

# Cómo usar su tarjeta EBT de Colorado



Para acceder fácilmente a su saldo, historial de transacciones o para seleccionar o cambiar un PIN, visite

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

O

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

(será redireccionado al nuevo sitio)

**Servicio al Cliente**

**1-888-328-2656**

1-800-659-2656 (TTY)

Si tiene preguntas sobre su caso, póngase en contacto con la oficina de Servicios Humanos local del condado de Colorado durante el horario comercial.

Esta guía brinda información acerca del uso de su tarjeta EBT de Colorado. La tarjeta EBT mantiene los beneficios del SNAP (anteriormente conocido como el Programa de cupones para alimentos) y de asistencia en efectivo, si corresponde.

## ASPECTOS QUE DEBE SABER ANTES DE CONFIGURAR LA TARJETA

La tarjeta EBT de Colorado y su número de identificación personal (Personal Identification Number, PIN) son cruciales para obtener los beneficios. Si alguien echa mano de su tarjeta y conoce su PIN, puede usar todos sus beneficios y los beneficios robados o perdidos no serán restituidos.

## CUIDADOS DE LA TARJETA

- La tarjeta EBT de Colorado es reutilizable y debería durar muchos años.
- Los beneficios elegibles se cargan en la misma tarjeta cada mes.
- Mantenga limpia su tarjeta y guárdela en un lugar seguro, lejos de imanes o equipos electrónicos.
- No deje su tarjeta bajo la luz directa del sol.

## CONSEJOS PARA ELEGIR UN PIN Y MANTENERLO SEGURO

- Elija un PIN que sea fácil de recordar, pero difícil de adivinar para los demás.
- No escriba su PIN en la tarjeta ni lo guarde con esta.
- Nunca comparta el PIN con alguien.
- No intente adivinar su PIN; si lo ingresa incorrectamente cuatro veces, su tarjeta se bloqueará hasta el día siguiente.
- No elija un PIN que se utilice habitualmente, como "1234", "1212", "9999", etc.

## REEMPLAZO DE TARJETA O PIN

Si pierde su tarjeta, se daña o se la roban y desea solicitar una nueva O se olvidó su PIN, o desea cambiarlo, simplemente inicie sesión en [www.ebtEDGE.com](http://www.ebtEDGE.com) o llame al Servicio al Cliente.

## INSTRUCCIONES DE CONFIGURACIÓN DE LA TARJETA EBT

Antes de poder usar su tarjeta, debe seleccionar un número de identificación personal (Personal Identification Number, PIN) de cuatro dígitos.

1. Visite [www.ebtEDGE.com](http://www.ebtEDGE.com) en línea e ingrese su número de la tarjeta de 16 dígitos (Si no tiene acceso a Internet, llame a Servicio al Cliente).
2. Elija un PIN de 4 dígitos para la tarjeta.
3. Asegúrese de firmar en el reverso de su tarjeta.

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

O

[www.coloquestcard.com](http://www.coloquestcard.com)  
(será redireccionado al nuevo sitio)

**Servicio al Cliente**

**1-888-328-2656**

1-800-659-2656 (TTY)

## CÓMO USAR SU TARJETA

Puede utilizar la tarjeta EBT de Colorado para comprar alimentos y obtener efectivo (si recibe beneficios de dinero en efectivo) cada vez que vea el logotipo "QUEST".



## COMPRA DE COMESTIBLES

1. Seleccione "EBT" en el terminal del comerciante\* e ingrese su PIN de cuatro dígitos.
2. Elija la cuenta de beneficios para efectuar el cargo (SNAP o en efectivo).
3. Mantenga su recibo; el saldo de su cuenta corriente se detalla en la parte inferior.

\*Si la terminal de la tienda no está funcionando, la transacción puede llevarse a cabo manualmente. El cajero sumará el total de sus comestibles y completará un formulario. Se le solicitará que firme el formulario. Mantenga una copia, como con el recibo.

## CÓMO OBTENER EFECTIVO (DISPONIBLE SOLAMENTE SI RECIBE BENEFICIOS EN EFECTIVO)

### RETIRO DE UN CAJERO AUTOMÁTICO

1. Inserte su tarjeta e ingrese su PIN de cuatro dígitos.
2. Seleccione "Withdraw" (Retirar) desde "Checking" (Cuenta corriente).
3. Ingrese la cantidad de dinero en efectivo que desea; la mayoría de los cajeros automáticos entregarán billetes de \$20.

### REEMBOLSO DE DINERO EN EFECTIVO EN COMPRAS

1. Seleccione "EBT" en el terminal del comerciante\* e ingrese su PIN de cuatro dígitos.
2. Elija efectuar el cargo en su cuenta en efectivo.
3. Dígame al cajero la cantidad de dinero en efectivo que desea o ingrese la cantidad en el terminal.

