
MANUAL REVISION MEMORANDUM

ISD – MR 15-12

To: ISD Employees

From: Marilyn Martinez, Director, Income Support Division

RE: EBT Informational Brochure

Date: October 23, 2015

This MR is being sent to notify ISD staff of the new EBT Vendor and EBT informational brochure available for recipients. The EBT brochure provides information on EBT services and instructions for pinning the EBT card, obtaining transaction history, how to use EBT cards at POS and ATM machines and provides a phone number for 24 hour customer service. To order brochures from the warehouse, use form #EBT001 for English and form #EBT002 for Spanish.

Please display and provide this brochure in your lobby for recipients. This new brochure contains valuable information for all recipients and should be provided to recipients at their intake or interview.

Please remove and discard any JPMorgan brochures and replace with them with the new Fidelity Information Services (FIS) brochure.

These forms have been posted to the forms drive (:DITSFASV025\ISDForms)

If you have any questions regarding this MR, please contact Diane Valdez, EBT Customer Service at 505-383-2041 or at Diane.Valdez@state.nm.us.

**Attachments: EBT Brochure English – EBT001
EBT Brochure Spanish - EBT002**

Important Things to Know About EBT Services

- Cash benefits are available on the 1st day of each month.
- SNAP benefits are distributed from the 1st of each month through the 20th depending on the last 2 digits of your Social Security Number.
- You cannot be charged a fee to use your SNAP benefits.
- You cannot be required to make a minimum purchase to use your SNAP benefits.
- You may request a 60-day transaction statement from EBT Customer Service.
- You may use your New Mexico EBT Card in other states. (Remember to call your eligibility case worker if you are planning to move.)
- Your SNAP benefits will remain in your account for 12 months. If you do not use the benefits at all during the 12-month period, the benefits will be removed from your account.
- Your Cash benefits will remain in your account for 180 days. If you do not use the benefits at all during the 180-day period, the benefits will be removed from your account.
- Once a SNAP or Cash benefit is removed from your account due to non-use, the benefit cannot be restored or replaced.

Adjustments to Your EBT Account

Errors on your EBT account do not happen often, but can occur. If you notice an error in your account, call EBT Customer Service at 1-800-843-8303 to report the problem. You have 90 days from the date of the suspected error to report and file a claim on your account. If a system error causes you to receive funds to which you were not entitled or causes your account to not be charged for a transaction you did, an adjustment may be completed to reclaim the funds or settle the transaction. If you disagree with the action taken, you may request a fair hearing within 90 days of the date of the adjustment. For information about your hearing rights or to request a fair hearing, please contact NMHSD Customer Service: 1-800-283-4465.

Customer Service Websites

Check your balance, review your transactions, change your PIN, or get other account information on the internet at www.ebtEDGE.com

For useful information about SNAP, Cash Assistance, Energy Assistance, Child Support and other government benefits for which you may qualify, visit www.hsd.state.nm.us

