**Preguntas frecuentes sobre el skimming de tarjetas**

[Preguntas Frecuentes Sobre el Skimming de Tarjetas](https://www.ncdhhs.gov/frequently-asked-questions-about-card-skimming-spanish/download?attachment) (espanol)

**Si te han robado tus beneficios**

* Si sospechas fraude, robo de tarjetas o clonación, suspende tu tarjeta EBT en la aplicación ebtEDGE para que no se puedan realizar compras fraudulentas con tu tarjeta.
* Llama al Centro de atención telefónica de EBT al 1-888-622-7328 para solicitar una nueva tarjeta EBT sin costo. Nota: la nueva tarjeta no contendrá fondos robados de la tarjeta anterior. Tus beneficios no serán reemplazados.
* Bloquea las compras en línea y las de fuera del estado desde tus cuentas EBT Edge o la aplicación móvil.
* Comunícate con las autoridades para denunciar los beneficios robados. Esto no es obligatorio, pero se recomienda.

Los minoristas del programa de asistencia nutricional suplementaria (SNAP, por sus siglas en inglés), deben tomar las medidas recomendadas por el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA) para evitar el robo de tarjetas y las actividades fraudulentas para proteger a los clientes de SNAP.

**¿Qué beneficios se pueden reemplazar?**  
En este momento, los estados no están autorizados por el USDA para reemplazar los beneficios de Servicios de Alimentos y Nutrición (FNS, por sus siglas en inglés) robados.   
A partir del 20 de diciembre de 2024, los beneficiarios de FNS ya no pueden recibir el reemplazo de los beneficios de FNS robados debido a que el gobierno federal finaliza los beneficios de reemplazo en esa fecha.

**¿Cómo denuncio los beneficios robados?**

Si informas del robo de beneficios de FNS a tu agencia local del Departamento local de Servicios Sociales (DSS, por sus siglas en inglés), tus beneficios no serán reemplazados. Se recomienda informar a las autoridades locales.

**¿Cómo solicito el reemplazo de los beneficios de FNS robados?**

Actualmente no se permite el reemplazo de beneficios robados.

**¿Se me emitirá una nueva tarjeta EBT?**

Se emitirá una nueva tarjeta EBT si descubres e informas de un fraude después de haberse emitido tu tarjeta EBT más reciente. Se te emitirá una nueva tarjeta EBT independientemente de que la petición sea aprobada o denegada.

Ejemplo 1: Tu tarjeta EBT fue emitida el 23 de febrero de 2024, y descubriste y reportaste fraude el 20 de enero de 2025. Se emitirá una nueva tarjeta EBT, ya que la fecha de descubrimiento fue posterior a la fecha de emisión.

Ejemplo 2: El fraude se descubrió y denunciado el 20 de enero de 2025, y se emitió una nueva tarjeta el 1 de febrero de 2025. No se emitirá una nueva tarjeta EBT, ya que la fecha de descubrimiento era anterior a la emisión de la nueva tarjeta.

**¿Cuándo recibiré mi nueva tarjeta EBT?**

La nueva tarjeta debe recibirse en unos tres a cinco días hábiles.

**¿Qué hago cuando recibo la nueva tarjeta EBT?**

Debes establecer un PIN único. Elije un PIN difícil (no secuencias continuas como 1234 o secuencias repetitivas como 4444). Si bien esto puede no evita el fraude o el robo de tarjetas, es una práctica de seguridad recomendada.

**¿Qué más puedo hacer para mantener mi tarjeta segura?**

[Revisa tu cuenta de EBT regularmente para ver si hay cargos no autorizados](https://www.ncdhhs.gov/divisions/child-and-family-well-being/food-and-nutrition-services-food-stamps/card-skimmers-and-stolen-fns-benefits). Puedes verificar tu saldo y/o reemplazar una tarjeta EBT perdida o robada visitando [www.ebtedge.com](http://www.ebtedge.com/), utilizando la aplicación móvil ebtEDGE o comunicándote con el Centro de llamadas EBT de Carolina del Norte al 1-888-622-7328.

