

## Cuándo Llamar al Servicio de Atención al Cliente



Servicio al cliente  
**1-888-678-8914**  
TTY: 711



Sitio web  
**www.ebtEdge.com**

### Llame gratis 24 horas al día, 7 días a la semana si:

Responderá una computadora. Escuche atentamente y siga las instrucciones ya que es posible que hayan cambiado desde su última llamada. No llame a su oficina local si necesita ayuda con su tarjeta.

- Usted acaba de recibir su primera tarjeta por correo. **Siga las instrucciones incluidas en su tarjeta para elegir un PIN.**

**Para reemplazar su tarjeta. Si le han dado dos tarjetas, se le cobrará un dólar de sus beneficios por una tarjeta enviada por correo o por una tarjeta recibida en persona.**

- Su tarjeta se ha extraviado, fue robada o no funciona.
- Cree que alguien está usando su tarjeta sin su aprobación.
- Olvidó su PIN o desea cambiarlo.
- Necesita saber su balance de beneficios para alimentos o en efectivo y no puede encontrar su último recibo.
- Desea información sobre establecimientos cercanos en donde puede usar su tarjeta.
- Cree que un **ERROR DE SISTEMA** ha causado una transacción accidental o inválida.

Es posible que la cuenta de una familia requiera una reducción para pagar a un minorista si el minorista no recibió un pago debido a un error de sistema. Las familias serán informadas sobre ajustes de cuenta y tienen 15 días para protestar el ajuste antes de que su cuenta sea reducida. Es posible hacer una protesta de un ajuste llamando al Servicio de Atención al Cliente de EBT.

## Representante Autorizado

Puede elegir a una persona, llamada un representante autorizado (AR) para usar sus beneficios para alimentos para comprar comida para su familia.

Su usted tiene un AR para sus beneficios para alimentos:

- Recibirá una tarjeta Bridge para entregar a su AR.
- Tendrá que llamar al Servicio de Atención al Cliente para obtener un PIN para la tarjeta del AR, como lo hizo para la suya.

Si necesita un AR, **elija a una persona en quien confía.** Recuerde, los beneficios perdidos o robados no serán reemplazados.

Si su AR participa en actividades fraudulentas que involucren su cuenta, esto puede resultar en cargos criminales en su contra y sus beneficios podrían verse reducidos o suspendidos. Para más información llame a su oficina del Department of Human Services local.

Si un AR llama a Servicio de Atención al Cliente debe ingresar su fecha de nacimiento y los últimos cuatro dígitos de su número de Seguro Social.

## Cuándo Recibe Sus Beneficios

### Beneficios de alimentos

El día del mes en el que recibirá sus beneficios de alimentos se incluirá en su notificación de aprobación al momento de abrir el caso. Los beneficios están disponibles durante fines de semana y días feriados.

### Beneficios en efectivo

Sus beneficios en efectivo serán depositados en su cuenta dos veces al mes de acuerdo al calendario enviado por correo al abrirse el caso y cada Diciembre.

### Beneficios de alimentos y en efectivo

Para corregir un error, se puede ajustar la cantidad de beneficios FAP publicado en su cuenta de tarjeta de Bridge antes de convertirse en disponibles para usted.

## Beneficiario de Protección

El Department of Human Services puede asignar a un beneficiario de protección para administrar sus beneficios en efectivo para usted.

**El beneficiario de protección:**

- Recibirá su propia tarjeta Bridge.
- Podrá acceder a sus beneficios en efectivo por usted.
- Al llamar al Servicio de Atención al Cliente, el beneficiario de protección debe ingresar la fecha de nacimiento por la persona que representan y cuatro ceros para el número de Seguro Social.

