

Domande frequenti relative al reintegro dei sussidi in contanti in caso di skimming

Se subisci il furto dei tuoi sussidi nell'ambito dell'assistenza finanziaria in contanti, ora puoi presentare una richiesta di reintegro di tali sussidi. Tali sussidi potranno essere parzialmente o interamente reintegrati.

Cosa si intende per furto elettronico di sussidi (noto anche con il nome di “skimming”, “phishing” o “clonazione di carte”)?

Lo skimming è un tipo di furto. I ladri coprono i lettori di carte di un negozio con un dispositivo che copia le informazioni dalle carte di credito, di debito e per i sussidi in formato elettronico (Electronic Benefits Transfer, EBT). Usano questi dati per contraffare carte (denominate “cloni”) e usarle per rubare denaro dai conti correnti. Puoi essere vittima di skimming ogni volta che inserisci la carta EBT in un terminale di pagamento. I tuoi sussidi possono essere oggetto di furto tramite skimming, anche se sei sempre in possesso della tua carta EBT.

Il phishing è un altro tipo di frode in cui i ladri inducono le persone a cliccare su un link (solitamente inviato tramite SMS o e-mail) che consente loro di accedere alle informazioni del conto.

Cosa devo fare se i sussidi mi sono stati sottratti?

Subire un furto di sussidi può essere frustrante e spaventoso. Tuttavia, esistono delle misure da adottare per ridurre la tua esposizione a questo rischio e richiedere le prestazioni sostitutive.

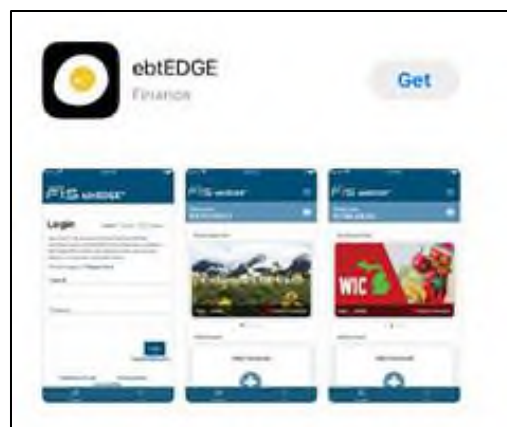
Punto 1. Denuncia il furto della tua carta. Se ti accorgi che i tuoi sussidi ti sono stati sottratti, devi denunciare il furto della tua carta EBT. Per denunciare il furto della carta, richiederne una nuova e modificare il PIN, visita il sito <https://www.ebtedge.com/> oppure contatta il servizio clienti EBT al numero 888-328-6399. Se non denunci il furto della carta EBT, non potrai ricevere il reintegro dei sussidi. **Nota:** al momento, il sito ebtedge.com è disponibile solo in inglese. Per contattare il servizio clienti EBT è necessario inserire le ultime quattro cifre del numero della carta EBT; a quel punto, il servizio è disponibile in arabo, mandarino, inglese, creolo haitiano, italiano, coreano, russo e spagnolo.

Punto 2. Ottieni lo storico delle transazioni EBT. Ai fini della presentazione di una richiesta di reintegro dei sussidi, devi segnalare la data, il luogo e l'importo di ogni singola transazione fraudolenta. Si tratta delle transazioni non effettuate da te ma da chi ha rubato i dati della tua carta.

Come ottenere lo storico EBT:

Esistono diversi modi per ottenere lo storico delle transazioni EBT. Scegli quello più facile per te:

- **Opzione 1:** verifica lo storico EBT sul sito [ebtedge.com/](https://www.ebtedge.com/) oppure scarica l'app per dispositivi mobili ebtEDGE (sull'App Store di Apple e nel Google Play Store); o



- **Opzione 2:** contatta il servizio clienti EBT al numero verde 1-888-328-6399. Puoi utilizzare la linea di assistenza per ascoltare le tue ultime dieci transazioni dal menu automatico o richiedere un estratto conto stampato di due mesi dello storico del tuo account dal menu automatico o da un rappresentante del servizio clienti. Puoi anche rivedere le tue transazioni insieme a un operatore del servizio clienti. Per le transazioni effettuate più di 15 mesi prima, devi rivolgerti a un operatore.

Il tuo storico EBT includerà principalmente le transazioni che ricordi di aver effettuato, come gli acquisti presso il tuo negozio di alimentari locale. Ma potresti imbatterti in transazioni che ti sembrano strane: in negozi in cui non hai mai fatto acquisti, magari in città che non hai mai visitato. Questo tipologia di transazioni può indicare un furto di sussidi in modalità elettronica (frode). Sarai tenuto a segnalare necessariamente la data, il luogo e l'importo di ciascuna di queste transazioni fraudolente per presentare una richiesta di reintegro dei sussidi.

Punto 3. Presenta una richiesta di reintegro dei sussidi.

Non appena avrai rilevato le transazioni fraudolente, potrai presentare una richiesta di reintegro dei sussidi.

