

# Bienvenido a la Tarjeta Indiana Hoosier Works EBT



Esta guía proporciona información sobre el uso de su tarjeta Indiana Hoosier Works EBT. Puede utilizar esta tarjeta para acceder a sus beneficios SNAP (alimentos) y TANF (efectivo).

Para ver su saldo, el historial y otra información, visite:  
**www.ConnectEBT.com**

**Llame 1-877-768-5098 (Línea gratuita)**  
Las 24 horas del día / los 7 días de la semana  
TTY: 711

## Declaración de no discriminación del USDA

De acuerdo con la ley Federal de derechos civiles y con el reglamento y las normas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de EE. UU. (USDA), se prohíbe al USDA, sus Agencias, oficinas, empleados e instituciones que participan o administran programas del USDA discriminar basándose en raza, color, nacionalidad de origen, religión, sexo, identidad de género (incluyendo la expresión de género), orientación sexual, discapacidad, edad, estado civil, estado familiar o parental, ingresos derivados de un programa de asistencia pública, creencias políticas, represalia o retaliación por actividad previa de derechos humanos en cualquier programa o actividad realizada o patrocinada por el USDA (no todos los fundamentos se aplican a todos los programas). Las fechas de vencimiento para compensaciones y presentación de quejas varían según el programa o el incidente.

Las personas con discapacidades que requieran medios de comunicación alternativos para obtener información sobre el programa (por ej. braille, letras grandes en imprenta, cintas de audio, Lenguaje de Señas Americano o ASL, etc.), deben comunicarse con la Agencia responsable o con el Centro TARGET del USDA al (202) 720-2600 (para voz y TTY) o comunicarse con el USDA por medio del Servicio de Transmisión Federal al (800) 877-8339. Además, la información sobre el programa podría estar disponible en otros idiomas además del inglés.

Para presentar una queja por discriminación del programa, complete el Formulario de Queja por Discriminación del Programa de USDA, (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 y proporcione en la carta toda la información solicitada en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de quejas, llame al (866) 632-9992.

Envíe su carta o formulario completado al USDA por:

- (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; or
- (3) correo electrónico: [program.intake@usda.gov](mailto:program.intake@usda.gov).

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

**ConnectEBT**

Conduent®, Conduent Agile Star®, y ConnectEBT® son marcas registradas de Conduent Business Services, LLC en los Estados Unidos y/u otros países. Conduent es el proveedor de soluciones de pagos para Indiana EBT.

## Preguntas Frecuentes

### ¿Qué sucede si no uso todos mis beneficios?

Cualquier saldo restante al final del mes se transfiere al mes siguiente. Sin embargo, si no usa su cuenta, sus beneficios de SNAP serán retirados después de 365 días de inactividad, y sus beneficios TANF serán retirados después de 180 días de inactividad.

### ¿Qué sucede si se hacen ajustes a mis beneficios?

La cuenta del titular puede ser ajustada debido a errores. El titular tiene el derecho a recibir un aviso si se realiza un ajuste, solicitar una audiencia imparcial con respecto al ajuste y recibir el crédito provisional hasta que se pronuncie la decisión de la audiencia. Para disputar un ajuste y solicitar una audiencia imparcial, llame al **317-232-4946**.

### ¿Qué pasa si mis beneficios de SNAP se destruyen en una desgracia familiar?

Es probable que usted pueda obtener beneficios de reemplazo si los alimentos comprados con sus beneficios de SNAP fueran destruidos debido a un infortunio doméstico como un corte de energía eléctrica o un incendio. Comuníquese con el FSSA para obtener más información.

### ¿Qué hago si tengo otras preguntas acerca de mi tarjeta?

Visite **ConnectEBT.com** o llame al Servicio de Atención al Cliente de EBT al número gratuito **1-877-768-5098** con cualquier pregunta que tenga sobre su tarjeta Hoosier Works.

*Póngase en contacto con la FSSA si necesita reportar un cambio de dirección o cambios en su hogar, si necesita consultar su estado de los beneficios o para solicitar información sobre el proceso de recertificación. Visite [www.DFRbenefits.IN.gov](http://www.DFRbenefits.IN.gov) (las 24 horas del día, los 7 días de la semana), o llame a la FSSA al 1-800-403-0864, de 8 a.m. a 4:30 p.m., hora local, para obtener ayuda con su caso o solicitud de beneficios.*



Servicio al cliente  
**1-877-768-5098**  
TTY: 711



Servicio al cliente  
**www.ConnectEBT.com**

## ¡Los Beneficios son Solo Para su Hogar!



### Uso Ilegal de Beneficios/Riteros TANF

*El uso ilegal de sus beneficios incluye:*

- Vender, intercambiar o regalar sus beneficios, y usar o comprar los beneficios de otra persona
- Permitir que un comerciante compre sus beneficios SNAP a cambio de efectivo o de artículos no comestibles
- Retirar efectivo de cajeros automáticos, incluso con el logo de QUEST, es ilegal en estas ubicaciones:
  - Licorerías - Lugares de entretenimiento para adultos
  - Bares y discotecas - Comercios de armas
  - Clubes privados y alojamientos - Salas de bingo
  - Casinos, hipódromos o centros de apuestas fuera de un hipódromo (OTB)



### El uso Indevido de los Beneficios Tiene Consecuencias

- El mal uso de los beneficios deriva en descalificaciones del programa y multas
- El Estado puede enviar la información del titular al fiscal del condado debido al uso indebido
- Las condenas por un delito menor clase C debido a retiros TANF ilegales pueden derivar en multas de hasta \$500 y 60 días de cárcel

### ¡Denuncie los fraudes!

Comprar, vender o abusar de los beneficios SNAP es un delito federal. Para denunciar el presunto abuso de manera confidencial, visite: **[www.usda.gov/oig/hotline.htm](http://www.usda.gov/oig/hotline.htm)** o llame al **1-800-424-9121**

## CÓMO RETIRAR EFECTIVO CON UNA COMPRA

### Solo Para Beneficios en Efectivo

- Seleccione "EBT" en la terminal del comercio e ingrese su PIN de 4 dígitos
- Seleccione o solicite al cajero que haga el cargo a su cuenta de efectivo
- Informe al cajero la cantidad de efectivo que desea o ingrese el importe en la terminal

### SI EL SISTEMA TELEFÓNICO NO ESTÁ FUNCIONANDO...

- Un comerciante puede procesar un recibo SNAP manual si la terminal de venta no está funcionando
- El comerciante llenará el recibo manual con los detalles de su compra e información de la tarjeta
- Se le pedirá que firme el recibo manual completado
- NO escriba su PIN en el recibo
- El cargo se hará a su cuenta SNAP cuando el sistema esté nuevamente en línea

## Comenzar



### Seleccione su PIN Para Activar su Tarjeta

- Debe seleccionar un número de identificación personal (PIN) de 4 dígitos para la tarjeta
- El perno debe ser fácil de recordar pero difícil de adivinar
- Llame al **1-877-768-5098** y siga las instrucciones para seleccionar su PIN
- Firme la tarjeta al dorso
- Su tarjeta ahora está activa y lista para su uso con el PIN



### Seguridad del PIN

- NO** escriba el PIN en su tarjeta ni en nada que guarde junto con su tarjeta
- NUNCA** divulgue su PIN a un cajero o empleado de una tienda
- ADVERTENCIA:** Si roban sus beneficios porque alguien más utiliza su tarjeta y su PIN, NO se le repondrán los beneficios



### Reemplazo de Tarjeta/PIN

- Si se pierde, le roban o se daña su tarjeta, o
- Si olvidó o desea cambiar su PIN,
- Visite: **ConnectEBT.com** o llame al Servicio de Atención al Cliente al **1-877-768-5098**
- NOTA:** Tiene un reemplazo de la tarjeta gratis al año, y \$2.00 por cada tarjeta adicional.

## Cómo Administrar su Tarjeta



### Conserve su Tarjeta

- Esta tarjeta nunca expira, incluso si ya no es elegible para los beneficios
- Si ordena cuatro o más tarjetas en un año calendario, tal vez se le requiera una entrevista con el personal de la FSSA para explicar por qué ha estado reemplazando su tarjeta



### Evite Comisiones y Cargos Adicionales

- Tiene un retiro de efectivo gratuito en cajeros automáticos por mes
- Se le cobrará \$1.25 por cada retiro adicional por mes
- Algunos cajeros automáticos tienen recargos que se pueden añadir a las comisiones por retiro
- Puede cancelar la transacción si no desea pagar la comisión
- Nunca hay una comisión por usar tus beneficios SNAP ni por hacer una compra TANF



### Cómo Consultar su Saldo

- Inicie sesión en: **ConnectEBT.com** o
- Llame al Servicio de Atención al Cliente al **1-877-768-5098** o
- Consulte su último recibo para ver su saldo
- También mostrará la fecha, el nombre del comercio, la ubicación, el tipo de transacción y la cantidad

## Cómo Utilizar su Tarjeta Hoosier Works

Para utilizar sus beneficios SNAP, busque las tiendas y comercios que muestran el logo QUEST o que tienen carteles que digan **'EBT Accepted Here'** o **'SNAP Accepted Here'**.



Para utilizar sus beneficios **TANF**, busque cajeros automáticos, tiendas o comercios que muestran el logo de QUEST. El comercio tiene la decisión de si permite o no la devolución de dinero en efectivo con las compras TANF.

Alimentos adquiridos con broche de presión deben ser recibidos 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 alimentos.) Se puede utilizar SNAP para pagar los alimentos que se recibieron en un tiempo anterior.

**Nota:** Usted no puede usar sus beneficios de SNAP para pagar por compras pasadas o futuras.

## COMPRA DE COMESTIBLES

- Seleccione "EBT" en la terminal del comercio e ingrese su PIN de 4 dígitos
- Seleccione "EBT" en la terminal del comercio e ingrese su PIN de 4 dígitos)
- Guarde su recibo; éste muestra su saldo de la cuenta
- Las transacciones SNAP son ilimitadas y no hay un monto mínimo para cada transacción

## CÓMO RETIRAR DINERO DE UN ATM

### Solo Para Beneficios en Efectivo

- Inserte su tarjeta e ingrese su PIN de 4 dígitos
- Seleccione "Withdraw from Checking"
- Ingrese la cantidad de efectivo que se desea; la mayoría de los cajeros automáticos solo dan billetes \$20 (\$20, \$40, \$100, etc.)