



Congelar cartão FIS

Perguntas frequentes e guia de procedimentos

Visão geral de funcionalidades

Os benefícios para beneficiários do SNAP e RI Works são emitidos em cartões de Transferência Eletrônica de Benefícios (EBT). O FIS é o parceiro comercial do Estado que ajuda a gerir estes pagamentos e os cartões para o Departamento de Serviços Humanos (DHS) de Rhode Island.

A partir de **19 de setembro de 2021**, uma nova opção do FIS irá permitir ao titular do cartão gerir a utilização de benefícios do mesmo quando este é extraviado. A **funcionalidade Congelar cartão** irá permitir ao titular do cartão, facilmente e em segundos, desativar o cartão, evitando que este seja usado em transações financeiras. O congelamento, que pode ser realizado no [Portal do titular do cartão ebtEDGE](#) do FIS ou na respetiva aplicação móvel, impede que sejam realizadas transações até que o titular do cartão descongele o cartão e o ative novamente.

Quando é que o titular do cartão deve congelar o seu cartão?

O titular do cartão pode congelar o seu cartão quando este é extraviado e quer ter a oportunidade de procurar pelo cartão em falta antes de pedir um cartão de substituição.

Como é que o titular do cartão pode congelar o seu cartão?

O titular do cartão pode congelar o cartão em segundos iniciando sessão na aplicação móvel ou através do Portal do titular do cartão (ligação acima na visão geral).

Como é que o titular do cartão pode descongelar o seu cartão?

O titular do cartão pode descongelar o cartão iniciando sessão através aplicação móvel e do Portal do titular do cartão (ligação acima na visão geral).

O que acontece quando o titular do cartão “congela” o cartão?

Ao congelar o cartão, o titular do cartão está a informar o FIS que não autorizar a realização de determinadas transações. O FIS irá rejeitar quaisquer tentativas de transações num terminal de pagamento ou caixa automática até que o cartão seja descongelado. O titular do cartão pode então procurar pelo cartão, caso este tenha sido perdido ou roubado, sem ter de preocupar em perder benefícios antes de substituir o cartão.

Quando o cartão é congelado, NÃO é possível realizar as seguintes transações:

- Compra de alimentar
- Compra em dinheiro
- Levantamento de numerário
- Transferências de benefícios de cuidados infantis
- Seleção/alteração do código PIN
- Consultas de saldo

Quando o cartão é congelado, pode realizar as seguintes transações:

- Ajustes e retenções de ajustes
- Devolução de transações na Internet

- Reembolsos
- Cancelamento de benefícios
- Autorização de benefícios e disponibilidade de benefícios

O que acontece quando o titular do cartão “descongela” o cartão?

Quando descongela o cartão, irá atualizar o estado do cartão para ativo e o titular do cartão poderá usar o cartão normalmente.

E se o titular do cartão precisar de substituir o cartão visto este ter sido perdido, roubado ou danificado?

O titular do cartão poderá indicar o cartão como perdido, roubado ou danificado da mesma forma que o faz atualmente em qualquer momento, quer o cartão esteja congelado ou não.

Qual é a diferença entre a suspensão e o congelamento do cartão?

A suspensão do cartão é uma funcionalidade controlada pelo Estado. O congelamento do cartão permite, de forma fácil, ao titular do cartão desativar e ativar o cartão sem a intervenção do Estado.

Irá haver assistência adicional para o titular do cartão que consiga congelar e descongelar o cartão?

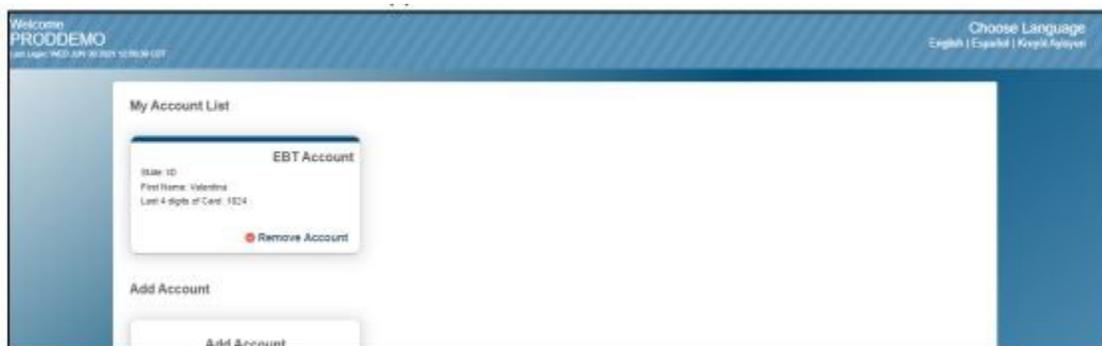
O Serviço de apoio ao cliente RI EBT, disponível através do número **1-888-979-9939**, poderá dar assistência ao titular do cartão relativamente à resolução de problemas para o congelamento do cartão, incluindo o descongelamento manual do cartão.

