

Preguntas frecuentes (FAQ) sobre la reposición por fraude electrónico de beneficios de asistencia en efectivo

Si sus beneficios de asistencia en efectivo han sido robados electrónicamente, ahora puede presentar una solicitud para reponer estos beneficios robados. Los beneficios se pueden reemplazar parcial o totalmente.

¿Qué es el robo electrónico de beneficios (también conocido como “skimming”, “phishing” o “clonación de tarjetas”)?

El skimming es un tipo de robo. Los ladrones ponen un dispositivo en la máquina de deslizamiento de tarjetas de una tienda para copiar la información de la Tarjeta para transferencia electrónica de beneficios (EBT), de crédito y de débito. Los ladrones usan la información para hacer tarjetas falsas (llamadas “clones”) y usarlas para robar dinero de las cuentas. El “skimming” puede suceder en cualquier lugar donde pase su Tarjeta para transferencia electrónica de beneficios (EBT). Sus beneficios se pueden robar mediante skimming, incluso si siempre tiene con usted su Tarjeta para transferencia electrónica de beneficios (EBT).

El phishing es otro tipo de fraude en el que los ladrones engañan a las personas para que hagan clic en un enlace (generalmente enviado por mensaje de texto o correo electrónico) que les permite acceder a la información de la cuenta.

¿Qué debo hacer si me robaron los beneficios?

El robo de beneficios puede ser frustrante y aterrador. Pero hay medidas que puede tomar para reducir el riesgo y presentar un reclamo de beneficios de reemplazo.

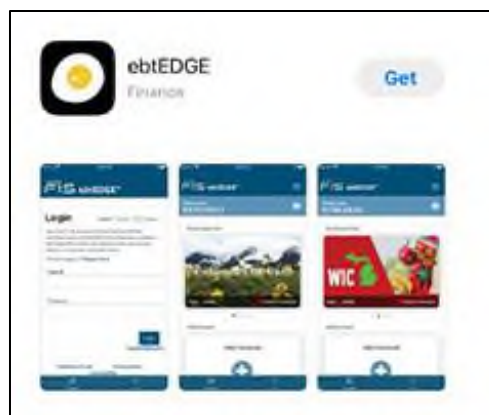
Paso 1. Reporte el robo de su tarjeta. Si se da cuenta que le robaron los beneficios, debe reportar el robo de su Tarjeta para transferencia electrónica de beneficios (EBT). Para reportar que su tarjeta fue robada, solicitar una nueva tarjeta y cambiar su PIN, <https://www.ebtedge.com/> o llame al Servicio al Cliente de EBT al 888-328-6399. No recibirá ningún beneficio de reemplazo si no reporta el robo de su tarjeta EBT. **Nota:** en este momento, ebtedge.com solo está disponible en inglés. La línea de Servicio al Cliente de EBT exige que escriba los últimos cuatro dígitos del número de Tarjeta para transferencia electrónica de beneficios (EBT): después de eso, el servicio está disponible en árabe, mandarín, inglés, criollo haitiano, italiano, coreano, ruso y español.

Paso 2. Obtenga la historia de transacciones de EBT. Para presentar un reclamo de beneficios de reemplazo, debe reportar la fecha, el lugar y la cantidad de cada transacción individual que fue fraudulenta. Estas son las transacciones que usted no hizo, sino que las hizo quien robó la información de su tarjeta.

Cómo obtener la historia de EBT:

Hay varias maneras de obtener la historia de sus transacciones de EBT. Elija la que sea más fácil para usted:

- **Opción 1:** Puede revisar el historial de su EBT en [ebtedge.com/](https://www.ebtedge.com/) o descargando la aplicación móvil ebtEDGE (disponible en la App Store de Apple y en Google Play Store); o



- **Opción 2:** Llamar sin costo al Servicio al Cliente de EBT al 1-888-328-6399. Puede usar la línea de ayuda para escuchar sus últimas diez transacciones en el menú automatizado o pedir un estado de cuenta impreso de dos meses de la historia de su cuenta en el menú automatizado o con un representante de Servicio al Cliente. También puede revisar las transacciones con un representante de Servicio al Cliente en directo. Para las transacciones que se hicieron hace más de 15 meses, tendrá que hablar con un representante.

Su historia de EBT incluirá sobre todo las transacciones que recuerde que hizo, como compras en el supermercado habitual. Pero es posible que vea transacciones que le parezcan extrañas; tiendas en las que nunca compró o incluso ciudades que nunca visitó. Este tipo de transacciones pueden revelar un robo electrónico de beneficios (fraude). Será necesario que reporte la fecha, el lugar y la cantidad de cada una de estas transacciones fraudulentas para presentar un reclamo de beneficios de reemplazo.

