

How to Use Your Arkansas EBT Card

Check your balance before you go shopping. Look at your last receipt, go to the website [REDACTED] or call the customer service number.

To Use Your Card at a POS Machine:

1. Know your balance before you go shopping. (Always keep your receipt as it shows your account balance. Check your last receipt before you go shopping.)
2. Swipe your Arkansas EBT Card through the POS machine and follow the instructions displayed OR hand your card to the clerk/cashier.
3. When asked, enter your 4-digit PIN on the keypad. (The terminal will show **** instead of numbers.)
4. Choose FOOD or CASH.
5. Make sure the purchase amount is correct.
6. Press OK or ENTER.
7. The clerk will hand you your receipt. Read the receipt and make sure the information is correct.
8. Keep the receipt so you will know your new balance the next time you shop.
9. The receipt will also list the date, merchant name, location, transaction type and amount, and remaining balance.

If The POS Machine Is Not Working...

The clerk will ask you to sign a paper voucher for the amount of food you buy.

The clerk will call to verify the balance on your account, will ask you to sign the voucher, and will give you a copy. Keep the copy for your records.

To Use Your Card at an ATM with a Quest Logo:

(For a withdrawal of Cash payments ONLY; SNAP benefits cannot be accessed through the ATM)

1. Insert or swipe your card at the ATM.
2. Read the instructions on the screen.
3. Enter your 4-digit PIN on the keypad (the terminal will show **** instead of numbers).
4. Press WITHDRAWAL.
5. Press CHECKING.
6. Enter the amount of cash you want in whole dollar amounts (for example, \$20, \$40, \$60, etc.).
7. Press OK or ENTER.



8. Take your card, your receipt and your cash.
9. Make sure the information on the receipt is correct.
10. Keep the receipt so you will know your new balance the next time you shop.

Transaction Fees / Surcharges at ATMs

Some ATM owners may charge a surcharge when making a cash benefits ATM withdrawal. This is different than a transaction fee. The ATM will display a warning if there is a surcharge. You may cancel the transaction if you do not wish to pay surcharge fee.

Customer Service Available to You

Customer service is available 24 hours a day, 7 days a week by visiting [REDACTED] or by calling 1-800-997-9999. Have your card ready as you will be asked for the 16-digit card number on the front of the card.

Go to the website or call customer service to:

- Find out your account balance
- Review your last ten (10) transactions
- Select or change your PIN
- Read answers to Frequently Asked Questions (FAQs) about your EBT card
- Speak with a Customer Service Representative to:
 - Report lost, stolen or damaged card
 - Report if a store deducted the wrong amount
 - Ask a question about your EBT card



Customer Service
1-800-997-9999
TTY: 501-682-8933

This institution is an equal opportunity provider.

How to Use Your Arkansas EBT Card



View your account balance and transaction history online.

Call 1-800-997-9999 (Toll-Free)

24 hours a day / 7 days a week

TTY: 501-682-8933

What is EBT?

EBT means Electronic Benefits Transfer.

EBT is the way you get your benefits in the State of Arkansas using a debit card and a PIN (Personal Identification Number).

Use your Arkansas EBT card to:

- Buy food with your SNAP or cash benefits at a POS machine.
- Buy non-food items with your cash benefits at a POS machine.
- Get cash back when you make a purchase with your cash benefits at a POS.
- Get cash from your cash benefits at an ATM without buying anything

Use your Arkansas EBT card at:

- Stores or ATMs that have the Quest mark.
- Not all retailers or ATMs display the Quest mark. If you do not see the sign, ask if you can use the EBT card.
- You can also use your Arkansas EBT card in other states as long as you still have benefits in your account.



How to Get a Replacement Card

To report your card lost or stolen and request a replacement card call Customer Service at 1-800-997-9999 or go to [redacted]

What is a PIN?

A PIN is a Personal Identification Number.

It is a secret code you enter on a POS machine or ATM keypad when you use your EBT card.

- Your card can't be used without your PIN.
- Keep your PIN a secret. Do not share it, as your benefits will not be replaced.
- Never write your PIN on your card or anything you keep with your card.
- Do not let anyone see you enter your PIN.
 - If someone else uses your secret PIN and card, your benefits will not be replaced.
- To protect your account, if your PIN is entered wrong 4 times in a row, you can't use your account until the next day at 12:01 AM.