Qual é o impacto da substituição do cartão?

O estado de cartão congelado não será tido em conta em prejuízo do titular do cartão, em termos de substituição, até que o estado do cartão seja alterado para perdido, roubado ou danificado.

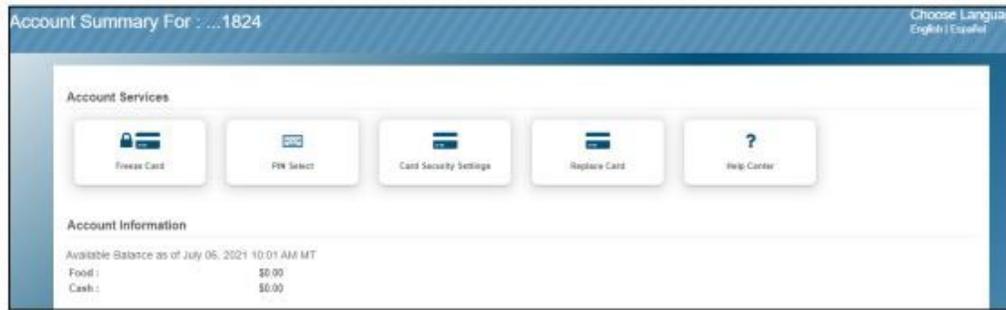
Como congelar o cartão

1. Inicie sessão no [Portal do titular do cartão](#) ou na aplicação móvel



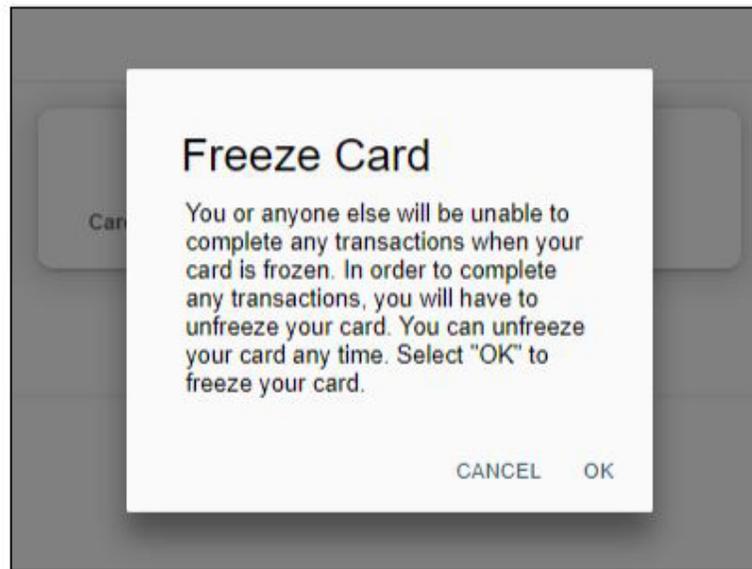
2. Selecione uma conta para ver o Resumo da conta

3. Selecione “Congelar cartão” em Serviços de conta

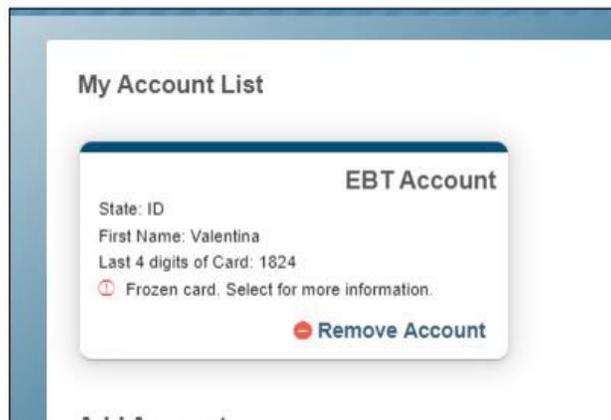


4. Selecione “OK” na mensagem de Confirmação de congelamento de cartão

Nota: Se houver um código de segurança, o utilizador terá de confirmar o mesmo antes de avançar.

