

limitar la cantidad del efectivo de vuelta y puede requerir una cantidad mínima de compra.

¿Cómo puedo saber el saldo de mi cuenta?

La mejor forma de saber el saldo de sus cuentas es manteniendo todos los recibos. El recibo tendrá el total de la compra y el saldo de su cuenta. Siempre verifique el último recibo o solicitud de saldo antes de comprar para asegurarse de que tiene dinero suficiente para comprar o hacer un retiro.

¿Qué si la máquina de punto de venta no funciona?

Si usted en la caja registradora listo para hacer una compra y la máquina de punto de venta no funciona (o si la tienda no tiene una máquina de punto de venta) el/la cajero/a anotará su compra en una forma de papel llamado vale de beneficios de alimentos. Después de llamar y corroborar que tiene beneficios suficientes en su cuenta de SNAP, el/la cajero/a escribirá su nombre, número de tarjeta y la cantidad que está gastando en vale de beneficios. Le será requerido que firme el vale y se le dará una copia del mismo para que lo mantenga con su recibo. Es muy importante que mantenga la copia del vale de papel para restarle lo que gastó del saldo de su cuenta. Las tiendas no procesan vales manuales para cuentas de WV WORKS (Efectivo).

¿Puedo retirar monedas o denominaciones de efectivo menores de \$5 de un cajero automático?

No, la cantidad más pequeña que puede ser dispensada por un cajero automático es \$5 o \$10. El menú del cajero automático te mostrará que cantidades puede seleccionar para retirar, como \$10, \$20 o \$40.

Si tengo menos de \$10 de efectivo en mi Mountain State Card, ¿cómo puedo usar ese dinero?

Usted puede hacer una compra con devolución de efectivo en una tienda participante para obtener los fondos.

¿Existe algún recargo por el uso de mi Mountain State Card?

No existen recargos por usar su Mountain State Card para comprar alimentos. En los cajeros automáticos y máquinas de punto de venta, donde vea el logo de Quest®, los primeros 3 retiros de efectivo en un mes son gratis. Para cada uno después de eso, \$1 va a ser retirado de su cuenta de WV Works (Efectivo). Los recargos bancarios, si alguno, cuando utiliza un cajero automático que no es una máquina de Quest®, también van a ser retirados de su cuenta.

¿Puedo depositar en mi cuenta de EBT?

No. Los fondos disponibles en su Mountain State Card son depositados por el estado de West Virginia basado en su aprobación para recibir SNAP, WV WORKS (Efectivo) o ambos. La cuenta no está programada para recibir depósitos. Usted puede retirar dinero de su WV/WORKS (Efectivo) en un cajero automático o puede recibir efectivo de Vuelta en una tienda después que haya hecho una compra calificada de WV WORKS

(Efectivo) usando su Mountain State Card.

¿Qué es un recargo?

Un recargo es un cargo adicional deducido del saldo de su cuenta por el uso de un cajero automático que no está dentro del sistema aprobado de cajeros automáticos de QUEST®.

1. El recargo es una cantidad reprogramada por el dueño del cajero automático.
2. El recargo es tomado de su cuenta al final de la transacción antes de que se vaya de la tienda.
3. La cantidad del recargo disminuirá el saldo de sus beneficios en adición a la cantidad de dinero que está retirando.
4. Si esta es su 4ta transacción en un cajero automático para este mes, usted tendrá \$1 adicional deducido de su cuenta.
5. Cualquier cargo por el uso del cajero automático será posteado en la pantalla antes de que complete la transacción.
6. Si usted no quiere pagar recargos por el uso de la máquina, usted puede cancelar la transacción y usar un cajero automático de Quest® para evitar cargos adicionales.

¿Cuándo llamo a la línea de ayuda de EBT?

La línea de ayuda de EBT es un gran recurso. Llame al 1-866-545-6502 para:

- Activar su PRIMERA tarjeta y seleccionar su PIN.
- Cambiar su PIN si no sabe su PIN corriente.
- Reportar su tarjeta Perdida, robada o dañada.
- Hacer un reclamo si usted cree que ha ocurrido un error al usar su Mountain State Card.
- Verificar el saldo de su cuenta. Recuerde, solicitudes de saldo están limitadas a 5 por día. Conserve su último recibo y recuerde que siempre puede verificar su saldo de gratis en el internet en: www.ebtEDGE.com.

