

کیش اسسٹنس بینیفٹ اسکیمنگ ریپلیسمنٹ کے بارے میں اکثر پوچھے گئے سوالات

اگر آپ کی نقد مراعات الیکٹرانک طور پر چوری ہو گئی ہیں، تو آپ اب ان مسروقہ مراعات کو تبدیل کرنے کے لئے دعویٰ جمع کر سکتے ہیں۔ آپ کی مراعات کو جزوی طور پر یا مکمل طور پر تبدیل کیا جاسکتا ہے۔

الیکٹرانک بینیفٹ چوری کیا ہے (جسے ”اسکمنگ“ ”فشننگ“ یا ”کارڈ کلوننگ“ بھی کہا جاتا ہے)؟

اسکمنگ چوری کی ایک قسم ہے۔ چور EBT، کریڈٹ، اور ڈیبٹ کارڈ کی معلومات کو کاپی کرنے کے لئے اسٹور کی کارڈ سوائپنگ مشین پر ایک اور لے لگاتے ہیں۔ چور اس معلومات کو جعلی کارڈ بنانے کے لیے استعمال کرتے ہیں (جسے ”کلون“ کہا جاتا ہے) اور اکاؤنٹس سے رقم چوری کرنے کے لیے استعمال کرتے ہیں۔ اسکمنگ کہیں بھی ہو سکتی ہے جہاں آپ اپنا EBT کارڈ سوائپ کرتے ہیں۔ آپ کے بینفٹس کو اسکمنگ کے ذریعے چوری کیا جا سکتا ہے اگرچہ آپ کے پاس ہمیشہ آپ کا EBT کارڈ موجود ہو۔

فشننگ ایک مختلف قسم کی اسکیم ہے جہاں چور لوگوں کو ایک ایسے لنک پر کلک کرنے کے لیے پھنساتے ہیں (عام طور پر ٹیکسٹ یا ای میل کے ذریعے بھیجا جاتا ہے) جس سے انہیں آپ کے اکاؤنٹ کی معلومات تک رسائی ہوتی ہے۔

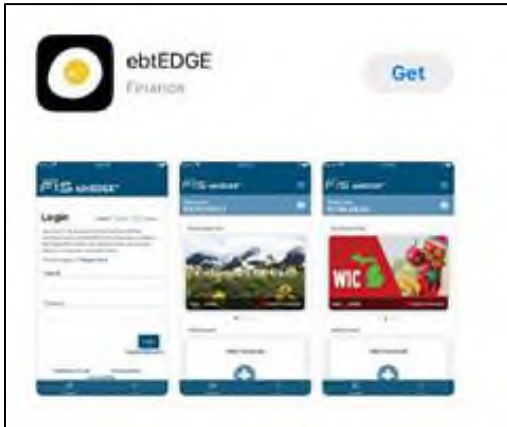
اگر میرے بینفٹس چوری ہو گئے تو مجھے کیا کرنا چاہیے؟

آپ کے بینفٹس کا چوری ہونا پریشان کن اور خطرناک ہو سکتا ہے۔ لیکن ایسے اقدامات ہیں جو آپ اپنے افشاء کو کم کرنے کے لیے اٹھا سکتے ہیں اور متبادل بینفٹس کے لیے دعویٰ جمع کر سکتے ہیں۔

