

Bienvenido a la tarjeta EBT de Indiana Hoosier Works



Esta guía proporciona información sobre el uso de su tarjeta EBT de Indiana Hoosier Works.

Puede usar esta tarjeta para acceder a sus beneficios SNAP (alimentos) y TANF (efectivo).

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

Llame al 1-877-768-5098 (sin cargo) 24 horas al día / 7 días a la semana TTY: 711

Declaración de no discriminación del USDA

De acuerdo con la ley federal de derechos civiles y las regulaciones y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de EE. UU. (USDA), el USDA, sus agencias, oficinas y empleados, y las instituciones que participan o administran programas del USDA tienen prohibido discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género (incluida la expresión de género), orientación sexual, discapacidad, edad, estado civil, estado familiar / parental, ingresos derivados de un programa de asistencia pública, creencias políticas o represalias por actividades anteriores de derechos civiles en cualquier programa o actividad realizada o financiada por USDA (no todas las bases se aplican a todos los programas). Los plazos para la presentación de remedios y quejas varían según el programa o incidente.

Las personas con discapacidades que requieran medios alternativos de comunicación para la información del programa (por ejemplo, Braille, letra grande, cinta de audio, lenguaje de señas estadounidense, etc.), deben comunicarse con la agencia responsable o el Centro TARGET del USDA al (202) 720-2600 (voz y TTY). o comuníquese 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 además del inglés.

Para presentar una queja por discriminación en el programa, complete el Formulario de queja por discriminación del programa del USDA, (AD-3027) que se encuentra en línea en: http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html y en cualquier oficina del USDA, o escriba una carta dirigida al USDA y proporcionar 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 formulario completo o carta al USDA por:
(1) correo: Departamento de Agricultura de EE. UU.
Oficina del Subsecretario de Derechos Civiles
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410;

(2) fax: (202) 690-7442; o
(3) correo electrónico: program.intake@usda.gov.

Esta institución es un proveedor de igualdad de oportunidades.

ConnectEBT

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

Preguntas frecuentes

¿Qué sucede si no utilizo todos mis beneficios?

Su saldo al final del mes se transfiere al mes siguiente. Sin embargo, si no usa su cuenta, sus beneficios de SNAP se eliminarán después de 274 días de inactividad y sus beneficios de TANF se eliminarán después de 180 días de inactividad.

¿Qué pasa si se hacen ajustes a mis beneficios?

La cuenta del titular de la tarjeta puede ajustarse debido a errores. El titular de la tarjeta tiene derecho a ser notificado cuando se realiza un ajuste, a solicitar una audiencia imparcial con respecto al ajuste y a recibir crédito provisional hasta que se emita la decisión de la audiencia. Para disputar un ajuste y solicitar una audiencia imparcial, llame al **1-800-403-0864**.

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

Es posible que pueda obtener beneficios de reemplazo si los alimentos comprados con sus beneficios de SNAP se destruyen en una desgracia doméstica como un corte de energía o un incendio. Comuníquese con FSSA para obtener más información.

¿Qué pasa si tengo otras preguntas sobre mi tarjeta?

Vaya a **ConnectEBT.com** o llame al número gratuito de Servicio al cliente de EBT al **1-877-768-5098** si tiene alguna pregunta sobre su tarjeta Hoosier Works.

Comuníquese con la FSSA si necesita informar un cambio de dirección o cambios en su hogar, si necesita verificar el estado de sus beneficios o preguntar sobre el proceso de recertificación. Visite www.DFRbenefits.IN.gov (24 horas al día, 7 días a la semana) o llame a FSSA al 1-800-403-0864 de 8:00 am a 4:30 pm hora local para obtener ayuda con su caso o solicitud de beneficios.



Servicio al Cliente
1-800-359-5802
TTY: 711



Sitio web
www.ConnectEBT.com

Los beneficios son solo para su hogar

⚠️ Uso ilegal de beneficios / retiros de 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 minorista compre sus beneficios de SNAP a cambio de dinero en efectivo o artículos no alimentarios
- Retirar efectivo en cajeros automáticos, incluso con el logotipo de QUEST, es ilegal en estos lugares:
 - Licorerías
 - Lugares de entretenimiento para adultos
 - Bares y discotecas
 - Clubes privados y albergues
 - Casinos, hipódromos o salones de apuestas fuera de la pista (OTB)
 - Tiendas de armas

⚖️ El mal uso de los beneficios de SNAP incluye:

- Los beneficios mal utilizados dan lugar a descalificaciones y multas del programa.
- El estado puede remitir la información del titular de la tarjeta al fiscal del condado por uso indebido
- Las condenas por un delito menor de Clase C por retiros ilegales de TANF pueden resultar en hasta \$ 500 en multas y 60 días en la cárcel.