Paso 3. Presentar un reclamo para Beneficios de reemplazo.

Cuando haya identificado las transacciones fraudulentas, está listo para presentar un reclamo de beneficios de reemplazo.

Hay varias maneras de presentar un reclamo:

1. En línea: visite nyc.gov/hra

Presentar un reclamo **en línea es el método más rápido y simple. El DSS recomienda enfáticamente a los solicitantes presentar un reclamo en línea si es posible.**

2. Por correo: Para obtener un formulario de reclamo impreso, puede:

- Imprimir un formulario de reclamo disponible en nyc.gov/hra, o
- Llamar a Infoline [718-557-1399] y pedir que le envíen un formulario por correo.
- Visite el Centro local.

Puede enviar por correo un formulario de reclamo completo a:

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

Presentar un formulario de reclamo impreso, especialmente si pide que le envíen un formulario por correo, es el método más lento, y puede llevar más tiempo que el DSS reciba el reclamo y expida cualquier beneficio de reemplazo.

3. En persona: También puede visitar su Centro de Acceso a Beneficios (Benefits Access Center) o HASA Center. Puede encontrar los Centros BAC en nyc.gov/hra (en la pestaña "Locations" (Lugares)).

¿Qué información necesito para presentar un reclamo?

Necesitará:

1. El número de identificación de cliente (CIN) y número de caso.
2. La dirección postal actual.
3. La fecha, el lugar y la cantidad de cada transacción fraudulenta.

Si le robaron beneficios en efectivo, debe reportarlos en el mismo formulario de reclamo.

¿Cuál es mi número de identificación de cliente (CIN)?

El número de identificación de cliente es un código de 8 caracteres que es una mezcla de letras y números. Puede encontrar el CIN en su Tarjeta para transferencia electrónica de beneficios (EBT), como se muestra abajo. Está etiquetado como “Número de identificación”. Cada persona en un caso tiene su propio CIN, pero DEBE usar el CIN que se menciona en su Tarjeta para transferencia electrónica de beneficios (EBT) para que se procese la solicitud, incluso si ese CIN pertenece a otra persona en su caso.



¿Cómo busco mi Número de caso?

El número de caso tiene diez caracteres. Los nueve primeros son números y el último es una letra. El número de caso no se menciona en la Tarjeta para transferencia electrónica de beneficios (EBT), pero puede buscar el número de caso en cualquier aviso que HRA le haya enviado sobre el caso, y también buscarlo iniciando sesión en ACCESSHRA. Si tiene problemas para buscar el número de caso, también puede llamar a Infoline [718-557-1399] o visitar el Centro.

¿Por qué tengo que confirmar que reporté la pérdida o el robo de mi tarjeta?

La HRA quiere asegurarse de que su cuenta ya no está en riesgo y que los beneficios de reemplazo que se carguen en la tarjeta no se vuelvan a robar. Las instrucciones de arriba y las que están en el formulario de reclamo pueden ayudarlo en el proceso para reportar el robo de la tarjeta.

¿Cómo completo el resto del formulario de reclamo?

Hay algunos campos de resumen que debe completar antes de mencionar cada una de las transacciones robadas.

Beneficios de dinero en efectivo: La primera sección es sobre los beneficios de dinero en efectivo robados. Si no le robaron ningún beneficio de ayuda económica, deje esta sección en blanco. Abajo hay una lista de preguntas e instrucciones.

- **Fecha en que me di cuenta de que me habían robado los beneficios de asistencia en efectivo:** Esta es la fecha cuando descubrió que le habían robado los beneficios. Es posible que esta no sea la fecha del robo real. Esta fecha no debe ser *antes* de la fecha de las transacciones fraudulentas. **Si no sabe la fecha exacta, deje este campo en blanco.** Si deja este campo en blanco, no se rechazará el reclamo.

