

# Que faire si vos allocations EBT sont volées par voie électronique ?



Vos allocations SNAP ou de l'aide financière en espèces peuvent être volées par voie électronique, même si vous ne perdez jamais votre carte EBT. Cela se produit couramment par le biais de deux types de vols appelés « clonage » et « hameçonnage ».

**Le clonage :** Les malfaiteurs recouvrent les lecteurs de carte d'un magasin à l'aide d'un dispositif permettant de copier les informations des cartes EBT, de crédit et de débit. Ils utilisent ces informations afin de fabriquer de fausses cartes (appelées « clones ») et s'en servent pour voler les fonds se trouvant sur les comptes. Le clonage peut se produire à

n'importe quel endroit où vous glissez votre carte EBT.

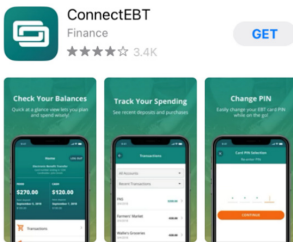
**L'hameçonnage :** C'est un système de fraude différent dans le cadre duquel les malfaiteurs vous incitent à cliquer sur un lien (habituellement envoyé par SMS ou par courrier électronique) qui leur permet d'accéder aux informations relatives à votre compte.

## Que dois-je faire si mes allocations ont été volées ?

**ÉTAPE 1 : Signalez le vol de votre carte** (même si votre carte n'a pas été réellement volée). Pour signaler le vol de votre carte, demander une nouvelle carte et modifier votre code PIN, veuillez vous rendre sur le site [www.connectebt.com/](http://www.connectebt.com/) ou appeler le Service à la clientèle d'EBT au numéro 888 328 6399. Vous ne recevrez aucune allocation de remplacement si vous n'avez pas signalé le vol de votre carte EBT. Vous n'avez pas besoin de signaler à nouveau le vol de votre carte si vous l'avez déjà signalé lorsque vous avez été victime du vol.

**ÉTAPE 2 : Obtenez l'historique de vos transactions EBT.** Afin de déposer une demande d'allocations de remplacement, vous devez indiquer la date, le lieu et le montant de chaque transaction frauduleuse (c'est-à-dire toute transaction effectuée par les personnes ayant volé votre carte et non par vous ou des membres de votre foyer).

### Comment obtenir votre historique EBT :



**Option 1 :** Vérifiez votre historique EBT sur le site [www.connectebt.com/](http://www.connectebt.com/) ou en téléchargeant l'application mobile ConnectEBT (disponible dans l'App Store d'Apple et le Google Play Store).

**Option 2 :** Appelez le numéro gratuit du Service à la clientèle d'EBT en composant le 1 888 328 6399. Vous pouvez écouter vos dix dernières transactions sur le menu automatisé, demander un relevé de l'historique de votre compte remontant à deux mois à partir du menu automatisé ou auprès d'un agent du Service à la clientèle, ou examiner vos transactions avec un agent du Service à la clientèle en personne. Pour les transactions datant de plus de 15 mois, vous devrez vous adresser à un agent.

**ÉTAPE 3 : Déposez une demande d'allocations de remplacement.** Une fois que vous avez identifié les transactions frauduleuses, vous êtes prêt(e) à déposer une demande.



Il existe plusieurs manières de déposer une demande :

1. **En ligne** sur le site [nyc.gov/hra](https://nyc.gov/hra). C'est la manière la plus facile et la plus rapide de déposer une demande ! Nous vous recommandons vivement de déposer votre demande en ligne si possible.
2. **Par courrier postal** : Pour obtenir un exemplaire papier du formulaire de demande, vous pouvez :
  - Vous rendre sur le site [nyc.gov/hra](https://nyc.gov/hra) et imprimer le formulaire.
  - Appeler la permanence téléphonique au 718 557 1399 et demander qu'un formulaire vous soit envoyé par courrier.
  - Vous rendre à votre centre local.

Une fois remplis, les exemplaires papier du formulaire de demande doivent être envoyés à l'adresse suivante :

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

*Déposer un formulaire de demande papier, en particulier demander qu'un formulaire vous soit envoyé par courrier, est la méthode la plus lente, et il est possible que cela prenne plus de temps pour recevoir votre demande et verser des allocations de remplacement.*

3. **En personne** : Vous pouvez vous rendre dans n'importe quel centre d'accès aux allocations (BAC), centre SNAP ou établissement HASA. Vous trouverez les centres SNAP et BAC sur le site [nyc.gov/hra](https://nyc.gov/hra) (sous l'onglet « Locations » [Établissements]).

## Lors du dépôt de votre demande

En plus de la date, du lieu, de chaque transaction frauduleuse et du montant volé, vous aurez également besoin de votre **adresse postale**, de votre **numéro d'identification de client (CIN)** et du **numéro de dossier** correspondant à la période au cours de laquelle les allocations volées ont été versées.

Votre CIN est indiqué sur votre carte EBT permanente et votre numéro de dossier figure sur les tous les avis de l'HRA ou sur votre compte ACCESS HRA (si vous en avez un). Si vous ne parvenez toujours pas à trouver votre numéro de dossier, appelez la permanence téléphonique de l'HRA au numéro 718 557 1399 ou rendez-vous dans votre centre local SNAP, BAC ou HASA.

Si à la fois des allocations SNAP et des allocations de l'aide financière en espèces vous ont été volées, vous devez les signaler dans le même formulaire de demande. Le formulaire comprendra des sections distinctes de façon à ne pas mélanger les transactions.



Sur le formulaire de demande, vous devrez indiquer à la fois les dates auxquelles vos allocations SNAP ou de l'aide financière en espèces ont été volées et la date à laquelle vous avez réalisé que les allocations avaient été volées, les transactions frauduleuses, ainsi que le montant total qui vous a été volé. Veillez à séparer les allocations SNAP et les allocations de l'aide financière en espèces et à ne pas les cumuler sur le formulaire.

**Veillez à cocher la case attestant que les informations que vous avez fournies sont véridiques et exactes.** Si vous ne remplissez pas l'attestation, votre formulaire de demande ne sera pas accepté.