

## SNAP 및 현금 지원 혜택 스키밍 교체 관련 자주 묻는 질문(FAQ)

이제 귀하의 영양 보충 지원 프로그램(Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP) 또는 현금 혜택이 전자적으로 도난당한 경우 도난당한 혜택을 교체해달라고 청구서를 제출할 수 있습니다. 귀하의 혜택 중 일부 또는 전부를 대체해드릴 수 있습니다.

### 전자 혜택 도난('스키밍' '피싱' 또는 '카드 복제'라고도 함)이란 무엇입니까?

스키밍은 절도의 한 종류입니다. 절도범들은 전자 혜택 카드(Electronic Benefit Card, EBT), 신용 카드 및 직불 카드 정보를 복사하기 위해 매장의 카드 판독기에 카드 복제기를 설치했습니다.

절도범들은 이 정보를 사용하여 가짜 카드('복제 카드'라고 함)를 만들고 이 카드를 사용하여 계좌에서 돈을 훔칩니다. 스키밍은 EBT 카드를 긁는 곳이라면 어디에서나 발생할 수 있습니다. EBT 카드를 항상 소지하고 있더라도 스키밍을 통해 혜택을 도난당할 수 있습니다.

피싱은 절도범이 사람들에게 자신의 계좌 정보에 접속할 수 있는 링크(일반적으로 텍스트 또는 이메일을 통해 전송됨)를 클릭하라고 속이는 다른 유형의 수법입니다.

### 혜택을 도난당한 경우에는 어떻게 해야 합니까?

귀하의 혜택을 도난당한다면 절망스럽고 두려울 수 있습니다. 그러나 도난에 노출되는 일을 줄이고 혜택을 교체해달라고 청구서를 제출하기 위해 취할 수 있는 단계가 있습니다.

**1 단계. 카드를 도난당했다고 신고합니다.** 혜택이 도난당한 것을 알게 되면 EBT 카드를 도난당했다고 신고해야 합니다. 카드를 도난당했다고 신고하고, 새 카드를 요청하고, PIN 을 변경하려면 <https://www.connectebt.com/>을 방문하거나 EBT 고객 서비스부에 888-328-6399 번으로 전화해 주십시오. EBT 카드를 도난당했다고 신고하지 않으면 혜택을 교체해 드릴 수 없습니다.

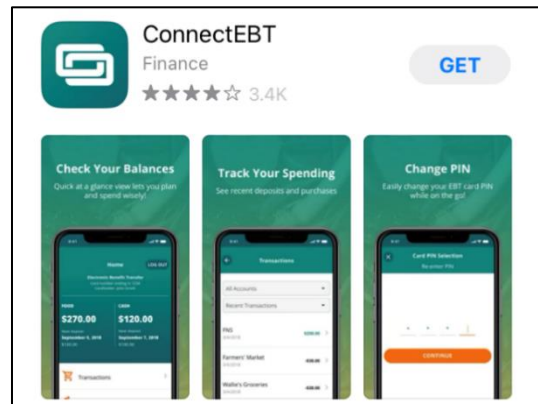
**참고:** 현재 connectebt.com 은 영어와 스페인어로만 이용하실 수 있습니다. EBT 고객 서비스 라인 이용 시 EBT 카드 번호의 마지막 4 자리를 입력해야 합니다. 이후 아랍어, 표준 중국어, 영어, 아이티 크레올어, 이탈리아어, 한국어, 러시아어 및 스페인어로 서비스가 제공됩니다.

**2 단계. 귀하의 EBT 거래 내역을 확보합니다.** 혜택을 교체해달라고 청구서를 제출하려면 사기를 당해 개별 거래가 이루어진 날짜, 위치 및 금액을 보고해야 합니다. 이 거래는 귀하가 직접 한 거래가 아니라 귀하의 카드 정보를 훔친 사람이 한 거래입니다.

### EBT 내역을 확보하는 방법:

EBT 거래 내역을 확보하는 방법은 여러 가지가 있습니다. 다음 중 귀하에게 가장 쉬운 방법을 선택하십시오.