- **Primera fecha en la que se robaron los beneficios de dinero en efectivo:** Esta es la fecha más antigua en su historia de transacciones donde ve una transacción fraudulenta. Por ejemplo, si ve transacciones fraudulentas de dinero en efectivo el 3 de abril de 2023 y el 4 de abril de 2023, entonces debe mencionar el 3 de abril de 2023 aquí. Si solo ve transacciones fraudulentas en una fecha, mencione esa fecha aquí. Tenga en cuenta que las transacciones de ayuda económica antes del 1 de enero de 2022 no son elegibles para el reemplazo y no se deben mencionar.
- **Última fecha en que se sustrajeron beneficios en dinero en efectivo:** Esta es la fecha más reciente en su historia de transacciones donde ve una transacción fraudulenta. Por ejemplo, si ve transacciones fraudulentas de dinero en efectivo el 5 de mayo de 2023 y el 6 de mayo de 2023, entonces debe mencionar el 6 de mayo de 2023 aquí. Si solo ve transacciones fraudulentas en una fecha, mencione esa fecha aquí. Si solo ve transacciones fraudulentas en una fecha, la “primera” y la “última” fecha serán la misma, eso está bien.
- **Total de beneficios de dinero en efectivo que se robaron:** Esta es la cantidad total en dólares de los beneficios de ayuda económica que se robaron. Este debe ser el total (suma) de todas las transacciones fraudulentas de ayuda económica. Por ejemplo, si está reportando una transacción fraudulenta de dinero en efectivo de \$300 y otra transacción fraudulenta de dinero en efectivo de \$200, entonces el Total que se menciona aquí debe ser \$500. Es muy importante que complete este campo “Total” correctamente.

¿Tengo que completar la parte del certificado en la última sección?

Sí, el reclamo no se aceptará si no marca la casilla que certifica la precisión y veracidad del reclamo.

¿Qué ocurre si se cerró mi caso?

No necesita tener un caso activo de Asistencia en Efectivo para ser elegible a recibir un beneficio de reemplazo. Si se determinó que sus beneficios se robaron por medios electrónicos como skimming de Tarjeta para transferencia electrónica de beneficios (EBT), clonación, tergiversación de terceros u otros métodos fraudulentos similares como phishing, puede ser elegible para el beneficio de reemplazo incluso si se cerró su caso. Si es elegible para los beneficios de reemplazo, estos estarán disponibles para usarlos en la Tarjeta para transferencia electrónica de beneficios (EBT) incluso si se cerró su caso. No tiene que volver a solicitar la Asistencia en Efectivo para acceder al beneficio de reemplazo.

¿Se reemplazarán todos los beneficios que me robaron?

El beneficio de reemplazo que usted tiene derecho a recibir será la cantidad del dinero en efectivo que le fue robada o una cantidad equivalente a dos (2) veces la cantidad de los beneficios de dinero en efectivo que recibió durante el mes completo más reciente en el que recibió beneficios en efectivo antes del robo, lo que sea menor.

¿Cuánto tiempo tardaré en recibir mis beneficios después de presentar un reclamo?

El tiempo de procesamiento variará. Si lo aceptan para beneficios de reemplazo, espere hasta 4 semanas para que los beneficios de reemplazo se carguen en la tarjeta y para recibir un aviso por correo informándole nuestra decisión. No necesita presentar otro reclamo mientras se procesa su reclamo – presentar otro reclamo no nos ayudará a procesarlo más rápidamente.

¿Cuánto tiempo tengo para presentar un reclamo de beneficios de reemplazo después de descubrir el robo?

Para beneficios en efectivo, debe presentar un reclamo de beneficios de reemplazo dentro de los 30 días posteriores a descubrir que sus beneficios fueron robados. Esto significa que si la “fecha de descubrimiento” que menciona en su reclamo es de hace más de 30 días, se rechazará su reclamo. Sin embargo, si no sabe la fecha exacta del descubrimiento, puede dejar este campo en blanco. Si deja este campo en blanco, no se rechazará el reclamo.

Existe una excepción a la regla de los 30 días: reportar transacciones fraudulentas anteriores al 21 de agosto de 2023. Para reclamos retroactivos de Asistencia en Efectivo con fechas de robo desde el 1 de enero de 2022 hasta el 21 de agosto de 2023, las casas deben completar y presentar la solicitud de reemplazo al distrito antes del 31 de diciembre de 2023, o dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha en que descubrieron el robo, lo que ocurra más tarde.

¿Desde cuándo se pueden reportar los beneficios robados?

El reemplazo de beneficios de dinero en efectivo está limitado a transacciones fraudulentas a partir del **1 de enero de 2022**.

¿Qué ocurre si me robaron los beneficios más de una vez? ¿Hay límites en la cantidad de veces que puedo presentar un reclamo?

El grupo familiar no puede recibir más de dos (2) beneficios de reemplazo de dinero en efectivo en el plazo del 1 de enero de 2022 al 30 de septiembre de 2022. A partir de entonces, el grupo familiar no podrá recibir más de dos (2) beneficios de reemplazo de dinero en efectivo en un mismo año fiscal federal (del 1 de octubre de 2022 al 30 de septiembre de 2023, y del 1 de octubre de 2023 al 30 de septiembre de 2024). Después del 30 de septiembre de 2024, el grupo familiar solo será elegible para recibir un (1) beneficio de reemplazo de dinero en efectivo en un mismo año fiscal federal.