¿Qué si pienso mudarme o cambiar direcciones?

Contacte su Centro de Servicio al Cliente de DHHR al 1-877-716-1212. Déjeles saber que se ha mudado y dele su nueva dirección.

¿Que sucede si tengo preguntas sobre mi tarjeta Mountain State Card?

Llame a su oficina local de DHHR o al Centro de Servicio al Cliente de DHHR al 1-877-716-1212 con cualquier pregunta que tenga sobre su tarjeta, sus beneficios, compras y otras preocupaciones relacionadas.

Uso de un cajero automático no marcado QUEST®

1. Busque por un letrero cerca del cajero automático que indique los cargos por el uso de la máquina.
2. Si ya ha comenzado su transacción en el cajero automático, busque en la pantalla los cargos que serán deducidos del saldo de su cuenta.
3. Cancele la transacción si usted no desea aceptar que cargos adicionales sean deducidos de su cuenta.

Cargos por retiros de WV Works/Efectivo en cajeros automáticos de QUEST®

- Los primeros 3 retiros en un mes en cualquier cajero automático de QUEST® son gratis.
- Su cuenta será cargada \$1 por retiros adicionales en cualquier cajero automatico de QUEST® para ese mes.



Verifique su saldo, revise sus transacciones y obtenga otra información de su cuenta en el internet en

www.ebtEDGE.com

Línea de ayuda de EBT
24 horas al día, 7 días de la semana
1-866-545-6502

Oficina de Servicios Bancarios de EBT de
WV DHHR
304-558-4126

El Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA) prohíbe en todos sus programas y actividades la discriminación en función de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, y, en los casos que corresponda, género, estado civil, estado de familia, estado de paternidad, religión, orientación sexual, información genética, creencias políticas, en represalia, o porque el ingreso de una persona, en forma total o parcial, proviene de un programa de asistencia pública. (No todos los criterios prohibidos se aplican a todos los programas.) Las personas con discapacidades que necesitan medias alternativas para la comunicación de la información del programa (Sistema Braille, letras grandes, cintas de audio, etc.) deben ponerse en contacto con el TARGET Center de USDA al teléfono (202) 720-2600 (voz y TDD).

Si Ud. quiere presentar una queja de discriminación, escriba a USDA, Office of Civil Rights, Room 326-W, Whitten Building, 14th and Independence Avenue, SW, Washington, DC 20250-9410 o llame al (202) 720-5964 (TDD). USDA es un proveedor y empleador que ofrece igualdad de oportunidades para todos.

SU MOUNTAIN STATE CARD DE WEST VIRGINIA



El Sitio Web del Titular de Tarjeta Mountain State es:
www.ebtEDGE.com

La Línea de Ayuda EBT es:
1-866-545-6502

Ahora usted tiene una Mountain State Card de Transferencias Electrónicas de Beneficios (EBT, por sus siglas en inglés)- la forma segura, conveniente y fácil para usted de usar sus beneficios de gobierno.

Si usted califica para los beneficios del Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP, por sus siglas en inglés), usted puede usar su Mountain State Card para:

- Comprar alimentos seleccionados en cualquier tienda que acepte los beneficios de transferencia electrónica.
- Comprar semillas seleccionadas en cualquier tienda que acepte beneficios de transferencia electrónica.

Si usted califica para beneficios de WV WORKS (Efectivo) usted puede usar su Mountain State Card para:

- Retirar beneficios en cualquier cajero automático de QUEST® alrededor de todo West Virginia o a través de toda la nación.
- Pagar por compras en tiendas que aceptan los beneficios de transferencia electrónica.
- Obtener efectivo de vuelta con una compra en una tienda que acepta los beneficios de transferencia electrónica.

