

## ¿Cómo puedo proteger mi tarjeta EBT y mi PIN?

- ◆ Nunca revele a nadie su PIN.
- ◆ No escriba el PIN en la tarjeta o portatarjetas. Tampoco lleve el número con usted en su cartera o billetera, donde alguien podría encontrarlo.
- ◆ Si no puede encontrar su tarjeta o si piensa que alguien más sabe su PIN, llame al **Servicio de atención al cliente** de inmediato al **1-800-997-3333**.
- ◆ Mantenga su tarjeta alejada de equipos electrónicos (como la televisión y horno microondas), imanes y el sol.



**Recuerde, si alguien utiliza su tarjeta y PIN y utiliza sus beneficios, estos no se reemplazarán.**

## ¿Qué sucede si olvida su PIN?

Si olvida su PIN pero no perdió su tarjeta, puede cambiar su PIN en línea en [www.NJFamiliesFirst.com](http://www.NJFamiliesFirst.com) después de crear una cuenta de usuario y de iniciar sesión. O puede llamar al **Servicio de atención al cliente** al **1-800-997-3333** o visitar su Agencia de Bienestar del Condado (CWA, por sus siglas en inglés).

## Tarjetas perdidas, robadas o dañadas

Si su tarjeta se pierde o es robada, es importante reportarla de inmediato en línea en [www.NJFamiliesFirst.com](http://www.NJFamiliesFirst.com) o llamando al **Servicio de atención al cliente** al **1-800-997-3333**. Esto “congelará” su tarjeta para que nadie utilice sus beneficios. Después de reportarla, vaya a su CWA local para obtener una tarjeta de reemplazo. Puede recibir hasta dos tarjetas de reemplazo sin cargo. Luego de haber recibido dos tarjetas, se le cobrará un cargo de reemplazo de \$2.00 por cada tarjeta adicional.

## ¿Cuándo recibo los beneficios?

- ◆ Recibirá los beneficios el mismo día cada mes.
- ◆ Si se cierra su caso y tiene beneficios en su tarjeta Families First, usted puede utilizar esos beneficios hasta gastarlos.
- ◆ Si no utiliza ninguno de sus beneficios en efectivo durante tres meses, se cerrará su caso y no podrá utilizar los beneficios en efectivo restantes.
- ◆ Si no utiliza ninguno de sus beneficios de alimentos en su tarjeta durante seis meses, se suspenderá su caso y no podrá utilizar los beneficios restantes. Deberá comunicarse con su CWA local para averiguar si es elegible para utilizar los beneficios de alimentos restantes.
- ◆ Si recibe el saldo de su cuenta y el monto es diferente al que espera, comuníquese con su CWA local.

## Es ilegal.

Las tarjetas Families First no pueden utilizarse para acceder a beneficios en efectivo en las siguientes ubicaciones:

- ◆ Licorerías;
- ◆ Casinos/establecimientos de juego; y
- ◆ Establecimientos minoristas que brindan entretenimiento para adultos, como clubes de striptease.

## ¡Vender su tarjeta o PIN a otras personas es un delito!

Si se determina que ha cometido una violación, se le sancionará y:

- ◆ deberá pagar cualquier beneficio que se haya obtenido ilegalmente.
- ◆ será descalificado del programa.
- ◆ será remitido para enjuiciamiento penal.

*Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.*

**Departamento de Servicios Humanos de New Jersey  
División de Desarrollo Familiar**

*Producido por la Oficina de Publicaciones del DHS 12/17*

# Families First Electronic Benefits Transfer

*(Transferencia Electrónica de Beneficios)*



## Información sobre el uso de su tarjeta EBT Families First

[www.NJFamiliesFirst.com](http://www.NJFamiliesFirst.com)  
**1-800-997-3333**

# ¡Bienvenido al Programa EBT de New Jersey!

*Está en el camino de disfrutar una forma fácil y segura de obtener sus beneficios en efectivo y NJ SNAP, anteriormente conocidos como Bonos para alimentos.*



## ¿Qué es EBT?

EBT, que significa Transferencia Electrónica de Beneficios, es un proceso que le permite utilizar su tarjeta Families First para obtener beneficios que se depositan en una cuenta. Su tarjeta es similar a una tarjeta bancaria y está protegida con un Número de Identificación Personal (PIN).

