



This guide provides information about using your Delaware EBT Card.

For easy access to your balance, transaction history and other information, visit

ConnectEBT.com

How to Activate Your Card

Before you can use your card, you must activate it and select a 4-digit Personal Identification Number (PIN).

- 1

Go Online

 - Login to **ConnectEBT.com** by entering your 16-digit card number.
 - If you do not have internet access, call the Customer Service phone number on the back of your card.
- 2

Select a PIN

 - You must select a 4-digit Personal Identification Number (PIN) for your card.
 - Choose a 4-digit number that is easy for you to remember but hard for others to guess.
- 3

Sign the Back

 - Be sure to sign the back of your card.
 - You will not be able to use your card at stores if you do not sign the back.

¿Se habla español?

Si quiere una versión de este folleto en español, por favor comuníquese con la Unidad de Relaciones al Cliente de la División de Servicios Sociales al 1-866-843-7212.

Para activar su tarjeta EBT, revisar su saldo u obtener ayuda adicional con su tarjeta EBT, por favor comuníquese con el servicio al cliente de Delaware EBT al 1-800-526-9099.

How to Use Your Card

QUEST You can use your card to buy food wherever you see the Quest logo.

- Buying Groceries**

 - Select “EBT” on the merchant’s terminal and enter your 4-digit PIN.
 - Keep your receipt — it shows your account balance.
 - There are no minimum dollar amounts per transaction and no maximum limit on the number of transactions.
- Manual Transactions**

 - If the store’s terminal is not working, you can still use your SNAP benefits to buy food.
 - The cashier will total your groceries and fill out a form.
 - Sign the form and keep a copy as your receipt.
- Using Your Benefits Illegally**

 - Intentional misuse of your card and/or benefits is a federal crime.
 - You could be disqualified from the benefit program and may be prosecuted if you use your card for illegal purposes.

How to Keep Your Card and PIN Safe

Your card and PIN are the keys to getting your benefits. If someone gets your card and knows your PIN, they could use all your benefits — and those benefits will not be replaced.

- Card Care**

 - Keep your card in a safe place, like your wallet or purse.
 - Do not get your card dirty.
 - Keep your card away from magnets and electronics.
 - Do not leave your card in direct sunlight.
- PIN Safety**

 - Do not write your PIN on your card or on anything you keep with your card.
 - NEVER tell your PIN to anyone.
 - Do not try to guess your PIN; if you enter it wrong three times, your card may be locked until the next day.
- Card/PIN Replacement**

 - If your card is lost, stolen or damaged login to **ConnectEBT.com** (or call Customer Service) to order a new card.
 - If you forget your PIN or want to change it, login to **ConnectEBT.com** (or call Customer Service) to select a new PIN.

How to Manage Your Benefits

It’s important to know when you receive your benefits and how much you have on your card.

- Benefit Issuance**

 - Your benefits are deposited to your card on the same day every month.
 - If you are unsure about your issuance date, ask your worker.
 - Unused benefits are carried over to the next month.
- Know Your Balance**

 - Login to **ConnectEBT.com**, or
 - Sign up for Deposit Notification Alerts (see Frequently Asked Questions), or
 - Check your last receipt, or
 - Call Customer Service.
- Avoid Fees**

 - There are never any fees for using your card to buy food.
 - You receive one free replacement card per calendar year; for each additional replacement card, a \$2.00 fee will be deducted from your SNAP account.

SNAP/Food Benefit Issuance Schedule	
If your last name begins with...	You will get your benefits on the...
A	2nd day of the month
B	3rd day of the month
C	4th day of the month
D	5th day of the month
E	6th day of the month
F	7th day of the month
G	8th day of the month
H	9th day of the month
I	10th day of the month
J	11th day of the month
K	12th day of the month
L	13th day of the month
M	14th day of the month
N	15th day of the month
O	16th day of the month
P	17th day of the month
Q, R	18th day of the month
S	19th day of the month
T	20th day of the month
U, V	21st day of the month
W	22nd day of the month
X, Y, Z	23rd day of the month

Frequently Asked Questions

What can I buy with my card?

The EBT Card must be used to buy unprepared food. You cannot use the card to purchase hot foods or foods prepared for immediate consumption (i.e., restaurant foods). You also cannot use your card to get cash or purchase non-food items, such as paper towels or laundry detergent.

What are Deposit Notification Alerts?

With Deposit Notification Alerts, you can get an automatic text, email or phone message whenever funds are added to your Delaware EBT Card account.

In addition to providing the specific deposit amount and date, this alert will also include your available account balance. To sign up for Deposit Notification Alerts, login to **ConnectEBT.com** or call Customer Service.

What if there is an incorrect transaction on my account?

When a retailer is paid either too much or too little from your Delaware EBT Card account due to a computer system problem, a correction may be made to your balance. This correction could impact your current or next month’s balance. You will be mailed an EBT adjustment notice of the correction if it reduces your balance. If you notice an incorrect transaction on your account, call Customer Service.

