

如果您的 EBT 福利遭到電子盜竊， 該怎麼辦



即使您從未遺失 EBT 卡，您的 SNAP 或現金援助福利也可能會遭到電子竊取。最常見的兩種盜竊方式為「側錄」和「網路釣魚」。

側錄：竊賊在商店的刷卡機上套上一層覆蓋物，以此來複製 EBT 卡、信用卡和借記卡資訊。竊賊利用這些資訊製作出假卡（稱為「複製卡」），並利用這些假卡竊取帳戶中的資金。在您刷 EBT 卡的任何地方都可能發生側錄行為。

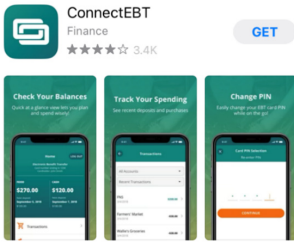
網路釣魚：屬於不同類型的詐騙手法，竊賊會誘騙人們點按（通常透過簡訊或電子郵件傳送的）某個連結，藉此存取個人帳戶資訊。

如果我的福利遭竊，我該怎麼辦？

步驟 1：報告卡片失竊（即使您的卡片本身並未失竊）。若要報告卡片失竊、申請新卡以及變更您的 PIN，請造訪 www.connectebt.com/ 或致電 EBT 客戶服務部：888-328-6399。如果未報告您的 EBT 卡片失竊，您將不會獲得任何補發福利。如果您已於卡片失竊時進行過報告，則無需再次報告。

步驟 2：取得您的 EBT 交易記錄。若要提交補發福利的理賠申請，您必須報告每筆詐騙交易的日期、地點和金額（該交易的操作人是竊取您卡片的人，而非您自己或您的家庭成員）。

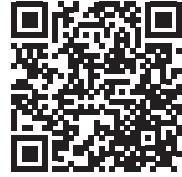
如何取得您的 EBT 記錄：



選項 1：造訪 www.connectebt.com/ 或下載 ConnectEBT 行動應用程式（可在 Apple App Store 和 Google Play Store 中下載）查看您的 EBT 記錄。

選項 2：撥打免費的 EBT 客戶服務專線：1-888-328-6399。您可以使用協助專線在自動選單上聽取您最近的 10 筆交易，或者透過自動選單或客戶服務代表要求將兩個月的帳戶記錄印出，或與現場客戶服務代表共同檢視您的交易。如果是 15 個月前的交易，則您需要與代表對話。

步驟 3：提交補發福利的理賠申請。一旦您確定哪些交易屬於詐騙性質，就可以提交補發福利的理賠申請。



提出理賠申請的方式有幾種：

- 1. 線上**透過 nyc.gov/hra 提交理賠申請是最快速、最簡單的方法！我們極力建議申請人盡量線上提交理賠申請。
- 2. 一般郵件：**若要取得紙本理賠申請表，您可以：
 - 造訪 nyc.gov/hra 並列印該申請表。
 - 致電資訊專線 (718-557-1399) 並且要求將申請表郵寄給您。
 - 造訪您本地的中心。

您可以將填妥的紙本理賠申請表郵寄至：

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

提交紙本理賠申請表（尤其是要求將申請表郵寄給您）是最慢的方法，同時我們可能需要更長的時間才能收到您的申請並補發任何福利。

- 3. 現場提交：**您可以造訪任意福利領取中心 (BAC)、SNAP 中心或是 HASA 中心。您可以造訪 nyc.gov/hra（在「Locations」（地點）索引標籤底下）找到 SNAP 和 BAC 中心相關資訊。

當您提交理賠申請時：

除了日期、地點、每筆詐騙交易和遭竊金額之外，您還需要提供您的郵寄地址、客戶識別號碼 (CIN) 以及發放遭竊福利時的個案號碼。

您的 CIN 位於您的永久 EBT 卡上，而您的個案號碼可參照 HRA 的任何通知或您的 ACCESS HRA 帳戶（如果您有該帳戶）。如果您仍然無法找到個案號碼，請致電 HRA 資訊專線 (718-557-1399) 或造訪您當地的 SNAP、BAC 或 HASA 中心。

如果您的 SNAP 福利和現金福利同時失竊，您必須在同一份理賠申請表上報告。申請表上面的各個部分是分開的，因此交易不會混淆。



您需要於申請表輸入您的 SNAP 和/或現金福利遭竊的日期、您察覺遭竊的日期、詐騙交易以及遭竊總金額。務必將 SNAP 和現金福利分開，請勿於表格中合併兩者。

請務必勾選方塊，證明您提供的資訊真實準確。如果您未填妥證明，您的申請表將不予受理。