

Preguntas frecuentes sobre el skimming de beneficios de SNAP y ayuda económica

Si le robaron electrónicamente los beneficios de SNAP o dinero en efectivo, ahora puede presentar un reclamo para la reposición de estos beneficios. 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 el robo de su tarjeta, pida una nueva tarjeta y cambie el PIN, visite <https://www.connectebt.com/> o llame a Servicio al Cliente de EBT al 888-328-6399. No recibirá ningún beneficio de reemplazo si no reporta el robo de su tarjeta.

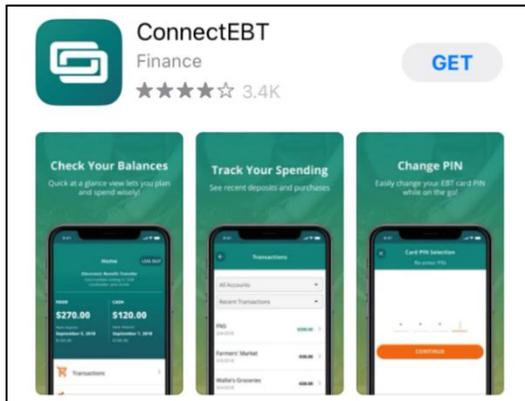
Nota: En este momento, connectebt.com solo está disponible en inglés y español. La línea de Servicio al Cliente de EBT exige que escriba los últimos cuatro dígitos del número de Tarjeta para transferencia electrónica de beneficios (EBT): después de eso, el servicio está disponible en árabe, mandarín, 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:** Consultar la historia de EBT en connectebt.com/ o descargar la aplicación móvil ConnectEBT (disponible para descargarla en Apple App Store y 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: Puede visitar el Centro de Acceso a Beneficios (Benefits Access Center), el Centro SNAP o el Centro HASA. Puede buscar los Centros SNAP y BAC en nyc.gov/hra (en la pestaña “Ubicaciones”).

¿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 los beneficios de SNAP y dinero en efectivo, debe reportarlos en el mismo formulario de reclamo. Habrá secciones separadas del formulario para que no se mezclen las transacciones.

¿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 la que descubrí que me habían robado los beneficios de dinero 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.

Beneficios SNAP: La próxima sección pregunta sobre los beneficios de SNAP. Si no le robaron ningún beneficio de SNAP, deje esta sección en blanco. Las instrucciones aquí son idénticas a la parte de Ayuda económica de arriba, pero es para SNAP en lugar de dinero en efectivo.

- **Fecha en la que descubrí que me habían robado los beneficios de SNAP:** Esta es la fecha cuando descubrió que le habían robado los beneficios de SNAP. Es posible que esta no sea la fecha del robo real. Esta fecha no debe ser *antes* de la fecha de las transacciones fraudulentas de SNAP. **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 SNAP:** Esta es la fecha más antigua en su historia de transacciones donde ve una transacción SNAP fraudulenta. Por ejemplo, si ve transacciones fraudulentas de SNAP 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 de SNAP en una fecha, mencione esa fecha aquí. Tenga en cuenta que las transacciones de SNAP antes del 1 de octubre de 2022 no son elegibles para el reemplazo y no se deben mencionar.
- **Última fecha en que se sustrajeron beneficios en SNAP:** Esta es la fecha más *reciente* en su historia de transacciones donde ve una transacción SNAP fraudulenta. Por ejemplo, si ve transacciones fraudulentas de SNAP 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 de SNAP en una fecha, mencione esa fecha aquí. Si solo ve transacciones fraudulentas de SNAP en una fecha, la “primera” y la “última” fecha serán la misma, eso está bien.
- **Total de beneficios de SNAP que se robaron:** Esta es la cantidad total en dólares de los beneficios de ayuda de SNAP que se robaron. Este debe ser el total (suma) de todas las transacciones fraudulentas de ayuda de SNAP. Por ejemplo, si está reportando una transacción fraudulenta de SNAP de \$400 y otra transacción fraudulenta de SNAP de \$300, entonces el Total que se menciona aquí debe ser \$700. Es muy importante que complete este campo “Total” correctamente.

Nota: No debe sumar los beneficios de SNAP y dinero en efectivo juntos en un “TOTAL”. Por ejemplo, si le robaron \$400 de beneficios de dinero en efectivo y \$500 de beneficios de SNAP, el “TOTAL” debe ser \$400 de dinero en efectivo en la sección Ayuda económica y \$500 de SNAP en la sección de SNAP, no \$900 en ninguna sección.

¿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 es necesario que tenga un caso activo de SNAP o Ayuda económica para ser elegible para 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 enviar una solicitud para SNAP o Ayuda económica para acceder al beneficio de reemplazo.

¿Se reemplazarán todos los beneficios que me robaron?

Depende. Para ambos tipos de beneficios, el beneficio de reemplazo para el que es elegible para recibir es la cantidad de beneficios de SNAP o dinero en efectivo que se robaron, o una cantidad igual a dos (2) veces los beneficios de SNAP, o dinero en efectivo que recibió en el mes completo más reciente durante el que recibió SNAP, o dinero en efectivo antes de que le robaran los beneficios; **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?

Tanto para SNAP como para dinero en efectivo, debe presentar un reclamo de beneficios de reemplazo en el plazo de 30 días a partir de descubrir que le robaron los beneficios. Esto significa que si la “fecha de descubrimiento” que menciona en el reclamo es de hace más de 30 días, se rechazará el 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.

Hay una excepción a la regla de los 30 días: reportar las transacciones fraudulentas de antes del 21 de agosto de 2023. Para reclamos retroactivos de SNAP con fechas de robo a partir del 1 de octubre de 2022 y reclamos retroactivos de Asistencia en efectivo con fechas de robo del 1 de enero de 2022 al 21 de agosto de 2023, el grupo familiar debe completar y enviar la solicitud de reemplazo al distrito, antes del 31 de diciembre de 2023, o en el plazo de 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?

Existen normas distintas para el dinero en efectivo y SNAP.

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

Para SNAP: El reemplazo de beneficios de SNAP está limitado a las transacciones fraudulentas a partir del **1 de octubre 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?

Existen normas distintas para el dinero en efectivo y SNAP.

Para dinero en efectivo: 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.

Para SNAP: El grupo familiar no podrá recibir más de dos (2) beneficios de reemplazo de SNAP 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).