

الأسئلة الشائعة حول استبدال مخصصات المساعدة النقدية المستولى عليها

إذا تمت سرقة المخصصات النقدية الخاصة بك إلكترونياً، يمكنك الآن تقديم دعوى للحصول على بديل لهذه المخصصات المسروقة. قد يتم استبدال مخصصاتك جزئياً أو كلياً.

ما هي سرقة المزاي الإلكترونية (المعروفة أيضاً باسم "الاستيلاء على بطاقة الائتمان" أو "التصيد الاحتيالي" أو "استنساخ البطاقة")؟

الاستيلاء على بطاقة الائتمان نوع من السرقة. يضع اللصوص تراكبا على آلة تمرير البطاقات في المتجر لنسخ معلومات بطاقة EBT والائتمانية والخصم. يستخدم اللصوص المعلومات لعمل بطاقات مزيفة (تسمى "الحيوانات المستنسخة") واستخدامها لسرقة الأموال من الحسابات. يمكن أن يحدث الاستيلاء على بطاقة الائتمان في أي مكان تقوم فيه بتمرير بطاقة EBT الخاصة بك. يمكن سرقة الفوائد الخاصة بك من خلال الاستيلاء على بطاقة الائتمان حتى لو كنت تمتلك بطاقة EBT الخاصة بك دائماً.

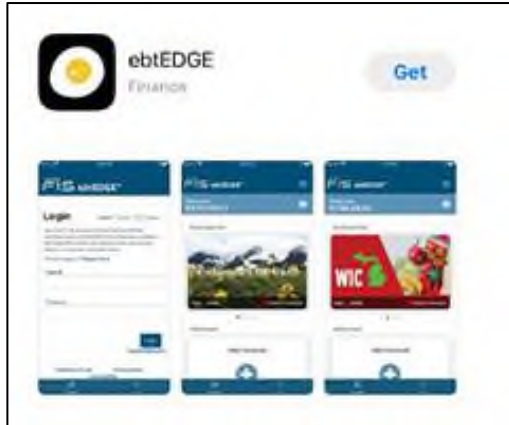
التصيد الاحتيالي هو نوع مختلف من المخططات حيث يخدع اللصوص الأشخاص للنقر فوق ارتباط (يتم إرساله عادةً عبر رسالة نصية أو بريد إلكتروني) يسمح لهم بالوصول إلى معلومات حسابك.

ماذا علي أن أفعل إذا تمت سرقة المزاي الخاصة بي؟

قد يكون من المحبط والمخيف سرقة مزاياك. ولكن هناك خطوات يمكنك اتخاذها لتقليل تعرضك وتقديم دعوى للحصول على مزايا الاستبدال.

الخطوة 1. الإبلاغ عن بطاقتك على أنها مسروقة. إذا أدركت أن مخصصاتك قد سُرقَت، فيجب عليك الإبلاغ عن بطاقة تحويل الاستحقاق إلكترونياً (Electronic Benefit Transfer, EBT) الخاصة بك على أنها مسروقة. للإبلاغ عن سرقة بطاقتك وطلب بطاقة جديدة وتغيير رقم PIN الخاص بك، يُرجى الذهاب إلى الرابط <https://www.ebtedge.com/> أو الاتصال بخدمة عملاء بطاقة EBT على الرقم 888-328-6399. لن تتلقى أي مخصصات بديلة إذا لم تبلغ عن سرقة بطاقة EBT الخاصة بك. **ملاحظة:** في الوقت الحالي، الموقع الإلكتروني [ebtedge.com](https://www.ebtedge.com) متاح باللغة الإنجليزية فقط. يتطلب منك خط خدمة عملاء EBT إدخال الأرقام الأربعة الأخيرة من رقم بطاقة EBT الخاصة بك. بعد ذلك، تتوفر الخدمة باللغة العربية، والمندرين، والإنجليزية، والهايتي-الكريولية، والإيطالية، والكورية، والروسية، والإسبانية.

الخطوة 2. احصل على سجل التعاملات المالية ل EBT الخاص بك. لتقديم دعوى بمزايا الاستبدال، يجب عليك الإبلاغ عن تاريخ كل معاملة فردية كانت احتيالية وموقعها ومبلغها. هذه هي التعاملات المالية التي لم تقم بها بنفسك، بل تمت من قبل كل من سرق معلومات بطاقتك.



