

**Mantenga su recibo. Su recibo muestra su nuevo balance despues de la ultima transaccion.**

**Ajustes en su cuenta** – Sus recibos son su prueba si hubiere algun problema con su cuenta. Siempre retenga sus recibos. Si usted piensa que alguna tienda substrajo mas de lo debido de su cuenta, llama al servicio al cliente EBT al 1-800-997-9999 inmediatamente.

- Si despues de revisar su cuenta se decide que se le substrajo mas de lo debido de su cuenta, la diferencia sera puesta de nuevo en su cuenta.
- Si despues de revisar su cuenta se decide que la cantidad apropiada fue substraida de su cuenta, pero usted no esta de acuerdo, puede pedir una audiencia.

**Si una tienda reporta que un desperfecto mecanico causa que a su cuenta se le deduzca un cantidad menor a lo que debido, las siguientes acciones seran tomadas para corregir su cuenta.**

- Se le enviara una carta informandole del error.
- Si usted opina que la acción tomada es incorrecta, puede pedir una audiencia.

**¿Qu? pasa si una tienda le cobra el precio equivocado?**

Si le cobran de mas, pida a la tienda que ajuste su cuenta. Si la tienda no ajusta su cuenta, llame al servicio al cliente EBT al 1-800-997-9999.

**¿Puedo regresar un articulo si fue comprado usando estampillas de comida?**

**Si el articulo fue comprado con estampillas de comida, el costo del articulo es puesto de nuevo en su cuenta.. Si el articulo fue comprado con su tarjeta de cuenta de dinero en efectivo, el dinero sera regresado a usted, y no a su cuenta.**

---

Su derecho a Igualdad de Tratamiento. Este es un programa de la oportunidad igual. Si usted cree que ha sido victima de discriminación en sus esfuerzos para recibir beneficios por su raza, color, origen nacional, edad, sexo, inhabilidad, creencias religiosas, o creencias políticas, escriba inmediatamente a: Administration, Food and Nutrition Service, 3101 Park Center Drive, Alexandria, VA 22302

# Arkansas

## **Estampillas de Comida y TEA Tranferencias Electronicas de Beneficios - EBT -**



## **Como tener acceso a los beneficios de su tarjeta EBT de Arkansas.**

Si necesita este documento en letra mas grande  
por favor llame al 1-800-482-8988

---

Guest® es una marca registrada de el National Automated Clearing House Association en cordinacion con el National EBT Council, Derechos Reservados.

**¿Que es EBT?** – EBT quiere decir Transferencias Electronicas de Beneficios. Es la forma en que usted obtiene beneficios en el estado de Arkansas. Usted tambien puede usar su tarjeta EBT de Arkansas en otros estados, mientras usted tenga dinero disponible en su cuenta. EBT le da acceso a sus beneficios por medio de una tarjeta débito. Los beneficios no usados al final del mes estaran disponibles en su cuenta por un año, despues de la fecha de autorizacion.

### **¿Qué debo de saber acerca de mi cuenta de estampillas de comida? –**

- El usar la tarjeta EBT de Arkansas no incurre ningun costo al usuario al usarse en conjunto con su cuenta de estampillas de comida.
- No obtendra dinero en efectivo cuando usted use esta tarjeta.
- Solamente puede comprar articulos de comida.
- Puede pagar parte en efectivo y parte con sus estampillas de comida.
- Puede usar su tarjeta EBT si su caso de estampillas de comida ha sido cerrado, mientras usted tenga beneficios disponibles es su cuenta.
- Mantenga su tarjeta EBT. Usara la misma tarjeta todos los meses. Si su caso es cerrado y despues de un tiempo es re-abierto, usted podra usar la misma tarjeta.

### **¿Qué debo saber acerca de mi cuenta TEA?**

–

Usted puede usar una maquina ATM dos veces al mes absolutamente gratis. Algunas maquinas ATM y terminales POS en ciertas tiendas pueden cobrar un sobrecargo a su cuenta. Un sobrecargo es diferente a un cargo de transacción y puede o no ser cobrado por el banco o la tienda cada vez que usted use su tarjeta para obtener dinero en efectivo. Habra un aviso acerca de este sobrecargo. Usted no tiene que pagar este cargo si usted elige no obtener su dinero en el lugar en donde se cobra este cargo.

Algunas maquinas ATM y tiendas que tienen terminales POS no cobran este sobrecargo. Se le recomienda que encuentre un proveedor que no cobre este sobrecargo y obtenga sus beneficios en este lugar.