Esistono diverse modalità per presentare una richiesta di reintegro:

1. Online: visita il sito nyc.gov/hra

Inviare una richiesta **online è il metodo più facile e veloce! Il DSS raccomanda vivamente ai richiedenti di presentare la richiesta online, se possibile.**

2. A mezzo posta: per ottenere il modulo cartaceo per la presentazione della richiesta è possibile:

- scaricare il modulo di richiesta disponibile sul sito nyc.gov/hra, oppure
- contattare il centro informazioni al numero [718-557-1399] per richiedere l'invio del modulo a mezzo posta;
- recarsi presso il centro della tua zona.

È possibile inviare il modulo di richiesta cartaceo regolarmente compilato a:

Department of Social Services
P.O. Box 02-9121
Brooklyn GPO, Brooklyn, NY 11202

L'invio di un modulo di richiesta di sussidio cartaceo e, in particolare, la richiesta di invio di un modulo a mezzo posta, è il metodo più lento e il DSS potrebbe impiegare più tempo per ricevere la domanda e versare i sussidi sostitutivi.

3. Di persona: Puoi visitare il tuo centro di accesso ai sussidi (Benefits Access Center, BAC) o il centro informazioni sull'amministrazione dei servizi per l'HIV/AIDS (HIV/AIDS Services Administration, HASA). I centri BAC sono disponibili sul sito nyc.gov/hra (alla scheda "Locations" [Sedi]).

Di quali informazioni avrò bisogno per presentare una richiesta?

Ti serviranno:

1. il numero identificativo del cliente (Client Identification Number, CIN) e il numero della pratica;
2. il tuo indirizzo postale attuale;
3. la data, il luogo e l'importo di ciascuna transazione fraudolenta.

Se ti sono stati sottratti i sussidi del programma di assistenza finanziaria in contanti, devi denunciarli nello stesso modulo di richiesta.

Qual è il mio numero identificativo del cliente (CIN)?

Il tuo numero identificativo cliente è un codice alfanumerico a 8 caratteri. È riportato sulla tua carta EBT, come mostrato di seguito. È contrassegnato dalla dicitura "ID Number" (Numero identificativo). Anche se nell'ambito di una stessa pratica ogni persona ha un suo CIN, DEVI utilizzare il CIN riportato sulla carta EBT per poter evadere la domanda, anche se quel CIN appartiene a qualcun altro nella tua pratica.



Questo è il numero identificativo del cliente (CIN). È indicato come "ID NUMBER".

Come posso trovare il numero della mia pratica?

Il numero della tua pratica è composto da dieci caratteri. I primi nove caratteri sono numeri e l'ultimo carattere è una lettera. Sebbene il numero della tua pratica non sia riportato sulla tua carta EBT, puoi trovarlo su tutti gli avvisi che HRA ti ha inviato in merito alla tua pratica nonché accedendo ad ACCESSHRA. Se non riesci a trovare il numero della tua pratica, puoi chiamare l'Infoline al numero [718-557-1399] o recarti presso il centro.

Perché devo confermare di aver denunciato lo smarrimento o il furto della mia carta?

HRA vuole garantire che il tuo account non sia più a rischio e che eventuali sussidi sostitutivi accreditati sulla tua carta non vengano nuovamente sottratti. Le istruzioni sopra riportate e quelle di cui al modulo di richiesta possono guidarti nella procedura di denuncia del furto della carta.

Come posso compilare il resto del modulo di richiesta?

Occorre compilare alcuni campi di riepilogo prima di elencare le singole transazioni rubate.

Cash Benefits (Sussidi in contanti): la prima sezione riguarda i sussidi del programma di assistenza finanziaria sottratti. Se non ti è stato sottratto alcun sussidio del programma di assistenza finanziaria in contanti (Cash Assistance, CA) lascia vuota questa sezione. Di seguito è riportato un elenco delle domande e delle istruzioni.

