



SOUTH CAROLINA EBT (ELECTRONIC BENEFITS TRANSFER)

EBT is the method South Carolina uses to issue **Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) benefits**. SNAP is formerly known as the Food Stamp Program or FSP.

- ✓ If you are approved for SNAP benefits for the first time, you will get an EBT card within 5 days of approval – provided the mailing address is recognized by the Post Office as your official mailing address.
- ✓ If you have received your SNAP approval letter, but have not received your EBT card within 5 days, call **1-800-554-5268** so we can follow up.
- ✓ If you already had a card in the past, you will not get a new one unless you request a replacement card.
- ✓ To locate an authorized EBT retailer near you go to www.fns.usda.gov/snap/retailerlocator.htm
- ✓ Benefits are put in the EBT accounts nightly only. If the caseworker approved benefits during the day, the benefits will be placed in the account that night.
- ✓ The last number of your SNAP case number tells you when your regular monthly benefits should be available. Example: Your SNAP case number is 000228305. Your SNAP benefits will go into your EBT account on the **5th** of every month.

Card Activation and PIN Selection

When you receive your EBT card, you must call to activate the card and select a PIN.

Call **1-800-554-5268**. This number is available 24 hours a day, and seven days a week. A recording will tell you when to enter information. You cannot call this number from a pay phone.

Before you call, make sure you have:

- Your **16-digit EBT Card number**
- Your **Social Security Number**
- Your **Birth Date**

Card and PIN Security

How do I remember my PIN?

Choose 4 numbers that are easy for you to remember, but hard for someone else to figure out. Keep your PIN a secret. Do not write your PIN on your card. Do not keep your PIN in your wallet or purse. If you cannot remember your PIN, call the toll-free Customer Service

telephone number to select a new PIN. You also need to choose a new PIN if you think someone else knows your PIN and you do not want them to know it. Know your PIN before you go to the grocery store.

How do I use my South Carolina EBT Card?

At the grocery checkout lane, once your card has been swiped through the Point-of-Sale (POS) machine, choose “EBT” and enter your PIN. The PIN allows you to control who uses the card. Other people can shop for you, but if you give anyone your EBT Card and PIN, you are still responsible for the transactions.

POS Error Messages

- **INVALID PIN** – If you get this message, you have entered your PIN incorrectly. If you do not enter the correct PIN by the fourth try, a “lock” is put on your card and you will not be able to use your card until the next day. If you cannot remember your PIN, call Customer Service to select a new PIN.
- **INSUFFICIENT BALANCE** – If you get this message, you have tried to spend more than your balance in your South Carolina EBT Card account. If your groceries cost more than your balance, you can put some items back or pay for the rest in cash. Before you shop, check your balance.

How do I take something back to the store? Can I get cash back?

Take the item, store receipt and your South Carolina EBT Card back to the store. The store will issue a credit to your EBT account which will be available immediately. **YOU WILL NOT GET CASH BACK.**

What if my store does not have a POS machine or the POS machine is not working?

Some retailers may not have a POS machine or the POS machine may be out of order. In these cases, the retailer will use a manual voucher that you will need to sign. You must still show your South Carolina EBT Card to the store clerk to process the transaction.

DO NOT TELL THE CLERK YOUR PIN. If a POS is not available, the store may have a limit on what you can spend in this situation. If there are not enough benefits in your EBT account to cover your purchase, the store has the legal right to get payment from your future EBT benefits.

How will I know the balance in my South Carolina EBT account?

There are three easy ways to check how much you have left in your account:

- Always keep your receipts. Check your receipt from your last purchase; it shows your available balance.
- Log on to www.ebtaccount.jpmorgan.com. If you have problems accessing the web site, call **1-866-352-5878**.
- Call Customer Service at **1-800-554-5268**.

ALWAYS KNOW YOUR EBT BALANCE BEFORE YOU GO SHOPPING.

When should I call Customer Service?

- Call if your card is lost, damaged or stolen.
- Call if you have forgotten or lost your PIN.
- Call to change your PIN.
- Call if you need to know the balance in your account.
- Call if you have questions or need help with your card.
- If you feel someone other than you is cancelling your card, contact your local DSS office or call Customer Service at **1-800-554-5268** for additional security options.

How do I take care of my South Carolina EBT Card?

- Keep your South Carolina EBT Card safe and clean.
- Do not bend or twist the card.
- Keep the black magnetic stripe on the back of your card clean and free from scratches.
- Store your South Carolina EBT Card in a wallet or purse.
- Keep your card away from magnets (i.e., handbag clasps, TVs, etc.) and other credit or debit cards.
- Keep your card out of direct sunlight.
- NEVER tell your PIN to anyone, including the store clerk.

What if my South Carolina EBT Card is lost or stolen?

If anyone takes your card and knows your PIN, they can use up ALL your benefits. These benefits will not be replaced. No one will be able to use your card once you report it missing to Customer Service.

What if I plan to move or change my mailing address?

Immediately report mailing address changes to the DSS Benefit Services Call Center at **1-800-616-1309** so you will receive your South Carolina EBT card and SNAP case notices timely OR you can report a new mailing when ordering a replacement EBT card.