مرحلہ 1: اپنے کارڈ کے چوری ہونے کی رپورٹ کریں۔ اگر آپ کو لگتا ہے کہ آپ کی مراعات چوری ہو گئی ہیں، تو آپ کو اپنے EBT کارڈ کے چوری کی رپورٹ کرنا ضروری ہے۔ اپنا کارڈ چوری ہونے کی رپورٹ کرنے کے لیے، ایک نئے کارڈ کی درخواست کریں، اور اپنا PIN تبدیل کریں، براہ کرم <https://www.ebtedge.com/> پر جائیں یا EBT کسٹمر سروس کو 888-328-6399 پر فون کریں۔ اگر آپ نے یہ اطلاع نہیں دی ہے کہ آپ کا EBT کارڈ چوری ہو گیا ہے تو آپ کو کوئی متبادل مراعات حاصل نہیں ہوں گی۔ **نوٹ:** اس وقت [ebtedge.com](https://www.ebtedge.com/) صرف انگریزی میں دستیاب ہے۔ EBT کسٹمر سروس لائن آپ سے اپنے EBT کارڈ نمبر کے آخری چار ہندسوں کو درج کرنے کی درخواست کرتی ہے – اس کے بعد، سروس عربی، مینڈارن، انگریزی، ہیٹیٹیئن-کریول، اطالوی، کورین، روسی اور ہسپانوی میں دستیاب ہے۔

مرحلہ 2: اپنے EBT ٹرانزیکشن کی ہسٹری حاصل کریں۔ متبادل بینفٹس کے لئے دعویٰ جمع کرانے کے لئے، آپ کو ہر انفرادی لین دین کی تاریخ، مقام اور رقم کی اطلاع دینا ضروری ہے جس میں دھوکہ دہی ہوئی تھی۔ یہ وہ لین دین ہیں جو آپ نے خود نہیں کیے تھے، بلکہ جس نے بھی آپ کے کارڈ کی معلومات چوری کی تھی اس نے کیا تھا۔

اپنی EBT ہسٹری کیسے حاصل کریں:



اپنے EBT ٹرانزیکشنز ہسٹری حاصل کرنے کے کئی طریقے ہیں۔ آپ کے لئے جو سہل ہو اسے منتخب کریں:

- **اختیار 1:** اپنی EBT کی سرگزشت کی جانچ [ebtedge.com/](https://www.ebtedge.com/) پر یا موبائل ایپ ڈاؤن لوڈ کر کے کرنا (Apple App Store اور Google Play Store میں ڈاؤن لوڈ کے لیے دستیاب ہے)؛ یا
- **اختیار 2:** ٹول فری EBT کسٹمر سروس لائن کو 1-888-328-6399 پر کال کرنا۔ آپ آٹومیٹیڈ مینو پر اپنے آخری ٹرانزیکشنز کو سننے کے لئے ہیلپ لائن کا استعمال کر سکتے ہیں یا آٹومیٹیڈ مینو سے یا کسٹمر

سروس کے نمائندے سے اپنے اکاؤنٹ ہسٹری کے دو ماہ کے پرنٹ شدہ اسٹیٹمنٹ کی درخواست کر سکتے ہیں۔ آپ لائیو کسٹمر سروس کے نمائندے کے ساتھ اپنے ٹرانزیکشنز کا بھی جائزہ لے سکتے ہیں۔ 15 ماہ سے زیادہ پہلے کی ٹرانزیکشنز کے لئے، آپ کو ایک نمائندے سے بات کرنی ہوگی۔

آپ کی EBT ہسٹری میں زیادہ تر وہ ٹرانزیکشنز شامل ہوں گے جو آپ کو یاد ہیں - جیسے کہ آپ کے ریگولر گروسری اسٹور وزٹ۔ لیکن آپ کو وہ لین دین نظر آسکتا ہے جو عجیب لگتے ہیں - وہ اسٹور جہاں آپ نے کبھی خریداری نہیں کی، شاید ان شہروں میں بھی جہاں آپ نے کبھی نہیں دیکھا۔ اس قسم کے ٹرانزیکشن سے الیکٹرانک بینیفٹ کی چوری (دھوکہ دہی) کی نشاندہی ہو سکتی ہے۔ متبادل بینیفٹس کے لیے دعویٰ جمع کرانے کے لیے آپ کو ان فرضی ٹرانزیکشن میں سے ہر ایک کی تاریخ، مقام، اور رقم کی اطلاع دینی ہوگی۔