Cómo hacer compras en supermercados

1. Antes de hacer una compra, verifique su saldo mirando a su último recibo, visitando el portal para el cliente en www.ebtEDGE.com, o mirando a su saldo en un cajero automático de QUEST®. (Recuerde, usted solo tiene 3 transacciones gratis por mes en un cajero automático).
2. Después que sus artículos sean cobrados,
 - a. Deslice su Mountain State Card por la máquina de punto de venta (POS) o,
 - b. Entréguele su tarjeta al/la cajero/a e indique si está usando SNAP o WV WORKS (Efectivo).
3. Ingrese su número de identificación personal (PIN) en el teclado. La pantalla mostrará **** en vez de los números actuales.
4. Presione la tecla de OK o ENTER (INGRESAR).
5. Después que el/la cajero/a entre la cantidad de su compra, si es correcta, presione la tecla de YES (Sí) o ENTER (INGRESAR).
6. Asegúrese de obtener un recibo de el/la cajero/a; asegúrese que la información en el recibo es correcta.
7. Mantenga este recibo para que sepa su nuevo saldo para la próxima vez que vaya a comprar.

Los comerciantes no le darán cambio por sus compras con beneficios de SNAP. Sólo la cantidad exacta de su compra de alimentos es deducida de su cuenta de beneficios de SNAP.

Los beneficios de WV WORKS (Efectivo) pueden ser utilizados en tiendas para comprar alimentos y artículos no alimentarios (jabón, pañales, etc.) Los comerciantes pueden proveer

cambio/efectivo de vuelta de su cuenta de WV WORKS. No todas las políticas son iguales; algunas tiendas pueden escoger no ofrecer devolución de efectivo.

Cómo usar su Mountain State Card en un cajero automático de QUEST®

1. Inserte o deslice su Mountain State Card.
2. Ingrese su PIN and presione la tecla de OK o ENTER (Ingresar) según se le solicite en la pantalla.
3. Seleccione la opción de WITHDRAW CASH (Retirar Efectivo) y luego seleccione CHECKING (Cheques).
4. Ingrese la cantidad exacta que desea retirar utilizando cantidades enteras de dólares como \$20, \$40, \$60, etc.
5. Cuando su transacción sea completada,
 - a. Asegúrese de remover su tarjeta si fue instruido a ingresarla en la máquina.
 - b. Tome su efectivo y su recibo.
6. Mantenga su recibo para ayudarle a saber cuánto dinero le queda en su cuenta.

Línea de ayuda de EBT y acceso al internet

Las llamadas a la línea de ayuda de EBT para solicitar el saldo están limitadas a 5 por día. Este límite no aplica a reportar su tarjeta como perdida o robada o para seleccionar su PIN. Los titulares de tarjetas tienen acceso ilimitado al internet en www.ebtEDGE.com. Cuando ingresa utilizando un número activo de tarjeta y de PIN, usted puede usar el sitio de web 24 horas al día, 7 días de la semana para:

1. Verificar el saldo de su cuenta.
2. Ver el historial de transacciones.
3. Buscar sus transacciones.
4. Cambiar su PIN (Sólo si sabe su PIN actual).

Preguntas y respuestas relacionadas a EBT

¿Cómo obtengo mis beneficios con la Mountain State Card?

Cada mes sus beneficios serán añadidos automáticamente a su cuenta. A medida que utilice sus beneficios para obtener efectivo o para comprar artículos aprobados, su saldo disminuirá.

¿Cuándo obtengo mis beneficios?

Los beneficios son programados para ser depositados una vez al día entre la medianoche y 8 AM. Si el beneficio que está esperando no aparece en su cuenta para las 8 AM en la fecha programada, comuníquese con su trabajador o al Centro de Servicio al Cliente de DHHR al 1-877-716-1212.

- Los beneficios de WV WORKS (Efectivo) están disponibles en su Mountain State Card en el PRIMER día calendario de cada mes.
- Los beneficios de SNAP son emitidos en un programa específico basado en la primera letra de su apellido. Encuentre la primera letra de su apellido en la siguiente tabla. Mire a través de la línea para encontrar la fecha

calendario en la que sus beneficios estarán disponibles en su Mountain State Card.

Programa para beneficios de SNAP

Primera letra del apellido	Día del calendario del mes
B, X, Y, Z	1
C, F	2
H, N, V	3
I, M, O, U	4
Q, S	5
A, W	6
J, K, P	7
D, E, R	8
G, L, T	9

Cualquier sobrante de beneficios en su tarjeta al final de mes será trasladado al mes siguiente. Si usted no usa sus beneficios por 365 días, éstos serán removidos de su cuenta.

¿Dónde puedo utilizar mi Mountain State Card?

