

# Virginia EBT



*Una forma segura y sencilla  
de usar sus beneficios SNAP.*



**Servicio de atención al cliente**

 **1-866-281-2448**

*Todo el día, los 7 días de la semana*

**[www.ebt.acs-inc.com](http://www.ebt.acs-inc.com)**

TTY (Servicio de retransmisión para discapacitados  
de la audición o del habla)

**1-800-828-1120**

# Bienvenido a Virginia EBT

## ¿Qué significa EBT?

EBT significa Transferencia Electrónica de Beneficios. La tarjeta Virginia EBT es similar a una tarjeta de débito, ya que le permite obtener acceso a su cuenta SNAP en tiendas de comestibles. Este acceso se logra deslizando la tarjeta e ingresando un PIN secreto.

## ¿Qué es un PIN?

PIN significa Número de Identificación Personal. Debe contar con un PIN de 4 dígitos para usar su tarjeta y acceder a los beneficios de su cuenta SNAP. Para elegir un PIN, debe llamar al 1-866-281-2448 y seguir las instrucciones. Cuando realice la llamada, necesitará lo siguiente:

- Número de la tarjeta Virginia EBT
- Número de seguro social
- Fecha de nacimiento

Si no tiene un número de seguro social, deberá contar con el número de caso SNAP.

### CONSEJOS sobre cómo elegir y cuidar su PIN:

- ✓ Elija un PIN que le resulte sencillo recordar pero que otra persona no lo descifre fácilmente si encuentra la tarjeta.
- ✓ No use números que sean sencillos de descifrar, por ejemplo, su dirección o su número de teléfono.
- ✓ Memorice su PIN. **NO** lo escriba en ningún elemento que lleve con usted. **NO** lo escriba en la tarjeta EBT ni en el sobre de la tarjeta.

Si olvida su PIN, llame al 1-866-281-2448 y elija uno nuevo antes de ir a la tienda. Si en la tienda ingresa el PIN incorrecto, la máquina para punto de venta (POS) rechazará su transacción y le mostrará el mensaje "PIN NO VÁLIDO". Después de cinco (5) intentos fallidos de uso del PIN, su tarjeta dejará de funcionar hasta las 12:01 a. m. del día siguiente, salvo que se comuniqué con el 1-866-281-2448 y elija un nuevo PIN.

Si alguien encuentra su tarjeta y esta tiene el PIN, esa persona puede deslizarla, ingresar el PIN y gastar el dinero de su cuenta. Si esto sucede, no se devolverán los beneficios.

## *¿Cuándo recibo mis beneficios?*

### *¿Cuánto obtengo?*

El Aviso de acción que recibió luego de que se aprobaran los beneficios SNAP indica el monto mensual de estos y la cantidad de meses de vigencia. Sus beneficios se depositan automáticamente en su cuenta EBT inmediatamente después de la media noche del día de emisión mensual asignado, aun si se tratase de un fin de semana o un feriado. Las fechas de emisión son determinadas por el último dígito del número de caso. *Los números de caso que finalizan en 0, 1, 2 o 3 se encuentran disponibles el primer día del mes, los finalizados en 4 o 5, el cuarto, los finalizados en 6 o 7, el séptimo y aquellos finalizados en 8 o 9, se encuentran disponibles el noveno día del mes.*

## *¿Cómo sé cuánto dinero tengo en mi cuenta?*

Antes de realizar sus compras, **VERIFIQUE SU SALDO** con uno de estos métodos:

- Guarde sus recibos. Los recibos siempre indican cuánto gastó y el saldo de su cuenta.
- Por Internet, visite **[www.ebt.acs-inc.com](http://www.ebt.acs-inc.com)** y siga el enlace de Virginia. Además del saldo, en Internet también puede ver las transacciones de los últimos 90 días.
- Llame al 1-866-281-2448.
- Algunas tiendas de comestibles cuentan con una máquina para punto de venta en el área de atención al cliente, donde puede deslizar su tarjeta y verificar el saldo antes de realizar las compras.

## *¿Dónde puedo comprar?*

El cualquier tienda que muestre el logotipo de Quest o de la tarjeta Virginia EBT. Si no ve esos carteles, antes de comprar, pregunte al gerente o al cajero si aceptan la tarjeta Virginia EBT.

Algunos comerciantes minoristas, como las ferias de agricultores o los proveedores rurales también aceptan tarjetas EBT. Consúlteles si no está seguro.