كيفية الحصول على سجل EBT الخاص بك:

هناك عدة طرق للحصول على تاريخ معاملات EBT الخاصة بك. اختر أيهما أسهل بالنسبة لك:

- الخيار 1:** نفّذ سجل بطاقة EBT الخاصة بك على الرابط [ebtedge.com/](https://www.ebtedge.com/) أو عن طريق تنزيل تطبيق الأجهزة المحمولة ebtEDGE (متاح للتنزيل من متجر Google Play Store و Apple App Store).
- الخيار 2:** الاتصال بخط خدمة عملاء EBT المجاني على 1-888-328-6399. يمكنك استخدام خط المساعدة لسماع آخر عشر معاملات في القائمة الآلية أو طلب كشف حساب

مطبوع لمدة شهرين لسجل حسابك من القائمة الآلية أو من ممثل خدمة العملاء. يمكنك أيضاً مراجعة معاملاتك مع أحد ممثلي خدمة العملاء المباشرة. بالنسبة للمعاملات التي مضى عليها أكثر من 15 شهراً، ستحتاج إلى التحدث إلى ممثل.

سيُتضمن سجل EBT الخاص بك في الغالب المعاملات التي تتذكر إجرائها - مثل زيارة متجر البقالة المعتاد الخاص بك. ولكن قد ترى معاملات تبدو غريبة - متاجر لم تتسوق فيها مطلقاً، وربما حتى في مدن لم تزرها من قبل. قد تشير هذه الأنواع من المعاملات إلى سرقة المنافع الإلكترونية (الاحتيال). ستحتاج إلى الإبلاغ عن تاريخ وموقع ومبلغ كل من هذه المعاملات الاحتيالية لتقديم دعوى للحصول على مزايا الاستبدال.

الخطوة 3. تقديم دعوى لمزايا الاستبدال.

بمجرد تحديد المعاملات التي كانت احتيالية، فأنت جاهز لتقديم دعوى للحصول على مزايا الاستبدال.

هناك عدة طرق لتقديم دعوى:

1. عبر الإنترنت: قم بزيارة nyc.gov/hra

تقديم دعوى عبر الإنترنت هو أسرع وأسهل طريقة! توصي DSS بشدة المتقدمين بتقديم دعوى عبر الإنترنت إذا أمكن ذلك.

2. البريد: للحصول على نموذج دعوى ورقي، يمكنك:

- طباعة نموذج دعوى متاح على nyc.gov/hra أو
- الاتصال بـ [718-557-1399] Infoline وطلب إرسال نموذج إليك بالبريد.
- زيارة مركز المحلي

يمكنك إرسال دعوى ورقي مكتمل عبر البريد إلى مصلحة الرعاية الاجتماعية:

Department of Social Services

P.O. Box 02-9121

Brooklyn GPO, Brooklyn, NY 11202

يعد إرسال نموذج دعوى ورقي، وخاصة طلب إرسال نموذج إليك عبر البريد، هو أبسط طريقة، وقد يستغرق الأمر وقتاً أطول حتى تتلقى DSS دواك وإصدار أي مزايا بديلة.

3. الحضور شخصياً: يمكنك زيارة مركز الوصول إلى المخصصات أو مركز إدارة خدمات فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (HIV/AIDS Services Administration, HASA) الخاص بك. يمكنك العثور على مراكز الوصول إلى المخصصات (Benefits Access Center, BAC) على الموقع الإلكتروني nyc.gov/hra (ضمن علامة تبويب "المواقع").

ما المعلومات التي أحتاجها لتقديم دعوى؟

سوف تحتاج إلى:

1. رقم تعريف العميل الخاص بك (CIN) ورقم القضية.

2. العنوان البريدي الحالي الخاص بك.

3. تاريخ كل معاملة احتيالية وموقعها ومقدارها.

إذا سُرقت مخصصاتك النقدية، فإنه يجب عليك الإبلاغ عنها في نموذج الدعوى نفسه.

ما هو رقم تعريف العميل (CIN) الخاص بي؟

رقم تعريف العميل الخاص بك هو رمز مكون من 8 أحرف وهو عبارة عن مزيج من الأحرف والأرقام. يمكنك العثور على رقم CIN الخاص بك على بطاقة EBT الخاصة بك، كما هو موضح أدناه. يُطلق عليه "رقم الهوية". كل شخص في قضية لديه رقم CIN الخاص به - ولكن يجب عليك استخدام CIN المدرج في بطاقة EBT الخاصة بك حتى تتم معالجة الطلب، حتى لو كان رقم CIN هذا يخص شخصاً آخر في قضيتك.