What happens if I don’t use all my benefits?

Your balance at the end of the month is carried over to the next month. You should access your account on a regular basis. Do not go for long periods of time without using your account. SNAP benefits that have not been accessed for 365 days will be removed from your account.

What if I move or change my address?

Delaware mails your EBT card to the address you give DHSS. If you move or change your address, please call the DHSS Change Report Center at 1-866-843-7212 to report your move or new address.

If you do not call the DHSS Change Report Center to report your move or new address, and your EBT card is returned undelivered, your food benefits case could close.

It is illegal to buy, sell or trade an EBT card. Punishment may include fines and/or imprisonment under the Food Stamp Act of 1977.

In accordance with Federal Law and U.S. Department of Agriculture policy, this institution is prohibited from discriminating on the basis of race, color, national origin, sex, age, disability, religion or political beliefs.

To file a complaint of discrimination, write USDA, Director, Office of Adjudication, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, D.C. 20250-9410 or call toll-free (866) 632-9992 (Voice). Individuals who are hearing impaired or have speech disabilities may contact USDA through the Federal Relay Service at (800) 877-8339; or (800) 845-6136 (Spanish).

USDA is an equal opportunity provider and employer.

Conduent®, Conduent Agile Star®, and ConnectEBT® are trademarks of Conduent Business Services, LLC in the United States and/or other countries. Conduent is the payment solutions provider for Delaware EBT.



Esta guía proporciona información sobre el uso de su tarjeta Delaware EBT.

Para obtener fácil acceso a su saldo, el historial de transacciones y otra información, visite

ConnectEBT.com

Cómo activar su tarjeta

Before you can use your card, you must activate it and select a 4-digit Personal Identification Number (PIN).

1 Visite en línea

- Ingrese a **ConnectEBT.com** escribiendo su número de tarjeta, de 16 dígitos.
- Si no tiene acceso a Internet, llame al número de teléfono de Servicio al Cliente que aparece en el reverso de su tarjeta.

2 Seleccione un PIN

- Debe seleccionar un número de cuatro dígitos, o Número de Identificación Personal (PIN) para su tarjeta.
- Elija un número de cuatro dígitos que le sea fácil recordar pero que sea difícil para que los otros lo adivinen.

3 Firme el reverso

- Asegúrese de firmar el reverso de su tarjeta.
- No podrá usar su tarjeta en las tiendas si no firma el reverso.

¿Se habla español?

Si quiere una versión de este folleto en español, por favor comuníquese con la Unidad de Relaciones al Cliente de la División de Servicios Sociales al 1-866-843-7212.

Para activar su tarjeta EBT, revisar su saldo u obtener ayuda adicional con su tarjeta EBT, por favor comuníquese con el servicio al cliente de Delaware EBT al 1-800-526-9099.

Cómo usar su tarjeta



Puede usar su tarjeta para comprar alimentos en cualquier lugar en que vea el logo Quest.



Comprar provisiones

- Seleccione “EBT” en la terminal del establecimiento comercial e ingrese su PIN de cuatro dígitos.
- Conserve su recibo; allí se muestra su saldo.
- No hay cantidades mínimas en dólares por transacción ni hay límite máximo en la cantidad de transacciones.



Transacciones manuales

- Si la terminal de la tienda no está funcionando, todavía puede usar sus beneficios SNAP para comprar alimentos.
- El cajero sumará el total de sus provisiones y le llenará un formulario.
- Firme el formulario y conserve una copia como recibo.



Usar sus beneficios en forma ilegal

- El uso incorrecto e intencional de su tarjeta y/o beneficios es un crimen federal.
- Podría ser descalificado del programa de beneficios y podría ser enjuiciado si usa su tarjeta para propósitos ilegales.

Cómo administrar sus beneficios

Es importante saber cuándo recibe sus beneficios y cuánto tiene en su tarjeta.



Emisión de beneficios

- Sus beneficios se depositan en su tarjeta el mismo día de cada mes.
- Si no está seguro sobre su fecha de emisión, pregunte a su trabajador.
- Los beneficios no utilizados se acumularán para el siguiente mes.



Know Your Balance

- Ingrese a **ConnectEBT.com**, o
- Regístrese en Alertas de notificación de depósitos (vea Preguntas Frecuentes), o
- Revise su último recibo, o
- Llame a Servicio al Cliente.



Avoid Fees

- Nunca cobramos costos por manejo cuando usa su tarjeta para comprar alimentos.
- Usted recibe una tarjeta gratuita de reemplazo por año calendario; por cada tarjeta adicional de reemplazo, se deducirá un costo de \$2.00 de su cuenta SNAP.

