

## **Bienvenido** a la **Trasferencia Electrónica de Beneficios** (por sus siglas en inglés, “EBT”) de **Washington** y la **tarjeta Washington Quest EBT**, la **manera más segura, conveniente y fácil de usar sus beneficios.**

Si cumple los requisitos para recibir beneficios de alimentos básicos, puede usar su tarjeta Washington Quest EBT para comprar alimentos elegibles en cualquier tienda participante, incluyendo las que ofrecen compras en línea.

Si cumple los requisitos para recibir beneficios en efectivo, puede usar su tarjeta Washington Quest EBT para retirar efectivo o pagar sus compras en tiendas participantes, y para retirar sus beneficios en cajeros automáticos.

### **¡Es muy sencillo!**



#### **CÓMO USAR SU TARJETA WASHINGTON QUEST EBT EN LA TIENDA**

1. Consulte su saldo antes de ir de compras, ya sea visitando [www.ebtedge.com](http://www.ebtedge.com) o llamando al Servicio de Atención al Cliente.
2. Deslice su tarjeta Washington Quest EBT en la terminal de punto de venta o entréguela al cajero.
3. Recuerde decirle al cajero a cuál cuenta hacer el cargo (alimentos o efectivo).
4. Escriba los cuatro dígitos de su número de identificación personal (NIP) en el teclado. En la terminal aparecerá \*\*\*\*.\*
5. Oprima la tecla **OK** o **ENTER**.
6. El cajero captura el importe de su compra y, si es correcto, usted oprime la tecla **YES (SÍ)**.
7. El cajero le entregará su recibo. Asegúrese de que la información del recibo sea correcta.
8. Conserve este recibo para que conozca su nuevo saldo la próxima vez que haga compras.

Los pasos pueden ser diferentes en cada tipo de máquina de punto de venta o sistema de caja registradora que use. Pídale ayuda al cajero si la necesita.

Sólo se deduce el importe exacto de su compra de alimentos de su cuenta de beneficios alimenticios. Las tiendas no le darán cambio en sus compras con beneficios alimenticios.

Puede usar sus beneficios en efectivo para hacer un retiro de efectivo, o para comprar alimentos y otros artículos (jabón, pañales, etc.). Las tiendas también pueden devolverle dinero cuando haga una compra con su cuenta de efectivo. Si tiene alguna pregunta, pida ayuda al cajero.



#### **CÓMO USAR SU TARJETA WASHINGTON QUEST EBT EN UN CAJERO AUTOMÁTICO**

(SOLAMENTE para retirar beneficios en efectivo; los beneficios para alimentos no pueden retirarse en un cajero automático)

1. Inserte o deslice su tarjeta.
2. Escriba su NIP y oprima la tecla **OK** o **ENTER**.
3. Seleccione la tecla marcada **WITHDRAW CASH (RETIRAR EFECTIVO)** y luego seleccione **CHECKING (CHEQUES)**
4. Escriba la cantidad que desea retirar, sin centavos; por ejemplo, \$20, \$40, \$60, etc.
5. Si hay un cargo adicional,
  - Seleccione **YES (SÍ)** para aceptarlo y continuar la transacción.
  - Seleccione **NO** para cancelar la transacción si no desea pagar el cargo adicional.
6. Tome su tarjeta, su recibo y su dinero. Si el cajero automático se queda con su tarjeta, llame al Servicio de Atención al Cliente al 888-328-9271.
7. Cuente su dinero y compárelo con su recibo.
8. El recibo del cajero automático le mostrará el saldo que queda disponible.

Podría necesitar hacer varias transacciones para retirar todos sus beneficios en efectivo de un cajero automático si la máquina tiene un límite en la cantidad de efectivo que puede retirar cada vez. El cajero automático podría hacer un cargo adicional por cada transacción.

#### **PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE LA TARJETA WASHINGTON QUEST EBT**

##### **¿Cómo recibo mis beneficios con la tarjeta Washington Quest EBT?**

Cada mes se sumarán sus beneficios automáticamente a su cuenta. Usará la misma tarjeta Washington Quest EBT todos los meses para recibir sus beneficios. Conforme use sus beneficios para recibir efectivo o comprar bienes, el saldo de su cuenta disminuirá. No es necesario reemplazar su tarjeta, a menos que se extravié, sea robada o resulte dañada.

