

## FAQ relative alla sostituzione in caso di skimming dei sussidi SNAP o dei sussidi in contanti

Se subisci il furto dei tuoi sussidi nell'ambito del programma di assistenza alimentare integrativa (Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP) o dell'assistenza finanziaria in contanti, ora puoi presentare una richiesta di reintegro di tali sussidi. Tali sussidi potranno essere parzialmente o interamente reintegrati.

**Nota:** l'autorità federale che autorizza la sostituzione dei sussidi SNAP rubati tramite skimming non sarà più operativa dopo il 20 dicembre 2024. Il Dipartimento dei Servizi Sociali (Department of Social Services, DSS) non è autorizzato a sostituire i sussidi SNAP rubati tramite skimming in caso di furto dopo il 20 dicembre 2024. È ancora possibile presentare richiesta di sostituzione dei sussidi SNAP sottratti dopo il 20 dicembre tramite skimming, purché il furto sia avvenuto entro e non oltre il 20 dicembre e purché la richiesta venga presentata entro 30 giorni a decorrere dalla data in cui si è venuti a conoscenza del furto. Ciò non si applica alle richieste di sostituzione dei sussidi in contanti (Cash Assistance, CA) sottratti tramite skimming.

### ***Cosa si intende per furto elettronico di sussidi (noto anche con il nome di "skimming", "phishing" o "clonazione di carte")?***

Lo skimming è un tipo di furto. I ladri coprono i lettori di carte di un negozio con un dispositivo che copia le informazioni dalle carte EBT (Electronic Benefits Transfer), di credito e di debito. Usano questi dati per contraffare carte (denominate "cloni") e usarle per rubare denaro dai conti correnti. Puoi essere vittima di skimming ogni volta che inserisci la carta EBT in un terminale di pagamento. I tuoi sussidi possono essere oggetto di furto tramite skimming, anche se sei sempre in possesso della tua carta EBT.

Il phishing è un altro tipo di frode in cui i ladri inducono le persone a cliccare su un link (solitamente inviato tramite SMS o e-mail) che consente loro di accedere alle informazioni del conto.

### ***Cosa devo fare se i sussidi mi sono stati sottratti?***

Subire un furto di sussidi può essere frustrante e spaventoso. Tuttavia, esistono delle misure da adottare per ridurre la tua esposizione a questo rischio e richiedere le prestazioni sostitutive.

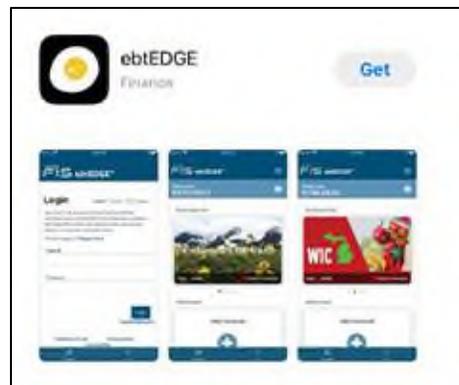
Punto 1. Segnala il furto della tua carta. Se ti accorgi che i tuoi benefici sono stati rubati, devi denunciare il furto della tua carta EBT. Per segnalare il furto della carta, richiederne una nuova e modificare il PIN, visita il sito <https://www.ebtedge.com/> oppure contatta il servizio clienti EBT al numero 888-328-6399. Se non segnali il furto della carta EBT, non potrai ricevere i sussidi sostitutivi. **N.B.** Al momento, il sito ebtedge.com è disponibile solo in inglese. Per contattare il servizio clienti EBT è necessario inserire le ultime quattro cifre del numero della carta EBT; successivamente, il servizio è disponibile in arabo, mandarino, inglese, creolo haitiano, italiano, coreano, russo e spagnolo.

Punto 2. Ottieni lo storico delle transazioni EBT. Ai fini della presentazione di una richiesta di sussidi sostitutivi, devi segnalare la data, il luogo e l'importo di ogni singola transazione fraudolenta. Si tratta delle transazioni non effettuate da te ma da chi ha rubato i dati della tua carta.