- **옵션 1:** [connectebt.com/](https://www.connectebt.com/)을 참조하거나 ConnectEBT 모바일 앱(애플 앱 스토어 및 구글 플레이 스토어에서 다운로드 가능)을 다운로드하여 EBT 내역 확인합니다.
- **옵션 2:** 수신자 부담인 EBT 고객 서비스 라인에 1-888-328-6399 번으로 전화합니다. 상담 전화 서비스를 이용하여 자동화된



메뉴를 통해 최근에 이루어진 10 건의 거래 내역을 듣거나 자동화된 메뉴 또는 고객 서비스 담당자를 통해 귀하의 계좌 내역에 대한 2 개월간의 내역서 인쇄본을 요청할 수 있습니다. 실시간 고객 서비스 담당자와 함께 거래를 검토할 수도 있습니다.

15 개월 이전에 이루어진 거래의 경우 담당자와 상의해야 합니다.

귀하의 EBT 기록에는 정기적인 식료품점에 방문하는 것처럼 귀하가 기억하는 대부분의 거래가 포함됩니다. 그러나 한 번도 쇼핑한 적이 없는 매장, 한 번도 가본 적이 없는 도시에서 이루어진 거래처럼 이상하게 보이는 거래를 발견할 수도 있습니다. 이러한 종류의 거래는 전자 혜택 도난(사기)을 나타낼 수 있습니다. 혜택을 교체해달라고 청구서를 제출하려면 이러한 각각의 사기 거래가 이루어진 날짜, 위치 및 금액을 보고해야 합니다.

### 3 단계. 혜택을 교체해달라고 청구서를 제출합니다.

어떤 거래가 사기인지 확인했다면 혜택을 교체해달라고 청구서를 제출할 준비를 마친 것입니다.

청구서를 제출하는 몇 가지 방법은 다음과 같습니다.

#### 1. 온라인: [visit nyc.gov/hra](http://visit.nyc.gov/hra)

온라인으로 청구서를 제출하는 것이 **가장 빠르고 쉬운 방법입니다!**

**사회복지부(Department of Social Services, DSS)는 가능하다면 신청자가 온라인으로 청구서를 제출할 것을 강력히 권장합니다.**

#### 2. 우편: 서면 청구서를 구하려면 다음과 같이 하십시오.

- [nyc.gov/hra](http://nyc.gov/hra) 에서 이용 가능한 청구서를 인쇄합니다
- 인포라인에 [718-557-1399]번으로 연락하여 식을 우편으로 보내달라고 요청합니다.
- 지역 센터를 직접 방문합니다

작성한 서면 청구서를 다음 주소로 우편 송부하시면 됩니다.

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

서면 청구서를 제출하는 것, 특히 귀하에게 양식을 우편으로 보내달라고 요청하는 것이 가장 느린 방법이며 DSS 가 귀하의 청구를 접수하고 교체된 혜택을 적용하는 데 시간이 더 오래 걸릴 수 있습니다.

#### 3. 직접 제출: 혜택 접근 센터(Benefits Access Center, BAC), SNAP 센터 또는 HASA 센터를 방문하시면 됩니다. [nyc.gov/hra](http://nyc.gov/hra)(‘위치’ 탭 아래)에서 SNAP 및 BAC 센터를 찾을 수 있습니다.

### **청구서를 제출하려면 어떤 정보가 필요합니까?**

필요한 정보는 다음과 같습니다.

1. 고객 식별 번호(Client Identification Number, CIN) 및 케이스 번호.
2. 현 우편 주소
3. 각 사기 거래가 이루어진 날짜, 위치 및 금액.

SNAP 및 현금 혜택을 모두 도난당한 경우 동일한 청구서에 작성하여 신고해야 합니다. 양식에 별도 섹션이 있어 거래가 혼동되지 않을 것입니다.

### 고객 식별 번호(CIN)란 무엇입니까?

고객 식별 번호는 문자와 숫자가 혼합된 8 자리 코드입니다. 아래에 나온 것처럼 EBT 카드에서 CIN 을 확인할 수 있습니다. 'ID Number'라고 표시되어 있습니다. 케이스에 속한 사람마다 고유한 CIN 을 보유하고 있습니다. 그러나 해당 CIN 이 귀하의 케이스에 속한 다른 사람의 것일지라도 신청을 처리하려면 귀하의 EBT 카드에 기재된 CIN 을 사용해야 합니다.