* Comprueba si hay las siguientes señas que pueden indicar que se está utilizando un skimmer en una máquina lectora de tarjetas:
  + Hay bloqueo de las luces indicadoras LED, bloqueo de los números de teclado iluminados o bandejas de lápiz óptico o bolígrafo parcialmente cubiertas.
  + La placa que cubre la maquina lectora de tarjetas está suelta, parece mal ajustada o se puede desprender fácilmente del cuerpo de la máquina.
  + La placa que cubre está mal coloreada, la textura no coincide o parece diferente del cuerpo de la máquina lectora de tarjetas.
* Si recibes llamadas, mensajes de texto o correos electrónicos de alguien quien solicita información de la tarjeta EBT o tu PIN, no respondas. Ni las oficinas de DSS del condado ni NCDHHS te pedirán la información de tu tarjeta EBT o tu PIN
* Llama al Centro de atención telefónica de EBT al 1-888-622-7328 para solicitar una nueva tarjeta EBT sin costo. Nota: la nueva tarjeta no contendrá fondos robados de la tarjeta anterior.
* Cambia el PIN de tu tarjeta EBT con regularidad, usando un número nuevo cada vez.
* Elije un PIN difícil (no secuencias continuas como 1234 o secuencias repetitivas como 4444). Si bien esto puede no evita el robo de tarjetas, es una práctica de seguridad recomendada. El PIN no debe compartirse con otras personas, escribirse en la tarjeta EBT o almacenarse en un lugar que otros puedan obtener fácilmente. No reutilices los PIN antiguos cuando obtengas una nueva tarjeta EBT.
* Si sospechas de fraude o robo de tarjetas, suspende [tu tarjeta EBT](https://www.ncdhhs.gov/divisions/child-and-family-well-being/food-and-nutrition-services-food-stamps/card-skimmers-and-stolen-fns-benefits) (las instrucciones están en la aplicación móvil de ebtEDGE, o llama al Centro de llamadas de EBT al 1-888-622-7328 para obtener instrucciones) para que no se puedan realizar compras fraudulentas con tu tarjeta.
* [Bloquea las compras en línea y fuera del estado](https://www.ncdhhs.gov/divisions/child-and-family-well-being/food-and-nutrition-services-food-stamps/card-skimmers-and-stolen-fns-benefits) desde tu cuenta EBT Edge o la aplicación móvil ebtEDGE.
* También puedes ponerte en contacto con las autoridades para denunciar los beneficios robados.

**¿Cómo congelo mi tarjeta EBT?**

Los titulares de tarjetas pueden suspender su tarjeta iniciando sesión en el portal de titulares de tarjetas ebtEDGE o en la aplicación móvil de ebtEDGE:

1. Inicia sesión en el [Portal del titular de la tarjeta ebtEDGE](http://www.ebtedge.com/) o en la aplicación móvil ebtEDGE
2. Selecciona una cuenta para ver el resumen de la cuenta
3. Selecciona "Freeze Card (Suspender tarjeta)" en Servicios de la cuenta.
4. Selecciona "OK (Aceptar)" en el mensaje de confirmación de la tarjeta suspendida. Nota: Si hay un código de seguridad presente en el caso, el usuario tendrá que confirmar el código antes de continuar.
5. El usuario verá inmediatamente la confirmación de que la tarjeta está suspendida.

Nota: puedes eliminar esta suspensión cuando estés listo para usar la tarjeta EBT y luego volver a suspenderla cuando no la estés usando.

**¿Cómo bloqueo las compras en línea y fuera del estado?**

Inicia sesión en el [Portal del titular de la tarjeta ebtEDGE](http://www.ebtedge.com/) o en la aplicación móvil ebtEDGE. Desde allí, selecciona la función "Protect My Account (Proteger mi cuenta)" en Servicios de cuenta. Esta opción mostrará opciones para activar o desactivar la restricción. Ten en cuenta que esto es controlado por el titular de la tarjeta que crea la cuenta, y las restricciones solo pueden ser habilitadas o deshabilitadas por el titular de la tarjeta. Al seleccionar "bloquear transacciones fuera del estado" se rechazará cualquier transacción de punto de venta o cajero automático que se origine en una tienda fuera de su estado. Nota: puedes eliminar este bloqueo si planeas utilizar compras en línea y fuera del estado según sea necesario.

