

Welcome to the Indiana Hoosier Works EBT Card



This guide provides information about using your Indiana Hoosier Works EBT Card.

You can use this card to access your SNAP (food) and TANF (cash) benefits.

To see your balance amount, history and other information, visit:
www.ConnectEBT.com

Call 1-877-768-5098 (Toll-Free)
24 hours a day/ 7 days a week
TTY: 711

USDA Nondiscrimination Statement

In accordance with Federal civil rights law and U.S. Department of Agriculture (USDA) civil rights regulations and policies, the USDA, its Agencies, offices, and employees, and institutions participating in or administering USDA programs are prohibited from discriminating based on race, color, national origin, religion, sex, gender identity (including gender expression), sexual orientation, disability, age, marital status, family/parental status, income derived from a public assistance program, political beliefs, or reprisal or retaliation for prior civil rights activity in any program or activity conducted or funded by USDA (not all bases apply to all programs). Remedies and complaint filing deadlines vary by program or incident.

Persons with disabilities who require alternative means of communication for program information (e.g. Braille, large print, audiotope, American Sign Language, etc.), should contact the responsible Agency or USDA's TARGET Center at (202) 720-2600 (voice and TTY) or contact USDA through the Federal Relay Service at (800) 877-8339. Additionally, program information may be made available in languages other than English.

To file a program discrimination complaint, complete the USDA Program Discrimination Complaint Form, (AD-3027) found online at: http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html and at any USDA office, or write a letter addressed to USDA and provide in the letter all of the information requested in the form. To request a copy of the complaint form, call (866) 632-9992.

Submit your completed form or letter to USDA by:

- (1) mail: U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410;
- (2) fax: (202) 690-7442; or
- (3) email: program.intake@usda.gov.

This institution is an equal opportunity provider.

ConnectEBT

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 Indiana EBT.

Frequently Asked Questions

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. However if you don't use your account, your SNAP benefits will be removed after 274 days of inactivity, and your TANF benefits will be removed after 180 days of inactivity.

What if adjustments are made to my benefits?

The cardholder's account may be adjusted due to errors. The cardholder has a right to notice when an adjustment is made, to request a fair hearing regarding the adjustment, and to receive provisional credit until the hearing decision is rendered. To dispute an adjustment and request a fair hearing, call **1-800-403-0864**.

What if my SNAP benefits are destroyed in a household misfortune?

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 FSSA for more information.

What if I have other questions about my card?

Go to **ConnectEBT.com** or call the EBT Customer Service toll-free number at **1-877-768-5098** with any questions you have about your Hoosier Works Card.

Contact FSSA if you need to report a change of address or changes in your household, need to check on your benefit status, or to inquire about the recertification process. Go to www.DFRbenefits.IN.gov (24/7) or call FSSA at 1-800-403-0864 from 8:00am-4:30pm local time for assistance with your case or application for benefits.



Customer Service
1-800-359-5802
TTY: 711



Website
www.ConnectEBT.com

Get Started

Select Your PIN To Activate Your Card

- You must select a 4-digit Personal Identification Number (PIN) for your card
- The PIN should be easy for you to remember but hard for others to guess
- Call **1-877-768-5098** and follow the instructions to select your PIN
- Sign the back of your card
- Your card is now active and ready for use with your PIN
- **To help prevent card misuse, we recommend changing your PIN after every use.**

PIN Safety

- **DO NOT** write your PIN on your card or anything you keep with your card
- **NEVER** tell your PIN to a cashier or store employee
- **PROTECT** your PIN to prevent misuse of your card
- **CAUTION:** If your benefits are stolen because someone else uses your card and PIN, benefits will not be replaced.

Card/PIN Replacement

- If your card is lost, stolen or damaged, or
- If you forgot or would like to change your PIN,
- Go to: **ConnectEBT.com** or call Customer Service at **1-877-768-5098**
- **NOTE:** \$1.00 for each replaced card.

How To Manage Your Card

Keep Your Card

- This card never expires even if you are no longer eligible for benefits
- If you order four or more cards in a calendar year, you may be required to complete an interview with FSSA staff to explain why you keep replacing your card.

Avoid Fees & Additional Charges

- There is no fee for ATM cash withdrawals
- Some ATM's have surcharge fees
- You can cancel a transaction if you don't want to pay the surcharge
- There is never a fee for using your SNAP benefits or making a TANF purchase.