### **Come ottenere lo storico EBT:**

Esistono diversi modi per ottenere lo storico delle transazioni EBT. Scegli quello più facile per te:

- **Opzione 1:** verifica lo storico EBT sul sito [ebtedge.com/](http://ebtedge.com/) oppure scarica l'app per dispositivi mobili ebtEDGE (sull'App Store di Apple e nel Google Play Store); o
- **Opzione 2:** contatta il servizio clienti EBT al numero verde 1-888-328-6399. Puoi utilizzare la linea di assistenza per ascoltare le tue ultime dieci (10) transazioni sul menu automatico o richiedere un estratto conto stampato di due mesi dello storico del tuo account dal menu automatico o da un rappresentante del servizio clienti. Puoi anche rivedere le tue transazioni insieme a un rappresentante del servizio clienti. Per le transazioni effettuate più di 15 mesi prima, devi rivolgerti a un rappresentante.



Il tuo storico EBT includerà principalmente le transazioni che ricordi di aver effettuato, come gli acquisti presso il tuo negozio di alimentari locale. Ma potresti imbatterti in transazioni che ti sembrano strane: in negozi in cui non hai mai fatto acquisti, magari in città che non hai mai visitato. Questo tipologia di transazioni può indicare un furto di sussidi in modalità elettronica (frode). Sarai tenuto a segnalare necessariamente la data, il luogo e l'importo di ciascuna di queste transazioni fraudolente per presentare una richiesta di sussidi sostitutivi.

### **Punto 3. Presenta una richiesta di sussidi sostitutivi.**

Non appena avrai rilevato le transazioni fraudolente, potrai presentare una richiesta di sussidi sostitutivi.

Esistono diverse modalità per presentare una richiesta di sostituzione:

1. Online: visita il sito [nyc.gov/hra](http://nyc.gov/hra)

Inviare una richiesta **online è il metodo più facile e veloce! Il DSS raccomanda vivamente ai richiedenti di presentare la richiesta online, se possibile.**

2. A mezzo posta: per ottenere il modulo cartaceo per la presentazione della richiesta è possibile:

- scaricare il modulo di richiesta disponibile sul sito [nyc.gov/hra](http://nyc.gov/hra), oppure
- contattare il centro informazioni al numero 718-557-1399 per richiedere l'invio del modulo a mezzo posta;
- recarsi presso il centro della tua zona.

È possibile inviare il modulo di richiesta cartaceo regolarmente compilato a:

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

L'invio di un modulo di richiesta di sussidio cartaceo e, in particolare, la richiesta di invio di un modulo a mezzo posta, è il metodo più lento e il DSS potrebbe impiegare più tempo per ricevere la domanda e versare i sussidi sostitutivi.

3. Di persona: puoi visitare il tuo centro di accesso ai sussidi (Benefits Access Center, BAC), il centro SNAP o il centro informazioni sull'amministrazione dei servizi per l'HIV/AIDS (HIV/AIDS Services Administration, HASA). I centri SNAP e BAC sono disponibili sul sito [nyc.gov/hra](http://nyc.gov/hra) [alla scheda "Locations" (Sedi)].

### **Di quali informazioni avrò bisogno per presentare una richiesta?**

Ti serviranno:

1. il numero identificativo del cliente (Client Identification Number, CIN) e il numero di caso;
2. il tuo indirizzo postale attuale;
3. la data, il luogo e l'importo di ciascuna transazione fraudolenta.

Se ti sono stati sottratti sia i sussidi SNAP sia i sussidi del programma di assistenza finanziaria in contanti, devi segnalarli sullo stesso modulo di richiesta. Nel modulo sono presenti sezioni separate in modo che le transazioni non vengano confuse.

### **Qual è il mio numero identificativo del cliente (CIN)?**

Il tuo numero identificativo cliente è un codice alfanumerico a 8 caratteri. È riportato sulla tua carta EBT, come mostrato di seguito. È contrassegnato dalla dicitura "ID Number" (Numero identificativo). Anche se nell'ambito di un caso, ogni persona ha un suo CIN, DEVI utilizzare il CIN riportato sulla carta EBT per poter evadere la domanda, anche se quel CIN appartiene a qualcun altro nel tuo caso.

Questo è il numero identificativo del cliente (CIN). È contrassegnato dalla dicitura "ID NUMBER" (NUMERO IDENTIFICATIVO)



### **Come posso trovare il numero del mio caso?**

Il numero del tuo caso è composto da dieci caratteri. I primi nove caratteri sono numeri e l'ultimo carattere è una lettera. Sebbene il numero del tuo caso non sia riportato sulla tua carta EBT, puoi trovarlo su tutti gli avvisi che HRA ti ha inviato in merito al tuo caso nonché accedendo ad ACCESSHRA. Se non riesci a trovare il numero del tuo caso, puoi chiamare l'Infoline [718-557-1399] o recarti presso il centro.