**¡No eche su tarjeta a la basura!**  
No recibirá una tarjeta nueva cada mes.

**Si usted recibe asistencia de cuidado infantil,** comuníquese con la agencia de Envíos y Recursos de Cuidado Infantil (CCR&R) para que su tarjeta Families First (que se usa para TANF o NJ SNAP) también pueda usarse para los servicios de cuidado infantil. Si no recibe asistencia de cuidado infantil, no es necesario llamar a la CCR&R.

## ¿Cómo puedo utilizar mi tarjeta en la tienda de comestibles?

- ◆ Puede usar la tarjeta en la tienda de comestibles para utilizar sus beneficios NJ SNAP.
- ◆ Puede usar la tarjeta en la tienda de comestibles para utilizar sus beneficios en efectivo en artículos que no pueden pagarse con NJ SNAP.
- ◆ En algunas tiendas, puede usar su tarjeta para retirar sus beneficios en efectivo.
- ◆ Antes de realizar las compras, asegúrese de que la tienda acepte la tarjeta; busque el logotipo de **Quest**® en las ventanas o en las puertas. Si no ve el logotipo de **Quest**® diríjase al mostrador de atención al cliente y pregunte si la tienda acepta la tarjeta Families First.
- ◆ Dígale al empleado que desea usar su tarjeta.
- ◆ Deslice su tarjeta por la máquina.
- ◆ Elija ALIMENTOS o EFECTIVO.
- ◆ Ingrese su PIN en el teclado.



**RECUERDE: Guarde su recibo para conocer su saldo la próxima vez que vaya a realizar compras.**

## ¿Qué pasa si la máquina de EBT de la tienda no funciona?

Usted podrá utilizar su tarjeta incluso si las máquinas de EBT de la tienda no funcionan. El cajero de la tienda puede usar un comprobante de papel y llamar para recibir aprobación telefónica por su compra.



## ¿Cómo puedo utilizar mi tarjeta en el cajero automático (ATM)?

Si recibe beneficios en efectivo del programa de bienestar Work First New Jersey (Primero el Trabajo en New Jersey), usted puede obtener efectivo y verificar su saldo en un cajero automático. Busque el logotipo **Quest**®. Si ve el logotipo **Quest**®, puede utilizar su tarjeta en esa máquina. Estas son las instrucciones para hacerlo:

Siga las instrucciones del cajero automático para escanear o ingresar su tarjeta.

- ◆ Ingrese su PIN.
- ◆ Elija la opción Retiro en efectivo o Consulta de saldo. (No puede consultar el saldo de NJ SNAP en un cajero automático.)
- ◆ Seleccione la opción VERIFICAR.
- ◆ Si se aprueba su transacción, el cajero automático le dará su dinero en efectivo e imprimirá un recibo al finalizar la transacción.
- ◆ Guarde su recibo y no olvide llevarse la tarjeta y el efectivo.

**Usted tendrá tres retiros de efectivo gratis por mes. Cada retiro adicional de efectivo tiene un costo de 40¢. Esta tarifa se deducirá de su cuenta en efectivo. No hay cargos por consultas de saldo en un cajero automático.**

## ¿Cómo puedo averiguar cuánto dinero está en mi NJ SNAP y mi cuentas de efectivo?

1. Vaya a **www.NJFamiliesFirst.com**, ahí puede ver el saldo actual de su tarjeta y el historial de transacciones, así como denunciar la pérdida o robo de tarjetas y ver materiales del programa.
2. Llame al **Servicio de atención al cliente al 1-800-997-3333**, ahí puede utilizar el sistema de teléfono automático para obtener su saldo.
3. Vaya a un cajero automático para solicitar una verificación de saldo (no todos los cajeros automáticos proporcionan saldos de cuentas) o verifique su último recibo. No puede obtener el saldo de NJ SNAP en un cajero automático, solo el saldo de efectivo.