Customer Service Numbers

Monday through Friday, 8 a.m. to 4:30 p.m.
1-800-283-4465

24-Hour Service - 1-800-843-8303

Your Civil Rights Nondiscrimination Statement

This institution is prohibited from discriminating on the basis of race, color, national origin, disability, age, sex and in some cases religion and political beliefs. The U.S. Department of Agriculture also prohibits discrimination against its customers, employees, and applicants for employment on the basis of race, color, national origin, age, disability, sex, gender identity, religion, reprisal, and where applicable, political beliefs, marital status, familial or parental status, sexual orientation, or all or part of an individual's income is derived from any public assistance program, or protected genetic information in employment or in any program or activity conducted or funded by the Department. (Not all prohibited bases will apply to all programs and/or employment activities.) If you wish to file a Civil Rights program complaint of discrimination with USDA, complete the USDA Program Discrimination Complaint Form, found online at http://www.ascz.usda.gov/complaint_filing_cust.html, or at any USDA office, or call (866) 632-9992 to request the form. You may also write a letter containing all of the information requested in the form. Send your completed complaint form or letter to us by mail at U.S. Department of Agriculture, Director, Office of Adjudication, 1400 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20250-9410, by fax (202) 690-7442 or email at protections@usda.gov. Individuals who are deaf, hard of hearing or have speech disabilities may contact USDA through the Federal Relay Service at (800) 877-8339; or (800) 845-6136 (Spanish). For any other information dealing with Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) issues, persons should either contact the USDA SNAP Hotline Number at (800) 221-5689, which is also in Spanish or call the State Information/Hotline Numbers (click the link for a listing of hotline numbers by State); found online at http://www.fns.usda.gov/snap/contact_info/hotlines.htm. To file a complaint of discrimination regarding a program receiving Federal financial assistance through the U.S. Department of Health and Human Services (HHS), write: HHS Director, Office for Civil Rights, Room 515-F, 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 or call (202) 619-0403 (voice) or (800) 537-7697 (TTY). USDA and HHS are equal opportunity providers and employers. (Revised 09/15/14)

Special Needs Information

If you are a person with a disability and you require this information in an alternative format, or require a special accommodation to participate in any public hearing, program or services, please contact the Human Services Department, American Disabilities Act (ADA) coordinator at 1-505-827-7701 or through the New Mexico Relay System TDD at 1-800-659-8331 or by dialing 711. The Department requests at least 10 days advance notice to provide requested alternative formats and special accommodations. (Revised 09/15/14)



YOUR NEW MEXICO HUMAN SERVICES DEPARTMENT (HSD) EBT BENEFITS CARD



New Mexico Human Services Website

www.hsd.state.nm.us

EBT Customer Service Website

www.ebtEDGE.com

Help Desk Phone Numbers

Monday through Friday 8am to 4:30pm

1-800-283-4465

24-Hour Service

1-800-843-8303

Welcome to New Mexico EBT (Electronic Benefits Transfer) – the safe, convenient and easy way for you to use your government benefits.

If you are eligible for SNAP benefits, you can use your New Mexico EBT Card to purchase qualified food items at any participating grocer.

If you are eligible for Cash benefits, you can use your New Mexico EBT Card to withdraw your benefits at ATMs, or get cash or pay for purchases at participating stores.

Words to Know

POS (point-of-sale) Machine
POS machines located in retail and grocery stores allow you to buy food with your food assistance benefits and food or non-food items with your cash benefits. Some retailers may also allow you to get cash at a POS machine.

ATM (automated teller machine)
An ATM is a cash machine found at banks, stores and other places that allows you to get your cash benefits

PIN (personal identification number)
A PIN is a four-number secret code that must be used when you use your New Mexico EBT Card to make sure no one can use your card. ATMs and POS machines will not work unless you enter your PIN. It is important to remember your PIN. **DO NOT SHARE YOUR PIN WITH ANYONE.**

Quest® Mark

Quest® is the sign you will find on store doors, check-out lanes, ATMs, and POS machines that lets you know your New Mexico EBT Card can be used there.



Transaction Fee

There is never a fee charged for using your SNAP benefits to buy food. There is never a fee charged for using your Cash benefits to buy food or get cash at a POS.

No Fees

- SNAP Benefit Purchases
- Cash Purchases
- Cash Back with Cash Purchases
- Cash Withdrawals at a POS machine

Fees

- Cash Withdrawals at an ATM are 50 cents

Surcharges

Some ATMs may surcharge you each time you use their ATM machine to withdraw cash. If you do not wish to pay the surcharge, you can choose another location that does not surcharge.

Know Your Balance before You Shop

The best way to know your balance(s) is to keep your last receipt. You may also obtain your balance by:

- Logging on to www.ebtEDGE.com, or
- Calling the Customer Service number, 1-800-843-8303, on the back of your card, or
- Checking your Cash or SNAP account balances at an ATM or POS machine.