## ¡Es La Ley!

**El mal uso de sus Beneficios para Alimentos constituye una violación de las leyes estatales y federales.**

- **NO venda, intercambie o regale sus beneficios de Asistencia para Alimentos, PIN o tarjeta Michigan Bridge.**
- **NO permita que ningún comerciante compre sus beneficios para alimentos a cambio de dinero.**
- **NO utilice los beneficios para alimentos ni la tarjeta Bridge de otra persona para su familia.**
- **NO compre contenedores con depósitos, producto de desecho/descartado y luego devuelva los contenedores para obtener depósitos de reembolso en efectivo. Hacerlo puede causar que sea descalificado de recibir Beneficios para Alimentos.**
- **NO use su tarjeta Bridge para comprar billetes de lotería, alcohol o tabaco ni para apostar ni actividades ilegales. Está prohibido usar subsidios de asistencia en efectivo en salones de masaje, spas, tiendas de tatuajes, agencias de fianzas, entretenimiento para adultos o cruceros.**
- **NO abuse de los Privilegios de reemplazo de tarjeta. Reemplazar más de 4 tarjetas en un periodo de 12 meses puede causar que se le prohíba ordenar otra tarjeta sin una entrevista personal en la oficina local.**

**Las personas que violen las reglas del Programa de Asistencia para Alimentos y el programa en efectivo podrían ser descalificadas del programa, recibir una multa, ser enviadas a prisión o las tres; y deberán pagar los beneficios en efectivo y/o para alimentos.**

El Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS) no discrimina en contra de una persona o grupo debido a su raza, religión, edad, nación de origen, color, altura, peso, estado civil, información genética, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, creencias políticas o discapacidad.

El Departamento de Agricultura de Estados Unidos (USDA) también prohíbe la discriminación basada en raza, color, nación de origen, sexo, creencias religiosas, discapacidad, edad o creencias políticas, así como las represalias por actividades previas de derechos civiles en cualquier programa o actividad dirigido o financiado por el USDA.

Las personas con discapacidades que requieran medios alternativos de comunicación para la información del programa (p. ej., Braille, letra grande, cinta de audio, Lenguaje Americano de Señas, etc.), deben ponerse en contacto con el organismo (estatal o local) donde solicitaron los beneficios. Las personas sordas, con problemas de audición o que tienen discapacidades del habla, pueden comunicarse con el USDA a través del Servicio de Retransmisión Federal al (800) 877-8339. Además, la información del programa puede estar disponible en otros idiomas aparte del inglés.

Para presentar una queja del programa relativa a discriminación, llene el Formulario de Queja por Discriminación de Programas del USDA (USDA Program Discrimination Complaint Form, AD-3027), que se encuentra en línea en: [http://www.ascr.usda.gov/complaint\\_filing\\_cust.html](http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html), y en cualquier oficina del USDA, o escriba una carta dirigida al USDA e incluya toda la información solicitada en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de queja, llame al (866) 632-9992. Envíe el formulario lleno o la carta al USDA de una de las siguientes maneras:

- (1) Correo postal: 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).

Para obtener cualquier otra información relativa a problemas con el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP), las personas deben comunicarse al número de la línea directa SNAP del USDA al (800) 221-5689, que también está disponible en español; o bien, llamar a los números de las líneas directas o información estatales (haga clic en el enlace para ver un listado de los números de las líneas directas por estado), que se encuentran en línea en: [http://www.fns.usda.gov/snap/contact\\_info/hotlines.htm](http://www.fns.usda.gov/snap/contact_info/hotlines.htm).

Para presentar una queja de discriminación con respecto a un programa que recibe asistencia financiera federal a través del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de Estados Unidos, escriba a: HHS Director, Office for Civil Rights, Room 515-F, 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, o llame al (202) 619-0403 (voz) o al (800) 537-7697 (TTY).

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades (800) 537-7697 (TTY).

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

**Si tienes preguntas visita el sitio web o llame al número abajo para GRATIS!**



Si usted necesita esta información en español o árabe, llame a su oficina local del Department of Human Services.

«يڤزي لڤن إل وأ ؤي نإب س إلاب تامول عم ل هذهل تجتج اذإ  
ي لحم لة نإس ن إلام دخال ؤرازو بت كم مب ل ص ت ا

## Cómo usar su Tarjeta Michigan Bridge



### www.ebtEdge.com

Ver equilibrio y transacción historial de su cuenta en línea.

