Preguntas Frecuentes eWIC

1. ¿Cómo puedo contactar al Servicio al Cliente?

Para contactar al Servicio al Cliente, llame a la línea gratuita: **1-877-677-5963**.

2. ¿Cuándo debo llamar al Servicio al Cliente?

Favor, llame a Servicio al Cliente si sucede cualquiera de los siguientes eventos:

- ✔ Si su tarjeta eWIC se pierde o es robada. Recuerde, **por favor** llame en cuanto vea que le falta su tarjeta eWIC;
- ✔ Si su tarjeta eWIC está dañada o no funciona;
- ✔ Si alguien está usando su tarjeta eWIC sin su aprobación;
- ✔ Si necesita saber su saldo de alimentos WIC y no tiene su último recibo de la tienda o si no puede visitar el sitio web WIC;
- ✔ Si olvidó su PIN o si desea cambiar su PIN;
- ✔ Si desea comenzar o cancelar el servicio de mensajes de texto; o
- ✔ Si tiene preguntas o necesita ayuda con su tarjeta eWIC.

3. ¿Cuándo debo llamar a mi oficina WIC local acerca de problemas eWIC?

Debe comunicarse con el personal de su clínica WIC inmediatamente si se muda o cambia su dirección.

4. Si olvidé mi PIN, ¿qué información necesitaré para restaurarlo?

Si olvidó su PIN, llame a Servicio al Cliente al **1-877-677-5963** para seleccionar un nuevo PIN. Debe seleccionar cuatro números que le son fáciles de recordar, pero difíciles para que alguien más los averigüe.

5. ¿Cómo verifico mi saldo eWIC?

Puede obtener su saldo WIC:

- Verificando su último recibo de la tienda para el mes de beneficio actual;
- Realizando consultas de saldo en la tienda;
- Visitando el sitio web WIC;
- Llamando a Servicio al Cliente al **1-877-677-5963**;
- Si recibe mensajes de texto de WIC, puede mandar el comando de texto BAL (Consulta de Balance) a 'WICVA' desde su teléfono móvil.

6. ¿Qué debo hacer si alguien descubre mi PIN?

Si alguien descubre su PIN, llame **inmediatamente** a Servicio al Cliente al **1-877-677-5963** y cambie su PIN. Debe seleccionar cuatro números que le sean fáciles de recordar, pero difíciles para que alguien más los averigüe.

7. ¿Qué sucede si usa un número de PIN equivocado?

Si está teniendo problemas para recordar su PIN, llame a Servicio al Cliente al **1-877-677-5963** para seleccionar un PIN nuevo.

Si ingresa un PIN equivocado, tiene dos intentos más para ingresar el número correcto. ***Si el PIN correcto no es ingresado en el tercer intento, se bloqueará la tarjeta y debe llamar a Servicio al Cliente para restaurar su PIN***.

8. ¿Qué sucede si mi tarjeta se pierde o es robada?

Llame inmediatamente a Servicio al Cliente al **1-877-677-5963** en cuanto descubra que no tiene su tarjeta de beneficios eWIC.

9. ¿Qué sucede si necesito que alguien más haga mis compras WIC por mí?

Puede hacer que un cuidador u otra persona confiable compren por usted. Por favor hable con el personal de su clínica WIC para obtener más información acerca de esta opción. Recuerde, sea cuidadoso al dar a alguien más su tarjeta de beneficios eWIC y su PIN. **Si alguien a quién asigna usa todos sus Beneficios de Alimentos WIC, los Beneficios de Alimentos WIC NO serán reemplazados.**

10. ¿Puedo usar mi eWIC en cualquier tienda?

Puede usar la tarjeta de beneficios eWIC en cualquier tienda donde vea la calcomanía en la ventana que dice, **"eWIC Cards Accepted Here! (¡Aceptamos tarjetas eWIC!)"** Si no ve una calcomanía eWIC en la ventana, tendrá que usar su tarjeta en otra tienda. Puede obtener una lista de tiendas que aceptan la tarjeta de beneficios eWIC de su oficina WIC local o llamando a Servicio al Cliente al **1-877-677-5963**.

11. ¿Qué debo hacer si mi tarjeta no funciona en la tienda?

Si su tarjeta eWIC no funciona o si recibe un mensaje de error que no comprende, por favor deje el área de caja y llame a Servicio al Cliente al **1-877-677-5963**. Los mensajes de error comunes que podrían recibir en la terminal eWIC o en la línea de cajas incluyen:

- **Tarjeta no Encontrada** – Contacte a su clínica WIC.
- **PIN Inválido**–Si ingresa el PIN equivocado, tiene dos oportunidades más de ingresar el número correcto. Si el número correcto no es ingresado en el tercer intento, debe llamar al número de Servicio al Cliente para restaurar su PIN.
- **Beneficios Expirados** – No tiene más Beneficios de Alimentos WIC. Comuníquese con su Clínica WIC si tiene preguntas.