IF YOU MOVE, CALL YOUR LOCAL DSS OFFICE AND TELL THEM YOU ARE MOVING.

If you are moving to another state, you can use your SC EBT card to access the remaining balance in your account in stores in that state, but future benefits will be determined by your new state location. Information about what you buy, where you shop, and how often you shop with your EBT card may be reviewed by the state and/or federal governments. Some stores may also use this information for shopping patterns. You have the right to a fair hearing if your EBT account is debited to correct computer problems.

THINK HEALTHY, USE YOUR FARMERS' MARKET.

Many Farmers' Markets in South Carolina gladly accept EBT.

USE YOUR SNAP BENEFITS

If you do not use your EBT card for 365 consecutive days, your SNAP benefits will be removed from your account and you will not be able to get them back.

In accordance with federal law and the US Dept. of Agriculture policy, this institution is prohibited from discriminating on the basis of race, color, national origin, sex, age, religion, political beliefs or disability.



EBT DE CAROLINA DEL SUR (TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS)

EBT es el método usado por Carolina del Sur para expedir beneficios bajo el programa **SNAP (Programa de Asistencia Nutricional Complementaria)**. SNAP fue conocido antes como el Programa de Cupones para Alimentos (Food Stamp Program, o FSP por sus siglas en inglés).

- ✓ Si es la primera vez que se aprueba su solicitud para beneficios de SNAP, recibirá una tarjeta EBT dentro de un plazo de 5 días de haber sido aprobado – siempre que el Servicio Postal reconozca la dirección postal como su dirección postal oficial.
- ✓ Si ha recibido la carta de aprobación para sus beneficios de SNAP pero todavía no ha recibido su tarjeta EBT dentro de un plazo de 5 días, llame al **1-800-554-5268** para que podamos darle seguimiento.
- ✓ Si ya tenía una tarjeta en el pasado, no recibirá una tarjeta nueva a menos que solicite una tarjeta de reemplazo.
- ✓ Para localizar una tienda cerca de donde usted vive que sea autorizada para aceptar la tarjeta EBT visite www.fns.usda.gov/snap/retailerlocator.htm
- ✓ Los beneficios son depositados en las cuentas EBT solamente por la noche. Si el trabajador de caso aprobó beneficios durante el día, los beneficios serán depositados en la cuenta esa misma noche.
- ✓ El último dígito de su número de caso le dice el día en que sus beneficios regulares de SNAP deberían estar disponibles cada mes. Por ejemplo: si el número de su caso es 000228305. Sus beneficios de SNAP serán depositados en su cuenta EBT el día **5** de cada mes.

Cómo Activar la Tarjeta y Seleccionar su PIN

Cuando reciba su tarjeta EBT, debe llamar para activar la tarjeta y seleccionar un PIN.

Llame al **1-800-554-5268**. Este número está disponible las 24 horas al día y los siete días a la semana. Una grabación le dirá cuándo debe ingresar la información. No puede llamar a este número desde un teléfono público.

Antes de llamar, asegúrese de tener:

- Los 16 Dígitos del Número de su Tarjeta EBT
- Su Número de Seguro Social
- Su Fecha de Nacimiento

Cómo Mantener la Seguridad de su Tarjeta y su PIN

¿Cómo puedo recordar mi PIN?

Escoja 4 números que usted pueda recordar fácilmente, pero otras personas tendrían dificultades para adivinar. Mantenga su PIN en secreto. No escriba su PIN en la tarjeta. No guarde su PIN en su cartera o en su bolso. Si no puede recordar su PIN, llame al número telefónico gratuito de Atención al Cliente para escoger un nuevo PIN. También tendrá que

seleccionar un nuevo PIN si cree que otra persona sabe su PIN y usted no quiere que lo sepa. Asegúrese de saber su PIN antes de ir a la tienda.

¿Cómo uso mi tarjeta EBT de Carolina del Sur?

En la caja de la tienda, una vez que se haya deslizado su tarjeta en el aparato punto de venta (POS, por sus siglas en inglés), seleccione “EBT” e introduzca su PIN. El Pin le permite controlar quién usa la tarjeta. Otras personas pueden hacer compras por usted, pero si le da a otra persona su tarjeta EBT y su PIN, usted sigue siendo responsable por las transacciones.

Mensajes de Error en el Aparato POS

- **PIN INVÁLIDO** – Si ve este mensaje, ha introducido incorrectamente su PIN. Si no introduce el PIN correcto antes del cuarto intento, su tarjeta será “bloqueada” y no podrá usarla hasta el próximo día. Si no puede recordar su PIN, llame a Atención al Cliente para seleccionar un nuevo PIN.
- **FONDOS INSUFICIENTES** – Si ve este mensaje es porque ha tratado de gastar más de lo que tiene en la cuenta de su tarjeta EBT de Carolina del Sur. Si los alimentos que desea comprar cuestan más de lo que tiene en su cuenta, tiene la opción de no comprar ciertos productos o de pagar la diferencia con dinero en efectivo. Antes de ir de compras, verifique el saldo de su cuenta.