مرحلہ 3. متبادل بینیفٹس کے لیے دعویٰ جمع کروائیں۔

ایک بار جب آپ شناخت کر لیتے ہیں کہ کون سی ٹرانزیکشن دھوکہ دہی سے ہوئی تھیں تو، آپ متبادل بینیفٹس کے لئے دعویٰ پیش کرنے کے لئے تیار ہیں۔

دعویٰ جمع کرنے کے کئی طریقے ہیں:

1. آن لائن: [visit nyc.gov/hra](http://visit.nyc.gov/hra)

آن لائن دعویٰ جمع کروانا سب سے آسان اور تیز ترین طریقہ ہے۔ **DSS درخواست دہندگان کو شدت سے مشورہ دیا جاتا ہے کہ اگر ممکن ہو تو آن لائن دعویٰ جمع کروائیں۔**

2. میل: کاغذی دعویٰ فارم حاصل کرنے کے لیے، آپ:

- nyc.gov/hra پر دستیاب دعویٰ فارم پرنٹ کر سکتے ہیں یا
- [718-557-1399] Infoline پر کال کر کے اور ایک فارم آپ کو بھیجنے کی درخواست کر سکتے ہیں
- اپنا لوکل سیٹر وزٹ کر سکتے ہیں

آپ ایک مکمل کاغذی دعویٰ فارم یہاں بذریعہ ڈاک بھیج سکتے ہیں:

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

کاغذی دعویٰ کا فارم جمع کروانا، خاص طور پر ایک فارم کی درخواست کرنا جو آپ کو بذریعہ ڈاک بھیجے جائیں، سب سے سست طریقہ ہے، اور DSS کو آپ کا دعویٰ وصول کرنے اور کسی بھی متبادل بینیفٹس جاری کرنے میں زیادہ وقت لگ سکتا ہے۔

3. بذات خود: آپ اپنے بینیفٹس ایکسیس سینٹر یا HASA سینٹر جا سکتے ہیں۔ آپ SNAP اور BAC مراکز nyc.gov/hra پر ('مقامات' ٹیب کے تحت) تلاش کر سکتے ہیں۔

دعویٰ جمع کرانے کے لیے مجھے کس معلومات کی ضرورت ہوگی؟

آپ کو ضرورت ہوگی:

1. آپ کا کلارنٹ آئیڈینٹی فیکیشن نمبر (CIN) اور کیس نمبر۔
2. آپ کا موجودہ میلنگ ایڈریس۔
3. تاریخ، مقام، اور ہر فرضی ٹرانزیکشن کی رقم۔

اگر آپ کی نقد مراعات چوری ہو گئی ہیں، تو آپ کو ایک ہی دعویٰ فارم پر ان کی رپورٹ کرنی چاہیے

میرا کلارنٹ آئیڈینٹی فیکیشن نمبر (CIN)؟

آپ کا کلارنٹ آئیڈینٹی فیکیشن نمبر ایک 8 حروف کا کوڈ ہے جو حروف اور اعداد کا مرکب ہے۔ جیسا کہ ذیل میں دکھایا گیا ہے، آپ اپنے EBT کارڈ پر اپنا CIN تلاش کر سکتے ہیں۔ اس پر "ID نمبر" کا لیبل لگا ہوا ہے۔ کیس میں ہر فرد کا اپنا CIN ہوتا ہے - لیکن آپ کو درخواست پر کارروائی کے لیے اپنے EBT کارڈ پر درج CIN کا استعمال کرنا چاہیے، چاہے وہ CIN آپ کے کیس میں کسی اور سے تعلق رکھتا ہو۔

کلائنٹ کا شناختی نمبر
(Client Identification
Number, CIN)
اس پر "ID نمبر" کا لیبل لگا
ہوا ہے۔