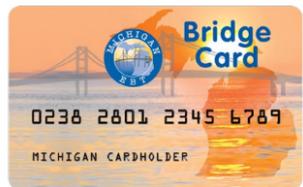
### Llame 1-888-678-8914 (línea gratuita)

24 horas al día / 7 días a la semana  
TTY: 711



## ¿Qué es la Tarjeta Michigan Bridge?

Es una forma **SEGURA, CONVENIENTE,** y **FÁCIL** para obtener sus beneficios de alimentos y/o efectivo cada mes.



- Es como una tarjeta de débito.
- Sus beneficios se colocarán en una cuenta configurada para usted.
- Debe usar la tarjeta para obtener sus beneficios.
- Cualquier bastante restante al final del mes se transfiere al mes siguiente.
- Beneficios alimenticios que no se utilizan durante 365 días serán devueltos al gobierno estatal o federal.
- Beneficios en efectivo que no se utilizan durante 365 días serán devueltos al gobierno estatal o federal.

## Cómo Cuidar su Tarjeta

Su tarjeta es como efectivo. Consérvela en un lugar seguro.

- **Llame al Servicio de Atención al Cliente** inmediatamente en caso de extravío o robo de su tarjeta.
- **Guarde su tarjeta** tan pronto como termine de usarla.
- **NO** permita que otros usen su tarjeta. Sus beneficios no serán reemplazados si otra persona los usa.
- **NO** deje su tarjeta desatendida, incluso en casa.

**NO tire esta tarjeta a la basura, incluso si cierra su caso.**

- Usará la misma tarjeta si su caso se activa nuevamente en el futuro.
- Es posible que tenga que pagar una tarjeta de reemplazo.

**NO dañe su tarjeta.**

- **NO** doble ni pliegue su tarjeta.
- **NO** escriba ni raye la banda negra al dorso de la tarjeta.
- **NO** lave ni humedezca la tarjeta.
- **NO** ponga la tarjeta cerca de imanes, televisores, video reproductores, estéreos o microondas.
- **NO** deje la tarjeta al sol ni en otros lugares calurosos, como el panel del auto.

## Qué es un Número de Identificación Personal (PIN)

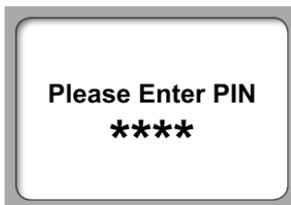
Cada vez que use su tarjeta debe ingresar cuatro números secretos. Estos números son su PIN. Seleccione cuatro números que pueda recordar pero que otras personas no puedan adivinar fácilmente.

**Existen dos formas para obtener un PIN:**

- Llamando al Servicio de Atención al Cliente al 1 (888) 678-8914 o TTY 711.
- En su oficina del Departamento de Servicios Humanos local.

**Ingresando su PIN**

Cuando ingrese su PIN al presionar teclas en un teclado, los números de su PIN aparecerán como estrellas en la pantalla para que nadie pueda leerlos. Tiene hasta cuatro intentos para ingresar el PIN correcto. Luego del cuarto intento no podrá utilizar su tarjeta hasta después de la media noche el mismo día.



**Cómo cuidar su PIN**

- ¡No divulgue su PIN! Memorícelo.
- **NO** escriba su PIN en su tarjeta. Si necesita escribir su PIN, conserve el papel en un lugar diferente que su tarjeta.
- **NO** permita que nadie — ni el cajero de la tienda ni un empleado del estado — vea su PIN cuando lo ingrese en la máquina.
- **NO** permita que otros usen su tarjeta y su PIN.

## En Dónde Usar su Tarjeta

**Puede usar su tarjeta en un cajero automático (ATM)**

Puede usar su tarjeta para retirar beneficios en **efectivo** en cualquier ATM con el símbolo de Quest. **NO** puede obtener efectivo de su cuenta de beneficio de alimentos. Puede hacer hasta cuatro retiros por mes sin tener que pagar una cuota de transacción. Tendrá que pagar una **cuota de transacción** por cada retiro en ATM después del cuarto en un mes.

Alimentos adquiridos con broche de presión deben ser recibidas en el momento de la compra. (Excepción: usted puede utilizar SNAP para comprar acciones en una CSA (Community Supported Agriculture) hasta 14 días antes de recibir la cuota de



Quest Logo

alimentos.) Se puede utilizar SNAP para pagar los alimentos que se recibieron en un tiempo anterior.

