

FAQ concernant le remplacement en cas de clonage de carte du SNAP ou d'aide financière en espèces

Si vos allocations au titre du programme spécial de nutrition supplémentaire (Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP) ou de l'aide financière en espèces ont été volées par voie électronique, vous pouvez à présent déposer une demande de remplacement de ces allocations volées. Vos allocations pourront être remplacées en tout ou partie.

Qu'est-ce que la fraude électronique aux allocations (également connue sous les noms de « clonage de carte » ou « hameçonnage ») ?

Le clonage de carte est un type de fraude. Les malfaiteurs recouvrent les lecteurs de carte d'un magasin à l'aide d'un dispositif permettant de copier les informations des cartes de transfert électronique des prestations sociales (Electronic Benefits Transfer, EBT), de crédit et de débit. Les malfaiteurs utilisent les informations afin de fabriquer de fausses cartes (appelées « clones ») et s'en servent pour voler les fonds se trouvant sur les comptes. Le clonage de carte peut se produire à n'importe quel endroit où vous glissez votre carte EBT. Vos allocations peuvent être volées par clonage même si vous êtes toujours en possession de votre carte EBT.

L'hameçonnage est un système de fraude différent dans le cadre duquel les malfaiteurs vous incitent par la ruse à cliquer sur un lien (habituellement envoyé par SMS ou par e-mail) qui leur permet d'accéder aux informations relatives à votre compte.

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

Se faire voler ses allocations peut être frustrant et effrayant. Il existe toutefois des étapes que vous pouvez suivre afin de réduire votre exposition à ce risque et déposer une demande d'allocations de remplacement.

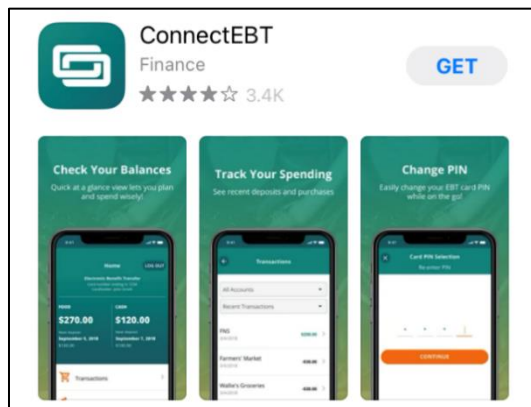
Étape 1. Signalez le vol de votre carte. Si vous découvrez que vos allocations ont été volées, vous devez signaler le vol de votre carte EBT. Pour signaler le vol de votre carte, demander une nouvelle carte et modifier votre code PIN, veuillez vous rendre sur <https://www.connectebt.com/> ou appeler le service à la clientèle d'EBT au 888 328 6399. Vous ne recevrez aucune allocation de remplacement si vous n'avez pas signalé le vol de votre carte EBT. **Remarque :** Actuellement, connectebt.com existe uniquement en anglais et en espagnol. Le service à la clientèle EBT nécessite que vous saisissiez les quatre derniers chiffres de votre numéro de carte EBT – après cela, le service est disponible en arabe, mandarin, anglais, créole haïtien, italien, coréen, russe et espagnol.

Étape 2. Obtenez l'historique de vos transactions EBT. Afin de déposer une demande d'allocations de remplacement, vous devez signaler la date, le lieu et le montant de chaque transaction frauduleuse. Il s'agit des transactions auxquelles vous n'avez pas procédé vous-même, mais qui sont le fait des personnes qui ont volé les informations de votre carte.

Comment obtenir votre historique EBT :

Il existe plusieurs manières d'obtenir l'historique de vos transactions EBT. Choisissez celle qui est la plus facile pour vous :

- **Option 1** : en vérifiant votre historique EBT sur connectebt.com/ ou en téléchargeant l'application mobile ConnectEBT (disponible dans l'App Store d'Apple et l'application Google Play Store) ; ou
- **Option 2** : en appelant le numéro gratuit du service à la clientèle d'EBT en composant le 1 888 328 6399. Vous pouvez recourir à l'assistance téléphonique afin d'Entendre vos dix dernières opérations sur le menu automatisé ou Demander un relevé de l'historique de votre compte remontant à deux mois à partir du menu automatisé ou auprès d'un représentant du service à la clientèle. Vous pouvez également passer en revue vos transactions avec l'assistance en direct d'un représentant du service à la clientèle. Pour les transactions datant de plus de 15 mois, vous devrez vous adresser à un représentant.



Votre historique EBT comprendra principalement des transactions dont vous vous souvenez – comme les courses que vous aurez faites à votre épicerie habituelle. Mais vous pourrez constater des transactions qui vous sembleront étranges – des magasins où vous n'avez jamais rien acheté, peut-être même dans des villes où vous n'êtes jamais allé. Les transactions de cette nature peuvent indiquer une fraude aux allocations par voie électronique. Il vous faudra signaler la date, le lieu et le montant de chacune de ces transactions frauduleuses afin de déposer une demande d'allocations de remplacement.