¿Cómo devuelvo algo a la tienda? ¿Me van a devolver dinero en efectivo?

Lleve a la tienda el producto, el recibo y su tarjeta EBT de Carolina del Sur. La tienda acreditará a su cuenta EBT la cantidad de dinero correspondiente, la cual será disponible inmediatamente. **NO SE LE DEVOLVERÁ DINERO EN EFECTIVO.**

¿Qué pasa si la tienda no tiene un aparato POS o el aparato no está funcionando?

Puede que algunas tiendas no tengan un aparato POS o tal vez el aparato no sirva en ese momento. En tales casos la tienda usará un cupón de papel (manual voucher en inglés), el cual usted tendrá que firmar. Todavía será necesario mostrarle al dependiente su tarjeta EBT de Carolina del Sur para que se efectúe la transacción.

NO LE DIGA AL DEPENDIENTE SU PIN. Si un aparato POS no está disponible, es posible que la tienda limite la cantidad de dinero que se pueda gastar en tal situación. Si no le quedan suficientes fondos en su cuenta EBT para cubrir el costo de sus compras, por ley la tienda tiene el derecho a ser reembolsado mediante sus beneficios de EBT futuros.

¿Cómo voy a saber el saldo de mi cuenta EBT de Carolina del Sur?

Hay tres maneras sencillas de verificar cuánto dinero le queda en su cuenta:

- Siempre guarde sus recibos. Revise el recibo de su última compra; éste muestra el saldo disponible.
- Conéctese al sitio web www.ebtaccount.jpmmorgan.com. Si tiene problemas en conectarse, llame al **1-866-352-5878**.
- Llame a Atención al Cliente al **1-800-554-5268**.

SIEMPRE VERIFIQUE EL SALDO DE SU CUENTA EBT ANTES DE IR DE COMPRAS.

¿Cuándo debería llamar a Atención al Cliente?

- Llame si se pierde o se daña su tarjeta, o si alguien se la roba.
- Llame si ha olvidado o perdido su PIN.
- Llame para cambiar su PIN.

- Llame si necesita verificar el saldo de su cuenta.
- Llame si tiene preguntas o si necesita ayuda con su tarjeta.
- Si cree que una persona que no sea usted está cancelando su tarjeta, póngase en contacto con la oficina de DSS de su comunidad o llame a Atención al Cliente al **1-800-554-5268** para más opciones de seguridad.

¿Cómo cuido mi tarjeta EBT de Carolina del Sur?

- Mantenga su tarjeta EBT de Carolina del Sur segura y limpia.
- No doble o tuerza la tarjeta.
- Mantenga la raya magnética negra al reverso de su tarjeta limpia y libre de rayones.
- Guarde su tarjeta EBT de Carolina del Sur en una cartera o un bolso.
- Mantenga su tarjeta alejada de imanes (cierres de bolso, televisores, etc.) y otras tarjetas de crédito o débito.
- Mantenga su tarjeta fuera de la luz directa del sol.
- NUNCA le diga su PIN a nadie, inclusive al dependiente de la tienda.

¿Qué hago si se me pierde la tarjeta o si alguien me la roba?

Si alguien tiene su tarjeta y sabe su PIN, esa persona podría gastar TODOS sus beneficios. Estos beneficios no serán reemplazados. Una vez que haya denunciado la pérdida de su tarjeta a Atención al Cliente, nadie podrá usarla.

¿Qué hago si pienso mudarme o si cambio mi dirección de correo?

Llame al **1-800-616-1309** para informar inmediatamente al Centro Telefónico de Servicios de Beneficios de DSS (Benefit Services Call Center) de cualquier cambio de dirección postal para que reciba de forma oportuna su tarjeta EBT de Carolina del Sur y avisos sobre su caso SNAP. O puede informar de una dirección postal nueva cuando solicite una tarjeta de EBT de reemplazo.

SI USTED SE MUDA, LLAME A SU OFICINA LOCAL DE DSS Y AVÍSELES DE LA MUDANZA.

Si va a mudarse a otro estado, puede usar su tarjeta EBT de Carolina del Sur en las tiendas de ese estado para acceder al saldo restante de su cuenta aunque sus beneficios futuros serán determinados por su nuevo estado. Puede que información sobre lo que compra, donde hace sus compras, y con qué frecuencia hace compras con su tarjeta EBT sea examinada por el gobierno estatal y/o federal. Además puede que algunas tiendas usen esta información para identificar patrones de compra. Tiene derecho a una audiencia imparcial si debitan dinero de su cuenta EBT para corregir problemas informáticos.

PIENSE EN SU SALUD, HAGA SUS COMPRAS EN UN MERCADO DE GRANJEROS.

Muchos mercados de granjeros en Carolina del Sur aceptan con gusto la tarjeta EBT.

UTILICE SUS BENEFICIOS DE SNAP

Si no usa su tarjeta EBT por 365 días consecutivos, sus beneficios de SNAP se quitarán de su cuenta y no se le devolverán.

De acuerdo con la ley federal y la política del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos, se prohíbe a esta institución discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad, religión, creencias políticas o discapacidad.