About Your PIN

- You must select your PIN (secret code) before you can use your card. Go to www.ebtEDGE.com or call Customer Service: 1-800-843-8303.
- NEVER write your PIN on your card, or on anything you keep with your card.
- Keep your PIN secret. Never give your PIN to your worker, family members, store cashiers, or anyone else.
- If someone takes your card and knows your PIN, they can use up ALL your benefits. These benefits cannot be replaced.
- You have 3 tries to enter your PIN correctly. After the third try, you will not be able to use your card until the next day.
- If you cannot remember your PIN, or if someone learns your PIN, immediately select a new PIN. Go to www.ebtEDGE.com or call Customer Service: 1-800-843-8303.

How to Use Your New Mexico Card at a POS or ATM Machine

1. Before you shop, check your last receipt for your balance, or go to www.ebtEDGE.com or call Customer Service: 1-800-843-8303.
2. Follow the instructions displayed on the POS/ATM screen.
3. Wait for your receipt. Check your receipt to make sure the amount is the same amount you spent. If the receipt is wrong, tell the cashier right away.
4. Keep your receipt so you will know your balance before you shop the next time.
5. Put your card in a safe place.

Food Assistance Voucher Transactions

- Some grocers that do not have POS machines will fill out a paper form called a voucher for your food assistance purchase. The cashier will fill in the form and ask you to sign it. **DO NOT** give your PIN to the cashier.
- The cashier will call to see if you have enough benefits in your account to buy the food. You will be given a copy of the form.

System Unavailable

• In rare situations when the EBT system is not working, some stores may allow you to use your SNAP benefits to purchase your food and will process your transaction at a later time. In these cases, you may not see a purchase subtracted from your balance immediately. It may take up to ten days for the purchase transaction to clear and may be subtracted in the next month.

- Do not give the cashier your PIN!

Take Care of Your Card

- NEVER tell anyone your PIN.
- Do not write your PIN on your card.
- Keep your card safe and clean.
- Keep your card away from magnets and electronics.
- Do not leave your card in the sun.

EBT Customer Service

Call 1-800-843-8303 or visit www.ebtEDGE.com

- To know the date your benefits will be deposited in your account each month.
- To know if your benefits have been deposited into your account and to get your account balance.
- To hear or see your most recent transactions.
- If you want to select or change your PIN.

Call Customer Service at 1-800-843-8303

- To report your card lost, stolen, damaged, or not received in the mail.
- If your card does not work.
- If your card is taken by an ATM.
- If someone finds out your PIN.
- If you have other questions or problems with your card.

Cosas Importantes Acerca de los Servicios de EBT

- Los beneficios de efectivo están disponibles el día 1 de cada mes.
- Los beneficios de SNAP son distribuidos del 1 al 20 de cada mes, dependiendo de los 2 últimos dígitos de su Número del Seguro Social.
- No se le puede cobrar por el uso de sus beneficios de SNAP.
- No se le puede requerir que haga una compra mínima para usar sus beneficios de SNAP.
- Usted puede solicitar una declaración de transacción a 60 días al Servicio al Cliente de EBT.
- Usted puede usar su Tarjeta EBT de Nuevo México en otros estados. (Si está planeando mudarse, recuerde llamar a su trabajador social a cargo).
- Sus beneficios de SNAP permanecerán en su cuenta durante 12 meses. Si no usa los beneficios en absoluto durante el período de 12 meses, los beneficios serán retirados de su cuenta.
- Sus beneficios de efectivo permanecerán en su cuenta durante 180 días. Si no usa los beneficios en absoluto durante el período de 180 días, los beneficios serán retirados de su cuenta.
- Una vez que un beneficio de SNAP o efectivo es retirado de su cuenta debido a que no fueron usados, dicho beneficio no podrá ser devuelto ni reemplazado.