How To Check Your Balance

- Log on to: **ConnectEBT.com** or
- Call Customer Service, at **1-877-768-5098** or
- Check your last receipt for your balance
- The receipt will also list the date, merchant name, location, transaction type and amount
- **Card fraud is on the rise! Change your PIN frequently and cover your PIN when entering.**

Benefits Are For Your Household Only

Illegal Use Of Benefits/TANF Withdrawals

Illegal use of your benefits includes:

- Selling, trading or giving away your benefits and using or buying someone else's benefits
- Allowing a retailer to buy your SNAP benefits in exchange for cash or non-food items
- Withdrawing cash at ATMs, even with the QUEST logo, is illegal at these locations:
 - Liquor Stores - Adult Entertainment Venues
 - Bars & Nightclubs - Gun Stores
 - Private Clubs & Lodges
 - Casinos, Horse Racing Tracks, or Off-Track Betting (OTB) Parlors.

Misuse of SNAP benefits include:

- Misused benefits lead to program disqualifications and fines
- The State can forward cardholder information to the county prosecutor for misuse
- Convictions of a Class C Misdemeanor for illegal TANF withdrawals can result in up to \$500 in fines and 60 days in jail.

To report fraud visit
www.usda.gov/oig/hotline.htm
or call **1-800-424-9121**

How To Use Your Hoosier Works Card

To use your SNAP benefits, look for stores and retailers that display the QUEST logo or have signs that read **'EBT Accepted Here'** or **'SNAP Accepted Here'**.



To use your **TANF** benefits, look for ATMs, stores, or retailers that display the QUEST logo. It is the retailer's option whether or not to allow cash-back with TANF purchases.

Food purchased with SNAP must be received at the time of purchase. (Exceptions: Purchases at approved online retailers or a CSA (Community Supported Agriculture). You may use SNAP to purchase shares in a CSA up to 14 days in advance of receiving the share of food.) You cannot use SNAP to pay for food that was received at an earlier time.

NOTE: You cannot use your SNAP benefits to pay for past or future purchases.

BUYING GROCERIES

- Select "EBT" on the merchant's terminal and enter your 4-digit PIN
- Select or tell the cashier which benefit account to charge (SNAP or TANF)
- Keep your receipt — it shows your account balance
- SNAP transactions are unlimited and there is no minimum dollar amount per transaction

GETTING CASH AT AN ATM

For Cash Benefits Only

- Insert your card and enter your 4-digit PIN
- Select "Withdraw from Checking"
- Enter the amount of cash you want; most ATMs give only \$20 bills (\$20, \$40, \$100, etc.)

GETTING CASH BACK WITH A PURCHASE For Cash Benefits Only

- Select "EBT" on the merchant's terminal and enter your 4-digit PIN
- Select or tell the cashier to charge your cash account
- Tell the cashier the amount of cash you want or enter the amount on the terminal

IF PHONE SYSTEM IS DOWN...

- A retailer can process a SNAP manual voucher if the merchant terminal is not working
- Retailer will complete the manual voucher with details of your purchase and card information
- You will be required to sign the completed manual voucher
- DO NOT write your PIN on the voucher
- Your SNAP account will be charged when the system is back online

Bienvenido a la tarjeta EBT de Indiana Hoosier Works



Declaración de no discriminación del USDA

De acuerdo con la ley federal de derechos civiles y las regulaciones y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de EE. UU. (USDA), el USDA, sus agencias, oficinas y empleados, y las instituciones que participan o administran programas del USDA tienen prohibido discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género (incluida la expresión de género), orientación sexual, discapacidad, edad, estado civil, estado familiar / parental, ingresos derivados de un programa de asistencia pública, creencias políticas o represalias o represalias por actividades anteriores de derechos civiles en cualquier programa o actividad realizada o financiada por USDA (no todas las bases se aplican a todos los programas). Los plazos para la presentación de remedios y quejas varían según el programa o incidente.

Las personas con discapacidades que requieran medios alternativos de comunicación para la información del programa (por ejemplo, Braille, letra grande, cinta de audio, lenguaje de señas estadounidense, etc.), deben comunicarse con la agencia responsable o el Centro TARGET del USDA al (202) 720-2600 (voz y TTY). o comuníquese con el USDA a través del Servicio de retransmisión federal al (800) 877-8339. Además, la información del programa puede estar disponible en otros idiomas además del inglés.

Para presentar una queja por discriminación en el programa, complete el Formulario de queja por discriminación del programa del USDA, (AD-3027) que se encuentra en línea en: http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html y en cualquier oficina del USDA, o escriba una carta dirigida al USDA y proporcionar en la carta toda la información solicitada en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de quejas, llame al (866) 632-9992.

