Supermercados
- Tiendas departamentales
- Tiendas de conveniencia
- Bancos
- Gasolineras



## CÓMO USAR SU TARJETA EBT PARA COMPRAR ALIMENTOS

Estos pasos pueden variar según la máquina de PDV que use. No dude en pedir ayuda del dependiente.

¡Sepa cuál es su saldo! Antes de hacer una compra, revise su último recibo, llame al servicio de atención al cliente o visite [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov).

Paso 1 Pase su tarjeta EBT por el lector de la máquina de PDV.

Paso 2 Marque los cuatro dígitos de su PIN.

Paso 3 Apruebe el monto de la compra.

Paso 4 Recibirá una copia del recibo, la que indicará el nuevo saldo de su cuenta de beneficios alimentarios/ asistencia monetaria de EBT.

No se le puede cobrar una cuota por usar sus beneficios de alimentarios de EBT. Usted no puede recibir cambio o dinero en efectivo de su cuenta de beneficios alimentarios de EBT.

## CÓMO USAR SU TARJETA EBT PARA HACER UNA COMPRA CON SUS BENEFICIOS DE ASISTENCIA MONETARIA (SI LOS RECIBE)

Estos pasos pueden variar según la máquina de PDV que use. No dude en pedir ayuda del dependiente.

¡Sepa cuál es su saldo! Antes de hacer una compra, revise su último recibo, llame al servicio de atención al cliente o visite [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov).

Paso 1 Pase su tarjeta EBT por el lector de la máquina de PDV.

Paso 2 Marque los cuatro dígitos de su PIN.

Paso 3 Apruebe el monto de la compra.

Paso 4 Recibirá una copia del recibo.

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



Esta institución es un proveedor que ofrece **igualdad de oportunidades**, lo que significa que le queda prohibido discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, discapacidad, edad, sexo y, en algunos casos, religión o creencias religiosas.

State of California Health and Human Services Agency  
Department of Social Services  
PUB 388 (02/24) 32538i200

## CÓMO USAR SU TARJETA EBT PARA OBTENER DINERO EN EFECTIVO

¡Sepa cuál es su saldo! Antes de hacer una compra, revise su último recibo, llame al servicio de atención al cliente o visite [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov).

Paso 1 Inserte su tarjeta o pásela por el lector del ATM de la máquina de PDV.

Paso 2 Marque los cuatro dígitos de su PIN.

Paso 3 En los ATM, elija "Checking" según las instrucciones de pantalla/audio.

En las máquinas de PDV, elija "Cash".

**Nota: Algunos ATM/máquinas de PDV cobrarán una cuota.**

Paso 4 En los ATM, elija la cantidad de efectivo. Para las máquinas de PDV, dígame al dependiente cuánto desea recibir.

Paso 5 Apruebe la cantidad de efectivo.

Paso 6 Recibirá una copia del recibo.

## PUEDEN USAR UN ATM PARA OBTENER SUS BENEFICIOS DE ASISTENCIA MONETARIA

Un ATM es una máquina que puede usar para obtener sus beneficios de asistencia monetaria. Los ATM se encuentran en muchos bancos, tiendas y otros lugares.

## INFORMACIÓN SOBRE SU PIN

- Sus cuatro números secretos son su número de identificación personal (PIN).
- Cada vez que use su tarjeta, tendrá que usar su PIN. Si no lo tiene, su tarjeta NO funcionará y NO podrá usar sus beneficios.
- Mantenga su PIN en secreto. No lo comparta con otras personas.

## CÓMO PROTEGER SU PIN

- NUNCA escriba su PIN en su tarjeta, en la funda de la tarjeta ni en nada que guarde con su tarjeta.
- Su PIN debe ser un secreto. NUNCA lo comparta con sus parientes, el trabajador de su caso, el cajero de una tienda o cualquier otra persona, a menos que desee que esa persona tenga acceso a TODOS sus beneficios.
- NUNCA use su PIN si cree que otra persona lo está observando.
- Cuando use su tarjeta EBT, tiene cuatro oportunidades para marcar su PIN. Si el cuarto intent es incorrecto, no podrá usar su tarjeta hasta después de la medianoche. Si olvidó su PIN, llame al servicio de atención al cliente (el número está en el reverso de su tarjeta). El agente no sabe su PIN, pero le ayudará a cambiarlo.
- Si otra persona descubre su PIN sin su permiso, llame de inmediato al servicio de atención al cliente o visite su oficina de bienestar público para cambiar su PIN.
- Si alguien toma su tarjeta y sabe su PIN, ¡esa persona podrá usar sus beneficios! Llame de inmediato al servicio de atención al cliente para cancelar su tarjeta. Si otra persona usa sus beneficios antes de que usted llame, **NO SE REEMPLAZARÁN SUS BENEFICIOS.**