고객 식별 번호(CIN)는 여기에 나와 있습니다. 'ID NUMBER'라고 표시되어 있습니다



### 내 케이스 번호는 어떻게 확인합니까?

귀하의 케이스 번호는 10 자입니다. 앞에 있는 9 자리는 숫자이고 마지막 자리는 문자입니다. 케이스 번호는 EBT 카드에 기재되어 있지 않지만 인적자원관리국(Human Resources Administration, HRA)이 귀하의 케이스와 관련하여 보내드린 통지서에서 케이스 번호를 확인하실 수 있으며, ACCESSHRA 에 로그인하여 확인하실 수도 있습니다. 케이스 번호를 확인하는 데 문제가 있는 경우 인포라인에 [718-557-1399]번으로 전화하거나 센터를 방문하시면 됩니다.

### 카드를 분실하거나 도난당했다고 신고한 것을 왜 확인해야 합니까?

HRA 는 귀하의 계정이 더 이상 위험한 상황에 처하지 않고 카드에 있는 교체된 혜택이 다시 도난당하지 않도록 하고자 합니다. 위의 지침과 청구서에 있는 지침을 통해 카드 도난 신고 절차를 안내해 드릴 수 있습니다.

### 청구서의 나머지 부분은 어떻게 작성합니까?

개별 도난 거래를 나열하기 전에 몇 가지 요약 필드를 작성해야 합니다.

**현금 혜택:** 첫 번째 섹션은 도난당한 현금 혜택에 관한 것입니다. 도난당한 현금 지원 혜택이 없다면 이 섹션을 비워 두십시오. 질문 및 지침 목록은 다음과 같습니다.

- **내 현금 혜택이 도난당했다는 것을 알게 된 날짜:** 귀하의 혜택이 도난당했다는 것을 알게 된 날짜입니다. 이 날짜는 실제로 도난당한 날짜가 아닐 수 있습니다. 이 날짜는

사기 거래가 이루어진 날짜보다 *이전*이면 안 됩니다. **정확한 날짜를 모르는 경우 이 필드를 비워 두어야 합니다.** 이 필드를 비워두어도 귀하의 청구가 거부되지 않습니다.

- **처음으로 현금 혜택을 도난당한 날짜:** 거래 내역에서 사기 거래가 이루어졌다고 확인된 날짜 중 가장 빠른 날짜입니다. 예를 들어 2023년 4월 3일과 2023년 4월 4일에 사기성 현금 거래가 이루어진 것을 확인했다면 여기에 2023년 4월 3일을 기재해야 합니다. 한 날짜에만 사기 거래가 확인되는 경우 해당 날짜를 여기에 기재하십시오. 2022년 1월 1일 이전에 이루어진 현금 지원 거래는 교체 대상이 아니며 기재하면 안 된다는 점에 유의하십시오.
- **마지막으로 현금 혜택을 도난당한 날짜:** 거래 내역에서 사기 거래가 이루어졌다고 확인된 날짜 중 가장 *최근* 날짜입니다. 예를 들어 2023년 5월 5일과 2023년 5월 6일에 사기성 현금 거래가 이루어진 것을 확인했다면 여기에 2023년 5월 6일을 기재해야 합니다. 한 날짜에만 사기 거래가 확인되는 경우 해당 날짜를 여기에 기재하십시오. 한 날짜에만 사기 거래가 확인되는 경우 ‘첫 날짜’와 ‘마지막 날짜’는 동일해도 괜찮습니다.
- **도난당한 총 현금 혜택:** 도난당한 현금 지원 혜택의 총액(달러)입니다. 모든 사기성 현금 지원 거래의 총액(합계)이어야 합니다. 예를 들어 \$300의 사기성 현금 거래와 또 다른 \$200의 사기성 현금 거래를 신고하는 경우 여기에 기재할 총액은 \$500여야 합니다. 이 ‘총계’ 필드를 올바르게 작성하는 것이 매우 중요합니다.