Modificaciones en su Cuenta EBT

No se producen errores en su cuenta EBT con frecuencia, pero estos pueden ocurrir. Si observa un error en su cuenta, llame al Servicio al Cliente de EBT al 1-800-843-8303 para informar sobre el problema. Usted tiene 90 días desde la fecha del presunto error para informar sobre y presentar un reclamo sobre su cuenta.

Si un error del sistema hace que usted reciba fondos que no le corresponden o hace que no se cobre en su cuenta el costo de una transacción que realizó, se podrá completar un formulario de modificación para reclamar los fondos o dejar asentada la transacción. Si está en desacuerdo con la acción realizada, puede solicitar una audiencia justa dentro de los 90 días desde la fecha de la modificación.

Para solicitar información sobre sus derechos de audiencia o para solicitar una audiencia justa, comuníquese al Servicio al Cliente de NMHSD. 1-800-283-4465.

Sitios Web de Servicio al Cliente

Comprobar su saldo, revise sus transacciones, cambie su PIN, o acceda a otras informaciones de su cuenta a través de Internet en www.ebtEDGE.com

Para acceder a información útil sobre SNAP, Cash Assistance (Asistencia en Efectivo), Energy Assistance (Asistencia Energética), Apoyo para Niños y otros beneficios gubernamentales para los cuales usted puede estar apto, visite www.hsd.state.nm.us

Números del Servicio al Cliente

Lunes a Jueves, 8 a.m. a 4:30 p.m.
1-800-283-4465

Servicio las 24 horas

1-800-843-8303

Sus Derechos Civiles /

Declaración de no discriminación

Esta institución tiene prohibido discriminar en base a raza, color, nacionalidad, discapacidad, edad, sexo, y en algunos casos religión y convicciones políticas. El Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (por sus siglas en inglés "USDA") también prohíbe la discriminación contra sus clientes, empleados, y solicitantes de empleo en base a raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, sexo, identidad de género, religión, represalias y, según corresponda, convicciones políticas, estado civil, parentesco, orientación sexual, o si los ingresos de una persona provienen en su totalidad o en parte de un programa de asistencia pública, o información genética protegida de empleo o de cualquier programa o actividad realizada o financiada por el Departamento. (No todos los criterios prohibidos se aplicarán a todos los programas y/o actividades laborales). Si desea presentar una queja por discriminación del programa de Derechos Civiles ante el USDA, complete el [USDA Program Discrimination Complaint Form](http://www.usda.gov/programs/complaint-form) (formulario de quejas por discriminación del programa del USDA), que puede encontrar en el internet en http://www.asc.usda.gov/complaint_filing_cust.html, o en cualquier oficina del USDA, o llame al (866) 632-9992 para solicitar el formulario. También puede escribir una carta con toda la información solicitada en el formulario. Envíenos su formulario de queja completo o carta por correo postal a U.S. Department of Agriculture, Director, Office of Adjudication, 1400 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20250-9410, por fax al (202) 690-7442 o por correo electrónico a program.inhale@usda.gov. Las personas sordas, con dificultades auditivas, o con discapacidad del habla pueden contactar al USDA por medio del Federal Relay Service (Servicio federal de transmisión) al (800) 877-8339 o (800) 845-6136 (en español). Para obtener más información acerca de cuestiones del programa SNAP las personas deben contactar al número de línea directa del USDA SNAP al (800) 221-5689 que también está en español, o llamar a [State Information Hotline Numbers](http://StateInformationHotlineNumbers) (véase clic en el enlace para obtener un listado de números de línea directa por estado); lo puede encontrar en internet en http://www.hhs.usda.gov/statecontact_info/hotlines.htm. Para presentar una denuncia de discriminación referente a un programa que reciba asistencia financiera federal por medio del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services; HHS, por sus siglas en inglés), escriba a: HHS Director, Office for Civil Rights, Room 515-F, 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 o llame al (202) 619-0403 (voz) o (800) 537-7697 (TTY). El USDA y el HHS son proveedores y empleadores que ofrecen igualdad de oportunidades. (Revisado 07/15/14)