## LOS ATM - CONSEJOS DE SEGURIDAD

- Siempre guarde su tarjeta en un lugar seguro después de usarla.
- Tenga lista su tarjeta EBT.
- Elija un ATM bien iluminado en un lugar donde usted se sienta seguro (como dentro de una tienda).
- Esté parado de forma que nadie pueda ver su PIN cuando lo marca.
- Cuenté su dinero si cree que es seguro hacerlo.
- Guarde rápidamente su dinero, tarjeta y recibo.

En caso de robo o pérdida de su tarjeta, llame de inmediato al servicio de atención al cliente. Ellos bloquearán su tarjeta y le dirán cómo obtener otra. ¡Llame a este teléfono lo más pronto posible! Podría tomar hasta siete días hábiles para obtener una nueva tarjeta.

## RECARGOS

Un recargo es una cuota que algunas tiendas y bancos le cobrarán cada vez que usted use su tarjeta EBT para recibir beneficios de asistencia monetaria. Antes de usar su tarjeta, busque en la pantalla del ATM o cerca de las máquinas de PDV para ver si hay algún aviso sobre tales recargos. Si no desea pagar un recargo por obtener su dinero en efectivo, puede encontrar los sitios que no cobran recargos visitando [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov), enviando un mensaje de texto según las instrucciones de este folleto o contactando con la oficina más cercana de bienestar público.

## COMO REVISAR SU SALDO

La mejor manera de llevar la cuenta de cuánto le queda en su cuenta de beneficios alimentarios y/o de asistencia monetaria es saber su saldo. Para esto, lo mejor es CONSERVAR SU ÚLTIMO RECIBO.

Si ha perdido su último recibo y desea saber su saldo:

- Llame al número de atención al cliente (vea el reservo de su tarjeta), o
- Revise el saldo de su cuenta de beneficios alimentarios en una machine de PDV, o
- Revise el saldo de su cuenta de beneficios alimentarios/asistencia monetaria en [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov).
- Revise el saldo de su cuenta de asistencia monetaria en un ATM o una máquina de PDV.
- ¡Siempre debería saber el saldo de su tarjeta antes de usarla!

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		
CASH	TRAN AMT	END BAL
	\$0.00	\$125.00
FS	\$45.20	\$229.80
FS PURCH \$45.20 APPROVED ***DO NOT DISPENSE CASH***		

Figura 1: Ejemplo de recibo de tienda



Esta institución es un proveedor que ofrece **igualdad de oportunidades**, lo que significa que le queda prohibido discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, discapacidad, edad, sexo y, en algunos casos, religión o creencias religiosas.

State of California Health and Human Services Agency  
Department of Social Services  
PUB 388 (02/24) 32538i200

RECUERDE: NO PUEDE USAR SUS BENEFICIOS ALIMENTARIOS DE EBT PARA RECIBIR DINERO EN EFECTIVO.

#### QUÉ HACER SI LA MÁQUINA DE PDV NO FUNCIONA

Si desea comprar alimentos y la tienda no tiene una máquina de PDV, o la máquina no funciona, el cajero rellenará un vale de papel. Algunos comerciantes, como los vendedores ambulantes, no tienen máquinas de PDV. El cajero anotará el número de su tarjeta EBT y el monto de la compra. NO comparta su PIN con el cajero. El cajero hará una llamada para determinar si usted tiene suficientes beneficios para comprar los alimentos. Si usted los tiene, tendrá que firmar el vale y recibirá una copia de él. Es muy importante que conserve este documento para que pueda restar lo que gastó del saldo que figura en su último recibo EBT. La diferencia será el actual saldo de su cuenta.

