



# Preguntas frecuentes

## ¿Qué es un PIN?

En inglés, PIN significa Número de Identificación Personal. Es un código secreto de cuatro dígitos que le permite usar su tarjeta eWIC, similar a una tarjeta bancaria o tarjeta SNAP. Usted seleccionará su propio PIN secreto de cuatro dígitos cuando active su tarjeta eWIC.

## ¿Qué sucede si olvido mi PIN o necesito restablecerlo?

Llame al número de Servicio al Cliente que se encuentra en el respaldo de su tarjeta para elegir un nuevo PIN. Usted va a necesitar el código postal y la fecha de nacimiento del titular de la tarjeta principal.

## ¿Qué pasa si escribo el PIN incorrecto en la tienda?

Usted cuenta con cuatro oportunidades para ingresar su PIN correcto. Si en el cuarto intento no ingresa el PIN correcto, su tarjeta eWIC se bloqueará y se restablecerá a medianoche. Después de tres intentos fallidos, llame al Servicio al cliente para restablecer su PIN y evitar que su tarjeta quede bloqueada.

## ¿Cómo mantengo seguro mi PIN?

No escriba su PIN en su tarjeta eWIC. Escriba su PIN de modo que nadie más pueda ver el número que está ingresando. No le diga su PIN al cajero u otras personas.

## ¿Debo comprar mi comida antes de cierta fecha determinada?

Sí, los alimentos de WIC se pueden comprar entre la fecha de inicio y finalización de su mes de beneficios. Por ejemplo, si su fecha de inicio es el 20 de mayo y la fecha de finalización es el 19 de junio, cualquier beneficio que no use vencerá a la medianoche del 19 de junio.

## ¿Debo comprar todos mis alimentos WIC a la vez?

No, los alimentos de WIC se pueden comprar según sea necesario durante el mes de beneficios.

## ¿Cómo obtengo más alimentos de WIC después de haber canjeado que todos mis beneficios?

Llame al 1-855-4-SCDHEC (1-855-472-3432) para programar una cita de recertificación.

## ¿Qué sucede si tengo una pregunta sobre mis alimentos WIC, necesito cambiar mis alimentos o fórmula WIC?

Llame a su oficina local de WIC si tiene preguntas sobre sus alimentos de WIC o si necesita cambiar sus alimentos o fórmula de WIC.

## ¿Qué pasa si pierdo/daño mi tarjeta WIC?

Llame a Servicio al Cliente o a su oficina de WIC para cancelar su tarjeta. Debe visitar su oficina de WIC para recibir una nueva tarjeta.

## ¿Puedo comprar artículos que no sean de WIC mientras compro mis alimentos de WIC?

Sí, pero use siempre su tarjeta de eWIC primero para pagar sus alimentos de WIC. Luego puede usar otros medios de pago como SNAP, tarjeta de regalo, tarjeta de débito, efectivo o cheque para pagar otros artículos.

## ¿Qué sucede si uno de mis alimentos de WIC no es aceptado?

Si hubiera un alimento que esperaba que estuviera cubierto por WIC, pero no lo está, podría deberse a las siguientes razones:

- Es posible que el artículo no esté en su paquete de alimentos.
- Es posible que ya haya comprado ese alimento para ese mes.
- Es posible que el artículo no sea un alimento aprobado en la Lista de alimentos de SC WIC.
- El código de barras del producto puede haber cambiado o no ser reconocido por el sistema.
- Si cree que su alimento debería haber sido aceptado, llame al Servicio de proveedores al 1-800-922-4406.

## ¿Qué significan los siguientes mensajes del sistema de caja registradora en la tienda y qué debo hacer?

- **Tarjeta no encontrada:** Comuníquese con su oficina local de WIC.
- **PIN no válido:** Es posible que haya escrito el PIN incorrecto, intente nuevamente o llame al

Servicio al Cliente. **RECUERDE:** Si recibe este mensaje tres veces, llame a Servicio al Cliente para restablecer su PIN antes de intentar una cuarta vez.

- **Beneficios vencidos:** Ya no tiene alimentos disponibles.

## ¿Qué pasa si necesito que alguien más haga por mí las compras de WIC?

Solo entregue su tarjeta y su PIN a alguien que conozca bien y en quien confíe. Cuando le da a alguien su tarjeta y PIN, esa persona podría comprar todos sus alimentos de WIC. Los alimentos WIC NO se reemplazarán.

## ¿Cuál es el número de teléfono de atención al cliente?

**1-855-279-0679**

Este número también se encuentra en el respaldo de su tarjeta SC eWIC. Puede llamar a este número, sin cargo, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

### Ejemplos de cuándo llamar al Servicio al Cliente:

- Quiere activar su tarjeta.
- Olvidó su PIN o quiere restablecer su PIN.
- Necesita saber el saldo de sus alimentos de WIC y no tiene una copia impresa o su último recibo de la tienda.
- Perdió su tarjeta eWIC, fue robada, dañada o no funciona.
- Alguien está usando su tarjeta eWIC sin su aprobación.
- Tiene preguntas o necesita ayuda con su tarjeta eWIC.

## ¿Qué es el sitio web para titulares de tarjeta?

El sitio web para titulares de la tarjeta le permite ver los beneficios y comprar información en su cuenta de WIC. El sitio web del titular de la tarjeta es [www.WICConnect.com](http://www.WICConnect.com); seleccione SCWIC en el menú desplegable.

Los demás programas de asistencia nutricional del FNS, las agencias estatales y locales, y sus beneficiarios secundarios, deben publicar el siguiente Aviso de No Discriminación:

De conformidad con la Ley Federal de Derechos Civiles y los reglamentos y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los EE. UU. (USDA, por sus siglas en inglés), se prohíbe que el USDA, sus agencias, oficinas, empleados e instituciones que participan o administran programas del USDA discriminen sobre la base de raza, color, nacionalidad, sexo, discapacidad, edad, o en represalia o venganza por actividades previas de derechos civiles en algún programa o actividad realizados o financiados por el USDA.

Las personas con discapacidades que necesiten medios alternativos para la comunicación de la información del programa (por ejemplo, sistema Braille, letras grandes, cintas de audio, lenguaje de señas americano, etc.), deben ponerse en contacto con la agencia (estatal o local) en la que solicitaron los beneficios. Las personas sordas, con dificultades de audición o discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA por medio del Federal Relay Service [Servicio Federal de Retransmisión] al (800) 877-8339. Además, la información del programa se puede proporcionar en otros idiomas.

Para presentar una denuncia de discriminación, complete el Formulario de Denuncia de Discriminación del Programa del USDA, (AD-3027) que está disponible en línea en: [http://www.ocio.usda.gov/sites/default/files/docs/2012/Spanish\\_Form\\_508\\_Compliant\\_6\\_8\\_12\\_0.pdf](http://www.ocio.usda.gov/sites/default/files/docs/2012/Spanish_Form_508_Compliant_6_8_12_0.pdf). y en cualquier oficina del USDA, o bien escriba una carta dirigida al USDA e incluya en la carta toda la información solicitada en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de denuncia, llame al (866) 632-9992. Haga llegar su formulario lleno o carta al USDA por:

1) correo: U.S. Department of Agriculture  
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights  
1400 Independence Avenue, SW  
Washington, D.C. 20250-9410;

2) fax: (202) 690-7442; o

3) correo electrónico: [program.intake@usda.gov](mailto:program.intake@usda.gov).

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.