رقم تعريف العميل
(Client Identification
Number, CIN)
يُطلق عليه "رقم الهوية".



كيف يمكنني العثور على رقم قضيتي؟

رقم قضيتك يتكون من عشرة أحرف. الأحرف التسعة الأولى عبارة عن أرقام، والحرف الأخير هو حرف. رقم حالتك غير مدرج في بطاقة EBT الخاصة بك، ولكن يمكنك العثور على رقم قضيتك في أي إشعارات أرسلتها لك HRA بشأن قضيتك، والعثور عليها أيضاً عن طريق تسجيل الدخول إلى ACCESSHRA. إذا كان لديك مشكلة في العثور على رقم قضيتك، يمكنك أيضاً الاتصال بـ Infoline [718-557-1399] أو زيارة المركز الخاص بك.

لماذا يجب أن أؤكد أنني أبلغت عن بطاقتي على أنها ضائعة أو مسروقة؟

تريد HRA التأكد من أن حسابك لم يعد في خطر، وأن أي مزايا بديلة يتم وضعها على بطاقتنا لن تتم سرقتها مرة أخرى. يمكن للتعليمات الواردة أعلاه، والتعليمات الواردة في نموذج الدعوى، توجيهك خلال عملية الإبلاغ عن بطاقتك المسروقة.

كيف يمكنني استكمال باقي نموذج الدعوى؟

هناك عدد قليل من حقول الملخص التي يجب ملؤها قبل إدراج معاملاتك الفردية المسروقة.

المزايا النقدية: القسم الأول حول المزايا النقدية المسروقة. إذا لم تتم سرقة أي من مزايا المساعدة النقدية، فيرجى ترك هذا القسم فارغاً. فيما يلي قائمة بالأسئلة والتعليمات.

- **التاريخ الذي أدركت فيه أن مخصصاتي النقدية قد سُرفت:** هذا هو التاريخ الذي عرفت فيه أن مخصصاتك قد سُرفت. قد لا يكون هذا هو التاريخ الفعلي للسرقة. يجب ألا يكون هذا التاريخ قبل تاريخ المعاملات الاحتمالية. إذا كنت لا تعرف التاريخ المحدد، فيجب أن تترك هذا الحقل فارغاً. ترك هذا الحقل فارغاً لن يؤدي إلى رفض دعواك.

- **التاريخ الأول تمت سرقة المنافع النقدية فيه:** هذا هو التاريخ الأقدم في سجل المعاملات الخاص بك حيث ترى معاملة احتيالية. على سبيل المثال، إذا رأيت معاملات نقدية احتيالية في 3 أبريل 2023 و 4 أبريل 2023 ، فعليك سرد 3 أبريل 2023 هنا. إذا رأيت معاملات احتيالية في تاريخ واحد فقط، فقم بإدراج هذا التاريخ هنا. يرجى ملاحظة أن معاملات المساعدة النقدية قبل 1 يناير 2022 غير مؤهلة للاستبدال، ويجب ألا يتم إدراجها.
- **تاريخ آخر سرقة المنافع النقدية:** هذا هو التاريخ/الأحدث في سجل المعاملات الخاص بك حيث ترى معاملة احتيالية. على سبيل المثال، إذا رأيت معاملات نقدية احتيالية في الخامس من مايو 2023 و السادس من مايو 2023، فيجب عليك إدراج السادس من مايو 2023 هنا. إذا رأيت معاملات احتيالية في تاريخ واحد فقط ، فقم بإدراج هذا التاريخ هنا. إذا كنت ترى معاملات احتيالية فقط في تاريخ واحد، فسيكون "التاريخ الأول" و "التاريخ الأخير" هو نفسه - وهذا أمر جيد.
- **إجمالي المنافع النقدية التي تمت سرقتها:** هذا هو إجمالي المبلغ بالدولار لمزايا المساعدة النقدية التي تمت سرقتها. يجب أن يكون هذا هو إجمالي (مجموع) جميع معاملات المساعدة النقدية الاحتيالية. على سبيل المثال، إذا كنت تقوم بالإبلاغ عن معاملة نقدية احتيالية بقيمة \$300 أمريكي، ومعاملة نقدية احتيالية أخرى بقيمة \$200 أمريكي، فيجب أن يكون إجمالي المبلغ المدرج هنا \$500 أمريكي. من المهم جداً أن تملأ حقل "الإجمالي" بشكل صحيح.