### **Perché devo confermare di aver segnalato lo smarrimento o il furto della mia carta?**

HRA vuole garantire che il tuo account non sia più a rischio e che eventuali sussidi sostitutivi accreditati sulla tua carta non vengano nuovamente sottratti. Le istruzioni sopra riportate e quelle di cui al modulo di richiesta possono guidarti nella procedura di segnalazione del furto della carta.

### **Come posso compilare il resto del modulo di richiesta?**

Occorre compilare alcuni campi di riepilogo prima di elencare le singole transazioni rubate.

**Sussidi in contanti:** la prima sezione riguarda i sussidi del programma di assistenza finanziaria sottratti. Se non ti è stato rubato alcun sussidio del programma di assistenza finanziaria in contanti (Cash Assistance, CA) lascia vuota questa sezione. Di seguito è riportato un elenco delle domande e delle istruzioni.

- **Data in cui ho riscontrato il furto dei sussidi in contanti:** si tratta della data in cui sei venuto a conoscenza del furto dei tuoi sussidi. Potrebbe non essere la data del furto vero e proprio. Tale data non deve essere *precedente* alla data delle transazioni fraudolente.  
**Se non conosci la data esatta, lascia vuoto questo campo.** Lasciare vuoto questo campo non comporterà il rifiuto della richiesta.
- **Prima data utile del furto dei sussidi in contanti:** si tratta della prima data nello storico delle transazioni in cui rilevi una transazione fraudolenta. Ad esempio, se rilevi delle transazioni fraudolente relative ai sussidi del programma di assistenza il 3 aprile 2023 e il 4 aprile 2023, qui dovresti immettere il 3 aprile 2023. Se riscontri transazioni fraudolente solo in una data, questa è la data che dovrai indicare. Come indicato sopra, il DSS non è autorizzato a sostituire i sussidi SNAP rubati tramite skimming in caso di furto dopo il 20 dicembre 2024. È ancora possibile presentare richiesta di sostituzione dei sussidi SNAP sottratti dopo il 20 dicembre tramite skimming, purché il furto sia avvenuto entro e non oltre il 20 dicembre e purché la richiesta venga presentata entro 30 giorni a decorrere dalla data in cui si è venuti a conoscenza del furto.
- **Ultima data utile del furto dei sussidi in contanti:** si tratta della data più *recente* nello storico delle transazioni in cui rilevi una transazione fraudolenta. Ad esempio, se rilevi delle transazioni fraudolente relative ai sussidi in contanti il 5 maggio 2023 e il 6 maggio 2023, qui dovresti immettere il 6 maggio 2023. Se riscontri transazioni fraudolente solo in una data, questa è la data che dovrai indicare. Tuttavia, soltanto i sussidi SNAP sottratti prima del 20 dicembre 2024 potranno essere sostituiti.
- **Importo totale dei sussidi in contanti sottratti:** si tratta dell'importo totale in dollari dei sussidi in contanti che sono stati sottratti. Dovrebbe essere il totale (somma) di tutte le transazioni fraudolente relative ai sussidi del programma di assistenza. Ad esempio, se segnali una transazione fraudolenta relativa ai sussidi in contanti di \$ 300 e un'altra di \$ 200, il totale da inserire qui ammonta a \$ 500. È fondamentale compilare correttamente il campo "Totale".

**Sussidi SNAP:** nella sezione successiva vengono chieste informazioni sui sussidi SNAP. Se non ti è stato sottratto alcun sussidio SNAP, lascia vuota questa sezione. Le istruzioni qui sono identiche a quelle della sezione relativa ai sussidi CA di cui sopra, con la sola differenza che riguardano i sussidi SNAP e non quelli in contanti.