SNAP/Tabla de emisión de beneficios alimenticios

Si su apellido empieza con...	Recibirá sus beneficios el...
A	2nd día del mes
B	3rd día del mes
C	4th día del mes
D	5th día del mes
E	6th día del mes
F	7th día del mes
G	8th día del mes
H	9th día del mes
I	10th día del mes
J	11th día del mes
K	12th día del mes
L	13th día del mes
M	14th día del mes
N	15th día del mes
O	16th día del mes
P	17th día del mes
Q, R	18th día del mes
S	19th día del mes
T	20th día del mes
U, V	21st día del mes
W	22nd día del mes
X, Y, Z	23rd día del mes

Cómo conservar seguros su tarjeta y PIN

Su tarjeta y PIN son la clave para recibir sus beneficios. Si alguien tiene acceso a su tarjeta y conoce su PIN, puede usar todos sus beneficios y esos beneficios no serán reemplazados.



Cuidado de la tarjeta

- Mantenga su tarjeta en un lugar seguro, como su billetera o cartera.
- No permita que su tarjeta se ensucie.
- Mantenga su tarjeta alejada de imanes y electrónicos.
- No deje su tarjeta bajo la luz solar directa.



PIN Seguridad

- No escriba su PIN sobre su tarjeta ni en algo que mantenga junto a su tarjeta.
- NUNCA le diga su PIN a nadie.
- No trate de adivinar su PIN; si lo ingresa erróneamente tres veces, su tarjeta puede ser bloqueada hasta el día siguiente.



Reemplazo de tarjeta/PIN

- Si extravía su tarjeta, se la roban o se le daña, ingrese a **ConnectEBT.com** (o llame a Servicio al Cliente) para solicitar una nueva tarjeta.
- olvida su PIN o desea cambiarlo, ingrese a **ConnectEBT.com** (o llame a Servicio al Cliente) para elegir un nuevo PIN.

Preguntas frecuentes

¿Qué puedo comprar con mi tarjeta?

La tarjeta EBT puede usarse para comprar alimentos no preparados. No puede usar la tarjeta para comprar alimentos calientes o comidas preparadas para consumo inmediato (es decir, alimentos de restaurantes). Tampoco puede usar su tarjeta para obtener efectivo o comprar productos que no sean alimentos, tales como toallas de papel o detergente para lavar.

¿Qué son las Alertas de notificación de depósitos?

Con las Alertas de notificación de depósitos, puede obtener un mensaje automático de texto, correo electrónico o voz cuando se agreguen fondos a su cuenta de la tarjeta Delaware EBT.

Además de proporcionar la cantidad específica del depósito y la fecha, esta alerta también incluye su saldo disponible en la cuenta. Para inscribirse en las Alertas de notificación de depósitos, ingrese a **ConnectEBT.com** o llame a Servicio al Cliente.

¿Qué sucede si hay una transacción incorrecta en mi cuenta?

Cuando a una tienda se le paga demasiado o muy poco proveniente de su cuenta de la tarjeta Delaware EBT debido a un problema con el sistema computarizado, puede hacerse una corrección a su saldo. Esta corrección puede tener impacto en su saldo actual o del mes siguiente. Se le enviará por correo un aviso de ajuste EBT acerca de la corrección, si esta corrección reduce su saldo. Si nota una transacción incorrecta en su cuenta, llame a Servicio al Cliente.

¿Qué sucede si no uso todos mis beneficios?

Su saldo al final del mes se acumulará para el siguiente mes. Debe ingresar a su cuenta de forma regular. No deje de usar su cuenta por largos períodos de tiempo. Los beneficios SNAP a los que no se ha ingresado durante 365 días se eliminarán de su cuenta.

¿Qué sucede si me traslado o cambio de dirección?

Delaware envía por correo su tarjeta EBT a la dirección que usted le proporciona al DHSS. Si se traslada o cambia de dirección, llame al Centro de reportes de cambios del DHSS al 1-866-843-7212 para informar sobre su traslado o nueva dirección.

Si no llama al Centro de reportes de cambios del DHSS para informar sobre su traslado o nueva dirección, y su tarjeta EBT regresa sin haber sido entregada, su caso de beneficios alimenticios podría cerrarse.

Es ilegal comprar, vender o negociar una tarjeta EBT. El castigo puede incluir multas y/o prisión conforme a la Ley de Cupones de Alimentos (Food Stamp Act) de 1977.

Conforme a la Ley Federal y a la política del Departamento de Agricultura de los EE. UU., esta institución tiene prohibido discriminar por raza, color, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad, religión o creencias religiosas.

Para presentar una queja por discriminación, escriba al Director del USDA, Oficina de Adjudicación, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, D.C. 20250-9410 o llame en forma gratuita al (866) 632-9992 (voz). Las personas que tienen discapacidad auditiva o del habla, pueden comunicarse con el contact USDA por medio del Servicio Federal Relay al (800) 877-8339; o (800) 845-6136 (español).

USDA es un proveedor y empleador con igualdad de oportunidades.



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