Información de Necesidades Especiales

Si Ud. es una persona con alguna incapacidad y Ud. requiere esta información en un formato alternativo o requiere algún tipo de acomodamiento especial para poder participar en cualquier audiencia pública programa o servicios, comuníquese con el Coordinador de La Ley de Estadounidenses con discapacidades del Departamento de Servicios Humanos llamando al número 1-800-827-7701, o a través del Sistema de Retransmisión de Nuevo México TDD al 1-800-659-8331 o puede optar por 711. El Departamento solicita la comunicación previa de por lo menos 10 días por anticipado para poder proporcionar los formatos alternativos y acomodamientos especiales que Ud. solicite. (Revisado 09/15/14)

SU NUEVO MEXICO DEPARTAMENTO DE SERVICIOS HUMANOS (HSD)

TARJETA DE BENEFICIOS DE EBT



Nuevo México Departamento de Servicios

Humanos Sitio Web

www.hsd.state.nm.us

EBT Servicio al Cliente Sitio Web

www.ebtEDGE.com

Números del Servicio al Cliente
Lunes a Viernes 8am to 4:30pm

1-800-283-4465

Servicio las 24 horas

1-800-843-8303

Bienvenido a EBT de Nuevo México

(Transferencia de Beneficios Electrónicos) – la forma segura, conveniente y fácil de usar sus beneficios gubernamentales. Si usted está apto para los beneficios de SNAP, puede usar su Tarjeta EBT de Nuevo México para adquirir productos alimenticios aptos en cualquier tienda participante. Si usted está apto para los beneficios de Cash, puede usar su Tarjeta EBT de Nuevo México para retirar sus beneficios en cajeros automáticos (ATM), o retirar efectivo o pagar compras en tiendas participantes.

Términos Importantes

Cajeros POS (puntos de venta)

Los cajeros de Puntos de Venta (POS) ubicados en tiendas minoristas y de comestibles le permiten comprar comida a través de sus beneficios de asistencia alimenticia y productos comestibles o no comestibles a través de sus beneficios en efectivo. Algunos minoristas también le pueden permitir acceder a dinero en efectivo en un cajero POS.

ATM (cajero automático)

Un ATM es un cajero para extraer dinero en efectivo ubicado en bancos, tiendas y otros lugares para que pueda acceder a sus beneficios en efectivo.

PIN (número de identificación personal)

Un PIN es un código secreto de cuatro números que debe ser usado al hacer uso de su Tarjeta EBT de Nuevo México para asegurarse de que ninguna otra persona pueda usar su tarjeta. Los cajeros automáticos (ATM) y Puntos de Venta (POS) no funcionan a menos que ingrese su PIN. Es importante que recuerde su PIN. NO COMPARTA SU PIN CON NADIE.

Marca Quest®

Quest® es el símbolo que encontrará en las puertas de las tiendas, cajas de supermercados, cajeros automáticos (ATM) y POS, el cual le permite saber que su Tarjeta EBT de Nuevo México puede ser usada allí.



Costo de Transacción

No se cobra ningún costo por usar sus beneficios de SNAP para comprar comida. No se cobra ningún costo por usar sus beneficios de efectivo para comprar comida o extraer dinero en un cajero POS.

Sin Costo

- Compras a través de Beneficios de SNAP
- Compras de efectivo
- Devoluciones en Compras de efectivo
- Retiros en Efectivo en un cajero POS

Con Costo

- Los retiros de efectivo en un cajero automático (ATM) tienen un costo de 50 centavos.

Recargos

Algunos cajeros automáticos (ATM) pueden cobrar recargos cada vez que use su cajero automático (ATM) para retirar efectivo. Si no desea pagar el recargo, puede elegir otra ubicación donde no se cobre el mismo.