**SNAP 혜택:** 다음 섹션에서는 SNAP 혜택에 대해 물어봅니다. 도난당한 SNAP 혜택이 없다면 이 섹션을 비워 두십시오. 여기에 있는 지침은 위의 현금 지원 부분과 동일하지만 현금 대신 SNAP에 관한 내용입니다.

- **내 SNAP 혜택이 도난당했다는 것을 알게 된 날짜:** 귀하의 SNAP 혜택이 도난당했다는 것을 알게 된 날짜입니다. 이 날짜는 실제로 도난당한 날짜가 아닐 수 있습니다. 이 날짜는 사기성 SNAP 거래가 이루어진 날짜보다 *이전*이면 안 됩니다. **정확한 날짜를 모르는 경우 이 필드를 비워 두어야 합니다.** 이 필드를 비워두어도 귀하의 청구가 거부되지 않습니다.
- **처음으로 SNAP 혜택을 도난당한 날짜:** 거래 내역에서 사기성 SNAP 거래가 이루어졌다고 확인된 날짜 중 가장 빠른 날짜입니다. 예를 들어 2023년 4월 3일과 2023년 4월 4일에 사기성 SNAP 거래가 이루어진 것을 확인했다면 여기에 2023년 4월 3일을 기재해야 합니다. 한 날짜에만 사기성 SNAP 거래가 확인되는 경우 해당 날짜를 여기에 기재하십시오. 2022년 10월 1일 이전에 이루어진 SNAP 거래는 교체 대상이 아니며 기재하면 안 된다는 점에 유의하십시오.
- **마지막으로 SNAP 혜택을 도난당한 날짜:** 거래 내역에서 사기성 SNAP 거래가 이루어졌다고 확인된 날짜 중 가장 *최근* 날짜입니다. 예를 들어 2023년 5월 5일과 2023년 5월 6일에 사기성 SNAP 거래가 이루어진 것을 확인했다면 여기에 2023년 5월 6일을 기재해야 합니다. 한 날짜에만 사기성 SNAP 거래가 확인되는 경우 해당 날짜를 여기에 기재하십시오. 한 날짜에만 사기성 SNAP 거래가 확인되는 경우 ‘첫 날짜’와 ‘마지막 날짜’는 동일해도 괜찮습니다.

- **도난당한 총 SNAP 혜택:** 도난당한 SNAP 지원 혜택의 총액(달러)입니다. 모든 사기성 SNAP 지원 거래의 총액(합계)이어야 합니다. 예를 들어 \$400의 사기성 SNAP 거래와 또 다른 \$300의 사기성 SNAP 거래를 신고하는 경우 여기에 기재할 총액은 \$700여야 합니다. 이 '총계' 필드를 올바르게 작성하는 것이 매우 중요합니다.

**참고:** SNAP 및 현금 혜택을 하나의 '총계'로 합산하면 안 됩니다. 예를 들어, \$400의 현금 혜택을 도난당했고 \$500의 SNAP 혜택을 도난당한 경우 '총액'은 현금 지원 섹션의 현금 \$400와 SNAP 섹션의 SNAP \$500여야 합니다. 두 섹션 모두 \$900를 기재하면 안 됩니다.

**마지막 섹션의 증명 부분을 작성해야 하나요?**

예. 청구의 정확성과 진실성을 증명하는 확인란을 확인하지 않으면 청구가 승인되지 않습니다.

**내 케이스가 종료되면 어떻게 됩니까?**

교체된 혜택을 받을 수 있는 자격을 갖추는 데 활성 상태인 SNAP 또는 현금 지원 케이스가 필요하지 않습니다. 귀하의 혜택이 EBT 카드 스키밍, 복제, 제 3자의 허위 진술 또는 피싱처럼 기타 유사한 사기 수단과 같은 전자적 수단을 통해 도난당한 것으로 확인된 경우 귀하의 케이스가 종료된 경우에도 교체된 혜택을 받을 수 있습니다. 교체되는 혜택을 받을 자격이 있는 것으로 확인되면 케이스가 종료된 경우에도 EBT 카드에서 사용할 수 있습니다. 교체된 혜택을 이용하기 위해 SNAP 또는 현금 지원을 다시 신청하지 않아도 됩니다.