**¿Qué es un PIN?** – Un PIN es un Numero de Identificacion Personal. Es un numero secreto que usted debera incorporar en el teclado numerico cuando use su tarjeta EBT.

- Su tarjeta no puede ser usada sin este numero.
- Mantenga su PIN en secreto. No lo comparta con nadie, ya que sus beneficios no se le devolveran en caso de que alguien mas los use. Nunca escriba su PIN en su tarjeta ni en ningun documento que usted mantenga en el mismo lugar que su tarjeta.
- No deje que nadie vea cuando usted incorpore su PIN en el teclado numerico.
- Para proteger su cuenta, si usted incorpora su PIN de manera equivocada en el teclado numerico cuatro veces seguidas, usted tendra acceso a su cuenta hasta el siguiente dia.

**¿Cómo obtengo mi PIN?** – Usted necesita su tarjeta EBT para poder obtener su PIN.

- Usted decide cual es su PIN.
- Seleccionara cuatro numeros que sean faciles de recordar para usted, pero que nadie pueda adivinar facilmente.
- Llame a nuestro servicio al cliente al 1-800-997-9999 y siga las instrucciones usando los numeros seleccionados.

### **¿Cuándo puedo usar mi tarjeta EBT de Arkansas? –**

- Llame a nuestro servicio al cliente al 1-800-997-9999 para seleccionar su PIN.
- Recuerde su PIN. Tendra que usar este numero para hacer que la tarjeta trabaje.
- Despues de que tenga su PIN usted puede usar su tarjeta EBT.

### **El servicio al cliente de la tarjeta EBT – ¿Como, Cuando y Porque debo llamarlos? –**

Necesitara tener un telefono touch-tone y tener su tarjeta EBT a la mano, ya que se le preguntara por los 16 numeros que la tarjeta tiene en la parte de enfrente. Necesitara seguir las instrucciones dadas por la unidad de respuesta automatica, y teclear sus respuestas usando las teclas en su telefono. Se le permitira hablar con un representante del servicio al cliente si asi lo necesita.

**Llame al 1-800-997-9999, la llamada es gratis, las 24 horas del dia, los 7 días de la semana para:**

- Reportar que su tarjeta esta dañada, perdida o robada.
- Seleccionar su nuevo PIN, si ha recibido una tarjeta nueva. NOTA: No tiene que cambiar su PIN su recibe el reemplazo de una tarjeta extraviada que usted pidio.

- Cambiar su PIN si usted sabe o sospecha que alguien mas sabe su PIN o si usted ha olvidado su PIN.
- Preguntar acerca de su balance.
- Obtener una lista de las ultimas 10 transacciones en su cuenta.
- Reportar si alguna tienda dedujo la cantidad incorrecta de su cuenta.
- Preguntas acerca de cómo usar su tarjeta EBT.

### **¿Dónde puedo usar my tarjeta EBT de Arkansas? –**

Si usted recibe estampillas de comida, busque el signo QUEST® que tenga una bolsa con el signo "Food Stamps" (estampillas de comida) impreso. No todas las tiendas muestran este signo. Si usted no ve este signo, pregunte si puede usar la tarjeta en esa tienda.



Si usted recibe beneficios TEA, busque el signo QUEST® con el simbolo de dinero impreso. No todas las maquinas ATM muestran el signo, algunas muestran el signo sin el simbolo de dinero. Si usted no ve el signo pregunte si puede usar la tarjeta.

### **¿Cómo puedo usar la tarjeta en una maquina POS (Punto de Venta)?**

- Dígale a la cajera(o) que quiere usar su tarjeta
- Deslice la tarjeta en la maquina POS.
- Escoja FOOD (comida) o CASH (dinero en efectivo)
- Incorpore la cantidad de su compra.
- Incorpore su PIN en el teclado numérico de la maquina POS
- Presione el botón con la palabra ENTER.

### **¿Cómo puedo usar la tarjeta en una maquina ATM?**

- Inserte la tarjeta en la maquina ATM y lea las direcciones en el monitor.
- Incorpore su PIN en el teclado automático.
- Presione el botón de WITHDRAWAL (Retiro).
- Presione el botón de CHECKING (Cuenta de Cheques).
- Incorpore la cantidad de dinero que necesita
- Presione el botón que tenga la palabra ENTER.
- Revise su recibo y cerciorese que la cantidad cobrada es igual al retiro de dinero en efectivo o al precio del producto comprado.