## CARGOS POR USO DE LA TARJETA

- Nunca hay cargos por usar los beneficios del SNAP, por realizar una compra con beneficios de dinero en efectivo o por recibir reembolsos de dinero en efectivo por una compra (solo beneficios en efectivo).
- Se le cobrará un cargo de 32 centavos (\$0.32) cada vez que retire beneficios en efectivo de un cajero automático; es posible que el cajero automático le cobre recargos adicionales.

## ¿RECIBE PAGOS DE EFECTIVO?

Tiene la opción de recibir pagos de efectivo por depósito directo en una cuenta corriente o de ahorros. También ofrecemos la tarjeta de débito prepaga KeyBank. Consulte con la oficina de su condado para obtener más información acerca de cualquiera de estas opciones.

## USO ILEGAL DE LOS BENEFICIOS

Puede ser descalificado del programa de beneficios y es posible que se le procese judicialmente si usa su tarjeta para propósitos ilegales.

## CÓMO ADMINISTRAR SUS BENEFICIOS

Es importante saber cuándo recibir los beneficios y cuántos posee en la tarjeta.



## EMISIÓN DE BENEFICIOS

- Sus beneficios se depositan en su tarjeta el mismo día cada mes.
- Los beneficios que no se usan se transfieren al mes siguiente.

CRONOGRAMA DE EMISIÓN DE BENEFICIOS PARA ALIMENTOS/DEL SNAP	
Si su número de Seguro Social termina en	Recibirá los beneficios del SNAP el:
1	día 1 del mes
2	día 2 del mes
3	día 3 del mes
4	día 4 del mes
5	día 5 del mes
6	día 6 del mes
7	día 7 del mes
8	día 8 del mes
9	día 9 del mes
0	día 10 del mes

CRONOGRAMA DE EMISIÓN DE BENEFICIOS DE EFECTIVO	
Si su número de Seguro Social termina en	Recibirá los beneficios de EFECTIVO el:
8, 9 o 0	día 1 del mes
4, 5, 6 o 7	día 2 del mes
1, 2 o 3	día 3 del mes

## CÓMO VER EL SALDO O HISTORIAL

- Consulte el último recibo para ver su saldo.
- Inicie sesión en [www.ebtEDGE.com](http://www.ebtEDGE.com) o llame a Servicio al Cliente para obtener su saldo o historial de transacciones.

## CONSEJOS ÚTILES

### REPRESENTANTE AUTORIZADO

Puede elegir a una persona, denominada Titular de tarjeta alternativo, para que obtenga los beneficios por usted. El Titular de tarjeta alternativo debe dirigirse a una oficina local con una autorización escrita del cliente para recibir una tarjeta EBT de Colorado y el PIN. Si necesita un Titular de tarjeta alternativo, elija a una persona de confianza. Recuerde, **los beneficios que se pierdan o sean robados no se restituirán.**

### TRANSACCIÓN INCORRECTA

Cuando se paga de más o de menos a un minorista de su cuenta de la tarjeta EBT de Colorado debido a un problema en el sistema informático, es posible realizar una corrección en su saldo.

Esta corrección podría afectar su saldo actual o el saldo del mes siguiente. Se le enviará un aviso por correo sobre el ajuste de EBT con la corrección si se reduce su saldo. Si considera que la corrección no es precisa, puede llamar al Servicio al Cliente para solicitar una audiencia imparcial. Si nota que ocurrió una transacción incorrecta en su cuenta, llame al Servicio al Cliente.

### LOS BENEFICIOS DEL SNAP PUEDEN UTILIZARSE PARA COMPRAR:

- Alimentos para el consumo de su familia, como por ejemplo:
  - panes y cereales;
  - frutas y verduras;
  - carne, pescado y pollo; y
  - productos lácteos
- semillas y plantas que producen alimentos para el consumo de su familia.

### LOS BENEFICIOS DEL SNAP NO PUEDEN UTILIZARSE PARA COMPRAR:

- Cerveza, vino, licores, cigarrillos o tabaco;
- Ningún producto que no sea de tipo alimenticio, como por ejemplo:
  - alimentos para mascotas;
  - jabones, productos de papel;
  - artículos domésticos;
  - vitaminas y medicamentos; y
- Alimentos calientes o para consumo en la tienda.

## UBICACIONES PROHIBIDAS

Colorado ha hecho todo lo posible para garantizar que pueda acceder por completo y de manera adecuada a los beneficios mediante la tarjeta EBT. Sin embargo, existen diversos lugares en donde el uso de la tarjeta EBT está estrictamente prohibido.