**도난당한 혜택이 모두 교체됩니까?**

경우에 따라 다릅니다. 두 가지 유형의 혜택과 관련하여 귀하가 받을 수 있는 교체 혜택은 도난당한 SNAP 또는 현금 혜택 금액이나 혜택을 도난당하기 전에 최근 한 달 동안 받은 SNAP 또는 현금 혜택의 두(2) 배에 해당하는 금액 중 더 적은 금액입니다.

**청구서를 제출하면 혜택을 받는 데 시간이 얼마나 걸립니까?**

처리 시간은 경우에 따라 다릅니다. 교체된 혜택이 승인된 경우 교체된 혜택이 카드에 적용되고 당사의 결정 사항을 알리는 통지서를 우편으로 보내드리는 데 최대 4주가 걸릴 수 있습니다. 귀하의 청구를 처리하는 동안 다른 청구를 제출하지 않아도 됩니다. 다른 청구를 제출해도 귀하의 청구를 더 빨리 처리하는 데 도움이 되지 않습니다.

**도난당했다는 것을 알게 되었다면 혜택을 교체해달라는 청구서를 언제까지 제출해야 하나요?**

SNAP 및 현금 모두 혜택이 도난당했다는 것을 알게 된 날로부터 30일 이내에 혜택을 교체해달라는 청구서를 제출합니다. 즉, 청구서에 기재된 '도난당했다는 것을 알게 된 날짜'로부터 30일이 지난 경우 청구가 거부됩니다. 그러나 정확한 날짜를 모르는 경우 이 필드를 비워 두셔도 됩니다. 이 필드를 비워두어도 귀하의 청구가 거부되지 않습니다.

30일 규정에는 한 가지 예외가 있는데, 이는 2023년 8월 21일 이전에 발생한 사기 거래를 신고하는 경우입니다. 도난 날짜가 2022년 10월 1일부터 시작되는 SNAP 소급 청구 및 2022년 1월 1일부터 2023년 8월 21일까지인 현금 지원 소급 청구의 경우, 해당 가구는 2023년 12월 31일 또는 도난 사실을 알게 된 날로부터 삼십(30)일 이내 중 더 늦은 날짜까지 해당 지역에 교체 신청서를 작성하여 제출해야 합니다.

**도난당한 혜택은 언제까지 신고할 수 있습니까?**

현금과 SNAP 에 대한 별도의 규칙이 적용됩니다.

**현금:** 교체되는 현금 혜택은 **2022 년 1 월 1 일** 이후에 이루어진 사기 거래로 제한됩니다.

**SNAP:** 교체되는 SNAP 혜택은 **2022 년 10 월 1 일** 이후에 이루어진 사기 거래로 제한됩니다.

**혜택을 두 번 이상 도난당한 경우에는 어떻게 합니까? 청구서를 제출할 수 있는 횟수가 제한됩니까?**

현금과 SNAP 에 대한 별도의 규칙이 적용됩니다.

**현금:** 가구는 2022 년 1 월 1 일부터 2022 년 9 월 30 일까지 두(2) 번 이상 현금 혜택을 교체받을 수 없습니다. 그 후 가구는 하나의 연방 회계 연도(2022 년 10 월 1 일부터 2023 년 9 월 30 일까지, 2023 년 10 월 1 일부터 2024 년 9 월 30 일까지)에 두(2) 번 이상 현금 혜택을 교체받을 수 없습니다. 2024 년 9 월 30 일 이후 가구는 하나의 연방 회계 연도에 한(1) 번만 현금 혜택을 교체받을 수 있습니다.

**SNAP:** 가구는 하나의 연방 회계 연도(2022 년 10 월 1 일부터 2023 년 9 월 30 일까지 2023 년 10 월 1 일부터 2024 년 9 월 30 일까지)에 두(2) 번 이상 SNAP 혜택을 교체받을 수 없습니다.