

# Important information about your Lone Star Card



## Activating your card or picking a Personal Identification Number (PIN)

Before you can use your card, you must:

### 1. Activate your card

Call 800-777-7328

### 2. Pick or change your PIN

- Pick 4 numbers for your PIN that are easy for you to remember.
- Don't choose a PIN that is easy for someone to guess, like 1111 or 1234.
- If you already have a Lone Star Card PIN, you can keep it or change it.

### 3. Sign the back of your card



## Using your card

You can use your card at stores that have a Lone Star Card, SNAP, or EBT sign. If you don't see a sign, ask the store if they take the Lone Star Card.

### To buy items with your benefits

1. Swipe your card in the store's payment machine.
2. Pick "EBT."
3. Enter your PIN (the cashier can't enter your PIN for you).
4. Keep the receipt — it shows the amount left on your card.

### If you need help or the machine is not working

- If you need help, give the cashier your card and tell them which account to charge (SNAP or TANF).

- Don't give your PIN to the cashier.
- If the machine isn't working, you can still use your benefits — the cashier will fill out a form that you must sign (keep a copy as your receipt).

### If you get SNAP benefits

- Use SNAP to buy food, seeds, or plants to grow food.
- You can't use SNAP to buy alcohol, tobacco items, hot food, or any food sold to eat in the store.
- You can't use SNAP to pay for deposits on refundable containers.

### If you get TANF benefits

- Use TANF to buy food and other items such as clothes, housing, furniture, transportation, laundry, medical supplies, and supplies for the home.

- Use TANF to get cash from a store. There might be a fee when getting cash (to learn more, read the "Here is your Lone Star Card" form). If you use TANF to get cash, some stores let you take out only a certain amount at one time.
- You can't use TANF to buy things such as alcohol, tobacco items, lottery tickets, adult entertainment, guns, ammunition, bingo, and illegal drugs.



## Managing your benefits

### Getting benefits

- Benefits will be put in your account the same day every month.
- To learn more, read the "Here is your Lone Star Card" form.
- Unused benefits will stay in your account up to nine months for SNAP and a year for TANF.

### Checking your balance

You can find out how much is in your account the following ways:

- Call 800-777-7328.
- Check your receipt after buying something. Some stores allow you to check your balance before buying anything.

### Misusing benefits (Waste and fraud)

- Misusing benefits on purpose is a federal crime and your benefits can be taken away.
- To report a store or person misusing benefits, call 800-436-6184.



## Keeping your card and PIN safe

### Card care

- Keep your card in a safe place, like your wallet or purse.
- Don't get your card dirty.
- Keep your card away from magnets and electronics.
- Don't let your card sit in the sun.

### PIN safety

- Don't write your PIN on your card or on anything you keep with your card.
- NEVER tell your PIN to anyone.
- If you enter your PIN wrong too many times, your card may be locked until the next day or until you call 800-777-7328.

## Getting a new card or PIN

Call 800-777-7328 if:

- Your card is lost, stolen, or damaged.
- You forgot your PIN or someone else knows it.



## Other tips

### Reporting something wrong on your account

Always get your receipt from the store

clerk and keep it. If you think there is an error on your Lone Star Card account, call 800-777-7328. You must let us know within 90 days from the date the error was made. If you report an error, we will send a letter telling you what action we took on your account.

### Your right to appeal

If you think any action on your account is wrong, you can ask for a hearing to appeal. If you want a hearing, you must ask for it within 90 days from the date of the letter telling you about the action. To ask for a hearing to appeal, call 800-777-7328.

### Reporting fraud

To report fraud, visit [www.usda.gov/oig/hotline.htm](http://www.usda.gov/oig/hotline.htm) or call 800-424-9121.



## Customer Service 1-800-777-7328

If you have a hearing or speech disability, call 7-1-1 or any relay service.

# Información importante sobre su TARJETA LONE STAR



## Cómo activar su tarjeta o escoger su número de identificación personal (PIN)

Antes de usar su tarjeta, tiene que:

### 1. Activar su tarjeta

Llame al 1-800-777-7328

### 2. Escoger o cambiar su número de PIN

- Necesita 4 números para su número de PIN.
- Escoja números que sean fáciles de recordar para usted pero difícil de adivinar para otras personas.
- Si ya tiene un número de PIN para su tarjeta Lone Star, puede conservarlo o cambiarlo.

### 3. Firmar la parte de atrás de su tarjeta

No puede usar su tarjeta hasta que la firme.



## Cómo usar su tarjeta

Puede usar su tarjeta en las tiendas que tengan un letrero de la tarjeta Lone Star, de SNAP o de EBT. Si no ve un letrero, pregunte en la tienda si aceptan la tarjeta Lone Star.

## Para comprar artículos con sus beneficios

1. Pase la tarjeta por la máquina de pago de la tienda.
2. Escoja "EBT".
3. Ingrese su número de PIN (el cajero no puede ingresar el número de PIN por usted).
4. Guarde el recibo: la cantidad que le queda en su tarjeta aparece allí.