OFFLINE FOOD STAMP BENEFIT VOUCHER		No. 3079351	
<b>Important! Vouchers must be entered or cleared on the POS device (or mailed within 15 days if non-electronic) within 15 days of the sale or funds will not be reimbursed.</b>		Trans. Date/Time	Approval Number
Card Number:		Store FNS Number	Purchase Amount <input type="checkbox"/> Purchase <input type="checkbox"/> Refund
Print Cardholder Name		Merchant ID	
Cardholder Signature	Date	Print Store Name	
In signing this voucher, I believe that food stamp benefit funds are available for the full amount of this transaction.		Store Address	
This voucher will be rejected if information in this section has been altered.		Store City/State/Zip Code	
		Store Supervisor/Clerk Signature	
		FNS regulations prohibit representation of this voucher by merchant if voice authorization was denied.	
		Date Entered	Operator's Initials
		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	

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

#### CUÁNDO RECIBIRÁ SUS BENEFICIOS

El día del mes en que recibirá sus beneficios alimentarios y/o asistencia monetaria de EBT dependerá del último dígito del número de su caso.

#### BENEFICIOS ALIMENTARIOS DE EBT

Los beneficios de alimentarios se harán disponibles los primeros diez días del mes. El último dígito del número de su caso refleja el día en que sus beneficios estarán disponibles. Por ejemplo, si el último dígito es 7, recibirá sus beneficios el día 7 de cada mes.

#### BENEFICIOS DE ASISTENCIA MONETARIA

Se emiten los beneficios de asistencia monetaria los primeros tres días del mes. El último dígito de su caso refleja el día en que sus beneficios estarán disponibles.

Si su caso termina en 1, 2, o 3, recibirá sus beneficios el primer día del mes. Si su caso termina en 4, 5, 6, o 7, los recibirá el segundo día. Si su caso termina en 8, 9, o 0, recibirá sus beneficios el tercer día del mes.

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

#### DEPÓSITO DIRECTO

Todos los condados ofrecen la opción de depósito directo. Puede elegir que sus beneficios de asistencia monetaria se envíen directamente a su cuenta personal de banco/unión de crédito en vez de por EBT. El depósito directo es gratuito. Si desea inscribirse en el depósito directo, comuníquese con la oficina de bienestar público de su condado.

#### COMPRAS EN LÍNEA EBT

Las personas y las familias tienen opciones para comprar comestibles en línea utilizando su tarjeta EBT. Para obtener más información sobre las compras en línea de EBT, visite [www.cdss.ca.gov/ebt-online](http://www.cdss.ca.gov/ebt-online).

#### PROGRAMA DE COMIDAS DE RESTAURANTE (RMP)

Los beneficiarios mayores, discapacitados o sin hogar pueden usar su tarjeta EBT para comprar comidas en restaurantes autorizados. Si usted califica para el RMP, puede usar su tarjeta EBT en cualquier lugar de California que la acepte. Actualmente, solamente los restaurantes en los condados de Alameda, Los Angeles, Orange, Riverside, Sacramento, San Diego, San Francisco, San Luis Obispo, Santa Clara y Santa Cruz están autorizados para aceptar EBT, y no todos pueden aceptarla. Para obtener una lista de restaurantes autorizados, llame a la oficina del condado pertinente.

#### HELPFUL INFORMATION

- No guarde su tarjeta y su PIN en el mismo lugar.
- No anote su PIN en su tarjeta.
- No dañe o doble su tarjeta.
- No escriba en o raye la banda negra en el reverso de la tarjeta.
- No deje su tarjeta a la vista.
- No deje su tarjeta cerca de imanes, televisores, reproductores de DVD/CD o estéreos.
- No deje su tarjeta expuesta al sol, como en el tablero de un vehículo, ya que se derretirá y no funcionará.
- No deseche su tarjeta, incluso si se muda. Usará la misma tarjeta cada mes que reciba beneficios.

#### SITIO WEB DEL CLIENTE DE EBT

Vaya a [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov) en su computadora o dispositivo móvil para:

- Encontrar tiendas y mercados de productos agrícolas que acepten tarjetas EBT.
- Encontrar los ATM que no cobren recargos.
- Encontrar restaurantes que acepten EBT.