Envíe su formulario completo o carta al USDA por:

- (1) correo: Departamento de Agricultura de EE. UU.
Oficina del Subsecretario de Derechos Civiles
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410;
- (2) fax: (202) 690-7442; o
- (3) correo electrónico: program.intake@usda.gov.

Esta institución es un proveedor de igualdad de oportunidades.

ConnectEBT

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

Preguntas frecuentes

¿Qué sucede si no utilizo todos mis beneficios?

Su saldo al final del mes se transfiere al mes siguiente. Sin embargo, si no usa su cuenta, sus beneficios de SNAP se eliminarán después de 274 días de inactividad y sus beneficios de TANF se eliminarán después de 180 días de inactividad.

¿Qué pasa si se hacen ajustes a mis beneficios?

La cuenta del titular de la tarjeta puede ajustarse debido a errores. El titular de la tarjeta tiene derecho a ser notificado cuando se realiza un ajuste, a solicitar una audiencia imparcial con respecto al ajuste y a recibir crédito provisional hasta que se emita la decisión de la audiencia. Para disputar un ajuste y solicitar una audiencia imparcial, llame al **1-800-403-0864**.

¿Qué pasa si mis beneficios de SNAP se destruyen en una desgracia familiar?

Es posible que pueda obtener beneficios de reemplazo si los alimentos comprados con sus beneficios de SNAP se destruyen en una desgracia doméstica como un corte de energía o un incendio. Comuníquese con FSSA para obtener más información.

¿Qué pasa si tengo otras preguntas sobre mi tarjeta?

Vaya a **ConnectEBT.com** o llame al número gratuito de Servicio al cliente de EBT al **1-877-768-5098** si tiene alguna pregunta sobre su tarjeta Hoosier Works.

Comuníquese con la FSSA si necesita informar un cambio de dirección o cambios en su hogar, si necesita verificar el estado de sus beneficios o preguntar sobre el proceso de recertificación. Visite www.DFRbenefits.IN.gov (24 horas al día, 7 días a la semana) o llame a FSSA al 1-800-403-0864 de 8:00 am a 4:30 pm hora local para obtener ayuda con su caso o solicitud de beneficios.



Servicio al Cliente
1-800-359-5802
TTY: 711



Sitio web
www.ConnectEBT.com

Los beneficios son solo para su hogar



Uso ilegal de beneficios / retiros de TANF

El uso ilegal de sus beneficios incluye:

- Vender, intercambiar o regalar sus beneficios y usar o comprar los beneficios de otra persona.
- Permitir que un minorista compre sus beneficios de SNAP a cambio de dinero en efectivo o artículos no alimentarios
- Retirar efectivo en cajeros automáticos, incluso con el logotipo de QUEST, es ilegal en estos lugares:
 - Licorerías
 - Lugares de entretenimiento
 - Bares y discotecas para adultos
 - Clubes privados y albergues
 - Casinos, hipódromos o salones de apuestas fuera de la pista (OTB)
 - Tiendas de armas



El mal uso de los beneficios de SNAP incluye:

- Los beneficios mal utilizados dan lugar a descalificaciones y multas del programa.
- El estado puede remitir la información del titular de la tarjeta al fiscal del condado por uso indebido
- Las condenas por un delito menor de Clase C por retiros ilegales de TANF pueden resultar en hasta \$ 500 en multas y 60 días en la cárcel.

Para denunciar un fraude, visite
www.usda.gov/oig/hotline.htm
o llame **1-800-424-9121**

OBTENER DEVOLUCIÓN EN EFECTIVO CON UNA COMPRA Solo para beneficios en efectivo

- Seleccione "EBT" en la terminal del comerciante e ingrese su PIN de 4 dígitos
- Seleccione o dígame al cajero que cargue su cuenta de efectivo
- Dígame al cajero la cantidad de efectivo que desea o ingrese la cantidad en la terminal

SI EL SISTEMA DE TELÉFONO NO FUNCIONA ...

- Un minorista puede procesar un vale manual SNAP si la terminal comercial no funciona
- El minorista completará el comprobante manual con los detalles de su compra y la información de la tarjeta.
- Se le pedirá que firme el comprobante manual completo.
- NO escriba su PIN en el cupón
- Se le cobrará a su cuenta SNAP cuando el sistema vuelva a estar en línea.