Étape 3. Déposez une demande d'allocations de remplacement.

Une fois que vous avez identifié les transactions frauduleuses, vous êtes prêt à déposer une demande d'allocations de remplacement.

Il existe plusieurs manières de déposer une demande :

1 En ligne : rendez-vous sur nyc.gov/hra

Déposer une demande **en ligne est la méthode la plus rapide et la plus facile ! Le Département des services sociaux (Department of Social Services, DSS) recommande vivement aux postulants de déposer leurs demandes en ligne si possible.**

2 Courrier postal : pour obtenir un exemplaire papier du formulaire de demande, vous pouvez

- imprimer un formulaire de demande disponible sur nyc.gov/hra ; ou
- appeler la permanence téléphonique au 718 557 1399 et demander qu'un formulaire vous soit envoyé par courrier ;
- vous rendre à votre centre local.

Vous pouvez envoyer un formulaire de demande papier rempli à :

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 le DSS mette plus de temps à recevoir votre demande et à verser des allocations de remplacement.

3 En personne : vous pouvez vous rendre à votre centre d'accès aux allocations (Benefits Access Center, BAC), votre centre SNAP, ou votre centre d'informations sur l'administration des services d'aide pour le VIH/SIDA (HIV/AIDS Services Administration, HASA). Vous trouverez les centres SNAP et BAC sur nyc.gov/hra (sous l'onglet « Locations » [Établissements]).

De quelles informations aurai-je besoin pour déposer une demande ?

Il vous faudra :

1. votre numéro d'identification de client (Client Identification Number, CIN) et votre numéro de dossier ;
2. votre adresse postale actuelle ;
3. la date, le lieu et le montant de chaque transaction frauduleuse.

Si à la fois des allocations SNAP et des allocations d'aide 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.

Quel est mon numéro d'identification de client (Client Identification Number, CIN) ?

Votre numéro d'identification de client est un code composé de 8 caractères comprenant un mélange de lettres et de chiffres. Vous trouverez votre CIN sur votre carte EBT, comme indiqué ci-après. Il est libellé « ID Number » (Numéro d'identification). Chaque personne dans un dossier a son propre CIN – mais vous DEVEZ utiliser le CIN indiqué sur votre carte EBT pour que la demande soit traitée, même si ce CIN appartient à une autre personne qui figure dans votre dossier.

Le CIN est ici. Il est libellé « ID NUMBER » (Numéro d'identification)



Comment trouver mon numéro de dossier ?

Votre numéro de dossier est composé de dix caractères. Les neuf premiers sont des chiffres, et le dernier est une lettre. Votre numéro de dossier ne figure pas sur votre carte EBT, mais vous trouverez votre numéro de dossier sur tous les avis que l'administration des ressources humaines (Human Resources Administration, HRA) vous a envoyés au sujet de votre dossier, ainsi qu'en vous connectant à ACCESSHRA. Si vous éprouvez des difficultés à trouver votre numéro de dossier, vous pouvez appeler la permanence téléphonique au 718 557 1399 ou vous rendre dans votre centre.

Pourquoi dois-je vérifier que j'ai signalé le vol ou la perte de ma carte ?

HRA souhaite s'assurer que votre compte n'est plus en danger, et que les allocations de remplacements qui sont placées sur notre carte ne soient pas volées à nouveau. Les instructions qui précèdent, ainsi que les instructions figurant sur le formulaire de demande, peuvent vous guider au cours du processus de signalement du vol de votre carte.

Comment dois-je remplir le reste du formulaire de demande ?

Il existe quelques champs récapitulatifs à remplir avant d'indiquer chacune des transactions volées.

Allocations en espèces : La première section concerne les allocations en espèces volées.

Si aucune allocation d'aide financière en espèces (Cash Assistance, CA) ne vous a été volée, veuillez laisser cette section vide. Vous trouverez ci-dessous une liste de questions ainsi que des instructions.

