

CHANGES TO NEW YORK'S ELECTRONIC BENEFITS TRANSFER (EBT) SYSTEM

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

WHAT CHANGE IS HAPPENING?

New York State is changing the company that manages the EBT system on Sunday May 19, 2024. **On Sunday, May 19, 2024 only:** You will not have access to your benefits through your EBT or temporary Vault Card. You will not be able to buy food or take cash out of the ATM. Online and mobile EBT services will not be available. **PLAN AHEAD.**

WHAT DOES THIS MEAN FOR ME?

There are a few things you will need to know about this change:

- You do not need a new card!
- The EBT Customer Service helpline phone number (on the back of your card) will still be **1-888-328-6399**.

AFTER THE CHANGE, WILL I BE ABLE TO USE MY CONNECTEBT ACCOUNT?

No. You will have to use a new website (www.ebtedge.com) or the ebtEDGE mobile app. You will have to set up a new account. To download the app, can scan the QR code for your device or visit the Apple or Google Play Stores.



Apple



Google/Android

WILL I BE ABLE TO LOCK MY CARD LIKE I COULD WITH CONNECTEBT?

Yes. ebtEDGE will give you some options to lock your card when it is not in use. This can help to prevent scam-related benefit thefts. Once you set up your account, you should do this to help keep your benefits safe.

WILL THIS NEW SYSTEM CHANGE MY BENEFITS?

No. This system change will have no impact on your benefits.

WILL I NEED A NEW CARD?

No. Your card will continue to work the same.

WHERE SHOULD I GO FOR MORE INFORMATION?

Visit OTDA's website (www.otda.ny.gov) for more information and any necessary updates.

CAMBIOS EN EL SISTEMA DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS (EBT) DE NUEVA YORK

PREGUNTAS FRECUENTES

¿QUÉ CAMBIO ESTÁ OCURRIENDO?

El estado de Nueva York cambiará la empresa que maneja el sistema EBT el domingo 19 de mayo de 2024. **Únicamente el domingo 19 de mayo de 2024:** no tendrá acceso a sus beneficios por medio de su EBT o tarjeta Vault temporal. No podrá comprar comida ni sacar dinero en efectivo del ATM. Los servicios del EBT móviles y en línea no estarán disponibles. **PLANIFIQUE CON ANTELACIÓN.**

¿QUE SIGNIFICA ESTO PARA MI?

Hay algunas cosas que necesitará saber sobre este cambio:

- No necesita una tarjeta nueva.
- El teléfono de la línea de ayuda de Servicio al Cliente de EBT que aparece en la parte de atrás de su tarjeta seguirá siendo **1-888-328-6399**.

DESPUÉS DEL CAMBIO, ¿PODRÉ USAR MI CUENTA CONNECTEBT?

No. Tendrá que usar un nuevo sitio web (www.ebtedge.com) o la aplicación móvil ebtEDGE. Tendrá que configurar una nueva cuenta. Para descargar la aplicación, puede escanear el código QR de su dispositivo o visitar Apple o Google Play Store.



Apple



Google/Android

¿PODRÉ BLOQUEAR MI TARJETA COMO LO HACÍA CON CONNECTEBT?

Sí. ebtEDGE le dará algunas opciones para bloquear su tarjeta cuando no esté en uso. Esto puede ayudar a prevenir robos de beneficios relacionados con estafas. Una vez que haya configurado su cuenta, debe hacer esto para ayudar a mantener seguros sus beneficios.

¿ESTE NUEVO SISTEMA CAMBIARÁ MIS BENEFICIOS?

No. Este cambio de sistema no tendrá ningún efecto en sus beneficios.

¿NECESITARÉ UNA TARJETA NUEVA?

No. Su tarjeta seguirá siendo la misma.

¿A DÓNDE DEBO IR PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN?

Visite el sitio web de OTDA's (www.otda.ny.gov) para obtener más información y cualquier información actualizada que sea necesaria.