Para denunciar un fraude, visite www.usda.gov/oig/hotline.htm o llame **1-800-424-9121**

OBTENER DEVOLUCIÓN EN EFECTIVO CON UNA COMPRA Solo para beneficios en efectivo

- Seleccione "EBT" en la terminal del comerciante e ingrese su PIN de 4 dígitos
- Seleccione o dígame al cajero que cargue su cuenta de efectivo
- Dígame al cajero la cantidad de efectivo que desea o ingrese la cantidad en la terminal

SI EL SISTEMA DE TELÉFONO NO FUNCIONA ...

- Un minorista puede procesar un vale manual SNAP si la terminal comercial no funciona
- El minorista completará el comprobante manual con los detalles de su compra y la información de la tarjeta.
- Se le pedirá que firme el comprobante manual completo.
- NO escriba su PIN en el cupón
- Se le cobrará a su cuenta SNAP cuando el sistema vuelva a estar en línea.

Cómo administrar su tarjeta

📄 Conserve su tarjeta

- Esta tarjeta nunca caduca incluso si ya no es elegible para los beneficios.
- Si solicita cuatro o más tarjetas en un año calendario, es posible que deba completar una entrevista con el personal de la FSSA para explicar por qué sigue reemplazando su tarjeta.

🚫 Evite tarifas y cargos adicionales

- No hay cargo por retiros de efectivo en cajeros automáticos
- Algunos cajeros automáticos tienen recargos
- Puede cancelar una transacción si no desea pagar el recargo
- Nunca hay una tarifa por usar sus beneficios de SNAP o hacer una compra de TANF

💻 Cómo verificar su saldo

- Inicie sesión en: **ConnectEBT.com** o
- Llame a Servicio al Cliente, al **1-877-768-5098** o
- Verifique su último recibo para ver su saldo
- El recibo también incluirá la fecha, el nombre del comerciante, la ubicación, el tipo de transacción y el monto.

Empezar

✅ Seleccione su PIN para activar su tarjeta

- Debe seleccionar un número de identificación personal (PIN) de 4 dígitos para su tarjeta
- El PIN debe ser fácil de recordar para usted, pero difícil de adivinar para los demás.
- Llame al **1-877-768-5098** y siga las instrucciones para seleccionar su PIN
- Firme el reverso de su tarjeta
- Su tarjeta ahora está activa y lista para usar con su PIN

🔒 Seguridad del PIN

- **NO** escriba su PIN en su tarjeta ni en nada que guarde con su tarjeta
- **NUNCA** le diga su PIN a un cajero o empleado de la tienda
- **PROTEJA** su PIN para evitar el uso indebido de su tarjeta
- **PRECAUCIÓN:** Si sus beneficios son robados porque otra persona usa su tarjeta y PIN, los beneficios no serán reemplazados.

🔄 Reemplazo de tarjeta / PIN

- Si su tarjeta se pierde, se la roban o se daña, o
- Si olvidó o desea cambiar su PIN,
- Vaya a: **ConnectEBT.com** o llame a Servicio al cliente al **1-877-768-5098**
- **NOTA:** Un reemplazo de tarjeta gratis por año, luego \$1.00 por cada tarjeta adicional.

Cómo utilizar su tarjeta Hoosier Works

Para utilizar sus beneficios de SNAP, busque tiendas y minoristas que muestren el logotipo de QUEST o que tengan carteles que digan "EBT aceptado aquí" o "SNAP aceptado aquí".



Para utilizar sus beneficios de **TANF**, busque cajeros automáticos, tiendas o minoristas que muestren el logotipo de QUEST. Es la opción del minorista permitir o no el reembolso en efectivo con las compras de TANF.

Los alimentos comprados con SNAP deben recibirse en el momento de la compra. (Excepciones: compras en minoristas en línea aprobados o CSA (Agricultura apoyada por la comunidad). Puede usar SNAP para comprar acciones en un CSA hasta 14 días antes de recibir la porción de alimentos). No puede usar SNAP para pagar alimentos que fue recibido en un momento anterior.

NOTA: No puede usar sus beneficios de SNAP para pagar compras pasadas o futuras.

COMPRAR ALIMENTOS

- Seleccione "EBT" en la terminal del comerciante e ingrese su PIN de 4 dígitos
- Seleccione o dígame al cajero qué cuenta de beneficios cobrar (SNAP o TANF)
- Conserve su recibo: muestra el saldo de su cuenta
- Las transacciones SNAP son ilimitadas y no hay un monto mínimo en dólares por transacción.

OBTENER EFECTIVO EN UN ATM

Solo para beneficios en efectivo

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