هل يتوجب علي استكمال جزء التصديق في القسم السابق؟

نعم - لن يتم قبول دعوائك إذا لم تقم بتحديد المربع الذي يشهد على دقة وصدق دعوائك.

ماذا لو أغلقت قضيتي؟

لا يلزم أن تكون لديك قضية مساعدة نقدية نشطة لتكون مؤهلاً للحصول على مخصص بديل. إذا تم تحديد أن مخصصاتك قد سُرقت من خلال الوسائل الإلكترونية، مثل الاستيلاء على بطاقة EBT أو استنساخها أو انتحال شخصية من قبل طرف ثالث أو طرق احتيالية أخرى مماثلة مثل التصيد الاحتيالي، فقد تكون مؤهلاً للحصول على مخصص بديل حتى إذا تم إغلاق قضيتك. إذا تبين أنك مؤهل للحصول على مخصصات بديلة، فستكون متاحة للاستخدام على بطاقة EBT الخاصة بك حتى إذا تم إغلاق قضيتك. لا يلزمك إعادة التقدم للحصول على المساعدة النقدية من أجل الوصول إلى المخصص البديل.

هل سيتم استبدال كل المزايا المسروقة الخاصة بي؟

يعتمد ذلك على الحالة. إن المخصص البديل الذي يحق لك الحصول عليه هو إما مبلغ المخصصات النقدية التي تمت سرقتها، أو مبلغ يساوي ضعف (2) المخصصات النقدية التي تلقيتها في آخر شهر كامل تلقيت فيه نقداً قبل سرقة مخصصاتك، أيهما أقل.

ما هي المدة التي سيستغرقها الحصول على المزايا بعد تقديم دعوي؟

سوف يختلف وقت المعالجة. إذا تم قبولك للحصول على مزايا الاستبدال، فيرجى الانتظار لمدة تصل إلى 4 أسابيع لتوضع مزايا الاستبدال على بطاقتك وتلقي إشعار بالبريد لإعلامك بقرارنا. لست بحاجة إلى تقديم دعوي آخر أثناء معالجة مطالبتك - لن يساعدنا إرسال دعوي آخر في معالجة دعوائك بسرعة أكبر.

ما هي المدة التي يتعين علي تقديمها دعوي لمزايا الاستبدال بعد أن اكتشفت السرقة؟

لا بد أن تقدم دعوي للحصول على مخصصات بديلة خلال 30 يوماً من اكتشافك أن مخصصاتك قد سُرقت. وهذا يعني أنه إذا كان "تاريخ الاكتشاف" الذي تذكره على دعوائك قد مضى عليه أكثر من 30 يوماً، فستُرفض دعوائك. ومع ذلك، إذا كنت لا تعرف تاريخ اكتشاف السرقة بالضبط، فيمكنك ترك هذا الحقل فارغاً. ترك هذا الحقل فارغاً لن يؤدي إلى رفض دعوائك.

هناك استثناء واحد من قاعدة الـ 30 يوماً وهو: الإبلاغ عن حدوث معاملات احتيالية قبل تاريخ 21 أغسطس 2023. بالنسبة لدعاوي المساعدة النقدية بأثر رجعي مع تواريخ السرقة من 1 يناير 2022 حتى 21 أغسطس 2023، يجب على الأسر إكمال وتقديم طلب الاستبدال إلى المنطقة بحلول 31 أكتوبر 2023، أو خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ اكتشاف السرقة، أيهما يأتي لاحقاً.

إلى أي مدى يمكن أن نبلغ عن المنافع المسروقة؟

تقتصر المزايا النقدية البديلة على المعاملات الاحتيالية في أو بعد 1 يناير 2022.

ماذا لو سُرقَت المزايا الخاصة بي أكثر من مرة؟ هل هناك حد لعدد المرات التي يمكنني فيها تقديم دعوي؟

قد لا تتلقى الأسر أكثر من اثنين (2) من المزايا النقدية البديلة للفترة الزمنية من 1 يناير 2022 حتى 30 سبتمبر 2022. بعد ذلك، قد لا تتلقى الأسر أكثر من اثنين (2) من المزايا النقدية البديلة في سنة مالية فيدرالية واحدة (1 أكتوبر 2022 حتى 30 سبتمبر 2023 و 1 أكتوبر 2023 حتى 30 سبتمبر 2024). بعد 30 سبتمبر 2024، ستكون الأسر مؤهلة فقط للحصول على ميزة نقدية بديلة واحدة (1) في سنة مالية اتحادية واحدة.