- **Data in cui ho riscontrato il furto dei sussidi SNAP:** si tratta della data in cui sei venuto a conoscenza del furto dei sussidi SNAP. Potrebbe non essere la data del furto vero e proprio. Tale data non deve essere *precedente* alla data delle transazioni fraudolente relative ai sussidi SNAP. **Se non conosci la data esatta, lascia vuoto questo campo.** Lasciare vuoto questo campo non comporterà il rifiuto della richiesta.
- **Prima data utile del furto dei sussidi SNAP:** si tratta della prima data nello storico delle transazioni in cui rilevi una transazione fraudolenta relativa ai sussidi SNAP. Ad esempio, se rilevi delle transazioni fraudolente relative ai sussidi SNAP il 3 aprile 2023 e il 4 aprile 2023, qui dovresti immettere il 3 aprile 2023. Se riscontri transazioni fraudolente relative ai sussidi SNAP solo in una data, questa è la data che dovrai indicare. Tieni presente che le transazioni relative

ai sussidi SNAP precedenti al 1° ottobre 2022 non sono sostituibili e pertanto non debbono essere elencate. Come indicato sopra, il DSS non è autorizzato a sostituire i sussidi SNAP rubati tramite skimming in caso di furto dopo il 30 settembre 2024. È ancora possibile presentare richiesta di sostituzione dei sussidi SNAP sottratti dopo il 30 settembre tramite skimming, purché il furto sia avvenuto entro e non oltre il 30 settembre e purché la richiesta venga presentata entro 30 giorni a decorrere dalla data in cui si è venuti a conoscenza del furto.

- **Ultima data utile del furto dei sussidi SNAP:** si tratta della data più *recente* nello storico delle transazioni in cui rilevi una transazione fraudolenta relativa ai sussidi SNAP. Ad esempio, se rilevi delle transazioni fraudolente relative ai sussidi SNAP il 5 maggio 2023 e il 6 maggio 2023, qui dovresti immettere la data del 6 maggio 2023. Se riscontri transazioni fraudolente relative ai sussidi SNAP solo in una data, questa è la data che dovrai indicare. Se rilevi delle transazioni fraudolente relative ai sussidi SNAP solo in una data, la “prima data” e “l’ultima data” saranno uguali – è giusto così. **Tuttavia, soltanto i sussidi SNAP sottratti prima del 30 settembre 2024 potranno essere sostituiti.**
- **Totale sussidi SNAP sottratti:** si tratta dell’importo totale in dollari dei sussidi SNAP che sono stati sottratti. Dovrebbe essere il totale (somma) di tutte le transazioni fraudolente relative ai sussidi SNAP. Ad esempio, se segnali una transazione fraudolenta relativa ai sussidi SNAP di \$ 400 e un’altra di \$ 300, il totale da inserire qui ammonta a \$ 700. È fondamentale compilare correttamente il campo “Totale”.

**N.B.** Non sommare i sussidi SNAP e quelli relativi al programma di assistenza in contanti in un unico “TOTALE”. Ad esempio, se ti sono stati sottratti \$ 400 di sussidi in contanti e \$ 500 di sussidi SNAP, il tuo “TOTALE” sarà pari a \$ 400 nella sezione relativa ai sussidi in contanti e pari a \$ 500 nella sezione relativa ai sussidi SNAP nella sezione SNAP e non \$ 900 in una delle due sezioni.

#### ***Devo compilare la parte relativa all’attestazione nell’ultima sezione?***

Sì. La richiesta verrà respinta se non spunti la casella attestante l’esattezza e la veridicità della medesima.

#### ***Cosa succede se il mio caso viene chiuso?***

Non occorre avere un caso SNAP o CA attivo per poter ricevere un’indennità sostitutiva. Se è stato accertato che i tuoi sussidi sono stati rubati tramite mezzi elettronici, quali lo skimming della carta EBT, la clonazione, la falsa dichiarazione di terzi o altri metodi fraudolenti simili come il phishing, potresti avere diritto a un sussidio sostitutivo anche se il tuo caso è stato chiuso. Se risulti idoneo a ricevere prestazioni sostitutive, queste saranno disponibili per relativo uso sulla carta EBT anche se il tuo caso è chiuso. Non occorre presentare una nuova domanda per i sussidi SNAP o CA per accedere al sussidio sostitutivo.