Usted puede utilizar su Mountain State Card en tiendas participantes y en cajeros automáticos (para beneficios de WV WORKS solamente) con el logo de QUEST®.

¿Qué debo hacer si pierdo mi tarjeta?

Si pierde o le roban su Mountain State Card usted va a necesitar solicitar una tarjeta de reemplazo llamando libre de costo a la línea de ayuda de EBT al 1-866-545-6502. Todas las tarjetas de reemplazo son enviadas al siguiente día laborable y deben ser recibidas dentro de los próximos 5 a 7 días laborables del día en que llamó.

¿Qué hago si mi tarjeta no trabaja?

Llame a la línea de ayuda de EBT. El número está impreso en la parte de atrás de su tarjeta. La línea de ayuda está disponible 24 horas al día los 7 días de la semana.

¿Cómo cuida de mi tarjeta?

Su tarjeta es duradera y fue hecha para durar por años. Para mantenerla segura, siga estos pasos:

1. NUNCA le diga el PIN a nadie.
2. NO escriba su PIN en la tarjeta.
3. Firme la parte de atrás de la tarjeta.
4. Mantenga su tarjeta segura y limpia.
5. No doble su tarjeta.
6. Mantenga su tarjeta alejada de magnetos y equipos electrónicos como celulares, televisores, radios, hornos microondas, etc.

¿Qué es un PIN?

PIN es la abreviación, por sus siglas en inglés, de Número de Identificación Personal. Es un código secreto de 4 dígitos que sólo le permite a usted utilizar su Mountain State Card. Nunca le diga su PIN a nadie. Si otra persona conoce su PIN, ellos pueden utilizar su tarjeta para obtener sus beneficios y esos beneficios no van a ser reemplazados. Usted tampoco debe escribir su número en su Mountain State Card ni mantenerlo escrito en su cartera.

¿Qué hago si olvido mi PIN?

Usted puede llamar a la línea de ayuda de EBT para seleccionar un nuevo PIN. Debe seleccionar 4 números que sean fáciles para usted recordar, pero difíciles para que otra persona los pueda averiguar. No utilice el cumpleaños de su hijo o de su padre, su dirección residencial u otros números relacionados a usted o su familia.

¿Qué hago si ingreso un PIN incorrecto?

Si está teniendo problemas para recordar su PIN, NO intente tratar de adivinarlo cuando lo ingrese en una máquina de punto de venta o en el cajero automático, especialmente cuando haga una compra o retiro. Si entra el PIN incorrecto en su primer intento, usted tendrá 3 intentos adicionales para ingresar el PIN correcto. Si el PIN correcto no es ingresado para el 4to intento, usted no va a poder utilizar su tarjeta hasta las 12AM, media noche del próximo día. Esto es una protección para usted en caso de que alguien trate de usar su tarjeta y no tenga el PIN correcto. En algunos casos, el cajero automático puede retener la tarjeta. Si el cajero automático retiene la tarjeta, usted tendrá que llamar a la línea de ayuda de EBT para solicitar una tarjeta de reemplazo.

¿Qué debo hacer si alguien averigua mi PIN?

Llame inmediatamente a la línea de ayuda de EBT libre de costo para seleccionar un PIN nuevo. Usted también puede cancelar su tarjeta y solicitar un reemplazo en esta situación. Otra forma para reestablecer su PIN es en www.ebtEDGE.com. Ingrese utilizando su número de tarjeta y de PIN. Siga las instrucciones para cambiar su PIN.

¿Puedo ir un cajero bancario y retirar o solicitar información sobre mi Mountain State Card?

No, usted no puede obtener ninguna información sobre su cuenta de SNAP o de WV Works (Efectivo) en un cajero bancario. Usted puede ir a un banco con un cajero automático de QUEST® y retirar dinero de sus beneficios de WV WORKS (Efectivo) utilizando su Mountain State Card. Usted puede utilizar su Mountain State Card para verificar sus saldos de sus cuentas de SNAP o de WV Works (Efectivo) en un cajero automático de QUEST®. Algunas políticas de tiendas permiten a los participantes de WV WORKS (Efectivo) utilizar su Mountain State Card para obtener efectivo de vuelta con una compra de artículos elegibles. La política de la tienda puede