

Guía informativa de la tarjeta Pandemia EBT (P-EBT) y consejos para los socios en el condado

PROCESO PARA EL PIN PARA LA TARJETA P-EBT:

- El tarjetahabiente utilizará la Unidad de Respuesta Automatizada (ARU) para crear y cambiar el PIN de la tarjeta.
- El tarjetahabiente debe llamar a la Línea de Atención al Cliente (877) 328-9677, la cual está disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Este número también aparece al reverso de la tarjeta P-EBT.
- El tarjetahabiente elegirá "1" para inglés o puede escuchar las demás opciones para el idioma que prefiera. El tarjetahabiente ingresará la información que se encuentra al frente de su tarjeta.
- Luego del menú principal, el tarjetahabiente elegirá la opción 4 para crear el PIN. El tarjetahabiente ingresará el PIN de 4 dígitos y en seguida se le pedirá que vuelva a ingresar el mismo PIN de 4 dígitos para confirmar.

SEGURIDAD CON LA TARJETA P-EBT Y CON LA INFORMACIÓN PERSONAL

- Evite usar PINs comunes como repetir un mismo número o usar números consecutivos, es decir, 1234 o 5555.
- CDSS nunca se comunicará con los clientes para solicitar información para establecer o validar la elegibilidad para la tarjeta P-EBT.
- No necesita un número de seguro social (SSN en inglés) para recibir los beneficios P-EBT ni para crear un PIN para la tarjeta.
- A los tarjetahabientes nunca se les pedirá que envíen documentos o fotos de documentos para establecer o validar la elegibilidad.

CONSEJOS PARA LOS CLIENTES QUE LLAMAN Y NO TIENEN UNA TARJETA EBT

- Los clientes deben llamar a la Línea EBT de Atención al Cliente al 1 (877) 328-9677 si aún no han recibido su tarjeta, si perdieron su tarjeta, si necesitan un reemplazo o si les gustaría hablar con alguien directamente para pedir ayuda.
- Una vez que se conecte, la persona que llama elegirá el idioma y el mensaje automático del COVID-19 se escuchará. Luego de unos cuantos segundos, se le preguntará si está llamando para reportar una tarjeta perdida o robada (oprima 1) o si están llamando para reportar el uso no autorizado de la tarjeta (oprima 2). Oprima "1" para ser transferido a un agente de atención al cliente en vivo.
- Las solicitudes para los beneficios P-EBT para las familias que aún no han recibido su tarjeta, estarán disponibles a partir del 22 de mayo hasta el 30 de junio del 2020. Consulte <https://ca.p-ebt.org> para información adicional.