- **Date à laquelle j'ai découvert que mes allocations en espèces avaient été volées :** il s'agit de la date à laquelle vous avez découvert que vos allocations avaient été volées. Il est possible qu'il ne s'agisse pas de la date du vol effectif. Cette date ne devrait pas être *antérieure* à la date des transactions frauduleuses. **Si vous ne connaissez pas la date exacte, vous devriez laisser ce champ vide.** Laisser ce champ vide n'entraînera pas le rejet de votre demande.
- **Première date à laquelle des allocations en espèces ont été volées :** il s'agit de la date la plus ancienne de votre historique de transactions à laquelle vous constatez une transaction frauduleuse. Par exemple, si vous constatez des transactions frauduleuses en espèces en date du 3 avril 2023 et du 4 avril 2023, vous devriez alors indiquer le 3 avril 2023 ici. Si vous ne constatez des transactions frauduleuses qu'à une seule date, indiquez cette date ici. Veuillez noter que les transactions d'aide financière en espèces datant d'avant le 1er janvier 2022 sont inadmissibles au remplacement et ne doivent pas être indiquées.
- **Dernière date à laquelle des allocations en espèces ont été volées :** il s'agit de la date la plus *récente* de votre historique de transactions à laquelle vous constatez une transaction frauduleuse. Par exemple, si vous constatez des transactions frauduleuses en espèces en date du 5 mai 2023 et du 6 mai 2023, vous devriez alors indiquer le 6 mai 2023 ici. Si vous ne constatez des transactions frauduleuses qu'à une seule date, indiquez cette date ici. Si vous ne constatez les transactions frauduleuses qu'à une seule date, votre « première date » et votre « dernière date » seront les mêmes, et ce n'est donc pas un problème.

- **Total des allocations en espèces qui ont été volées** : il s'agit du montant total en dollars d'allocations d'aide financière en espèces qui ont été volées. Cela devrait correspondre à la somme totale de toutes les transactions frauduleuses d'aide financière en espèces. Par exemple, si vous signalez une transaction frauduleuse en espèces de 300 \$, et une autre transaction frauduleuse en espèces de 200 \$, alors votre Total indiqué ici devrait être de 500 \$. Il est très important que vous remplissiez ce champ « Total » correctement.

Allocations SNAP : la section suivante concerne les allocations SNAP. Si aucune allocation SNAP ne vous a été volée, veuillez laisser cette section vide. Les instructions ici sont identiques à celles de la portion relative à l'aide financière en espèces qui précède, mais pour SNAP au lieu des espèces.

- **Date à laquelle j'ai découvert que mes allocations SNAP avaient été volées** : il s'agit de la date à laquelle vous avez découvert que vos allocations SNAP avaient été volées. Il est possible qu'il ne s'agisse pas de la date du vol effectif. Cette date ne devrait pas être *antérieure* à la date des transactions SNAP frauduleuses. **Si vous ne connaissez pas la date exacte, vous devriez laisser ce champ vide.** Laisser ce champ vide n'entraînera pas le rejet de votre demande.
- **Première date à laquelle des allocations SNAP ont été volées** : il s'agit de la date la plus ancienne de votre historique de transactions à laquelle vous constatez une transaction SNAP frauduleuse. Par exemple, si vous constatez des transactions SNAP frauduleuses en date du 3 avril 2023 et du 4 avril 2023, vous devriez alors indiquer le 3 avril 2023 ici. Si vous ne constatez des transactions SNAP frauduleuses qu'à une seule date, indiquez cette date ici. Veuillez noter que les transactions SNAP datant d'avant le 1er octobre 2022 sont inadmissibles au remplacement et ne doivent pas être indiquées.
- **Dernière date à laquelle des allocations SNAP ont été volées** : il s'agit de la date la plus *récente* de votre historique de transactions où vous constatez une transaction SNAP frauduleuse. Par exemple, si vous constatez des transactions SNAP frauduleuses en date du 5 mai 2023 et du 6 mai 2023, vous devriez alors indiquer le 6 mai 2023 ici. Si vous ne constatez des transactions SNAP frauduleuses qu'à une seule date, indiquez cette date ici. Si vous ne constatez des transactions frauduleuses qu'à une seule date, votre « première date » et votre « dernière date » seront les mêmes, et ce n'est donc pas un problème.
- **Total des allocations SNAP qui ont été volées** : il s'agit du montant total en dollars d'allocations SNAP qui ont été volées. Cela devrait correspondre à la somme totale de toutes les transactions SNAP frauduleuses. Par exemple, si vous signalez une transaction SNAP frauduleuse de 400 \$, et une autre transaction SNAP frauduleuse de 300 \$, alors votre Total indiqué ici devrait être de 700 \$. Il est très important que vous remplissiez ce champ « Total » correctement.

Remarque : Vous ne devez pas faire la somme des allocations SNAP et en espèces prises ensemble pour obtenir un seul « TOTAL ». Par exemple, si 400 \$ d'allocations en espèces vous ont été volées, et 500 \$ d'allocations SNAP vous ont été volées, votre « TOTAL » devrait être de 400 \$ dans la section aide financière en espèces et de 500 \$ d'allocations SNAP dans la section SNAP – et non 900 \$ dans l'une ou l'autre des sections.