About Your SNAP Benefits

SNAP means Supplemental Nutrition Assistance Program.

- There is no cost to you to use the EBT card for SNAP transactions.
- You can only use SNAP benefits to buy food.
- You cannot get cash back with SNAP benefits.
- You can pay part with SNAP benefits and part with cash.
- You can use your EBT card if your SNAP case is closed as long as you have benefits left in your account.
- Keep your EBT card safe. You will use the same card every month.
 - Benefits left at the end of the month stay in your account for one full year from the date they were authorized.
 - If your case is closed and then reopened at a later date, you will be able to use the same EBT card.
- There are no minimum dollar amounts per transaction or maximum limit on the number of SNAP transactions.
- Benefits stolen from an EBT account will not be replaced.

Fraud

- It is against the law to sell or trade your EBT card.
- If you are caught using your EBT card in an unlawful manner, you may be disqualified from the SNAP and/or cash benefits programs.
- You may also be referred for criminal prosecution.

At any time, you may go to the website or call Customer Service to select or change your PIN.

- Visit [redacted] and select cardholder login, or
- Call Customer Service 24 hours a day, 7 days a week.
- Select 4 numbers that you will remember, but no one can guess.
- Please stay away from using obvious PIN numbers like 1234 or 1111 or birthdate years, to avoid fraud.
- After you successfully select or change your PIN you may use your EBT card.

Note: If your card is lost or stolen and you receive a replacement card, your current PIN will work with the new card.

Account Adjustments

Always save your receipts and make sure the information is correct. Receipts are your proof if there is a problem with your account.

Note: **Lost** or **stolen** benefits cannot be replaced. Report lost or stolen cards immediately.

You may be able to get replacement benefits if food purchased with your SNAP benefits are destroyed in a household misfortune like a power outage or fire. Contact DHS for more information.

If a store deducted too much from your account:

- Call EBT Customer Service right away at 1-800-997-9999.
- If a review of your account shows.
 - Too much was deducted, the difference will be put back in your account.
 - The correct amount was deducted, and you still disagree, you may request a fair hearing.

If a store deducted too little from your account because of an equipment problem:

- A letter will be sent to you informing you of the mistake.
- If you believe the action is incorrect, you may request a fair hearing.

If a store charges too much:

- If charged too much, ask the store to adjust your account.
- If the store refuses to adjust your account call EBT Customer Service.

If you want to return an item:

- If the item was purchased with your SNAP benefits, the cost of the item is put back in your account.
- If the item was purchased with your cash benefits, you will be given cash back for the cost of the item.



Customer Service

1-800-997-9999

TTY: 501-682-8933

Como usar su tarjeta de beneficios EBT de Arkansas

Revise su saldo antes de ir de compras. Mire bien su último recibo, visite la página web [REDACTED] o llame al número de servicio al cliente.

Para usar su tarjeta en una máquina POS (Terminal Punto de Venta TPV o POS, por sus siglas en inglés de Point of Sale):

1. Conozca su saldo antes de ir de compras. (Mantenga siempre su recibo, ya que muestra el saldo de su cuenta. Revise su último recibo antes de ir de compras.)
2. Deslice su tarjeta EBT de Arkansas através de la maquina POS y siga las instrucciones o entregue su tarjeta al cajero.
3. Cuando se lo pida la máquina, ingrese su PIN de 4 dígitos en el teclado. (La terminal exhibirá **** en lugar de números.)
4. Elija ALIMENTOS (FOOD) o DINERO (CASH).
5. Asegúrese de que el importe de la compra este correcto.
6. Presione OK o ENTER.
7. El cajero le entregará su recibo. Lea el recibo y asegúrese de que la información este correcta.
8. Conserve su recibo para saber su saldo disponible para la próxima vez que salga de compras.
9. El recibo le indicará la fecha, el nombre del comerciante, la ubicación, el tipo de transacción, el importe, y el saldo restante.

Si la máquina POS no funciona...

El empleado le pedirá que firme un recibo por la cantidad de alimentos que compra.

El empleado llamará para verificar el saldo de su cuenta, le pedirá que firme el cupón y le dará una copia. Guarde la copia para sus registros.