**Mi aplicación de beneficios no me permite suspender mi tarjeta ni bloquear transacciones. ¿Por qué?**

Asegúrate de que estás utilizando la aplicación móvil ebtEDGE. Esta es la única aplicación que te permitirá suspender directamente tu tarjeta o bloquear transacciones. Si estás utilizando cualquier otra aplicación de beneficios (por ejemplo, Proveedor o FreshEBT) no podrás tomar estas medidas para proteger tus beneficios. La otra app de beneficios debe eliminarse lo antes posible. La aplicación móvil ebtEDGE es la única aplicación creada y administrada por el emisor de beneficios EBT.

**¿Cómo puedo comprobar el saldo y las transacciones de mi tarjeta?**

Puedes consultar el saldo de tu tarjeta de cuatro maneras:

**Opción 1:** [www.ebtEDGE.com](http://www.ebtedge.com/)  
Para consultar tu saldo en [www.ebtEDGE.com](http://www.ebtedge.com/), inicia sesión en tu cuenta. Tu saldo actual y una lista de transacciones anteriores se mostrarán en la pantalla.

Tu cuenta en Portal del Titular mostrará si hay beneficios ingresados y/o pendientes en la cuenta y cuándo estarán disponibles para su uso. Si la cantidad de tu beneficio de alimentos aparece en "Pending Items (Artículos pendientes)", esto significa que no podrás gastarlos hasta la fecha indicada abajo del depósito pendiente.

**Opción 2: aplicación móvil ebtEDGE (disponible en iPhone y Android)**

1. Descarga la aplicación móvil ebtEDGE desde App Store o Google Play Store. Busca el icono a continuación para asegurarte de tener la aplicación correcta.
2. Habilita los Servicios de ubicación cuando te lo solicite. Esto ayuda a encontrar negocios cercanos que acepten EBT.
3. Inicia sesión con tu cuenta. Si es la primera vez que inicias sesión, se te pedirá que te inscribas.
4. El saldo actual y una lista de transacciones anteriores se mostrarán en la pantalla.

**Option 3: Mensajes de texto SMS**  
Comprobar tu saldo por mensaje de texto (SMS) es fácil. Tu número de teléfono móvil tendrá que estar vinculado a la cuenta. Sigue estas instrucciones para vincular tu número de teléfono celular. Necesitarás tu número de teléfono celular, número de tarjeta P-EBT o FNS EBT y PIN.

1. Inicia sesión en tu cuenta en [www.ebtEdge.com](https://www.ebtedge.com/gov/portal/PortalHome.do) y selecciona una tarjeta en la página de bienvenida.
2. Selecciona " Messaging Registration (Registro de mensajes)" en la sección "Account Services (Servicios de cuenta)" de la página de Account Summary (Resumen de la cuenta).
3. Añade tu número de teléfono móvil con el código de área y haz clic en "SMS Balance (Saldo SMS)" y "Text Alerts (Alertas de texto)".
4. Haga clic en el botón "Save (Guardar)" y aparecerá un mensaje de confirmación.
5. Una vez que hayas vinculado tu número de teléfono celular y con la cuenta, puedes verificar tu cuenta a través de mensajes de texto en cualquier momento.
   * Para consultar tu saldo, envía un mensaje de texto con la palabra BAL al 42265.
   * Para verificar tus últimas cinco transacciones, envía un mensaje de texto con la palabra MINI al 42265.
   * Para dejar de recibir estos mensajes de texto, envía STOP al 42265.

Nota: si necesitas solicitar una nueva tarjeta, esta vendrá pre-registrada en SMS y no es necesario que repitas estos pasos.

**Opción 4: Centro de llamadas EBT**  
Para verificar el saldo de tu tarjeta a través del sistema telefónico automatizado del Centro de llamadas EBT, llama al 1-888-622-7328 y sigue las instrucciones automatizadas. Ten a mano el número de tu tarjeta. Nota: los tiempos de espera pueden ser largos, por lo que las opciones en línea o móviles pueden ser las más rápidas.