##### **¿Cuándo recibo mis beneficios?**

Los beneficios se depositarán en su cuenta EBT el mismo día de todos los meses, incluso si cae en fin de semana o día feriado. Todos los beneficios estarán disponibles desde las 9 a.m., hora del Pacífico. Todos los beneficios remanentes al final del mes se transferirán al siguiente mes.

##### **¿Dónde puedo usar mi tarjeta Washington Quest EBT?**

Puede usar su tarjeta Washington Quest EBT en tiendas participantes y cajeros automáticos (sólo para beneficios en efectivo) de todo el país. También puede usar su tarjeta en cualquier lugar en el que vea el logotipo de Quest. Si no ve el logotipo de Quest, pregúntele al gerente de la tienda si puede usar su tarjeta para comprar alimentos o recibir beneficios en efectivo.



##### **¿Qué debo hacer si pierdo mi tarjeta?**

Si su tarjeta Washington Quest EBT es extraviada, robada o dañada, debe llamar de inmediato al Servicio de Atención al Cliente a la línea sin costo 888-328-9271 para que la desactiven y le envíen un reemplazo por correo.

##### **¿Cuál es mi número de tarjeta?**

Su número de tarjeta es el número de 16 dígitos impreso en la tarjeta.

##### **¿Qué hago si mi tarjeta no funciona?**

Llame al Servicio de Atención al Cliente y le ayudarán. El número de la línea gratuita aparece al reverso de su tarjeta. El Servicio de Atención al Cliente está disponible 24 horas al día, siete días a la semana.

##### **¿Qué hago si hay una transacción incorrecta en mi cuenta?**

Cuando a un minorista se le paga demasiado o demasiado poco de su cuenta EBT por un error de computadora, puede hacerse una corrección en su saldo. La corrección podría afectar su saldo actual o el del mes siguiente. Se le enviará por correo una notificación de ajuste de EBT referente a la corrección si esta reduce su saldo.

##### **¿Cómo cuido mi tarjeta?**

1. Firme el reverso de su tarjeta.
2. No escriba su NIP en su tarjeta.
3. Mantenga su tarjeta limpia y a salvo.
4. No doble su tarjeta.

5. Mantenga su tarjeta alejada de imanes y equipos eléctricos, como televisores, hornos de microondas, etc.
6. No la coloque bajo la luz solar directa, como en el tablero de su automóvil.
7. No deseche su tarjeta; seguirá usando la misma tarjeta cada mes mientras reciba beneficios.
8. Si necesita reemplazar su tarjeta con una frecuencia excesiva, podría verse sujeto a investigación por uso fraudulento.

##### **¿Qué es un número de identificación personal (NIP)?**

Un NIP es un número secreto de cuatro dígitos que sólo le permite a usted usar su tarjeta Washington Quest EBT. Una tarjeta EBT no funcionará sin el NIP. ¡Nunca le diga su NIP a nadie! Si alguien conoce su NIP podrá usar su tarjeta para recibir TODOS sus beneficios, y esos beneficios no le serán repuestos.

##### **¿Cómo selecciono un NIP?**

Puede seleccionar su NIP de cuatro dígitos llamando al Servicio de Atención al Cliente, o acudiendo en persona a la Oficina de Servicios Comunitarios (por sus siglas en inglés, “CSO”) del DSHS en su localidad. No use un NIP que sea fácil de adivinar, como “1234” o “0000”, o ni uno con una secuencia fácil de adivinar.

##### **¿Qué ocurre si olvido mi NIP?**

Si olvidó su NIP o desea cambiarlo, puede llamar al Servicio de Atención al Cliente.

##### **¿Qué ocurre si capturo un NIP equivocado?**

Si captura un NIP equivocado tendrá tres oportunidades más para capturar el correcto. Si no captura el NIP correcto en el cuarto intento, la tarjeta se bloqueará para proteger su cuenta. No podrá volver a usar la tarjeta hasta después de medianoche, a menos que acuda a la Oficina de Servicios Comunitarios del DSHS en su localidad para que la liberen. En algunos casos el cajero automático podría retener su tarjeta. Si el cajero automático se queda con su tarjeta, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente.

##### **¿Qué debo hacer si alguien averigua mi NIP?**

Seleccione de inmediato un nuevo NIP llamando al Servicio de Atención al Cliente o cambie su NIP por internet, en [www.ebtedge.com](http://www.ebtedge.com) o usando la aplicación móvil *ebtEDGE*.