Busque una señal de alerta en el ATM que le informa que recibirá un **recargo** por usar el ATM. Usted **NO** está obligado a pagar un recargo si elige obtener su efectivo en un ATM que no cobra ese cargo.

**Cómo usar un ATM**

1. Inserte su tarjeta en el ATM.
2. Ingrese su PIN (código secreto).
3. Presione el botón para **RETIRO**.
4. Presione el botón para **CHEQUES**.
5. Ingrese el monto en dólares que desea retirar.
6. Si la pantalla del ATM le indica que se le cobrará un recargo y usted no desea pagarlo, cancele la transacción presionando el botón **CANCELAR**.
7. Presione el botón para **ACEPTAR** y continúe si el monto es correcto, o **CANCELAR** si el monto es incorrecto.

**Recuerde:**

- Conserve el recibo para saber cuánto efectivo le queda en la cuenta de efectivo.
- Puede retirar el total de sus beneficios en efectivo de un ATM en un día a menos que el ATM limite el monto del retiro.

**Consejos de seguridad para el ATM**

**Tenga lista la tarjeta.**

- Siempre use ATMs en áreas bien iluminadas. Cancele su transacción si se siente en peligro. Tome su tarjeta y abandone el área de inmediato.
- Use un ATM dentro de una tienda por las noches o cuando esté solo.
- **NO** cuente su dinero en el ATM.
- **NO** permita que otros vean su PIN.

**Cambio de cheques**

También puede retirar sus beneficios en efectivo en establecimientos de cambio de cheques.

Es posible que pague un recargo por cada retiro en efectivo en uno de estos establecimientos.

## En una Máquina de Punto de Venta (POS) en una Tienda

Esta es la máquina por la que pasa su tarjeta cuando compra alimentos u obtiene efectivo en tiendas que muestran el símbolo de Quest.

**Use una máquina POS para:**

- Comprar comida con sus beneficios de alimentos o en efectivo.
- Comprar artículos que no sean alimentos con beneficios en efectivo.
- Retirar efectivo de beneficios en efectivo.
- Obtener dinero en efectivo con una compra.

Si no ve el símbolo de Quest, pregunte al gerente de la tienda si puede usar su tarjeta en la tienda para comprar alimentos o para retirar efectivo. Algunas tiendas pueden limitar la cantidad de efectivo que puede obtener de sus beneficios en efectivo.

**Cómo usar una máquina POS:**

1. Deslice su tarjeta o entregue su tarjeta al cajero. El cajero ingresa su compra de alimentos/efectivo y/o el monto de su retiro en efectivo. **El cajero no debe abandonar el lugar con su tarjeta.**
2. Revise el monto que se muestra en la ventana de la POS. Si el monto es correcto, entonces ingrese su PIN y presione **ENTER**.
3. Asegúrese de que el monto en el recibo sea el mismo que el monto que ha gastado. Si el recibo es incorrecto, informe de inmediato al cajero. Guarde el recibo como comprobante de su saldo remanente.

**Para comprar alimentos**

- Puede usar máquinas POS para comprar alimentos tantas veces como desee cada mes hasta agotar el total de sus beneficios para alimentos.
- No tendrá que pagar un cargo cuando compre alimentos.
- No se han establecido montos mínimos por transacción.

**Para comprar artículos que no sean alimentos**

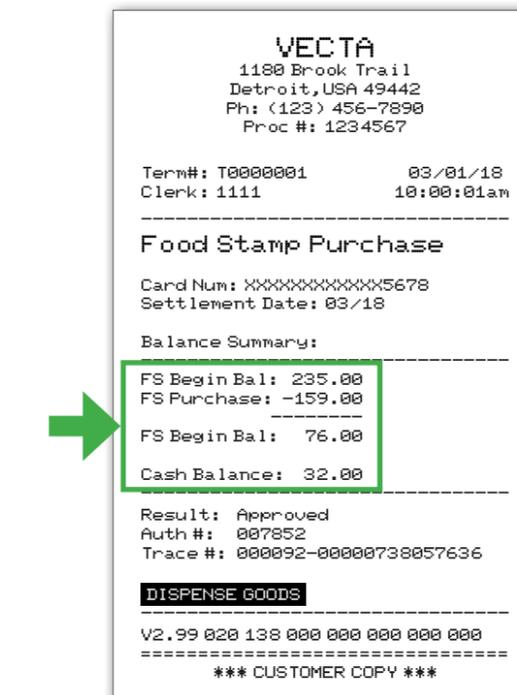
Informe al cajero la cantidad de efectivo a ser retirada de su cuenta de efectivo. Puede ser el monto exacto de la compra o un monto mayor si desea un retiro de efectivo. Algunas tiendas pueden limitar la cantidad de efectivo que puede obtener con una compra. **Revise su recibo y consérvelo como registro de su balance.**

