

**1. ¿Me darán una tarjeta eWIC nueva cada mes?**  
No. Usted utilizará la misma tarjeta cada mes para comprar sus alimentos de WIC. El PIN y la tarjeta son los mismos, así que asegúrese de mantenerlos a salvo.

**2. Si no utilizo todos mis beneficios, ¿los tendré disponibles el mes siguiente?**  
No, los beneficios tienen una duración de un mes. La fecha de vencimiento siempre está detallada en su saldo de eWIC.

**3. ¿Cómo me pongo en contacto con el servicio al cliente?**  
• El número de servicio al cliente de eWIC se encuentra en el dorso de su tarjeta. 1-844-892-2933.

**4. ¿Cuándo debo llamar a servicio al cliente?**  
Llame a servicio al cliente en las situaciones siguientes:

- Si se le pierde o se le roba la tarjeta, llame tan pronto como se dé cuenta de que le falta.
- Si alguien está utilizando su tarjeta eWic sin su aprobación
- Si quiere oír su saldo de beneficios (la comida que queda en su cuenta para el periodo actual de beneficios).
- Si se le ha olvidado el PIN o desea cambiar de PIN.

**5. ¿Cuándo debo llamar a mi clínica WIC?**  
Llame o pase por su clínica WIC en las situaciones siguientes:

- Necesita recoger una tarjeta de repuesto.
- Tiene preguntas sobre sus beneficios.
- Se ha trasladado o ha cambiado de número de teléfono.
- Para reportar que se le ha perdido o robado la tarjeta.
- Ha ingresado su PIN demasiadas veces en la tienda y necesita desbloquearlo.

**6. ¿Se pondrán beneficios en mi cuenta automáticamente?**  
No. WIC es un programa de nutrición que provee beneficios de comida. Necesitará visitar su clínica WIC regularmente, generalmente cada 1-3 meses, para recibir beneficios.

**7. ¿Qué es un PIN?** Un PIN (número de identificación personal) es un código numérico de cuatro dígitos que utilizará para acceder a sus beneficios, como los códigos de una tarjeta de débito o de EBT. Usted elegirá su PIN en la clínica de WIC cuando reciba su tarjeta. • Deberá ingresar su PIN cada vez que utilice su tarjeta eWIC.

• **¡Tenga cuidado!** No escriba su PIN en su tarjeta ni elija un PIN que sea fácil de adivinar. Los beneficios que se compran sin su consentimiento (robados) no se pueden reemplazar.

**8. ¿Cómo restablezco mi PIN?** Si se olvida de su PIN o simplemente quiere cambiarlo, puede llamar a servicio al cliente o restablecerlo en su próxima cita de WIC.

**9. ¿Cómo puedo ver mi saldo de beneficios eWic?**  
Antes de ir a la tienda, es una buena idea ver qué alimentos están disponibles para comprar en su cuenta (su saldo eWIC).

- Mire la lista de beneficios que recibió en WIC
- Mire en la parte de abajo de su último recibo WIC de la tienda.
- Pídale a un cajero o al personal de servicio al cliente que imprima un recibo de saldo
- Vaya al portal del cliente de WIC en [www.ebtedge.com](http://www.ebtedge.com)
- Utilice la aplicación GRATUITA WICShopper en su teléfono inteligente
- Llame a servicio al cliente.