میں اپنا کیس نمبر کیسے تلاش کروں؟

آپ کا کیس نمبر دس حروف پر مشتمل ہے۔ پہلے نو حروف نمبر ہیں، اور آخری کریکٹر ایک حرف ہے۔ آپ کا کیس نمبر آپ کے EBT کارڈ پر درج نہیں ہے، لیکن آپ HRA کی طرف سے آپ کے کیس کے بارے میں آپ کو بھیجے گئے کسی بھی نوٹس پر اپنا کیس نمبر تلاش کر سکتے ہیں، اور اسے ACCESSHRA میں لاگ ان کر کے بھی تلاش کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو اپنا کیس نمبر تلاش کرنے میں دشواری ہو رہی ہے تو، آپ [718-557-1399] Infoline پر بھی کال کر سکتے ہیں یا اپنے مرکز پر جا سکتے ہیں۔

مجھے اس بات کی تصدیق کیوں کرنی ہوگی کہ میں نے اپنا کارڈ گم یا چوری ہونے کی اطلاع دی ہے؟

HRA اس بات کو یقینی بنانا چاہتا ہے کہ آپ کا اکاؤنٹ مزید خطرے میں نہیں ہے، اور یہ کہ ہمارے کارڈ پر رکھے گئے کسی بھی متبادل بینیفٹس کو دوبارہ چوری نہیں کیا جائے گا۔ اوپر دی گئی ہدایات، اور کلیم فارم پر دی گئی ہدایات، آپ کے کارڈ کی چوری کی اطلاع دینے کے عمل میں آپ کی رہنمائی کر سکتی ہیں۔

میں کلیم کا بقیہ فارم کیسے مکمل کروں؟

اپنے انفرادی چوری شدہ ٹرانزیکشن کی فہرست بنانے سے پہلے چند خلاصے والے فیلڈز کو پُر کرنا ہے۔

کیش بینیفٹس: پہلا سیکشن چوری ہونے والے کیش بینیفٹس کے بارے میں ہے۔ اگر آپ کے پاس کوئی کیش اسسٹنس بینیفٹس چوری نہیں ہوئے ہیں، تو براہ کرم اس حصے کو خالی چھوڑ دیں۔ ذیل میں سوالات اور ہدایات کی فہرست ہے۔

- **جس تاریخ میں مجھے ادراک ہوا کہ میری نقد مراعات چوری ہو گئی ہیں:** وہ تاریخ جب آپ کو معلوم ہوا کہ آپ کی مراعات چوری ہو گئی ہیں۔ ہو سکتا ہے یہ چوری کی اصل تاریخ نہ ہو۔ یہ تاریخ فرضی ٹرانزیکشن کی تاریخ سے پہلے کی نہیں ہونی چاہیے۔ اگر آپ کو صحیح تاریخ معلوم نہیں ہے، تو آپ کو اس فیلڈ کو خالی چھوڑ دینا چاہیے۔ اس فیلڈ کو خالی چھوڑنے سے آپ کا دعویٰ مسترد نہیں ہو گا۔

- **پہلی تاریخ جب کیش بینیفٹس چوری ہوئے تھے:** یہ آپ کی ٹرانزیکشن ہسٹری کی ابتدائی تاریخ ہے جہاں آپ کو فرضی ٹرانزیکشن نظر آتا ہے۔ مثال کے طور پر، اگر آپ 3 اپریل 2023 اور 4 اپریل 2023 کو فرضی ٹرانزیکشن دیکھتے ہیں تو آپ کو یہاں 3 اپریل 2023 درج کرنا چاہیے۔ اگر آپ کو صرف ایک تاریخ پر فرضی ٹرانزیکشن نظر آتے ہیں تو اس تاریخ کی فہرست یہاں درج کریں۔ براہ کرم نوٹ کریں کہ 1 جنوری 2022 سے پہلے کے کیش ٹرانزیکشن متبادل کے لیے نا اہل ہیں، اور ان کو درج نہیں کیا جانا چاہیے۔