Preguntas Frecuentes eWIC

12. ¿Qué sucede si mi tarjeta de beneficios eWIC escanea pero el cajero recibe un mensaje de error?
Si su tarjeta de beneficios eWIC no funciona, el cajero podría decir uno de los siguientes mensajes:

- **"No benefits available to purchase item" ("No hay beneficios disponibles para comprar el artículo")** – revise su lista de compras o su último recibo de tienda. El artículo podría no estar incluido en la lista de alimentos WIC actualmente en su lista de compras.
- **"No benefits remaining to purchase item" ("No hay beneficios restantes para comprar el artículo")** – revise su saldo de alimentos. No puede usar su tarjeta de beneficios eWIC para comprar más de lo que su lista de compras dice que tiene disponible.
- **"Not an eWIC item" ("No es un artículo eWIC")** – si no puede comprar un artículo de alimentos que está seguro está aprobado por WIC y el cajero dice que no es un artículo eWIC, favor contacte a su clínica WIC local.
- Si recibe cualquier otro mensaje de error usando su tarjeta de beneficios eWIC, pida una copia del mensaje de error; deje el área de caja y llame a Servicio al Cliente al **1-877-677-5963**. Al transmitir el mensaje de error al personal de Servicio al Cliente, ellos podrán analizar la fuente del error.

13. ¿Por qué algunas tiendas de alimentos marcan mis compras WIC dos veces?
Normalmente, las tiendas que marcan sus compras WIC dos veces son tiendas que tienen una máquina al lado separada para gestionar las ventas eWIC; estos tipos de registradoras solo pueden hacer una operación a la vez. La mayoría de las tiendas tienen que marcar sus compras eWIC una vez. Si la tienda tiene sistemas de registro POS (puntos de venta) más nuevos, las cajas registradores pueden hacer más de una cosa a la vez, incluso identificar alimentos aprobados por WIC y verificar electrónicamente sus beneficios de alimentos disponibles.

14. ¿Debo separar mis compras WIC de otros alimentos que estoy comprando?
Sí, por favor separe sus artículos de alimentos elegibles WIC de sus otras compras (esto no se requiere en todas las tiendas pero sigue siendo una buena práctica para seguir). También presente cualquier cupón por adelantado, para que el cajero conozca cómo marcar mejor su compra.

15. Si pierdo mi cita de certificación de seis meses, ¿mis beneficios de alimentos seguirán siendo cargados en mi tarjeta eWIC?
Solo el valor de beneficios de un mes será cargado en la tarjeta de beneficios eWIC. Si no continúa manteniendo sus citas de certificación, entonces su hijo no podrá obtener ningún beneficio más.

16. ¿Qué sucede si el equipo eWIC de la tienda no funciona?
ISi la máquina eWIC en la tienda no está funcionando, su única opción es ir a otra tienda autorizada para usar su tarjeta de beneficios eWIC. También, podría llamar a Servicio al Cliente al **1-877-677-5963** para informar que la tienda no pudo aceptar su tarjeta de beneficios eWIC. Se contactará a la tienda para poder resolver el problema.

17. ¿Qué sucede si obtengo un mensaje que dice "No Benefits Available?" ("No hay beneficios disponibles?")
Si el cajero dice que *"no benefits available to purchase item" ("No hay beneficios disponibles para comprar el artículo")* para uno de sus artículos de alimentos WIC, revise su lista de compras. El artículo podría no estar incluido en la lista de alimentos WIC en su lista de compras actualmente. Si el cajero dice *"no benefits remaining to purchase item," ("no hay beneficios restantes para comprar el artículo,")* por favor revise su saldo de alimentos.

18. ¿Qué debo hacer si un artículo que creo que está aprobado no se escanea?
Recuerde, solo puede usar su tarjeta de beneficios eWIC para comprar los artículos en la lista de compras. Si no puede comprar un artículo de alimentos que está seguro está aprobado por WIC (el cajero dirá que *"no es un artículo WIC"*), contacte a su clínica WIC local.

19. ¿Puedo usar mi tarjeta de beneficios eWIC en la línea de auto pago?
Si el cajero no sabe cómo procesar transacciones eWIC, favor pida hablar con el gerente a cargo. Si el gerente no puede ayudar, favor llame al **1-877-TELL-WIC** y provéanos el nombre de la tienda o número de teléfono, el nombre del cajero y la fecha y hora en que trató de usar su tarjeta de beneficios eWIC. Una vez que tengamos la información, contactaremos a la tienda para hacer arreglos para entrenar a todos los cajeros en cómo aceptar su tarjeta de beneficios eWIC.

20. ¿Puedo usar mi tarjeta de beneficios eWIC en la línea de auto pago?
Antes de tratar de usar su tarjeta de beneficios eWIC en la línea de auto pago, favor verifique con el Gerente de Servicio al Cliente. Aunque esta opción existirá en algunas tiendas, las tiendas no están obligadas a aceptar la tarjeta de beneficios eWIC en las líneas de auto pago.

Puede verificar sus Beneficios de Alimentos eWIC disponibles en: