

## Kesyon yo Poze Souvan sou Ranplasman SNAP ak Avantaj Èd Lajan Kach

Si yo te vòlè avantaj SNAP oswa Lajan kach ou elektwonikman, ou kapab koulye a soumèt yon reklamasyon pou avantaj yo vòlè yo. Yo ka ranplase avantaj ou yo pasyèlman oswa totalman.

### ***Kisa ki vòlè avantaj elektwonik (yo rele li tou “skimming” “phishing” oswa “klonaj kat”)?***

Skimming (klonaj) se yon kategori vòl. Vòlè yo mete yon dispozitif sou aparèy pou pase kat yo nan yon magazen pou yo kapab kopye enfòmasyon kat EBT, kat kredi ak kat debi yo. Vòlè yo itilize enfòmasyon yo pou fè fo kat (ki rele “klòn”) epi sèvi ak yo pou vòlè lajan nan kont. Klonaj lan kapab fèt nenpòt kote w te pase kat EBT w la. Yo ka vòlè avantaj ou yo nan klonaj menm si ou toujou genyen kat EBT ou nan men w.

Phishing (pran nan amson) se yon diferan kalite konplo kote vòlè twonpe moun nan klike sou yon lyen (anjeneral yo voye atravè yon tèks oswa yon imèl) ki pèmèt yo jwenn aksè ak enfòmasyon ki sou kont ou.

### ***Kisa mwen ta dwe fè si yo ta vòlè avantaj mwen yo?***

Li ka koze fristrasyon ak laperèz lè yo vòlè avantaj ou yo. Men, gen etap ou ka pran pou diminye risk ou epi soumèt yon reklamasyon pou ranplasman avantaj.

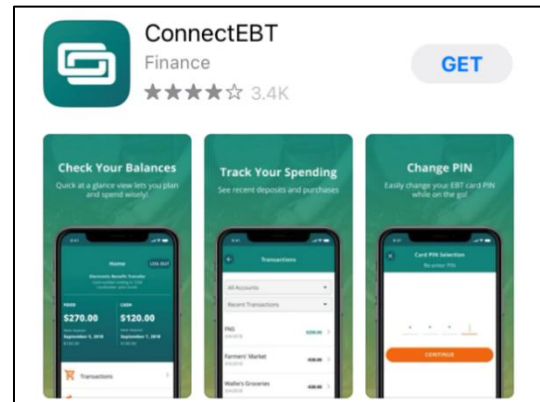
Etap 1. Deklare yo vòlè kat ou. Si ou rann ou kont yo vòlè avantaj ou yo, ou dwe deklare yo vòlè kat EBT ou a. Pou ou fè konnen yo vòlè kat ou a, mande yon nouvo kat, epi chanje PIN ou, tanpri ale sou <https://www.connectebt.com/> oswa rele Sèvis Kliyan EBT a nan 888-328-6399. Ou p ap resevwa okenn ranplasman avantaj si ou pa deklare yo te vòlè kat EBT w la. **Avi:** nan moman sa a, connectebt.com disponib sèlman nan lang Anglè ak Panyòl. Liy Sèvis Kliyan EBT a mande pou antre 4 dènye nimewo chif kat EBT ou a - apre sa, sèvis sa disponib an Arab, Mandaren, Anglè, Kreyòl Ayisyen, Italyen, Koreyen, Ris ak Panyòl.

Etap 2. Jwenn Istorik Tranzaksyon EBT ou a. Pou soumèt yon reklamasyon pou ranplasman avantaj, ou dwe rapòte dat, kote, ak chak kantite tranzaksyon lajan endividyèl ki te fwod. Sa yo se tranzaksyon ou pa t fè, men pito moun ki te vòlè enfòmasyon kat ou a te fè.

### **Fason pou jwenn Istorik EBT ou yo:**

Gen plizyè fason pou jwenn Istorik tranzaksyon EBT ou yo. Chwazi sa ki pi fasil pou ou a:

- **Opsyon 1:** Lè ou verifye istorik EBT ou a nan [connectebt.com/](https://connectebt.com/) oswa lè ou telechaje aplikasyon mobil ConnectEBT (ki disponib pou telechaje nan Apple App Store ak nan Google Play Store); oswa
- **Opsyon 2:** Lè ou rele liy gratis Sèvis Kliyantèl EBT a nan 1-888-328-6399. Ou ka sèvi ak liy asistans pou tande dis dènye tranzaksyon ou yo nan meni otomatik la oswa mande yon relve enprime 2 mwa sou istorik kont ou a nan meni otomatik la oswa nan men yon reprezantan sèvis kliyantèl la. Epitou ou kapab revize tranzaksyon ou yo ak yon reprezantan



sèvis kliyantèl la an dirèk. Pou tranzaksyon ki te fèt sa gen plis pase 15 mwa, ou ap bezwen pale ak yon reprezantan.

Istwa EBT ou a pral gen ladan pifò tranzaksyon ou sonje fè - tankou depasman nan makèt regilye ou yo. Men, ou ka wè tranzaksyon etranj - magazen ou pa te janm achte ladan yo, petèt menm nan vil ou pa janm te vizite. Kalite tranzaksyon sa yo ka endike vòl avantaj elektwonik (fwod). Ou ap bezwen rapòte dat la, kote, ak chak kantite endividyèl tranzaksyon lajan ki te fwod pou soumèt yon reklamasyon ranplasman avantaj.

### Etap 3. Soumèt yon Reklamasyon pou Ranplasman avantaj.

Yon fwa ou fin idantifye tranzaksyon ki te fwod yo, ou pare pou soumèt yon Reklamasyon pou Ranplasman avantaj.

Gen plizyè fason pou soumèt yon reklamasyon:

1. Sou entènèt: ale sou [nyc.gov/hra](https://nyc.gov/hra)

Soumèt yon reklamasyon **[sou entènèt se metòd ki pi rapid, ki pi fasil! DSS rekòmande pou aplikan yo soumèt yon reklamasyon sou entènèt si posib.](#)**

2. Lapòs: Pou jwenn yon fòm reklamasyon sou papye, ou kapab:

- Enprime yon fòm reklamasyon ki disponib sou [nyc.gov/hra](https://nyc.gov/hra) oswa
- Rele liy Enfòmasyon [718-557-1399] epi mande yo voye yon fòm ba ou pa lapòs.
- Vizite Sant lokal ou a

Ou kapab voye nan kourye lapòs yon fòm reklamasyon sou papye ranpli nan:

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

Soumèt yon fòm reklamasyon sou papye, mande espesyalman pou yo voye yon fòm ba ou nan kourye lapòs, se metòd ki pi lan, epi li ka pran plis tan pou DSS resevwa reklamasyon w lan epi bay nenpòt ranplasman avantaj.

3. An Pèsòn: Ou ka vizite Sant Aksè Avantaj ou, Sant SNAP oswa sant HASA. Ou ka jwenn sant SNAP ak BAC sou [nyc.gov/hra](https://nyc.gov/hra) (anba onglè 'lokalizasyon' yo).

### ***Ki enfòmasyon m ap bezwen pou m soumèt yon reklamasyon?***

Ou pral gen bezwen:

1. Nimewo Idantifikasyon Kliyan (CIN): ak Nimewo Dosye a.
2. Adrès Postal ou Genyen nan Moman sa a
3. Dat la, kote, ak kantite chak tranzaksyon lajan ki te fwod.

Si yo te vòlè pou ou toulede avantaj yo SNAP ak avantaj Lajan Kach, ou dwe rapòte yo sou menm fòm reklamasyon an. Ap gen seksyon separe nan fòm nan kidonk tranzaksyon yo p ap pral melanje.

### ***Ki Nimewo Idantifikasyon Kliyan (CIN) mwen an?***

Nimewo idantifikasyon ou a se yon kòd 8 karaktè ki se yon melanj lèt ak chif. Ou ka jwenn CIN ou sou kat EBT ou a, jan yo montre anba a. Li gen etikèt sou “Nimewo Idantifikasyon” an. Chak moun ki sou yon dosye gen pwòp CIN pa yo - men ou dwe sèvi ak CIN ki endike sou kat EBT ou a pou aplikasyon an ka trete, menmsi CIN sa se pou yon lòt moun ki nan dosye ou a.



Nimewo Idantifikasyon Kliyan (CIN) la a. Li gen etikèt sou “NIMEWO IDANTIFIKASYON” an

### ***Kijan pou mwen jwenn Nimewo Dosye mwen an?***

Nimewo dosye ou a gen dis karaktè. Premye nèf karaktè yo se chif, epi karaktè final yo se lèt. Nimewo dosye w la pa endike sou kat EBT w la, men ou ka jwenn nimewo dosye w la nan nenpòt avi HRA te voye ba ou konsènan dosye w la, epi w ka jwenn li tou lè w konekte nan ACCESSHRA. Si ou gen pwoblèm pou jwenn nimewo dosye w la, ou ka rele liy enfòmasyon [718-557-1399] oswa vizite sant ou a.

### ***Poukisa mwen oblije konfime mwen te rapòte kat mwen an pèdi oswa yo vòlè li?***

HRA vle asire kont ou a pa an danje ankò, epi nenpòt ranplasman avantaj ki mete sou kat nou an pa vòlè ankò. Enstriksyon ki anwo yo, ak enstriksyon ki sou fòm reklamasyon an, kapab gide w atravè pwosesis pou rapòte yo vòlè kat ou a.

### ***Kòman mwen kapab ranpli rès fòm reklamasyon an?***

Genyen kèk chan rezime pou ranpli anvan ou voye tranzaksyon endividyèl ou yo vòlè yo.

**Avantaj Lajan Kach:** Premye seksyon an se sou avantaj Lajan Kach yo vòlè. Si w pa t gen okenn avantaj Èd Lajan Kach yo vòlè pou ou, tanpri kite seksyon sa vid. Anba se yon lis kesyon ak enstriksyon.

- **Dat mwen reyalize yo te vòlè avantaj Lajan Kach mwen yo:** Sa se dat ou te vin konnen yo te vòlè avantaj ou yo. Sa ka pa dat aktyèl vòlè la. Dat sa pa ta dwe *anvan* dat tranzaksyon fwod yo. **Si ou pa konnen dat egzat la, ou ta dwe kite chan sa vid.** Si w kite chan sa vid sa p ap lakòz yo rejte reklamasyon w lan.

- **Premye Dat yo te vòlè avantaj Lajan Kach yo:** Sa a se dat ki pi resan nan istwa tranzaksyon ou yo kote ou wè yon tranzaksyon fwod. Pa egzanp, si ou wè yon tranzaksyon Lajan kach ki se yon fwod nan dat 3 avril 2023 ak 4 avril 2023 lè sa a, ou ta dwe mansyone 3 avril isit la. Si ou sèlman wè tranzaksyon fwod nan yon dat, mansyone dat sa a isit la. Tanpri sonje tranzaksyon Èd Lajan Kach ki te fèt anvan 1ye janvyè 2022 pa elijib pou yon ranplasman, epi yo pa ta dwe mansyone.
- **Dènye Dat yo te vòlè avantaj Lajan Kach yo:** Sa a se dat ki pi *resan* nan istorik tranzaksyon ou yo kote ou wè yon tranzaksyon fwod. Pa egzanp, si ou wè yon tranzaksyon Lajan kach ki se fwod nan dat 5 me 2023 ak 6 me 2023 lè sa a, ou ta dwe mansyone 6 me isit la. Si ou sèlman wè tranzaksyon fwod nan yon dat, mansyone dat sa a isit la. Si ou sèlman wè tranzaksyon fwod nan yon dat, “premye dat” epi “dènye dat” ou ap menm jan - sa a oke.
- **Total avantaj Lajan Kach yo te vòlè:** Sa se kantite total Avantaj Èd Lajan Kach yo te vòlè. Sa a ta dwe total (sòm) tout tranzaksyon Èd Lajan Kach Fwod yo. Pa egzanp, si w ap rapòte yon tranzaksyon lajan kach ki se fwod ki \$300, ak yon lòt tranzaksyon fwod ki \$200, lè sa a Total mansyone a ta dwe \$500. Sa enpòtan anpil pou ou ranpli liy “Total” sa a kòrèkteman.

**Avantaj SNAP:** Pwochen seksyon an poze kesyon konsènan avantaj SNAP yo. Si w pa t gen okenn avantaj SNAP yo vòlè pou ou, tanpri kite seksyon sa vid. Enstriksyon ki isit la idantik ak pati Èd Lajan Kach ki anwo a, men li la pou SNAP olye pou Lajan Kach.

- **Dat mwen reyalize yo te vòlè avantaj SNAP mwen yo:** Sa se dat ou te vin konnen yo te vòlè avantaj SNAP ou te genyen yo. Sa ka pa dat aktyèl vòl la. Dat sa pa ta dwe *anvan* dat tranzaksyon SNAP ki se fwod yo. **Si ou pa konnen dat egzat la, ou ta dwe kite chan sa vid.** Si w kite chan sa vid sa p ap lakòz yo rejte reklamasyon w lan.
- **Premye Dat yo te vòlè avantaj SNAP yo:** Sa a se dat ki pi resan nan istorik tranzaksyon ou yo kote ou wè yon tranzaksyon SNAP ki se yon fwod. Pa egzanp, si ou wè yon tranzaksyon SNAP ki se yon fwod nan dat 3 avril 2023 ak 4 avril 2023 lè sa a, ou ta dwe mansyone 3 avril isit la. Si ou wè sèlman tranzaksyon SNAP ki se yon fwod nan yon dat, mansyone dat sa a isit la. Tanpri sonje tranzaksyon SNAP ki te fèt anvan 1ye oktòb 2022 pa elijib pou yon ranplasman, epi yo pa ta dwe mansyone.
- **Dènye Dat yo te vòlè avantaj SNAP yo:** Sa a se dat ki pi *resan* nan istorik tranzaksyon ou yo kote ou wè yon tranzaksyon SNAP ki se yon fwod. Pa egzanp, si ou wè yon tranzaksyon SNAP ki se yon fwod nan dat 5 me 2023 ak 6 me 2023 lè sa a, ou ta dwe mansyone 6 me isit la. Si ou wè sèlman tranzaksyon SNAP ki se yon fwod nan yon dat, mansyone dat sa a isit la. Si ou wè sèlman tranzaksyon SNAP ki se yon fwod nan yon dat, “premye dat” epi “dènye dat” ou ap menm jan - sa a oke.
- **Total avantaj SNAP yo te vòlè:** Sa se kantite total Avantaj Asistans SNAP yo te vòlè. Sa a ta dwe total (sòm) tout tranzaksyon Asistans SNAP Fwod yo. Pa egzanp, si w ap rapòte yon tranzaksyon SNAP ki se yon fwod ki \$400, ak yon lòt tranzaksyon SNAP ki se yon fwod ki \$300, lè sa a Total mansyone a ta dwe \$700. Sa enpòtan anpil pou ou ranpli chan “Total” sa a kòrèkteman.

**Remak:** Ou pa ta dwe ajoute avantaj SNAP ak Lajan Kach ansanm nan yon sèl "TOTAL". Pa egzanp, si yo te vòlè w \$400 nan avantaj lajan kach, epi yo te vòlè w \$500 nan avantaj SNAP, "TOTAL" ou ta dwe \$400 Lajan Kach nan Seksyon Èd Lajan Kach la \$500 nan SNAP nan seksyon SNAP - se pa \$900 nan nenpòt seksyon.

***Èske mwen oblije ranpli pati atestasyon an nan dènnye seksyon an?***

Wi - yo p ap aksepte reklamasyon w lan si w pa tcheke kare ki montre presizyon ak verasite reklamasyon w lan.

***Kisa mwen ta dwe fè si dosye mwen an fèmen?***

Ou pa bezwen gen yon dosye SNAP oswa Èd Lajan Kach aktif pou w elijib pou resevwa yon ranplasman avantaj. Si yo te detèmine avantaj ou yo te vòlè pa mwayen elektwonik tankou detounman kat EBT a, klònaj, oswa lòt metòd fwod ki sanble tankou eskwokri ka elijib pou yon ranplasman menm si dosye w la gentan fèmen. Si yo jwenn ou elijib pou ranplasman avantaj, sa yo ap disponib pou itilize sou kat EBT ou menm si ka w la fèmen. Ou pa oblije aplike yon lòt fwa ankò pou SNAP oswa Asistans Lajan Kach pou w kapab jwenn aksè nan ranplasman avantaj la.