#### ***Verranno sostituiti tutti i sussidi che mi sono stati rubati?***

Dipende. Per entrambi i tipi di sussidi, il sussidio sostitutivo a cui hai diritto equivale all’importo dei sussidi SNAP o in contanti che ti sono stati rubati, oppure un importo pari a due (2) volte i sussidi SNAP o in contanti ricevuti nel mese completo più recente in cui hai ricevuto i sussidi SNAP o in contanti prima che ti venissero rubati, **il minore dei due.**

#### ***Quanto tempo ci vorrà per ricevere i sussidi dopo aver presentato la richiesta?***

I tempi di evasione delle richieste possono variare. Se la tua richiesta di sussidi sostitutivi viene accettata, occorre attendere fino a 4 settimane prima che tali sussidi vengano accreditati sulla carta e che la decisione venga comunicata a mezzo posta. Non serve inviare un’altra richiesta durante la fase di evasione di quella già inoltrata in quanto ciò non ci aiuterà a sveltire il tutto.

### ***Entro quanto tempo devo presentare una richiesta di indennità sostitutiva dopo aver scoperto il furto?***

Sia per i sussidi SNAP che per i sussidi in contanti, la richiesta di sostituzione dei medesimi va presentata entro 30 giorni dalla scoperta del furto. Ciò significa che se la data in cui si è venuti a conoscenza del furto indicata nella richiesta risale a più di 30 giorni prima, la richiesta verrà respinta. Tuttavia, se non si conosce la data esatta in cui si è venuti a conoscenza del furto, è possibile lasciare vuoto questo campo. Lasciare vuoto questo campo non comporterà il rifiuto della richiesta.

**Nota:** l'autorità federale che autorizza la sostituzione dei sussidi SNAP rubati tramite skimming non sarà più operativa dopo il 20 dicembre 2024. Il DSS non è autorizzato a sostituire i sussidi SNAP rubati tramite skimming in caso di furto dopo il 20 dicembre 2024. È ancora possibile presentare richiesta di sostituzione dei sussidi SNAP sottratti dopo il 20 dicembre tramite skimming, purché il furto sia avvenuto entro e non oltre il 20 dicembre e purché la richiesta venga presentata entro 30 giorni a decorrere dalla data in cui si è venuti a conoscenza del furto. Ciò non si applica alle richieste di sostituzione dei sussidi CA sottratti tramite skimming.

Esiste un'eccezione alla regola dei 30 giorni: la segnalazione di transazioni fraudolente precedenti al 21 agosto 2023. Per le richieste SNAP retroattive relative a furti avvenuti dal 1° ottobre 2022 e per le richieste di assistenza finanziaria in contanti retroattive relative a furti avvenuti tra il 1° gennaio 2022 e il 21 agosto 2023, le famiglie devono compilare e inviare la domanda di sussidi sostitutivi al Distretto entro il 31 dicembre 2023 o entro trenta (30) giorni dalla data in cui hanno scoperto il furto, se successiva.

### ***Fino a che periodo possono risalire i furti di sussidi segnalati?***

Esistono regole separate per i sussidi in contanti e per i sussidi SNAP.

**Per i sussidi in contanti:** le prestazioni sostitutive in contanti sono limitate alle transazioni fraudolente rilevate a partire **dal 1° gennaio 2022** compreso.

**Per i sussidi SNAP:** i sussidi SNAP sostitutivi sono limitati alle transazioni fraudolente rilevate a partire **dal 1° ottobre 2022 e fino al 20 dicembre 2024 compreso. Le transazioni SNAP fraudolente effettuate dopo il 20 dicembre 2024 non possono essere sostituite.**

### ***Cosa succede se i miei sussidi mi sono stati rubati più di una volta? Ci sono limiti al numero di volte in cui posso presentare una richiesta?***

Esistono regole separate per i sussidi in contanti e per i sussidi SNAP.

**Per i sussidi in contanti:** le famiglie non possono ricevere più di due (2) sussidi sostitutivi in denaro per il periodo dal 1° gennaio 2022 al 30 settembre 2022. Successivamente, le famiglie non potranno ricevere più di due (2) sussidi in contanti sostitutivi in un singolo anno fiscale federale (dal 1° ottobre 2022 al 30 settembre 2023 e dal 1° ottobre 2023 al 30 settembre 2024). Dopo il 30 settembre 2024, le famiglie potranno ricevere solo un (1) sussidio sostitutivo in contanti in un singolo anno fiscale federale.

**Per i sussidi SNAP:** le famiglie non possono ricevere più di due (2) sussidi SNAP sostitutivi in un singolo anno fiscale federale (dal 1° ottobre 2022 al 30 settembre 2023 e dal 1° ottobre 2023 al 30 settembre 2024).