Ver el saldo de su cuenta o el historial de transacciones.



Esta institución es un proveedor que ofrece **igualdad de oportunidades**, lo que significa que le queda prohibido discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, discapacidad, edad, sexo y, en algunos casos, religión o creencias religiosas.

State of California Health and Human Services Agency  
Department of Social Services  
PUB 388 (02/24) 325381200

---

## CÓMO ENVIAR SUS PREGUNTAS POR MENSAJE DE TEXTO

Use su teléfono celular para revisar su saldo y encontrar los ATM (incluyendo los ATM sin recargos), restaurantes, mercados de productos agrícolas y tiendas que acepten tarjetas EBT.

Visite [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov) para inscribirse y registrar su número de teléfono. Es posible que apliquen las tarifas estándar de datos y mensajes de texto; comuníquese con su proveedor de servicio celular.

Este es un ejemplo de lo que debe escribir en el mensaje de texto: ATM 90123

- Envíe BAL a 42265 para saber el saldo de sus beneficios alimentarios y/o asistencia monetaria de EBT.
- Envíe ATM y su código postal a 42265 para encontrar los ATM más cercanos.
- Envíe SFATM y su código postal a 42265 para encontrar los ATM más cercanos que no cobren recargos.
- Envíe REST y su código postal a 42265 para encontrar restaurantes que acepten tarjetas EBT.
- Envíe FM y su código postal a 42265 para encontrar mercados de productos agrícolas en su área.
- Envíe STORE y su código postal a 42265 para encontrar tiendas que aceptan su tarjeta EBT.

---

## CÓMO REEMPLAZAR UNA TARJETA EBT PERDIDA O ROBADA

Si cree que su tarjeta se ha perdido o ha sido robada, cancele su tarjeta y solicite un reemplazo de tarjeta a través de la aplicación móvil ebtEDGE o iniciando sesión en el sitio web del cliente de EBT en [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov). También hay asistencia disponible llamando a la línea de ayuda de servicio al cliente de EBT las 24 horas al 1-877-328-9677. Ellos desactivarán su tarjeta y le dirán cómo obtener una nueva tarjeta. ¡Es importante que llames al Servicio de Atención al Cliente lo antes posible! Puede tardar hasta siete días hábiles en obtener una nueva tarjeta.

---

## CUÁNDO LLAMAR A LA LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL CLIENTE: 1-877-328-9677

Esta es una llamada gratuita.

El servicio de atención al cliente está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y puede contestar cualquier pregunta que tenga sobre su tarjeta EBT. Cuando llame, estará conectado con un sistema automatizado. En la mayoría de los casos, este sistema podrá contestar sus preguntas y usted no tendrá que hablar con un representante.

Se puede contestar sus preguntas en árabe, armenio (oriental), camboyano, cantonés, inglés, farsi, hmong, japonés, coreano, lao, mandarín, mien, punyabi, portugués, ruso, español, tagalo, ucraniano y vietnamita.

Llame si:

- Pierde o le roban su tarjeta.
- Su tarjeta no funciona.
- Desea cambiar su PIN porque usted lo olvidó u otra persona lo descubrió.

---

## LLAME DE INMEDIATO AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE SI:

- Desea saber el saldo de sus cuentas.
- Le han cobrado una compra, pero usted no recibió los productos o le cobraron demasiado.
- Tiene otras preguntas o problemas.

**24 horas al día, 7 días a la semana:**

**1-877-328-9677 | TTY:1-800-735-2929 (Servicio de retransmisión personas que tienen discapacidad auditiva/del Habla)**

Utilice la aplicación móvil ebtEDGE o acceda al sitio web del cliente de EBT en [www.ebt.ca.gov](http://www.ebt.ca.gov) para ver sus beneficios, saldos y mucho más.

---

Anote el día en que sus beneficios alimentarios de EBT se depositarán en su cuenta: \_\_\_\_\_  
(Entre el primer y el décimo día del mes)

Anote el día en que su asistencia monetaria se depositará en su cuenta: \_\_\_\_\_  
(El primer, Segundo o tercer día del mes)