***Èske tout avantaj yo vòlè pou mwen y ap ranplase?***

Sa depan. Pou tou de kalite yo, ranplasman avantaj ou kalifye pou resevwa a se swa kantite lajan SNAP oswa avantaj lajan kach yo te vòlè a, oswa yon montan ki egal a de (2) fwa SNAP oswa avantaj Lajan Kach ou te resevwa nan dènnye mwa konplè a pandan ou te resevwa SNAP oswa Lajan Kach anvan yo te vòlè avantaj ou yo, **kèlkeswa sa ki pi piti a.**

***Konbyen tan sa ap pran pou m jwenn avantaj mwen yo aprè mwen soumèt yon reklamasyon?***

Dire pwosesis la ap varye. Si yo aksepte w pou ranplasman avantaj la, tanpri bay jiska 4 semèn pou yo mete ranplasman avantaj yo sou kat ou a epi pou resevwa yon avi pa lapòs ki pou fè w konnen desizyon nou an. Ou pa bezwen soumèt yon lòt reklamasyon pandan y ap trete reklamasyon w lan - soumèt yon lòt reklamasyon pa ede nou trete reklamasyon w lan pi vit.

***Konbyen tan mwen genyen pou m soumèt yon reklamasyon pou ranplasman avantaj aprè mwen dekouvri vòl la?***

Pou tou de SNAP epi Lajan Kach, ou dwe soumèt yon reklamasyon nan 30 jou ou dekouvri yo te vòlè avantaj ou yo. Sa vle di si "dat dekouvèt" ou mete sou reklamasyon w lan gen plis pase 30 jou, y ap rejte reklamasyon w la. Sepandan, si ou pa konnen dat egzat ou te dekouvri sa, ou ta dwe kite liy sa a vid. Si w kite liy sa a vid, sa p ap lakòz yo rejte reklamasyon w lan.

Gen yon sèl eksepsyon nan règ 30 jou a: rapòte tranzaksyon fwod la anvan 21 Out 2023. Pou reklamasyon retwoaktif SNAP ak dat vòl apati 1ye Oktòb 2022 ak reklamasyon retwoaktif Èd Lajan Kach ki gen dat vòl soti 1ye Janvyè 2022 jiska 21 Out 2023, fanmi yo dwe ranpli epi soumèt demann pou ranplasman an bay distri a anvan 31 Desanm 2023, oswa nan trant (30) jou apati dat yo te dekouvri vòl la, y ap kenbe dat ki pi avanse a.

***Jis kilè nou ka rapòte avantaj yo vòlè yo?***

Gen règ separe pou Lajan Kach epi SNAP.

**Pou Lajan Kach:** Ranplasman avantaj Lajan Kach yo limite ak sèlman tranzaksyon fwod apati **1ye janvyè 2022** oswa apre.

**Pou SNAP:** Ranplasman avantaj SNAP yo limite ak sèlman tranzaksyon fwod apati **1ye oktòb 2022** oswa apre.

***E si yo vòlè avantaj mwen yo plis pase yon fwa? Èske gen limit sou konbyen fwa mwen ka soumèt yon reklamasyon?***

Gen règ separe pou Lajan Kach epi SNAP.

**Pou Lajan Kach:** Fanmi yo pa ka resevwa plis pase de (2) ranplasman avantaj Lajan Kach pou peryòd ki soti 1ye janvyè 2022 jiska 30 septanm 2022. Apre sa, fanmi yo ka pa resevwa plis pase de (2) ranplasman avantaj Lajan Kach nan yon sèl ane fiskal federal (1ye oktòb, 2023 jiska 30 septanm 2024). Apre 30 septanm 2024, fanmi yo pral sèlman elijib pou resevwa yon (1) ranplasman avantaj Lajan Kach nan yon sèl ane fiskal federal.

**Pou SNAP:** Fanmi yo pa ka resevwa plis pase de (2) ranplasman avantaj SNAP nan yon sèl ane fiskal federal (1ye oktòb, 2022 jiska 30 septanm 2023 epi 1ye oktòb 2023 jiska 30 septanm 2024).