

# Qué hacer si le roban sus beneficios de EBT electrónicamente



Le podrían robar sus beneficios de SNAP o de ayuda económica electrónicamente aunque nunca pierda su tarjeta EBT. Esto suele pasar de manera frecuente en dos tipos de robo llamados “clonación” y “phishing”.

**Clonación:** los ladrones ponen un dispositivo en la máquina de deslizamiento de tarjetas de una tienda para copiar la información de tarjetas EBT, tarjetas de crédito y tarjetas de débito. Los ladrones usan la información para hacer tarjetas falsas (llamadas “clones”) y usarlas para robar dinero de las cuentas. La clonación puede pasar en cualquier lugar donde pase su tarjeta EBT.

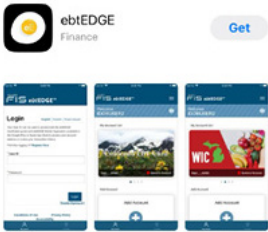
**El phishing:** es un tipo diferente de fraude en el que los ladrones engañan a las personas para que hagan clic en un enlace (generalmente enviado por mensaje de texto o correo electrónico) que les permite acceder a la información de la cuenta.

## ¿Qué debo hacer si me robaron los beneficios?

**PASO 1: reporte su tarjeta como robada** (aunque no se la hayan robado). Para reportar el robo de su tarjeta, pida una tarjeta nueva y cambie el PIN, visite [www.ebtedge.com](http://www.ebtedge.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 EBT. Si ya reportó el robo de su tarjeta en el momento del robo, no es necesario que lo vuelva a hacer.

**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 fraudulenta (transacciones que hicieron quienes le robaron su tarjeta y no que hizo usted o los miembros de su grupo familiar).

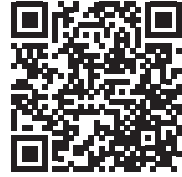
### Cómo obtener la historia de EBT:



**Opción 1:** revise su historial de EBT en [www.ebtedge.com](http://www.ebtedge.com) o descargando la aplicación móvil de ebtEDGE (disponible para descargarla en Apple App Store y Google Play Store).

**Opción 2:** llame sin costo a la línea de Servicio al Cliente de EBT al 1-888-328-6399. Puede escuchar sus últimas 10 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; o revisar sus 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.

**PASO 3: presente un reclamo para beneficios de reemplazo.** Cuando haya identificado las transacciones fraudulentas, estará listo para presentar un reclamo.



Hay varias maneras de presentar un reclamo:

1. **En línea** en [nyc.gov/hra](https://nyc.gov/hra) es la manera más rápida y simple de presentar un reclamo. Le recomendamos enfáticamente que presente un reclamo en línea si es posible.
2. **Por correo:** para obtener un formulario de reclamo impreso:
  - Visite [nyc.gov/hra](https://nyc.gov/hra) e imprímalo.
  - Llame a Infoline (718-557-1399) y pida que le envíen un formulario por correo.
  - Visite el Centro local.

Puede enviar por correo un formulario de reclamo impreso 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 se lo envíen por correo, es el método más lento, y puede llevar más tiempo recibir su reclamo y expedir cualquier beneficio de reemplazo.*

3. **En persona:** puede visitar el Centro de Acceso a Beneficios (BAC), el Centro SNAP o el Centro HASA. Puede buscar los Centros SNAP y BAC en [nyc.gov/hra](https://nyc.gov/hra) (en la pestaña "Locations" (Lugares)).

## Cuando pide presentar un reclamo

Además de la fecha, el lugar, cada transacción fraudulenta y de la cantidad que le robaron, también necesitará su **dirección postal**, el **Número de identificación del cliente (CIN)** y el **número de caso del período de tiempo en el que se expidieron los beneficios robados.**

Su CIN aparece en su tarjeta EBT permanente y su número de caso está disponible en cualquier aviso de HRA, o en su cuenta ACCESS HRA (si tiene una). Si sigue sin encontrar su número de caso, llame a HRA Infoline (718-557-1399) o visite el centro SNAP, BAC o HASA de su localidad.

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.



En el mismo formulario del reclamo tendrá que escribir, tanto las fechas en que le robaron los beneficios de SNAP o dinero en efectivo, como la fecha en que se dio cuenta de que se los habían robado, las transacciones que fueron fraudulentas y la cantidad total que le robaron. Asegúrese de mantener separados los beneficios de SNAP y el dinero en efectivo, y de no combinar ambos en el formulario.

**Asegúrese de marcar la casilla que certifica que la información que dio es verdadera y precisa.** Si no completa el certificado, no se aceptará su formulario de reclamo.



@NYCHRA



NYCHRA



NYCHRA