**Para retirar efectivo**

- En la tienda **no debería recibir un cargo** al usar una máquina POS por obtener una actualización del monto de los beneficios o por obtener pequeños montos en efectivo **al mismo tiempo** que realiza una compra. Es posible que reciba un recargo si retira efectivo sin hacer una compra. La tienda puede limitar la cantidad de efectivo que puede obtener con una compra.
- La tienda puede hacer un cargo llamado un 'recargo'. Usted **no** está obligado a pagar un recargo si elige no obtener su efectivo en ese lugar.
- Si la comida que compró con sus beneficios de SNAP se destruye en un desastre fuera de su control, puede ser elegible para beneficios de reemplazo. Dentro de diez días de la catástrofe para hacer esta solicitud, póngase en contacto con su trabajador de caso.

## Cómo Saber su Balance

**Conserve su último recibo.**



Los números bajo **Resumen de Balance (BAL)** son los montos de los beneficios para alimentos y beneficio en efectivo. En el ejemplo anterior se usaron **\$159.00** para comprar alimentos de la cuenta de beneficios para alimentos. El balance final del beneficio para **ALIMENTOS** es de **\$76.00**. El balance de **EFFECTIVO** es de **\$32.00**.

El recibo de ventas indicará el nombre del comercio, la ubicación y el tipo de transacción, la fecha y la hora, el monto de la transacción y el balance restante de SNAP o de Efectivo de la familia. La familia puede solicitar y recibir un historial de transacciones de 6 meses.

## Máquina POS No Disponible o No Funciona

En algunos casos cuando una máquina POS no está funcionando, es posible que no pueda comprar alimentos con sus beneficios o el monto puede ser limitado. Si no hay una máquina POS en la tienda (como en mercados de productores), aún puede usar sus beneficios para alimentos. El cajero llenará un formulario en papel llamado un voucher. Una vez que el cajero complete el formulario se le pedirá firmarlo e incluir la fecha. **Verifique el monto.** Debe ser la misma cantidad que los alimentos en su compra.

**NO** informe su PIN al cajero ni lo escriba en el voucher.

OFFLINE FOOD BENEFIT VOUCHER		
Important! Vouchers must be entered or cleared on the POS device within 10 days of customer sale or funds will not be reimbursed.		
EBT CARD NUMBER		1234567
DATE (MM-DD-YYYY)	AUTHORIZATION	AMOUNT
<b>REASON</b> <input type="checkbox"/> 3rd Party Processor Down <input type="checkbox"/> Store Terminal(s) Down <input type="checkbox"/> Print Line Problem <input type="checkbox"/> Host Computer Down <input type="checkbox"/> Emergency Reserve <input type="checkbox"/> Purchase <input type="checkbox"/> Refund		
Store FNS Auth Number:		PRINT CARDHOLDER NAME
Store Name:		CARDHOLDER SIGNATURE
Store Address:		In signing this voucher, I believe that food stamp funds are available for the full amount of this transaction.
Store City/State/Zip Code:		Food Stamp regulations prohibit representation of this voucher by retailer if voice authorization is denied.
Store Supervisor/Clerk Signature:		

El cajero llamará al Servicio de Atención al Cliente para verificar si tiene suficientes beneficios en su cuenta para comprar los alimentos. Si es así, el monto total de los alimentos será extraído de sus beneficios para alimentos. El cajero le entregará una copia del formulario. Es importante conservar este formulario para restar su gasto de su último recibo. Esto le dará el monto actual en su cuenta.

