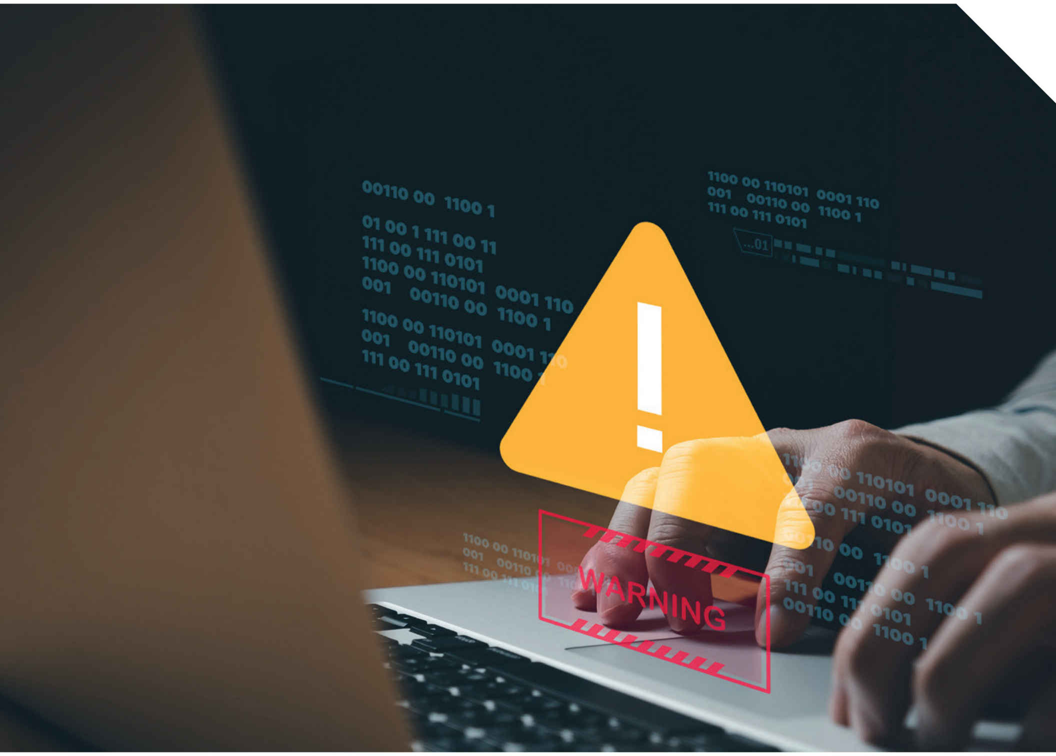
NYC Department of Social Services
HUMAN RESOURCES ADMINISTRATION

اگر آپ کی EBT مراعات الیکٹرانک طور پر چوری ہو جائیں تو کیا کرنا چاہیئے



اگر آپ کا EBT کارڈ نہ بھی کھویا ہو تب بھی آپ کی SNAP یا نقد اعانت کی مراعات الیکٹرانک طور چوری ہو سکتی ہیں۔ یہ زیادہ تر 'اسکمنگ' اور 'فشنگ' نامی دو قسم کی چوریوں کی وساطت سے ممکن ہوتا ہے۔

اسکمنگ: چور EBT، کریڈٹ اور ڈیبٹ کارڈ کی معلومات کو کاپی کرنے کے لیے اسٹور کی کارڈ سوائپنگ مشین پر ڈیوائس لگا دیتے ہیں۔ چور اس معلومات کو جعلی کارڈ بنانے کے لیے استعمال کرتے ہیں (جسے "کلون (چربہ بہ اصل)" کہا جاتا ہے) اور انہیں اکاؤنٹس سے رقم چوری کرنے کے لیے استعمال کرتے ہیں۔ اسکمنگ کہیں بھی ہو سکتی ہے جہاں آپ اپنا EBT کارڈ سوائپ کرتے ہیں۔