Cómo administrar su tarjeta



Conserve su tarjeta

- Esta tarjeta nunca caduca incluso si ya no es elegible para los beneficios.
- Si solicita cuatro o más tarjetas en un año calendario, es posible que deba completar una entrevista con el personal de la FSSA para explicar por qué sigue reemplazando su tarjeta.



Evite tarifas y cargos adicionales

- No hay cargo por retiros de efectivo en cajeros automáticos
- Algunos cajeros automáticos tienen recargos
- Puede cancelar una transacción si no desea pagar el recargo
- Nunca hay una tarifa por usar sus beneficios de SNAP o hacer una compra de TANF



Cómo verificar su saldo

- Inicie sesión en: **ConnectEBT.com** o
- Llame a Servicio al Cliente, al **1-877-768-5098** o
- Verifique su último recibo para ver su saldo
- El recibo también incluirá la fecha, el nombre del comerciante, la ubicación, el tipo de transacción y el monto.
- **¡El fraude con tarjetas va en aumento! Cambie su PIN con frecuencia y cúbralo cuando lo ingrese.**

COMPRAR ALIMENTOS

- Seleccione "EBT" en la terminal del comerciante e ingrese su PIN de 4 dígitos
- Seleccione o dígame al cajero qué cuenta de beneficios cobrar (SNAP o TANF)
- Conserve su recibo: muestra el saldo de su cuenta
- Las transacciones SNAP son ilimitadas y no hay un monto mínimo en dólares por transacción.

OBTENER EFECTIVO EN UN ATM

Solo para beneficios en efectivo

- Inserte su tarjeta e ingrese su PIN de 4 dígitos
- Seleccione "Retirar de cuenta corriente"
- Ingrese la cantidad de efectivo que desea; la mayoría de los cajeros automáticos dan solo billetes de \$ 20 (\$20, \$40, \$100, etc.)

Empezar



Seleccione su PIN para activar su tarjeta

- Debe seleccionar un número de identificación personal (PIN) de 4 dígitos para su tarjeta
- El PIN debe ser fácil de recordar para usted, pero difícil de adivinar para los demás.
- Llame al **1-877-768-5098** y siga las instrucciones para seleccionar su PIN
- Firme el reverso de su tarjeta
- Su tarjeta ahora está activa y lista para usar con su PIN
- **Para ayudar a prevenir el mal uso de la tarjeta, recomendamos cambiar su PIN después de cada uso.**



Seguridad del PIN

- **NO** escriba su PIN en su tarjeta ni en nada que guarde con su tarjeta
- **NUNCA** le diga su PIN a un cajero o empleado de la tienda
- **PROTEJA** su PIN para evitar el uso indebido de su tarjeta
- **PRECAUCIÓN:** Si sus beneficios son robados porque otra persona usa su tarjeta y PIN, los beneficios no serán reemplazados.



Reemplazo de tarjeta / PIN

- Si su tarjeta se pierde, se la roban o se daña, o
- Si olvidó o desea cambiar su PIN,
- Vaya a: **ConnectEBT.com** o llame a Servicio al cliente al **1-877-768-5098**
- **NOTA:** \$1.00 por cada tarjeta de reemplazo.

Cómo utilizar su tarjeta Hoosier Works

Para utilizar sus beneficios de SNAP, busque tiendas y minoristas que muestren el logotipo de QUEST o que tengan carteles que digan "**EBT aceptado aquí**" o "**SNAP aceptado aquí**".



Para utilizar sus beneficios de **TANF**, busque cajeros automáticos, tiendas o minoristas que muestren el logotipo de QUEST. Es la opción del minorista permitir o no el reembolso en efectivo con las compras de TANF.

Los alimentos comprados con SNAP deben recibirse en el momento de la compra. (Excepciones: compras en minoristas en línea aprobados o CSA (Agricultura apoyada por la comunidad). Puede usar SNAP para comprar acciones en un CSA hasta 14 días antes de recibir la porción de alimentos). No puede usar SNAP para pagar alimentos que fue recibido en un momento anterior.

***NOTA:** No puede usar sus beneficios de SNAP para pagar compras pasadas o futuras.*

Esta guía proporciona información sobre el uso de su tarjeta EBT de Indiana Hoosier Works.

Puede usar esta tarjeta para acceder a sus beneficios SNAP (alimentos) y TANF (efectivo).

Para ver el monto de su saldo, historial y otra información, visite:

www.ConnectEBT.com

Llame al 1-877-768-5098 (sin cargo)

24 horas al día / 7 días a la semana
TTY: 711