• **کیش بینیفٹس کی چوری کی آخری تاریخ:** یہ آپ کی ٹرانزیکشن بسٹری میں سب سے حالیہ تاریخ ہے جہاں آپ کو ایک فرضی ٹرانزیکشن نظر آتی ہے۔ مثال کے طور پر، اگر آپ 5 مئی 2023 اور 6 مئی 2023 کو فرضی ٹرانزیکشن دیکھتے ہیں، تو آپ کو یہاں 6 مئی 2023 کو درج کرنا چاہیے۔ اگر آپ کو صرف ایک تاریخ پر فرضی ٹرانزیکشن نظر آتی ہیں تو اس تاریخ کی فہرست یہاں درج کریں۔ اگر آپ کو صرف ایک تاریخ پر فرضی ٹرانزیکشن نظر آتی ہے، تو آپ کی ”پہلی تاریخ“ اور ”آخری تاریخ“ ایک جیسی ہوگی - یہ ٹھیک ہے۔

• **چوری ہوئے کل کیش بینیفٹس:** یہ کیش اسسٹنس بینیفٹس کی کل ڈالر کی رقم ہے جو چوری ہو گئی تھی۔ یہ تمام فرضی کیش اسسٹنس ٹرانزیکشن کی کل (رقم) ہونی چاہیے۔ مثال کے طور پر، اگر آپ \$300 کی ایک فراڈ کیش ٹرانزیکشن، اور \$200 کی دوسری دھوکہ دہی کیش ٹرانزیکشن کی اطلاع دے رہے ہیں، تو یہاں درج آپ کا کل \$500 ہونا چاہیے۔ یہ بہت ضروری ہے کہ آپ اس ”ٹوٹل“ فیلڈ کو صحیح طریقے سے پُر کریں۔

کیا مجھے آخری سیکشن میں تصدیق کا حصہ مکمل کرنا ہوگا؟

جی ہاں – اگر آپ اپنے دعوے کی درستگی اور سچائی کی تصدیق کرنے والے باکس کو نشان زد نہیں کرتے ہیں تو آپ کا دعویٰ قبول نہیں کیا جائے گا۔

کیا ہوگا اگر میرا کیس بند ہو گیا ہے؟

متبادل مراعات حاصل کرنے کا اہل ہونے کے لیے آپ کے پاس ایک فعال نقد اعانت کا کیس ہونا ضروری نہیں ہے۔ اگر اس بات کا تعین کیا گیا ہے کہ آپ کی مراعات الیکٹرانک ذرائع جیسے EBT کارڈ سکیمنگ، کلوننگ، تیسرے فریق کی غلط بیانی، یا اسی طرح کے دیگر دھوکہ دہی کے طریقوں جیسے فشننگ کے ذریعے چرائے گئے ہیں، تو آپ متبادل مراعات حاصل کرنے کے لیے اہل ہو سکتے ہیں چاہے آپ کا کیس بند ہو جائے۔ اگر آپ کو متبادل مراعات کے لیے اہل پایا جاتا ہے، تو یہ آپ کے EBT کارڈ پر استعمال کے لیے دستیاب ہوں گی چاہے آپ کا کیس بند ہو۔ اگر آپ کو متبادل مراعات کے لیے اہل پایا جاتا ہے، تو یہ آپ کے EBT کارڈ پر استعمال کے لیے دستیاب ہوں گی چاہے آپ کا کیس بند ہو۔

کیا میرے چوری ہوئے والے تمام بینیفٹس بدل دیے جائیں گے؟

یہ منحصر ہے۔ دونوں اقسام کی مراعات کے لیے، آپ جو متبادل مراعات حاصل کرنے کے لیے ہیں وہ یا تو نقد مراعات کی وہ رقم ہوتی ہے جو چوری ہوئی تھیں، یا اس بالکل حالیہ مکمل مہینے میں آپ کو موصول ہونے والی نقد مراعات کے دو گنا (2) کے برابر رقم ہے جس مہینے کے دوران آپ کی مراعات چوری ہونے سے قبل آپ کو نقد موصول ہوئی تھی، جو بھی کم ہو۔

