

现金援助福利侧录补发常见问题解答

如果您的现金福利遭到电子窃盗，您现在可以提交补发这些失窃福利的理赔申请。您的福利能够获得部分或全额补发。

什么是电子福利窃盗（也称为“侧录”、“网络钓鱼”或是“卡片复制”）？

侧录是一种盗窃行为。窃贼在商店的刷卡机上安装了侧录机，借此复制电子福利转账 (Electronic Benefit Transfer, EBT)、信用卡和借记卡信息。窃贼利用这些信息制作出假卡（称为“复制卡”），并利用这些卡片窃取账户中的资金。在您刷 EBT 卡的任何地方都可能发生侧录行为。即使您的 EBT 卡始终没有离身，您的福利也可能会通过侧录而遭窃。

网络钓鱼则是不同类型的诈骗手法，窃贼会诱骗人们点击某个链接（通常通过文字或是电子邮件发送），借此存取您的账户信息。

如果我的福利遭窃，我该怎么办？

福利遭窃绝对是令人沮丧和恐惧的事情。但是您可以采取一些措施以减少风险并提交补发福利的理赔申请。

步骤 1。报告卡片失窃。如果发现自己的福利被盗，您必须报告您的 EBT 卡片失窃的情况。如要报告卡片被盗、申请新卡以及更改 PIN，请访问 <https://www.ebtedge.com/> 或致电 888-328-6399 与 EBT 客户服务部联系。如果未报告您的 EBT 卡失窃的情况，您将不会获得任何补发福利。

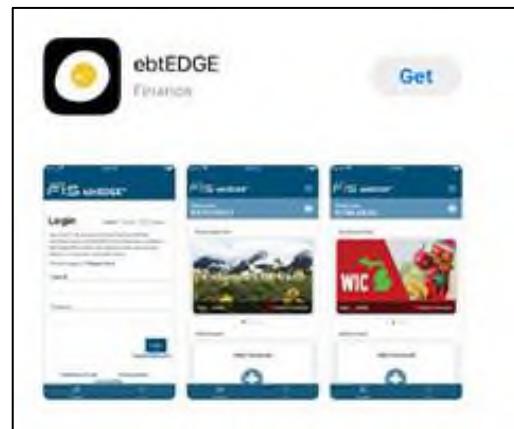
注意：ebtedge.com 目前仅提供英文的服务。EBT 客户服务专线会要求您输入 EBT 卡号的最后四位数，接通后即可使用阿拉伯语、普通话、英语、海地克里奥尔语、意大利语、韩语、俄语和西班牙语提供服务。

步骤 2。取得您的 EBT 交易记录。若要提交补发福利的理赔申请，您必须报告每笔诈欺交易的日期、地点和金额。这些交易并不是您本人亲自进行，而是由窃取您卡片信息者所进行的交易。

如何取得您的 EBT 记录：

有几种方式可以取得您的 EBT 交易记录。请选择对您而言最容易的方式：

- **选项 1：**访问 [ebtedge.com/](https://www.ebtedge.com/) 或下载 ebtEDGE 移动应用程序（可在 Apple App Store 和 Google Play Store 下载）以查询您的 EBT 记录；或
- **选项 2：**拨打免费的 EBT 客户服务专线：1-888-328-6399。您可以使用协助专线在自动选单上听取您最近的十笔交易，或者通过自动选单或客户服务代表请求将两个月的账户记录印出。您还可以与现场客户服务代表一起查看您的交易。如果是 15 个月前的交易，您需要与代表联系。



您的 EBT 记录主要将包括您记得进行过的交易，例如前往您常去的杂货店。但您可能会看到一些奇怪的交易记录，例如您从未光顾过的商店，甚至可能是您从未访问过的城市。此类交易可能表明存在电子福利盗窃（诈骗）。您需要报告每笔欺诈交易的日期、地点和金额，才能提交补发福利的理赔申请。

步骤 3。提交补发福利的理赔申请。

一旦您确定了哪些交易是属于诈骗性质的交易，就可以提交补发福利的理赔申请。

提出要求的方式有几种：

1. 在线：访问 nyc.gov/hra

在线提交理赔请求是最快速、最简单的方法！如果可能，社会服务部 (Department of Social Services, DSS) 极力建议申请人在线提交理赔请求。

2. 一般邮件：若要取得纸质的理赔申请表，您可以：

- 打印通过 nyc.gov/hra 下载的申请表；或
- 致电信息专线 [718-557-1399] 并且请求将申请表邮寄给您
- 访问您当地的中心

您可以将填妥的纸质理赔申请表邮寄至：

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

提交纸质理赔申请表（尤其是要求将申请表邮寄给您）是最慢的方法，同时 DSS 可能需要更长的时间才能收到您的要求并发放任何替代福利。

3. 面对面：您可以访问福利领取中心 (Benefits Access Center, BAC) 或是 HIV/AIDS 服务管理局 (HIV/AIDS Services Administration, HASA) 中心。您可以访问 nyc.gov/hra (在‘地点’选项卡下) 找到 BAC 中心的信息。

提出要求需要准备哪些信息？

您将需要：

1. 您的客户识别号码 (Client Identification Number, CIN) 和个案号码。
2. 您目前的邮件地址。
3. 每笔诈骗交易的日期、地点与金额。

如果您的现金福利失窃，您必须在同一份理赔申请表上报告。

我的客户识别号码 (CIN) 是什么？

您的客户识别号码是一串字母与数字的组合，共计 8 个字符的代码。您可以在 EBT 卡上找到您的 CIN，如下所示。上面的标示为“ID Number”（ID 号码）个案中的每个人都有自己的 CIN，但是您必须使用 EBT 卡上所列的 CIN 我们才会处理申请，即使该 CIN 属于您个案中的其他人。

客户识别号码 (Client Identification Number, CIN) 位于此处。上面标示为“ID NUMBER” (ID 号码)



如何找到我的个案号码?