- **Date I Realized my Cash benefits were stolen (Data in cui ho riscontrato il furto dei sussidi in contanti):** si tratta della data in cui sei venuto a conoscenza del furto dei tuoi sussidi. Potrebbe non essere la data del furto vero e proprio. Tale data non deve essere *precedente* alla data delle transazioni fraudolente. **Se non conosci la data esatta, lascia vuoto questo campo.** Lasciare vuoto questo campo non comporterà il rifiuto della richiesta.
- **First Date Cash benefits were stolen (Prima data utile del furto dei sussidi in contanti):** si tratta della prima data nello storico delle transazioni in cui rilevi una transazione fraudolenta. Ad esempio, se rilevi delle transazioni fraudolente relative ai sussidi in contanti il 3 aprile 2023 e il 4 aprile 2023, qui dovresti indicare il 3 aprile 2023. Se riscontri transazioni fraudolente solo in una data, questa è la data che dovrai indicare. Tieni presente che le transazioni relative ai sussidi in contanti precedenti al 1° gennaio 2022 non sono passibili di reintegro e pertanto non vanno elencate.
- **Last Date Cash benefits were stolen (Ultima data utile del furto dei sussidi in contanti):** si tratta della data più *recente* nello storico delle transazioni in cui rilevi una transazione fraudolenta. Ad esempio, se rilevi delle transazioni fraudolente relative ai sussidi in contanti il 5 maggio 2023 e il 6 maggio 2023, qui dovresti indicare il 6 maggio 2023. Se riscontri transazioni fraudolente solo in una data, questa è la data che dovrai indicare. Se rilevi delle transazioni fraudolente solo in una data, la “prima data” e “l’ultima data” saranno uguali – è giusto così.
- **Total Cash Benefits that were stolen (Importo totale dei sussidi in contanti sottratti):** si tratta dell’importo totale in dollari dei sussidi in contanti che sono stati sottratti. Dovrebbe essere il totale (somma) di tutte le transazioni fraudolente relative ai sussidi in contanti. Ad esempio, se segnali una transazione fraudolenta relativa ai sussidi in contanti di \$300 e un’altra di \$200, il totale da inserire qui ammonta a \$500. È fondamentale compilare correttamente il campo “Totale”.

Devo compilare la parte relativa all’attestazione nell’ultima sezione?

Sì. La richiesta verrà respinta se non spunti la casella attestante l’esattezza e la veridicità della medesima.

Cosa succede se la mia pratica viene chiusa?

Non occorre avere una pratica CA attiva per poter ricevere il reintegro dei sussidi. Se è stato accertato che i tuoi sussidi sono stati sottratti tramite mezzi elettronici, quali lo skimming della carta EBT, la clonazione, la falsa dichiarazione di terzi o altri metodi fraudolenti simili come il phishing, potresti avere diritto al reintegro dei sussidi anche se la tua pratica è stata chiusa. Se risulti idoneo a ricevere il reintegro dei sussidi, questi saranno disponibili per relativo uso sulla carta EBT anche se la tua pratica è chiusa. Non occorre presentare una nuova domanda per i sussidi CA per accedere al reintegro dei sussidi.

Verranno reintegrati tutti i sussidi che mi sono stati sottratti?

Dipende. Il reintegro a cui hai diritto equivale all'importo dei sussidi in contanti che ti sono stati sottratti, oppure a un importo pari a due (2) volte i sussidi in contanti ricevuti nel mese completo più recente in cui li hai ricevuti prima che ti venissero sottratti, **il minore dei due**.

Quanto tempo ci vorrà per ricevere i sussidi dopo aver presentato la richiesta?

I tempi di evasione delle richieste possono variare. Se la tua richiesta di reintegro dei sussidi viene accettata, occorre attendere fino a 4 settimane prima che tali sussidi vengano accreditati sulla carta e che la decisione venga comunicata a mezzo posta. Non serve inviare un'altra richiesta durante la fase di evasione di quella già inoltrata in quanto ciò non ci aiuterà a sveltire la procedura.

Entro quanto tempo devo presentare una richiesta di reintegro dei sussidi dopo aver scoperto il furto?

Nel caso dei sussidi in contanti, la richiesta di reintegro dei medesimi va presentata entro 30 giorni dalla scoperta del furto. Ciò significa che se la data in cui si è venuti a conoscenza del furto indicata nella richiesta risale a più di 30 giorni prima, la richiesta verrà respinta. Tuttavia, se non si conosce la data esatta in cui si è venuti a conoscenza del furto, è possibile lasciare vuoto questo campo. Lasciare vuoto questo campo non comporterà il rifiuto della richiesta.

Esiste un'eccezione alla regola dei 30 giorni: la denuncia di transazioni fraudolente precedenti al 21 agosto 2023. Per le richieste di sussidi in contanti retroattive relative a furti avvenuti tra il 1° gennaio 2022 e il 21 agosto 2023, le famiglie devono compilare e inviare la domanda di reintegro dei sussidi al Distretto entro il 31 dicembre 2023 o entro trenta (30) giorni dalla data in cui hanno scoperto il furto, se successiva.

Fino a che periodo possono risalire i furti di sussidi segnalati?

Il reintegro dei sussidi in contanti è limitato alle transazioni fraudolente rilevate a partire **dal 1° gennaio 2022** compreso.

Cosa succede se i miei sussidi mi sono stati sottratti più di una volta? Ci sono limiti al numero di volte in cui posso presentare una richiesta?

Le famiglie non possono ricevere più di due (2) reintegri di sussidi in contanti per il periodo dal 1° gennaio 2022 al 30 settembre 2022. Successivamente, non potranno ricevere più di due (2) reintegri di sussidi in contanti in un singolo anno fiscale federale (dal 1° ottobre 2022 al 30 settembre 2023 e dal 1° ottobre 2023 al 30 settembre 2024). Dopo il 30 settembre 2024, le famiglie potranno ricevere solo un (1) reintegro di sussidi in contanti in un singolo anno fiscale federale.