دعویٰ جمع کروانے کے بعد مجھے بینیفٹس حاصل کرنے میں کتنا وقت لگے گا؟

پروسیسنگ کا وقت مختلف ہوگا۔ اگر آپ کو متبادل بینیفٹس کے لیے قبول کر لیا جاتا ہے، تو براہ کرم اپنے کارڈ پر متبادل بینیفٹس کے لیے 4 ہفتوں تک کا وقت دیں اور آپ کو ہمارے فیصلے کی اطلاع میل میں ایک نوٹس موصول کریں۔ جب آپ کے دعوے پر کارروائی ہو رہی ہو تو آپ کو دوسرا دعویٰ جمع کرنے کی ضرورت نہیں ہے – دوسرا دعویٰ جمع کروانے سے ہمیں آپ کے دعوے پر تیزی سے کارروائی کرنے میں مدد نہیں ملے گی۔

چوری کا پتہ چلنے کے بعد مجھے کتنے عرصے تک متبادل بینیفٹس کا دعویٰ جمع کرانا ہوگا؟

نقد کے لیے، آپ کو یہ معلوم ہونے کے 30 دنوں کے اندر متبادل مراعات کے لیے دعویٰ دائر کرنا چاہیے کہ آپ کی مراعات چوری ہو گئی ہیں۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ اگر آپ نے اپنے دعوے میں جو ”دریافت کی تاریخ“ درج کی ہے وہ 30 دن سے زیادہ پہلے کی ہے، تو آپ کا دعویٰ مسترد کر دیا جائے گا۔ تاہم – اگر آپ کو دریافت کی اپنی صحیح تاریخ کا علم نہیں ہے تو، آپ اس فیلڈ کو خالی چھوڑ سکتے ہیں۔ اس فیلڈ کو خالی چھوڑنے سے آپ کا دعویٰ مسترد نہیں ہوگا۔

30 دن کے اصول میں ایک استثناء ہے: 21 اگست 2023 سے پہلے کے جعلی لین دین کی اطلاع دینا۔ 1 جنوری 2022 سے 21 اگست 2023 تک چوری کی تاریخوں کے ساتھ نقد اعانت کے ماضی سے مؤثر دعووں کے لیے، گھرانوں کو 31 دسمبر 2023 تک، یا انہیں چوری کا پتہ چلنے کی تاریخ سے تیس (30) دن کے اندر، جو بھی بعد میں ہو، ضلع میں متبادل درخواست کو مکمل کرنا اور جمع کرانا چاہیے۔

ہم کس حد تک چوری شدہ بینیفٹس کی اطلاع دے سکتے ہیں؟

1 جنوری 2022 کو یا اس کے بعد بدلے جانے والے کیش بینیفٹس صرف فرضی ٹرانزیکشن تک محدود ہیں۔

کیا ہوگا اگر میرے بینیفٹس ایک سے زیادہ بار چوری ہو جائیں؟ کیا اس بات کی حد ہے کہ میں کتنی بار دعویٰ جمع کر سکتا ہوں؟

گھرانوں کو 1 جنوری 2022 سے 30 ستمبر 2022 تک کی مدت کے لیے دو (2) سے زیادہ متبادل کیش بینیفٹس نہیں مل سکتے ہیں۔ اس کے بعد، گھرانوں کو ایک وفاقی مالی سال (1 اکتوبر 2022 سے 30 ستمبر 2023 تک اور 1 اکتوبر 2023 سے 30 ستمبر 2024 تک) میں دو (2) سے زیادہ متبادل کیش بینیفٹس نہیں مل سکتے ہیں۔ 30 ستمبر 2024 کے بعد، گھرانے صرف ایک وفاقی مالی سال میں ایک (1) کیش بینیفٹ حاصل کرنے کے اہل ہوں گے۔