## Si necesita ayuda o la máquina no funciona

- Si necesita ayuda, déle su tarjeta al cajero y dígame qué cuenta usar para cobrar (SNAP o TANF).
- NO le dé su número de PIN al cajero.
- Si la máquina no funciona, de todas maneras puede usar sus beneficios: el cajero llenará un formulario que usted tiene que firmar (guarde una copia como recibo).

## Si recibe beneficios del SNAP

- Puede usar los beneficios del SNAP para comprar alimentos, semillas o plantas para cultivar alimentos.
- No puede usar los beneficios del SNAP para comprar bebidas alcohólicas, productos de tabaco, alimentos calientes o cualquier alimento que se venda para comer en una tienda.
- No puede usar los beneficios del SNAP para comprar artículos que no sean alimentos; como alimentos para mascotas, jabón, productos de papel, medicamentos, vitaminas, artículos para el hogar, de aseo personal ni cosméticos.
- No puede usar los beneficios de SNAP para pagar depósitos reembolsables para contendedores.

## Si recibe beneficios de TANF

- Puede usar sus beneficios de TANF para comprar alimentos y otros artículos como ropa, vivienda, muebles, transporte, productos de lavandería, artículos médicos o para el hogar.
- Puede usar sus beneficios de TANF para obtener dinero en efectivo en una tienda. Podrían cobrarle un cargo cuando obtiene dinero en efectivo (para más información, lea "Esta es su tarjeta Lone Star"). Si usa los beneficios de TANF para obtener dinero en efectivo, algunas tiendas le permiten retirar sólo cierta cantidad a la vez.
- No puede usar los beneficios de TANF para comprar artículos como bebidas alcohólicas, productos de tabaco, boletos de lotería, entretenimiento para adultos, armas, municiones, bingos ni drogas ilegales.



## Cómo manejar sus beneficios

### Cómo recibir los beneficios

- Los beneficios se añadirán a su cuenta el mismo día todos los meses.
- Para más información, lea el formulario "Esta es su tarjeta Lone Star".
- Los beneficios que no use se mantendrán en su cuenta por un máximo de un año.

### Cómo manejar su balance

Puede averiguar el balance de su cuenta a través de cualquiera de los siguientes:

- Llame al 1-800-777-7328.
- Guarde su recibo después de realizar una compra. Algunas tiendas le permiten ver su balance antes de realizar la compra.

### Abuso de los beneficios (malgasto y fraude)

- Abusar de los beneficios intencionalmente es un delito federal.
- Si abusa de sus beneficios, es posible que se los quiten.
- Para avisar sobre una tienda o una persona que abusa de los beneficios, llame al 1-800-436-6184.



## Cómo mantener seguros su tarjeta y su número de PIN

### Cuidado de la tarjeta

- Mantenga su tarjeta en un lugar seguro, como su billetera o bolsa de mano.
- No permita que su tarjeta se ensucie.
- Mantenga su tarjeta alejada de imanes y de aparatos electrónicos.
- No deje su tarjeta al sol.

## Seguridad del número de PIN

- No escriba su número de PIN en su tarjeta ni en nada que tenga cerca de su tarjeta.
- NUNCA le dé su número de PIN a otra persona.
- Si entra su número de PIN incorrectamente demasiadas veces, su tarjeta podría bloquearse hasta el día siguiente o hasta que llame al 1-800-777-7328.

## Cómo obtener una nueva tarjeta o número de PIN

Llame al 1-800-777-7328 si:

- Pierde su tarjeta, se la roban o se daña.
- Olvida su número de PIN o alguien más lo adivina.



## Otros consejos

## Cómo reportar problemas en su cuenta

Pida siempre el recibo al cajero de la tienda y guárdelo. Si cree que ha habido un error en el sistema computarizado del estado o de la tienda que esté afectando su tarjeta Lone Star, llame al 1-800-777-7328. Tiene que informarnos dentro de los 90 días siguientes a la fecha en la que se cometió el error. Si reporta un error, le enviaremos una carta avisándole qué acción tomamos con relación a su cuenta.

## Su derecho a apelar

Si cree que alguna acción que se ha tomado respecto a su cuenta es incorrecta, puede solicitar una audiencia de apelación. Si solicita una audiencia, debe hacerlo dentro de los 90 días siguientes a la fecha de la carta en la que le avisamos sobre la acción tomada. Para solicitar una audiencia de apelación, llame al 1-800-777-7328.

## Cómo denunciar un fraude

Para denunciar un caso de fraude, visite [www.usda.gov/oig/hotline.htm](http://www.usda.gov/oig/hotline.htm) o llame al 1-800-424-9121.



**Servicio al cliente**  
**1-800-777-7328**

Si tiene una discapacidad de la audición o del habla, llame al 7-1-1 o a cualquier servicio de transmisión.