##### **¿Cómo puedo ver el saldo de mi cuenta?**

La manera más fácil de saber el saldo de su cuenta es conservar sus recibos. Si no tiene sus recibos, puede consultar su saldo en [www.ebtedge.com](http://www.ebtedge.com) o la aplicación móvil *ebtEDGE*, o puede llamar al Servicio de Atención al Cliente. Siempre debe saber el saldo de su cuenta antes de hacer compras.

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

Si quiere comprar artículos alimenticios elegibles con sus beneficios de alimentos y la máquina de punto de venta no funciona, o la tienda no cuenta con una, el cajero llenará un formulario impreso que se conoce como un cupón de beneficios de alimentos. El cajero anotará el número de su tarjeta Washington Quest EBT y el importe de su compra. NO le diga su NIP al cajero. El cajero hará una llamada para confirmar que usted cuenta con suficientes beneficios en su cuenta de beneficios de alimentos; no consultará su cuenta de beneficios en efectivo. Si hay suficiente dinero en su cuenta de beneficios de alimentos, le pedirá que firme el cupón y le dará una copia. Es muy importante que conserve esta copia para que pueda restar lo que gastó del saldo que aparece en su último recibo de EBT. Así podrá calcular el saldo actual en su cuenta. La tienda no puede procesar manualmente un cupón para beneficios en efectivo.

### ¿Puedo acudir al cajero de un banco y retirar dinero o consultar el saldo de mi cuenta EBT?

No, sólo puede retirar efectivo de un cajero automático o usando una máquina de punto de venta que ofrezca retiro de efectivo en una tienda participante. Si tiene preguntas acerca de sus cuentas de beneficios en efectivo o para alimentos, llame al Servicio de Atención al Cliente.

### Si tengo menos de \$10 de beneficios en efectivo en mi tarjeta Washington Quest EBT, ¿cómo puedo retirarlos?

Puede hacer una compra en una máquina de punto de venta o una transacción de retiro de efectivo en tiendas participantes para obtener ese dinero.

### ¿Se cobra alguna cuota o comisión por transacción al usar mi tarjeta Washington Quest EBT?

Nunca se cobran cuotas por las transacciones para usar sus beneficios alimenticios para comprar alimentos con su tarjeta Washington Quest EBT. Tampoco hay cuotas por las transacciones para usar sus beneficios en efectivo para comprar alimentos o retirar efectivo en una máquina de punto de venta.

Puede aplicarse una comisión. Una comisión es una cuota adicional que cobra el propietario de un cajero automático o una máquina de punto de venta por usar esa máquina para hacer un retiro en efectivo. Las comisiones, si las hay, también se deducirán automáticamente de su cuenta de efectivo. Si no quiere pagar la comisión, simplemente cancele su transacción y vaya a otro cajero automático o máquina de punto de venta que no cobre comisión.

### ¿Existe alguna restricción en la manera en que uso mis beneficios en efectivo de EBT?

Es ilegal usar una tarjeta EBT o efectivo de una tarjeta EBT en tabernas, bares, licorerías, agencias de fianzas, lugares de entretenimiento para adultos y cualquier establecimiento en donde no esté permitida la presencia de menores de edad, para apostar, para tatuajes o perforaciones corporales, y para comprar tabaco, marihuana o productos de marihuana.

### ¿Qué ocurre si no utilizo todos mis beneficios?

Los beneficios que no se utilicen en el mes de su emisión se transferirán al siguiente mes. Si no usa al menos una parte de sus beneficios dentro de un plazo de 274 días, los beneficios serán cancelados. En algunos casos, estos beneficios no serán reemplazados.

### ¿Puedo depositar dinero en mi cuenta EBT?

No. Sólo puede retirar dinero de su cuenta de efectivo.

### ¿Qué es el depósito directo?

En lugar de usar EBT, puede decidir que sus beneficios en efectivo se depositen cada mes directamente en su cuenta bancaria personal. No puede usar depósito directo para beneficios alimenticios. Llame al DSHS para pedir más información, o llame a la línea sin costo 888-235-2954.

### ¿Qué es un titular adicional de tarjeta?

Usted puede elegir a una persona, que se conoce como titular adicional, para que tenga acceso a sus beneficios. El titular adicional de la tarjeta debe acudir a una oficina de su localidad para recibir su propia tarjeta Washington Quest EBT y su NIP. Si necesita un titular adicional, elija a una persona en la que confíe. Recuerde que los beneficios perdidos o robados no serán reemplazados. Puede cancelar la tarjeta de un titular adicional llamando al Servicio de Atención al Cliente.