فشنگ: ایک مختلف قسم کی اسکیم ہے جہاں چور افراد کو ایک ایسے لنک پر کلک کرنے کے لیے پھنساتے ہیں (عام طور پر ٹیکسٹ یا ای میل کے توسط بھیجا جاتا ہے) جس سے انہیں آپ کے اکاؤنٹ کی معلومات تک رسائی مل جاتی ہے۔

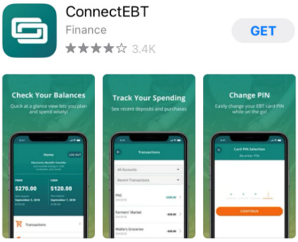
اگر میری مراعات چوری ہو گئی ہوں تو مجھے کیا کرنا چاہیئے؟

مرحلہ 1: اپنے کارڈ کے چوری ہونے کی اطلاع دیں (بھلے آپ کا کارڈ نہ چُرایا گیا ہو)۔ اپنے کارڈ کی چوری کی اطلاع دینے کے لئے، ایک نئے کارڈ کی درخواست کرنے، اور اپنا PIN تبدیل کرنے کے لئے، براہ کرم www.connectebt.com/ پر جائیں یا EBT کسٹمر سروس کو 888-328-6399 پر کال کریں۔ اگر آپ نے یہ اطلاع نہ دی ہوئی کہ آپ کا EBT کارڈ چوری ہو گیا ہے تو آپ کو کوئی متبادل مراعات حاصل نہیں ہوں گی۔ اگر آپ چوری ہونے کے وقت ہی اس کی اطلاع دے چکے ہیں، تو آپ کو اس کی دوبارہ اطلاع دینے کی ضرورت نہیں۔

مرحلہ 2: اپنی EBT ٹرانزیکشن کی ہسٹری حاصل کریں۔ متبادل مراعات کے لئے دعویٰ دائر کرنے کے لئے، آپ کا ہر انفرادی جعلی ٹرانزیکشن (یعنی یہ ٹرانزیکشن آپ یا آپ کے گھرانے کے افراد کی جانب سے نہیں بلکہ ان افراد کی جانب سے کی گئیں جنہوں نے آپ کا کارڈ چوری کیا ہے) کی تاریخ، مقام اور رقم کی اطلاع دینا ضروری ہے۔

اپنی EBT ہسٹری کیسے حاصل کریں:

اختیار 1: اپنی EBT ہسٹری www.connectebt.com/ یا ConnectEBT موبائل ایپ ڈاؤن لوڈ کر کے چیک کریں (Apple App Store اور Google Play Store میں ڈاؤن لوڈ کے لیے دستیاب ہے)۔



اختیار 2: ٹول فری EBT کسٹمر سروس لائن کو 1-888-328-6399 پر کال کریں۔ آپ خودکار مینو پر اپنی آخری 10 ٹرانزیکشنز کو سن سکتے ہیں یا خودکار مینو سے یا صارفی خدمت کے نمائندے سے اپنی اکاؤنٹ ہسٹری کے دو ماہ کے پرنٹ شدہ اسٹیٹمنٹ کی درخواست کر سکتے ہیں، یا اپنی ٹرانزیکشنز کا براہ راست صارفی خدمت کے نمائندے کے ساتھ جائزہ لے سکتے ہیں۔ 15 ماہ سے زیادہ پہلے کی ٹرانزیکشنز کے لئے، آپ کو ایک نمائندے سے بات کرنا ہو گی۔

مرحلہ 3: متبادل مراعات کے لیے دعویٰ دائر کریں۔ ایک بار جب آپ شناخت کر لیتے ہیں کہ کون سی ٹرانزیکشنز دھوکہ دہی سے ہوئی تھیں تو، آپ دعویٰ دائر کرنے کے لئے تیار ہیں۔

دعویٰ دائر کرنے کے کئی طریقے ہیں:

1. **دعویٰ** nyc.gov/hra پر آن لائن دائر کرنا، تیزترین، آسان ترین طریقہ ہے! اگر ممکن ہے تو، ہم دعویٰ آن لائن دائر کروانے کی تجویز دیتے ہیں۔
2. **ڈاک:** کاغذی دعویٰ فارم حاصل کرنے کے لیے:
   - nyc.gov/hra پر جائیں اور اسے پرنٹ کریں
   - انفولائن (Infoline) کو (718-557-1399) پر کال کریں اور فارم بذریعہ ڈاک خود کو ارسال کیے جانے کی درخواست کریں۔
   - اپنے مقامی مرکز تشریف لے جائیں

مکمل شدہ کاغذی دعویٰ فارمز ارسال کریں بنام:

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

کاغذی دعویٰ جاتی فارم جمع کروانا، خاص طور پر فارم بذریعہ ڈاک خود تک پہنچائے جانے کی درخواست کرنا، سب سے سست طریقہ ہے، اور آپ کا دعویٰ وصول ہونے اور کسی بھی متبادل مراعات کے جاری کرنے میں زیادہ وقت لگ سکتا ہے۔

3. **بالمشافہ:** آپ مراعات کے کسی بھی رسائی مرکز (BAC)، SNAP مرکز، یا HASA مقام پر جا سکتے ہیں۔ آپ SNAP اور BAC مراکز nyc.gov/hra پر 'Locations' (مقامات) ٹیب کے تحت) معلوم کر سکتے ہیں۔

جب آپ دعویٰ دائر کرتے ہیں

تو تاریخ، مقام، اور ہر جعلی ٹرانزیکشن، اور چرائی گئی رقم کے علاوہ، آپ کو **اپنا ڈاک کا پتہ، کلائنٹ کا شناختی نمبر (CIN)، اور اپنی چوری شدہ مراعات کے جاری ہونے کی مدت سے حاصل ہونے والا کیس نمبر بھی مہیا کرنے کی ضرورت ہو گی۔**

آپ کا CIN آپ کے مستقل EBT کارڈ پر درج ہے، اور آپ کا کیس نمبر HRA کی جانب سے کسی بھی نوٹسز یا آپ کے ACCESS HRA اکاؤنٹ (ہونے کی صورت میں) پر دستیاب ہے۔ اگر آپ اب بھی اپنا کیس نمبر معلوم نہیں کر پاتے، تو HRA انفولائن کو (718-557-1399) پر کال کریں یا اپنے مقامی SNAP، BAC یا HASA مرکز کا دورہ کریں۔

اگر آپ کی SNAP اور نقد مراعات دونوں چوری ہو گئی ہیں، تو آپ کو ان کی اطلاع ایک ہی دعویٰ جاتی فارم پر کرنی چاہیئے۔ فارم کے الگ الگ حصے ہوں گے تاکہ ٹرانزیکشنز آپس میں مکس نہ ہو جائیں۔

دعویٰ جاتی فارم پر، آپ کو اپنی SNAP اور/یا نقد مراعات دونوں کے چرائے جانے کی تاریخ، اور وہ تاریخ جب آپ کو ان کے چوری ہونے، ٹرانزیکشنز کے جعلی ہونے کی خبر ہوئی، علاوہ ازیں چوری ہونے والی کل رقم درج کرنے کی ضرورت ہو گی۔ SNAP اور نقد مراعات کو الگ رکھنے کو یقینی بنائیں اور ان دو کو فارم پر ملا نہ دیں۔

اس خانے کو نشان زد کرنے کو یقینی بنائیں جو اس بات کی تصدیق کرتا ہے کہ آپ کی فراہم کردہ معلومات سچی اور درست ہیں۔ اگر آپ تصدیق مکمل نہیں کرتے، تو آپ کا دعویٰ جاتی فارم قبول نہیں کیا جائے گا۔

NYC
Human Resources Administration
Department of Social Services

@NYCHRA NYCHRA NYCHRA

BRC-1063 (U)