## ¿Qué puedo comprar con mi tarjeta Virginia EBT?

Con la tarjeta Virginia EBT, puede comprar los siguientes artículos:

- Cualquier alimento que sea consumido por personas en el hogar, como alimentos para bebés, bebidas no alcohólicas y aderezos.
- Semillas y plantas para cultivar alimento para el consumo de su familia.

Las compras con SNAP no están gravadas con el impuesto a las ventas. Puede emplear cupones de descuentos de fabricantes para reducir el costo de los alimentos, pero deberá pagar impuestos a las ventas por el valor de dichos cupones.

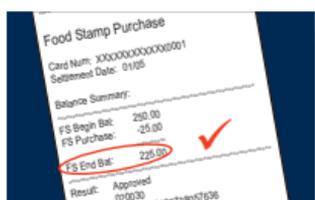
Con la tarjeta Virginia EBT, no podrá comprar artículos que no sean alimentos, tales como productos de limpieza, alimentos para mascotas, productos de papel, alcohol o tabaco. Deberá pagar esos artículos en efectivo, mediante cheque o con tarjeta de crédito o débito.

Con la tarjeta Virginia EBT, no podrá tener acceso a efectivo desde una tienda de comestibles ni un cajero automático (ATM).

## ¿Cómo uso mi tarjeta EBT en la tienda?

Luego de completar la compra de alimentos, vaya a la cola en la caja.

- Indique al cajero que usará su tarjeta Virginia EBT.
- Usted o el cajero deslizan la tarjeta por una máquina de POS.
- El cajero ingresa el monto de la compra. Verifique el total para garantizar que sea correcto.
- USTED debe ingresar su PIN secreto de 4 dígitos en el teclado para PIN. Nunca comente al cajero ni a ninguna otra persona su PIN secreto. Nunca pida al cajero que ingrese el PIN por usted.
- La máquina imprime un recibo que indicará el saldo inicial, el monto de la compra y el saldo restante en su cuenta de Food Stamp. **GUARDE EL RECIBO.** Es la forma más sencilla de conocer el saldo.
- Cuando salga de la tienda, lleve la tarjeta y el recibo.



## ¿Qué sucede si no tengo suficiente dinero en mi cuenta SNAP para pagar los alimentos?

Antes de pasar por la caja, comuníquese al cajero. Puede pagar los alimentos usando de manera combinada su tarjeta Virginia EBT y efectivo (o bien cheque o tarjeta de crédito o débito), pero el cajero deberá saberlo antes de que intente pagar. Algunas cajas registradoras tienen una tecla especial que se debe presionar para aceptar dos formas de pago. Es posible que deba pagar el monto en efectivo antes de pagar con la tarjeta Virginia EBT.

## ¿Qué sucede si la máquina de EBT de la tienda no funciona o esta no tiene un lector de tarjetas?

Cabe la posibilidad de que algunos lugares que vendan alimentos no posean lectores de tarjetas, como las ferias de agricultores o los proveedores rurales.

OFFLINE FOOD STAMP VOUCHER		
<small>Important: Vouchers must be entered or cleared on the POS device within 90 days of customer sale or funds will not be reimbursed.</small>		
EST CARD NUMBER		1234567
DATE (MM/DD/YYYY)	AUTHORIZATION	AMOUNT
<small>REASON: <input type="checkbox"/> Out Party Processor Error <input type="checkbox"/> Store Terminal/Chip <input type="checkbox"/> Phone Line Problem <input type="checkbox"/> Host Computer Error <input type="checkbox"/> Emergency Account <input type="checkbox"/> Purchase <input type="checkbox"/> Refund</small>		
Store FNS Auth Number:		PRINT CARDHOLDER NAME
Store Name:		CARDHOLDER SIGNATURE
Store Address:		<small>In signing this voucher, I believe that food stamp funds are available for the full amount of this transaction.</small>
Store City/State/Zip Code:		
Store Supervisor/Clerk Signature:		
<small>Food Stamp regulations prohibit representation of this voucher by retailer if voice authorization is denied.</small>		

En ocasiones, las máquinas de EBT no funcionan en las tiendas. En estas situaciones, el cajero completa un cupón impreso con el monto de la compra y se comunica con la mesa de ayuda del servicio de atención a clientes minoristas para obtener un número de autorización para la compra y escribe dicho número en el cupón. Asegúrese de que sea correcto y, luego, firme el cupón. Conserve una copia para sus registros.