Para usar su tarjeta en un cajero automático con la marca "QUEST": (No puede utilizar cualquier maquina ATM para retirar beneficios de SNAP en efectivo o hacer pagos, tiene que asegurarse que tenga el logo de "QUEST")

1. Ingrese o deslice su tarjeta en el ATM.
2. Lea las instrucciones en la pantalla.
3. Ingrese su PIN de 4 dígitos en el teclado. (La terminal exhibirá **** en lugar de números).
4. Presione RETIROS (WITHDRAWAL).
5. Presione CUENTA DE CHEQUES (CHECKING).
6. Ingrese el total de efectivo que desea en importes en dólares enteros (por ejemplo \$20, \$40, \$60, etc.)



7. Presione OK o ENTER.
8. Tome su tarjeta, su recibo y su efectivo.
9. Cuento su dinero y asegúrese de que la información sobre el recibo esté correcta.
10. Conserve su recibo para saber su saldo disponible para la próxima vez que salga de compras.

Cargos por transacción/ recargos en cajeros automáticos

Algunos propietarios de cajeros automáticos pueden cobrar un recargo al realizar un retiro de beneficios en efectivo de cajeros automáticos. Esto es diferente de un cargo por transacción. El cajero mostrará una advertencia si hay un recargo. Usted puede cancelar la transacción si usted no desea pagar el recargo.

Servicio al cliente

Servicio al cliente está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana visitando [REDACTED] o llamando al 1-800-997-9999. Tenga lista su tarjeta, le pedirán el número de tarjeta de 16 dígitos que esta en la parte frontal de la tarjeta. Visite el sitio web o llame a servicio al cliente para:

- Conocer el saldo de su cuenta
- Revisar sus últimas diez (10) transacciones
- Seleccionar o cambiar su PIN
- Leer las respuestas a las preguntas frecuentes (FAQ) sobre su tarjeta EBT
- Hablar con un representante de servicio al cliente para:
 - Informar de tarjetas perdidas, robadas o dañadas
 - Informar si una tienda dedujo la cantidad incorrecta
 - Preguntar sobre la tarjeta EBT



Servicio al Cliente
1-800-997-9999
TTY: 501-682-8933

El departamento de USDA es una organizacion que proporciona oportunidades de empleo y de igualdad.

05960AR-BRS-007

Cómo usar su tarjeta EBT de Arkansas



Vea el saldo de su cuenta y el historial de transacciones en línea.

Call 1-800-997-9999 (gratis)

24 horas al día / 7 días a la semana

TTY: 501-682-8933

¿Qué es EBT?

EBT significa Transferencia Electrónica de Beneficios por sus siglas en inglés de Electronic Benefits Transfer.

EBT es la forma de obtener sus beneficios en el estado de Arkansas con una tarjeta de débito y PIN (Número de Identificación Personal).

Use su tarjeta EBT de Arkansas para:

- Comprar alimentos con sus beneficios de SNAP o en efectivo en una máquina de POS.
- Comprar alimentos con sus beneficios de dinero en una máquina de POS.
- Obtener dinero en efectivo cuando realice una compra con sus beneficios de dinero en efectivo en un POS.
- Obtener dinero en efectivo de sus beneficios de dinero en efectivo en un cajero automático sin comprar nada.

Use su tarjeta EBT de Arkansas en:

- Tiendas o cajeros automáticos que tienen la marca "QUEST".
- No todos los minoristas o cajeros automáticos muestran la marca "QUEST".
 Si no ve el letrero, pregunte si puede usar la tarjeta EBT.
- También puede usar su tarjeta EBT de Arkansas en otros estados, siempre y cuando aún tenga beneficios en su cuenta.

Cómo obtener una tarjeta de reemplazo

Para reportar su tarjeta perdida o robada y solicitar una tarjeta de reemplazo, llame a Servicio al Cliente al 1-800-997-9999 o visite 

¿Qué es un PIN?

Un PIN es un número de identificación personal.

Es un código secreto que ingresa en una máquina de POS o en un teclado del cajero automático cuando usa su tarjeta de EBT.