Dois-je remplir la partie attestation de la dernière section ?

Oui – votre demande ne sera pas acceptée si vous ne cochez pas la case attestant de l’exactitude et de la véracité de votre demande.

Que faire si mon dossier est clôturé ?

Vous n’avez pas besoin d’avoir un dossier SNAP ou aide financière en espèces actif pour être admissible à recevoir une allocation de remplacement. S’il est établi que vos allocations ont été volées par voie électronique, comme le clonage de carte EBT, les fausses déclarations de tiers, ou d’autres méthodes frauduleuses similaires comme l’hameçonnage, vous pourrez être admissible à une allocation de remplacement même si votre dossier a été clôturé. Si vous êtes considéré comme étant admissible aux allocations de remplacement, celles-ci seront disponibles sur votre carte EBT même si votre dossier est clôturé. Vous n’avez pas besoin de faire une nouvelle demande d’allocations SNAP ou d’aide financière en espèces pour avoir accès à l’allocation de remplacement.

Toutes mes allocations volées seront-elles remplacées ?

Cela dépend. Pour les deux types d’allocations, l’allocation de remplacement que vous êtes admissible à recevoir correspond soit au montant d’allocations SNAP ou en espèces qui a été volé, soit à un montant égal à deux (2) fois les allocations SNAP ou en espèces que vous avez reçues au cours du mois complet le plus récent durant lequel vous avez reçu des allocations SNAP ou en espèces avant que vos allocations ne soient volées, **le montant le plus faible étant celui retenu.**

Combien de temps faudra-t-il pour obtenir mes allocations après avoir déposé une demande ?

La durée du traitement varie. Si votre demande d’allocations de remplacement est acceptée, veuillez compter jusqu’à 4 semaines avant que les allocations de remplacement ne soient mises sur votre carte et que vous ne receviez une notification par courrier vous avisant de notre décision. Il n’est pas nécessaire que vous déposiez une autre demande pendant que le traitement de votre demande est en cours – cela ne nous aidera pas à traiter votre demande plus rapidement.

Combien de temps après avoir découvert la fraude dois-je déposer une demande d’allocations de remplacement ?

Pour SNAP comme pour les espèces, vous devez déposer une demande d’allocations de remplacement dans les 30 jours suivant votre découverte du vol de vos allocations. Cela signifie que si la « date de découverte » que vous indiquez sur votre demande remonte à plus de 30 jours, votre demande sera rejetée. Toutefois – si vous ne connaissez pas votre date exacte de découverte, vous pouvez laisser ce champ vide. Laisser ce champ vide n’entraînera pas le rejet de votre demande.

Il existe une exception à la règle des 30 jours : signaler des transactions frauduleuses datant d’avant le 21 août 2023. Pour les demandes SNAP rétroactives portant sur des dates de fraude à compter du 1er octobre 2022 et pour les demandes d’aide financière en espèces portant sur des dates de fraude à compter du 1er janvier 2022 et allant jusqu’au 21 août 2023, les foyers doivent remplir et déposer la demande d’allocations de remplacement au district d’ici au 31 décembre 2023, ou dans les trente (30) jours à compter de la date à laquelle la fraude a été découverte, la date intervenant le plus tard étant celle retenue.

Jusqu'à quand peuvent remonter les vols d'allocations signalés ?

Il existe des règles distinctes pour les espèces et pour SNAP.

Pour les espèces : les allocations d'aide financière en espèces de remplacement sont limitées aux transactions frauduleuses constatées à partir du **1er janvier 2022** inclus.

Pour SNAP : les allocations SNAP de remplacement sont limitées aux transactions frauduleuses constatées à partir du **1er octobre 2022 inclus**.

Que faire si mes allocations m'ont été volées plus d'une fois ? Existe-t-il une limite au nombre de fois que je peux déposer une demande ?

Il existe des règles distinctes pour les espèces et pour SNAP.

Pour les espèces : les foyers ne peuvent pas recevoir plus de deux (2) allocations en espèces de remplacement pour la période allant du 1er janvier 2022 au 30 septembre 2022. Par la suite, les foyers ne peuvent pas recevoir plus de deux (2) allocations en espèces de remplacement au cours d'une seule année fiscale fédérale (du 1er octobre 2022 au 30 septembre 2023, et du 1er octobre 2023 au 30 septembre 2024). Après le 30 septembre 2024, les foyers ne seront admissibles à recevoir qu'une (1) allocation en espèces de remplacement au cours d'une même année fiscale fédérale.

Pour SNAP : les foyers ne peuvent pas recevoir plus de deux (2) allocations SNAP de remplacement au cours d'une même année fiscale fédérale (du 1er octobre 2022 au 30 septembre 2023, et du 1er octobre 2023 au 30 septembre 2024).