您的个案号码有十个字符。前九个字符是数字，最后一个字符是字母。您的 EBT 卡上未列出您的个案号码，但是您可以在 HRA 向您发送有关个案的任何通知中找到您的个案号码，也可以通过登入 ACCESSHRA 找到此号码。如果您找不到个案号码，也可以致电信息专线 [718-557-1399] 或访问您的中心。

为什么必须确认已经报告卡片挂失或失窃?

HRA 希望确保您的账户不再面临风险，同时卡片中的任何补发福利不会再次失窃。上述说明以及理赔申请表上的说明将可指导您完成报告卡片遭窃的过程。

如何完成理赔申请表的其他部分?

在列出您的个别福利失窃交易之前，需要填写几个摘要字段。

现金福利资格：第一部分是关于失窃的现金福利方面。如果您没有任何现金援助福利失窃，请将此部分保留空白。以下是问题和说明的清单。

- **我意识到自己的现金福利失窃的日期：**此日期为您发现自己的福利失窃的日期。该日期有可能不是实际窃盗发生的日期。此日期不应早于诈骗交易的日期。**如果您不清楚确切日期，则此字段应该保留空白。**此字段留空不会导致您的理赔遭到拒绝。
- **现金福利失窃的第一个日期：**此日期为您所看见诈骗交易的交易记录中最早的日期。举例来说，如果您看见在 2023 年 4 月 3 日和 2023 年 4 月 4 日发生诈骗现金交易，那么您应该在此处列出 2023 年 4 月 3 日。如果您仅有看见某个日期的诈骗交易，请在此处列出该日期。请注意，2022 年 1 月 1 日之前的现金援助交易不符合补发资格，因此不应列出。

- **现金福利失窃的最后一个日期:** 此日期为您看见诈骗交易的交易记录的最近日期。举例来说，如果您看见在 2023 年 5 月 5 日和 2023 年 5 月 6 日发生诈骗现金交易，那么您应该在此处列出 2023 年 5 月 6 日。如果您仅有看见某个日期的诈骗交易，请在此处列出该日期。如果您仅有看见某个日期的诈骗交易，那么您的“第一个日期”和“最后一个日期”将会一样，这样并没有关系。
- **失窃的总计现金福利:** 这是失窃现金援助福利的总金额。此金额应该是所有诈骗现金援助交易的总额（总和）。举例来说，如果您报告一笔金额为 \$300 的诈骗现金交易，以及另一笔金额为 \$200 的诈骗现金交易，则此处列出的总计应为 \$500。请务必正确填写此“总计”字段。

我必须完成最后部分中的证明部分吗？

是的，如果您没有勾选方框以证明理赔请求的准确性和真实性，我们将不会受理您的理赔请求。

如果我的个案已经结案该怎么办？

您无需拥有有效的现金援助个案即可有资格获得补发福利。如果经认定您的福利是通过例如 EBT 卡侧录、复制、第三方不实陈述或是比方网络钓鱼等其他类似诈骗方法以电子形式手段遭窃，即使您的个案已经结案，您仍然可能有资格获得补发福利。如果您被认定有资格获得补发福利，即使您的个案已结案，您也可以通过您的 EBT 卡取得补发的福利。您无需重新申请现金援助即可获得补发福利。

所有失窃的福利都可以获得补发吗？

视情况而定。您有资格获得的补发福利金额可以是被盗取的现金福利金额，也可以是您在福利被盗取前最近一个完整领取现金福利的月份中所领取现金福利金额的两 (2) 倍，以两者中金额较低者为准。

提出理赔请求后，需要多久时间才能获得福利？

处理时间各有不同。如果您获准补发福利，最多需要等待 4 周的时间，补发福利即会记入您的卡片，并且您会通过邮件收到我们所做决定的相关通知。在处理您的理赔请求时，您无需提出其他理赔请求，提出其他理赔请求不会有助于我们加速处理您的理赔请求。

发现福利窃盗事件后，我必须在多长时间内提出补发福利的要求？

对于现金福利，您必须在发现自己的福利遭窃后 30 天内提出补发福利的理赔请求。也就是说，如果您在理赔请求中填写的“发现日期”超过 30 天，您的理赔请求将被驳回。但是如果您不清楚发现福利遭窃的确切日期，这个字段可以保留空白。此字段留空不会导致您的理赔遭到拒绝。

30 天规定有一个例外情况：于 2023 年 8 月 21 日前报告诈骗交易。对于自 2022 年 1 月 1 日（截至 2023 年 8 月 21 日）失窃日期起算的现金援助追溯理赔，家庭必须在 2023 年 12 月 31 日之前或发现盗窃之日起三十 (30) 天内（以较晚者为准）填写并向行政区提交补发申请。

可以报告多久之前的福利失窃案件？

补发现金福利限制在 **2022 年 1 月 1 日**当天或之后发生的诈骗交易。

如果我的福利遭窃状况不只一次时该怎么办？提出理赔请求的次数是否有限制？

在 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 9 月 30 日期间，家庭不可获得超过两 (2) 次现金福利补发。此后，家庭在单个联邦会计年度 (2022 年 10 月 1 日至 2023 年 9 月 30 日，以及 2023 年 10 月 1 日至 2024 年 9 月 30 日) 不可获得超过两 (2) 次现金福利补发。在 2024 年 9 月 30 日之后，家庭在单个联邦会计年度将仅有资格获得一 (1) 次现金福利补发。