## ¿Cómo debo cuidar mi tarjeta Virginia EBT?

Conserve la tarjeta EBT. Se puede usar un mes tras otro. Si la olvida en su casa, no podrá usar sus beneficios SNAP.

Si la tarjeta es extraviada o robada, o bien resulta dañada, llame de inmediato al 1-866-281-2448 para notificarlo. Permanezca en línea después de que el sistema le solicite su número de tarjeta. Si no tiene el número, se le indicará que presione 2 para informar la pérdida, el robo o el daño de la tarjeta.

## **CONSEJOS sobre cómo cuidar su tarjeta Virginia EBT:**

- ✓ Mantenga la tarjeta segura y limpia, como lo haría con una tarjeta de crédito.
- ✓ Evite que se produzcan rayas en la cinta negra.
- ✓ No la doble ni retuerza, ni tampoco la use para raspar limpiaparabrisas o abrir cerraduras de puertas.
- ✓ No la guarde cerca de imanes, por ejemplo, broches de carteras, imanes de refrigeradores o televisores.

## ***¿Debo usar todos mis beneficios en un solo mes?***

No es necesario que use todos sus beneficios todos los meses. Los beneficios que no use permanecerán en la cuenta y se transferirán al mes siguiente. Sin embargo, si no usa su tarjeta en absoluto; después de 150 días, recibirá una carta donde se le indicará que la cuenta se congelará después de 180 días si no realiza alguna compra. Una vez congelada la cuenta, deberá llamar al trabajador de los servicios sociales locales para reactivarla. En ocasiones, las personas que reciben un monto reducido todos los meses desean ahorrarlo. No hay inconveniente alguno con ello, pero debe comprar algo uno que otro mes para que la cuenta no se congele. Si no usa los beneficios en el transcurso de los 365 días, estos se retirarán de la cuenta. Una vez que suceda esto, no se le devolverán.

## ***¿Cómo protejo mis beneficios SNAP?***

Si la tarjeta es extraviada o robada, llame de inmediato al 1-866-281-2448. Al ingresar el PIN secreto en el teclado para tal fin, asegúrese de que nadie pueda ver qué números introduce. Si otra persona conoce su PIN y usa los beneficios, no se le devolverán.

## *¿Cuándo debo comunicarme con la mesa de ayuda del servicio de atención al cliente?*

Comuníquese con el servicio de atención al cliente llamando al 1-866-281-2448 si:

- recibe una nueva tarjeta Virginia EBT y necesita elegir un PIN;
- desea cambiar su PIN;
- la tarjeta alguna vez es extraviada, robada o resulta dañada, y necesita sustituirla;
- alguien usa su tarjeta Virginia EBT sin su aprobación y desea informarlo;
- necesita conocer su saldo SNAP;
- necesita ayuda o tiene preguntas sobre su tarjeta o su cuenta Virginia EBT.



La mesa de ayuda del servicio de atención al cliente se encuentra disponible todo el día, los 7 días de la semana.

### **Aviso legal**

No debe proporcionar información falsa ni ocultar información para recibir beneficios SNAP. No debe comercializar ni vender tarjetas de EBT ni números de identificación personal. No debe usar los beneficios para comprar artículos que no sean alimentos ni intercambiar beneficios por efectivo en una tienda minorista. No debe usar la tarjeta EBT de otra persona para su vivienda. Si intencionalmente infringe alguna de estas normas, puede perder su elegibilidad para participar en el programa SNAP, ser multado o ir a prisión.

El presente es un programa que ofrece igualdad de oportunidades. Si considera que sufrió discriminación al intentar recibir beneficios del gobierno debido a su raza, color, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad, creencia religiosa, u opiniones políticas, escriba de inmediato a la siguiente dirección:

Administrator, Food and Nutrition Services  
3101 Park Center Drive  
Alexandria, VA 22302

El Departamento de Servicios Sociales de Virginia y el Departamento de Agricultura de los EE. UU. son proveedores y empleadores que ofrecen igualdad de oportunidades.

## **Servicio de atención al cliente**

 **1-866-281-2448**

*Todo el día, los 7 días de la semana*

**[www.ebt.acs-inc.com](http://www.ebt.acs-inc.com)**

TTY (Servicio de retransmisión para discapacitados  
de la audición o del habla)

**1-800-828-1120**