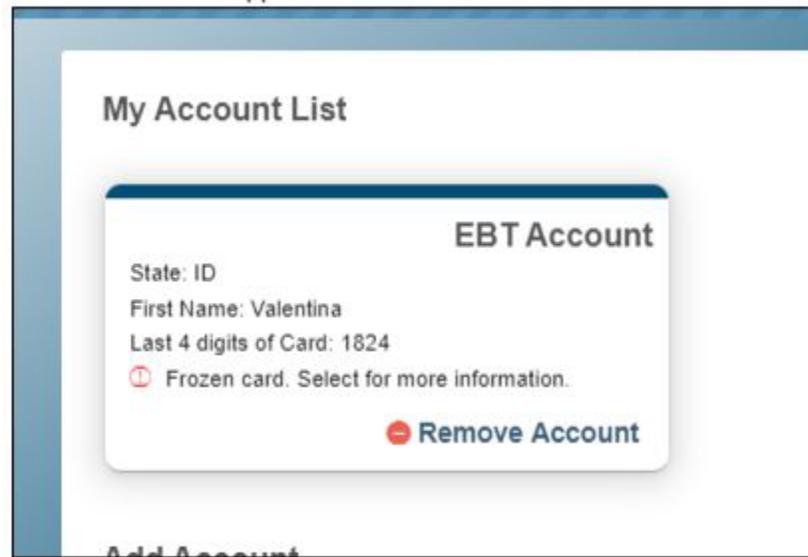


5. O utilizador irá ver a confirmação imediata de que o cartão está congelado.

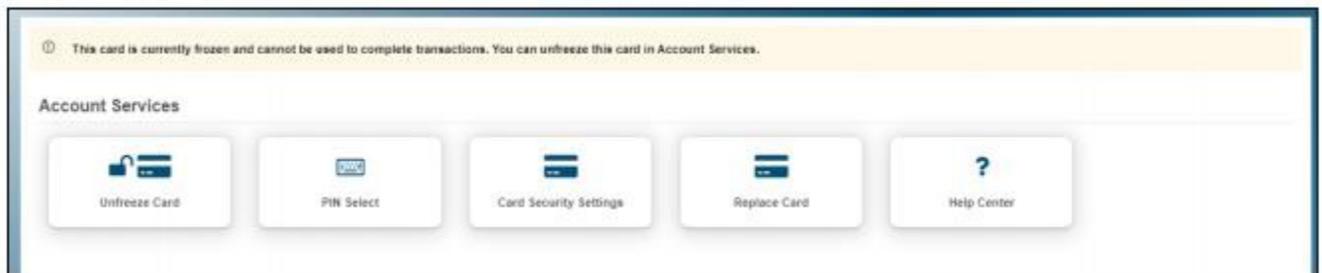


Como descongelar o cartão

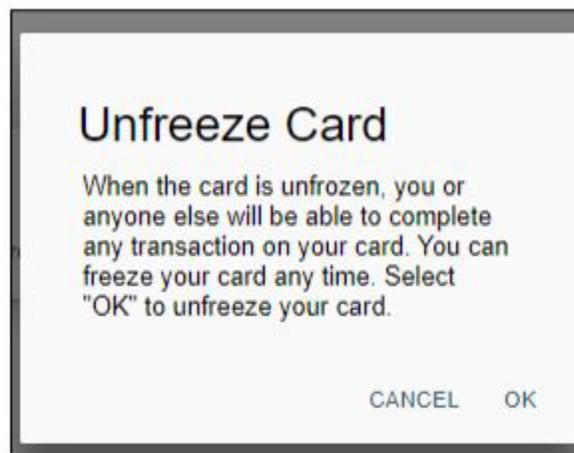
1. Inicie sessão no [Portal do titular do cartão](#) ou na aplicação móvel



2. Selecione uma conta para ver o Resumo da conta
3. Selecione "Descongelar cartão" em Serviços de conta



4. Selecione "OK" na mensagem de Confirmação de descongelamento de cartão
Nota: Se houver um código de segurança, o utilizador terá de confirmar o mesmo antes de avançar.



5. O utilizador irá ver a confirmação imediata de que o cartão está congelado.