- 10. ¿Puedo utilizar cupones o mi tarjeta de cliente de la tienda cuando utilizo mi tarjeta de eWIC?**  
Sí. Le aconsejamos aprovechar sus cupones y sus tarjetas de cliente de tiendas en los artículos de WIC.
- 11. ¿Qué debo hacer si pierdo o me roban la tarjeta?**  
Llame a servicio al cliente o a su clínica WIC para cancelar su tarjeta lo antes posible. Puede obtener una nueva tarjeta en su clínica WIC. Cualquier beneficio no utilizado para el periodo de beneficios actual estará disponible en su nueva tarjeta, pero no se podrán reemplazar los artículos comprados, incluso si no fue usted quien los compró.
- 12. ¿Y si quiero que otra persona compre por mí?**  
Dele la tarjeta y el PIN solamente a personas de confianza. Usted es responsable de cualquier uso incorrecto del programa por parte de las personas que utilicen su tarjeta.
- 13. ¿Puedo usar mi eWic en cualquier tienda?**  
No todas las tiendas pueden aceptar ITCA eWic. Para encontrar un tienda cercana, mire la lista que recibió en su clínica WIC, el portal del cliente de WIC en [www.itcaonline.com/eWIC](http://www.itcaonline.com/eWIC) o en la aplicación de WICShopper. Mire los escaparates de las tiendas para ver la calcomanía que dice «Se acepta ITCA WIC».
- 14. ¿Tengo que separar mis compras WIC de otros artículos que compre?**  
Sí. Separe sus alimentos WIC de los otros artículos que va a comprar y dígame al cajero que va a usar una tarjeta eWIC. Esto no se requiere en todas las tiendas, pero es una buena práctica que seguir hasta que sepa cómo funciona la tienda.
- 15. ¿Puedo usar mi tarjeta de beneficios eWic en cualquier línea de cajero de la tienda?**  
**No puede** utilizar su tarjeta de eWic en las cajas de autoservicio. Algunas tiendas solamente podrán aceptar eWic en ciertas líneas. Pregunte o busque un cartel de eWic en la línea de cajero.
- 16. ¿Y si el cajero no sabe procesar una transacción eWic?**  
Si el cajero no sabe procesar transacciones WIC, pida hablar con un gerente. Si el gerente no puede ayudar, reporte esto a ITCA WIC a través del número de servicio al cliente de su clínica WIC.
- 17. ¿Y si la máquina de eWIC de la tienda no funciona?**  
Si la máquina de eWIC de la tienda no funciona, desafortunadamente su única opción es ir a otra tienda autorizada de ITCA WIC. Puede ponerse en contacto con servicio al cliente o con su clínica WIC para reportar que la tienda no pudo aceptar su tarjeta eWIC.
- 18. ¿Qué debo hacer si mi tarjeta no funciona en la tienda?**  
Puede que la tarjeta no funcione porque:
- **La tarjeta no está activada.** Puede que esté utilizando una tarjeta que ha reportado perdida o robada o puede haber otros problemas. Llame a su clínica WIC.
  - **PIN inválido.** El PIN que ha ingresado es incorrecto. Luego de cuatro (4) intentos de PIN incorrectos, se bloqueará su cuenta. La tarjeta se desbloqueará automáticamente a medianoche o puede llamar a su oficina de WIC. Si no se acuerda de su PIN, llame a servicio al cliente para cambiarlo.
  - **Beneficios agotados.** Puede que haya ya usado los beneficios disponibles para el periodo de beneficios actual. Mire su saldo de beneficios antes de comprar para asegurarse de que sabe lo que hay en su cuenta.

## 19. ¿Por qué hay tiendas que ingresan mis compras de WIC dos veces en sus cajas registradoras?

Hay dos tipos distintos de sistemas eWIC: integrados y no integrados. En las tiendas que tienen lectores de tarjetas no integrados, necesitará separar sus artículos de WIC. Se ingresarán dos veces, una vez a través de la caja registradora de la tienda para ver si el artículo está aprobado para WIC y otra vez para ver si los alimentos están en su cuenta. Los sistemas integrados pueden hacer las dos cosas al mismo tiempo.

## 20. ¿Qué debo hacer si un artículo que creo que está aprobado no escanea como aprobado por WIC?

- Vuelva a examinar su lista de alimentos primero para ver los requisitos de marcas, sabores y tamaños.
- Después, examine su lista o su saldo de beneficios eWIC para asegurarse de que el alimento está en su paquete de alimentos para el periodo de beneficios actual.
- Si el problema aún no se resuelve, comuníquese a ITCA a través de la aplicación WIC Shopper App, el sitio web de ITCA o a través de su clínica WIC. Si es posible, tome una foto del UPC (código de barras), las etiquetas de las frutas y verduras, y/o el artículo mismo. *El cajero no puede registrar un artículo que no está en el sistema eWIC.*

Para llamar a servicio al cliente, llame al:  
1-844-892-2933