- Su tarjeta no puede ser utilizada sin su PIN.
- Mantenga su PIN en secreto. No lo comparta, ya que sus beneficios no serán reemplazados.
- Nunca escriba su PIN en su tarjeta ni en nada que guarde con su tarjeta.
- No permita que nadie le vea ingresar su PIN.
 - Si otra persona usa su PIN secreto y su tarjeta, sus beneficios no serán reemplazados.
- Para proteger su cuenta, si su PIN se ingresa incorrectamente 4 veces seguidas, no podrá usar su cuenta hasta el día siguiente a las 12:01 AM.

Sobre sus beneficios de SNAP

SNAP significa Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria por sus siglas en inglés de Supplemental Nutrition Assistance Program.

- No hay ningún costo al usar la tarjeta EBT para las transacciones de SNAP.
- Sólo puede utilizar beneficios SNAP para comprar comida.
- No puede obtener reembolsos en efectivo con los beneficios de SNAP.
- Puede pagar parte con los beneficios de SNAP y parte en efectivo.
- Puede usar su tarjeta EBT si su caso de SNAP está cerrado mientras tenga beneficios en su cuenta.
- Mantenga su tarjeta EBT en un lugar seguro. Usará la misma tarjeta cada mes.
- Los beneficios que quedan al final del mes permanecen en su cuenta hasta después de un año desde la fecha en que fueron autorizados.
- Si su caso está cerrado y luego reabrió en una fecha posterior, podrá usar la misma tarjeta EBT.
- No hay montos mínimos en dólares por transacción o límite máximo en la cantidad de transacciones SNAP.
- Los beneficios robados de una cuenta EBT no serán reemplazados.

Fraude

- Es contra la ley vender o intercambiar su tarjeta EBT.
- Si lo atrapan usando su tarjeta EBT de manera ilegal, puede ser descalificado de los programas SNAP y/o de beneficios en efectivo.
- También puede ser referido para un proceso penal.

En cualquier momento, puede ir al sitio web o llamar a servicio al cliente para seleccionar o cambiar su PIN.

- Visite  seleccione inicio de sesión del titular de la tarjeta.
- Llame a servicio al cliente las 24 horas del día, 7 días de la semana.
- Seleccione 4 números que usted recordará, pero nadie pueda adivinar.
- Por favor no utilizar números de PIN que sean muy obvios como 1234, 1111 o años de fecha de nacimiento para evitar fraudes.
- Después de seleccionar o cambiar su PIN con éxito, puede usar su tarjeta EBT.

Nota: Si pierde o le roban su tarjeta y recibe una tarjeta de reemplazo, su PIN actual funcionará con la nueva tarjeta.

Ajustes de cuenta

Siempre guarde sus recibos y asegúrese de que la información este correcta. Los recibos son su prueba si hay un problema con su cuenta.

Nota: Los beneficios **perdidos** o **robados** no pueden ser reemplazados. Reporte las tarjetas perdidas o robadas inmediatamente.

Es posible que pueda obtener beneficios de reemplazo si los alimentos comprados con sus beneficios SNAP han sido destruidos en un desastre doméstico como un corte de energía o incendio. Contacte a DHS para más información.

Si una tienda descontó demasiado de su cuenta:

- Llame a servicio al cliente de EBT inmediatamente al 1-800-997-9999.
- Si una revisión de su cuenta muestra que:
 - Se descontó demasiado, la diferencia se devolverá a su cuenta.
 - Se descontó la cantidad correcta y aún no está de acuerdo, puede solicitar una audiencia imparcial.

Si una tienda descontó muy poco de su cuenta debido a un problema con el equipo:

- Se le enviará una carta informándole del error.
- Si usted cree que la acción es incorrecta, puede solicitar una audiencia imparcial.

Si una tienda cobra demasiado:

- Si se le cobra demasiado, pida a la tienda que ajuste su cuenta.
- Si la tienda se rehúsa a ajustar su cuenta, llame al Servicio al Cliente de EBT.

Si desea devolver un artículo:

- Si el artículo fue comprado con sus beneficios de SNAP, el costo del artículo se devuelve a su cuenta.
- Si el artículo fue comprado con sus beneficios de dinero en efectivo, se le devolverá en efectivo el costo del artículo.



Servicio al Cliente
1-800-997-9999
TTY: 501-682-8933