Conozca su Saldo antes de Hacer Compras

La mejor forma de conocer su saldo es guardando su último recibo. Usted también puede obtener su saldo:

- Ingresando a www.ebtedge.com.
- Llamando al número del Servicio al Cliente, 1-800-843-8303, en el reverso de su tarjeta, o
- Consultando su saldo de cuenta de efectivo o SNAP en cajeros automáticos (ATM) o POS.

Acerca de su PIN

- Usted debe seleccionar su PIN (código secreto) para poder usar su tarjeta. Visite www.ebtedge.com o comuníquese al Servicio al Cliente: 1-800-843-8303.
- NUNCA escriba su PIN en su tarjeta ni en otra cosa que guarde con su tarjeta.
- Guarde su PIN secreto. Nunca dé su PIN a su empleado, miembros familiares, cajeros de tiendas o otra persona.
- Si alguien toma su tarjeta y conoce su PIN, podrá usar TODOS sus beneficios. Estos beneficios no pueden ser reemplazados.
- Usted cuenta con 3 intentos para ingresar su PIN correctamente. Llegado el tercer intento, no podrá usar su tarjeta hasta el día siguiente.
- Si no recuerda su PIN, o si alguien aprende su PIN, de forma inmediata seleccione un nuevo PIN. Visite www.ebtedge.com o comuníquese al Servicio al Cliente: 1-800-843-8303.

Uso de su Tarjeta de Nuevo México en un Cajero Automático (ATM) o Punto de Venta (POS)

1. Antes de hacer una compra, compruebe su saldo en su último recibo, o visite www.ebtedge.com o llame al Servicio al Cliente: 1-800-843-8303.
2. Siga las instrucciones que aparecen en la pantalla del POS/ATM.
3. Espere a que su recibo sea emitido. Compruebe su recibo para asegurarse de que la cantidad es la misma que gastó. Si hay un error en el recibo, indique el mismo al cajero de inmediato.
4. Guarde su recibo para conocer su saldo antes de su próxima compra.
5. Guarde su tarjeta en un lugar seguro.

Transacciones de Cupones de Asistencia Alimenticia

- Algunas tiendas que no cuentan con cajeros POS completarán un formulario de papel llamado cupón para su compra de asistencia alimenticia. El cajero completará el formulario y le pedirá que firme el mismo. NO le dé su PIN al cajero.
- El cajero llamará para verificar que usted cuenta con suficientes beneficios en su cuenta para comprar la comida. Le será entregada una copia del formulario.

Sistema No Disponible

- En raras ocasiones en que el sistema EBT no esté funcionando, es posible que algunas tiendas le permitan usar sus beneficios de SNAP para comprar comida y que procesen su transacción en una ocasión posterior. En estos casos, es posible que su compra no aparezca descontada de su saldo inmediatamente. Es posible que la transacción de la compra tarde hasta diez días en ser procesada y es posible que sea descontada al mes siguiente.
- ¡No le dé su PIN al cajero!

Cuide su Tarjeta

- NUNCA le diga su PIN a nadie.
- No escriba su PIN en su tarjeta.
- Guarde su tarjeta de forma segura y limpia.
- Guarde su tarjeta lejos de imanes y dispositivos electrónicos.
- No deje su tarjeta al sol.

Servicio al Cliente de EBT

Llame al 1-800-843-8303 o visite www.ebtedge.com

- Para saber la fecha en que sus beneficios fueron depositados en su cuenta cada mes.
- Para saber si sus beneficios fueron depositados en su cuenta y para acceder al saldo de su cuenta.
- Para escuchar o ver sus transacciones más recientes.
- Si desea seleccionar o modificar su PIN.

Comuníquese al Servicio al Cliente al 1-800-843-8303

- Para informar que su tarjeta fue extraviada, robada, o que no fue recibida por correo.
- Si su tarjeta no funciona.
- Si su tarjeta es retenida por un cajero automático (ATM).
- Si alguien averigua su PIN.
- Si desea realizar otras consultas o tiene problemas con su tarjeta.