### ¿Cuándo debo llamar al Servicio de Atención al Cliente?

- Si su tarjeta se ha extraviado, se la han robado o está dañada.
- Si ha extraviado u olvidado su NIP.
- Para seleccionar o cambiar su NIP.
- Para consultar su saldo.
- Para escuchar sus últimas 10 transacciones.
- Para solicitar un historial de dos meses de transacciones.
- Si tiene preguntas acerca de una transacción.
- Si tiene preguntas o necesita ayuda con su tarjeta.

### ¿Qué hago si planeo mudarme o cambiar de domicilio?

Para informar de cualquier cambio, incluyendo cambiar su dirección, comuníquese con el DSHS llamando al 877-501-2233, o use [www.washingtonconnection.org](http://www.washingtonconnection.org) para informar los cambios por internet.

This pamphlet is available in your language at your local DSHS Office.

ይህ የአዎንቶ ማጽሔት በድንገቱ በአካባቢዎ የዲ.ሲ.ሲ.ፕ.ሲ. ጽህፈት ቤት ይገኛል። (Amharic)

إن هذه النسخة موفرة لك بلغتك في مكتب الـ DSHS في الضاحية التي تسكن بها. (Arabic)

កូនស្បែករក្សានេះមានផ្តល់ជូនជាភាសារណាមួយក្នុងភាសាខ្មែរ។ DSHS ប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធរបស់ណាមួយក្នុង ។ (Cambodian)

本小冊備有您的語言版本，可向您當地的 DSHS 辦事處索取。 (Chinese)

این جزوه در زبان شما در اداره خدمات اجتماعی و درمانی DSHS منطقه ایوان در دسترس می باشد. (Farsi)

Dlaim ntawv nuav muaj txhais ua koj yaam lug hab nwg nyob rua ntawm lub DSHS kws ze koj ko. (Hmong)

이 팜플렛의 한국어 팜플렛은 귀하지역 관할 보건사회부 (DSHS) 사무소에 비치돼 있습니다. (Korean)

ບັນຊີນີ້ມີພາສາຂອງທ່ານເຢັ່ງເຢັ່ງ ດຽວກັນ DSHS ທີ່ອາໄສຂອງທ່ານ. (Laotian)

ਇਹ ਪੰਚਲੇਟ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ ਆਪ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਆਪਣੇ ਸਥਾਨੀ DSHS ਦਫਤਰ II (Punjabi)

Acest pamflet este disponibil în limba dumneavoastră la oficiul DSHS local. (Romanian)

Вы можете получить эту брошюру на своём языке в своём местном офисе DSHS. (Russian)

O lo'o maua le tusi lea i lau gagana i le ofisa o le Welfare (DSHS). (Samoan)

Ovaj pamflet je dostupan i na vašem jeziku u vašem mjesnom DSHS uredu. (Serbo-Croatian)

Waraaqahani waxaad ka helikartaa xafiiska Walfeerka, DSHS, ee kuu dhow, iyaga oo ku qorran afaaqa. (Somali)

Ang pamphlet na ito ay nakasulat rin sa Tagalog at makukuha sa tanggapan ng DSHS na pinakamalapit sa inyo. (Tagalog)

እዚ ማጽሔት እዚ ብጽጌታዎ ለብ ከባቢዎ ዝርከብ ቤት ጽሕፈት የፈረር ደርከብ (Tigrigna)

Ви можете одержати цю брошуру на своїй мові в своєму місцевому офісі DSHS. (Ukrainian)

Tập sơ liệu này hiện có bằng ngôn ngữ của quý vị tại văn phòng DSHS địa phương. (Vietnamese)

El USDA es un proveedor y empleador que cumple con los principios de igualdad de oportunidades.

©2021 FIS. Todos los derechos reservados.



# Cómo usar la tarjeta Washington Quest EBT



### ADVERTENCIA DE SANCIÓN:

Es ilegal vender o intentar vender una tarjeta EBT, así como intercambiar o intentar intercambiar beneficios alimenticios por cualquier cosa de valor como: dinero, drogas, armas o cualquier otra cosa que no sean alimentos elegibles de un minorista autorizado. El mal uso intencional puede ser causal de descalificación, multas y acciones legales, que pueden incluir un proceso penal.

Para ver la información de su cuenta, visite

[www.ebtedge.com](http://www.ebtedge.com)

O use la aplicación móvil *ebtEDGE*



o llame al

**Servicio de Atención al Cliente**  
**888-328-9271**  
**711 (Retransmisión TTY estatal)**  
**800-833-6385 (Telebraille)**