### NO SE LE PERMITE UTILIZAR LA TARJETA EBT EN NINGUNO DE LOS SIGUIENTES LUGARES, POR NINGÚN MOTIVO:

- LUGARES AUTORIZADOS A VENDER BEBIDAS ALCOHÓLICAS DE MALTA, VINOSAS O ESPIRITUOSAS, ENTRE LOS QUE SE INCLUYEN TIENDAS MINORISTAS DE BEBIDAS, BARES DE CERVEZA Y BARES EN GENERAL;
- LUGARES EN DONDE PUEDE APOSTAR COMO CASINOS, CIRCUITOS DE CARRERAS O SALAS DE BINGO;
- LUGARES EN DONDE SE VENDE MARIHUANA MEDICINAL O AL POR MENOR O PRODUCTOS RELACIONADOS CON LA MARIHUANA;
- LUGARES EN DONDE SE OFRECE ENTRETENIMIENTO PARA ADULTOS, QUE INCLUYEN TIENDAS DE VIDEOS PARA ADULTOS, CLUBES NUDISTAS Y "ESPECTACULOS";
- LUGARES CUYO NEGOCIO PRINCIPAL ES LA VENTA DE ARMAS DE FUEGO.

### LA UTILIZACIÓN DE LA TARJETA EBT EN CUALQUIERA DE LAS UBICACIONES PROHIBIDAS QUE SE ESPECIFICARON MÁS ARRIBA TENDRÁ COMO RESULTADO:

- Una advertencia por escrito acerca de que el uso de su tarjeta EBT en establecimientos prohibidos ocasionará que la tarjeta sea deshabilitada;
- Si continúa el uso incorrecto, se deshabilitará la parte en efectivo de la tarjeta EBT durante un mes y se le notificará acerca de otras opciones para recibir el pago (depósito directo o tarjeta prepago KeyBank);
- Si continúa el uso incorrecto, los beneficios de efectivo se suspenderán durante un mes. Se le requerirá que complete una nueva solicitud luego de que transcurra el período de un mes, si desea recibir los beneficios de asistencia;
- Luego de la suspensión por un mes debido al continuo uso incorrecto, si vuelve a solicitar los beneficios, y cuando lo haga, todo uso de la tarjeta EBT a partir de ese momento en establecimientos prohibidos ocasionará la suspensión/interrupción durante un mes y el proceso que se mencionó anteriormente para volver a presentar una solicitud.

Si desea más información acerca del uso correcto de la tarjeta EBT y los establecimientos en donde se prohíbe el uso de dicha tarjeta, consulte el Código de Reglamentos de Colorado: 3.520.4.D.6, 3.751.44, 3.602.1.E.2.K, 3.609.3.J, o 3.800.7

De conformidad con la Ley Federal de Derechos Civiles y los reglamentos y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los EE. UU. (USDA, por sus siglas en inglés), se prohíbe que el USDA, sus agencias, oficinas, empleados e instituciones que participan o administran programas del USDA discriminen sobre la base de raza, color, nacionalidad, sexo, discapacidad, edad, o en represalia o venganza por actividades previas de derechos civiles en algún programa o actividad realizados o financiados por el USDA. Las personas con discapacidades que necesiten medios alternativos para la comunicación de la información del programa (por ejemplo, sistema Braille, letras grandes, cintas de audio, lenguaje de señas americano, etc.), deben ponerse en contacto con la agencia (estatal o local) en la que solicitaron los beneficios. Las personas sordas, con dificultades de audición o discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA por medio del Federal Relay Service [Servicio Federal de Retransmisión] al (800) 877-8339. Además, la información del programa se puede proporcionar en otros idiomas. Programa del USDA, (AD-3027) que está disponible en línea en: [http://www.ocio.usda.gov/sites/default/files/docs/2012/Spanish\\_Form\\_508\\_Compliant\\_6\\_8\\_12\\_0.pdf](http://www.ocio.usda.gov/sites/default/files/docs/2012/Spanish_Form_508_Compliant_6_8_12_0.pdf). y en cualquier oficina del USDA, o bien escriba una carta dirigida al USDA e incluya en la carta toda la información solicitada en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de denuncia, llame al (866) 632-9992. Haga llegar su formulario lleno o carta al USDA por:

(1) correo: U.S. Department of Agriculture  
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights  
1400 Independence Avenue, SW  
Washington, D.C. 20250-9410;  
(2) fax: (202) 690-7442; o  
(3) correo electrónico: [program.intake@usda.gov](mailto:program.intake@usda.gov).

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

### ¡Denuncie el fraude!

La compra, venta u otros tipos de usos incorrectos de los beneficios del SNAP son delitos federales. Para denunciar presuntos abusos, visite

[www.usda.gov/oig/hotline.htm](http://www.usda.gov/oig/hotline.htm)  
o llame al: 1-800-424-9121