

Program SNAP i Program Pomocy Pieniężnej, przyznawanie świadczeń zastępczych w przypadku kradzieży świadczeń drogą elektroniczną FAQ

Jeśli doszło do elektronicznej kradzieży Pana/Pani świadczeń w ramach programu dodatkowej pomocy żywnościowej (Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP) lub świadczeń pieniężnych, może Pan/Pani teraz złożyć wniosek o przyznanie świadczeń zastępczych. Świadczenia zastępcze mogą pokrywać część lub całość skradzionych świadczeń.

Czym jest elektroniczna kradzież świadczeń (znana również jako „skimming” „phishing” lub „klonowanie kart”)?

Skimming to rodzaj kradzieży. Złodzieje umieszczają nakładkę na sklepowym urządzeniu do odczytu kart, aby kopiować dane dotyczące kart elektronicznego transferu świadczeń (Electronic Benefits Transfer, EBT), kart kredytowych i kart debetowych. Złodzieje wykorzystują te informacje w celu utworzenia fałszywych kart (tzw. „klonów”), które następnie używają do kradzieży środków z rachunków. Skimming może zdarzyć się wszędzie tam, gdzie używa Pan/Pani karty EBT. Świadczenia mogą zostać skradzione przy użyciu skimmingu nawet w sytuacji, jeśli zawsze swoją kartę EBT ma Pan/Pani przy sobie.

Phishing odbywa się na podstawie innego schematu - złodzieje nakłaniają ludzi do kliknięcia na link (zwykle wysyłany w formie wiadomości tekstowej lub mailowej), umożliwiając im dostęp do informacji o kontaktach tych osób.

Co mam zrobić, jeżeli moje świadczenia zostały skradzione?

Odkrycie kradzieży świadczeń może być frustrujące i przerażające. Można jednak podjąć pewne kroki, by zmniejszyć ryzyko narażenia na kradzież, oraz złożyć wniosek o przyznanie świadczeń zastępczych.

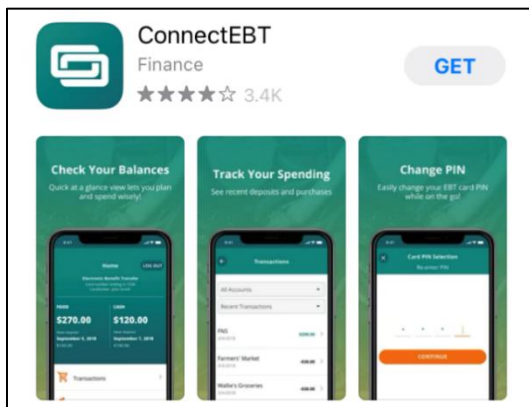
Krok 1. Zgłoszenie kradzieży karty. W przypadku stwierdzenia kradzieży świadczeń należy zgłosić kradzież karty EBT. W celu zgłoszenia kradzieży karty, złożenia wniosku o wydanie nowej karty i zmiany kodu PIN, należy wejść na stronę internetową <https://www.connectebt.com/> lub skontaktować się z Obsługą Klienta EBT pod numerem telefonu 888-328-6399. W przypadku braku zgłoszenia kradzieży karty EBT, nie otrzyma Pan/Pani żadnych świadczeń zastępczych. **Uwaga:** obecnie strona connectebt.com jest dostępna wyłącznie w języku angielskim i hiszpańskim. Infolinia Obsługi Klienta EBT wymaga podania czterech ostatnich cyfr numeru karty EBT – wówczas usługa będzie dostępna w języku arabskim, mandaryńskim, angielskim, kreolskim haitańskim, włoskim, koreańskim, rosyjskim i hiszpańskim.

Krok 2. Uzyskanie Historii Transakcji EBT. W celu złożenia wniosku o przyznanie świadczeń zastępczych należy podać datę, miejsce oraz kwotę każdej pojedynczej nieuczciwej transakcji. Są to transakcje, które nie zostały dokonane przez Pana/Panią osobiście, lecz przez osobę, która ukradła informacje o karcie.

Jak uzyskać dostęp do Historii EBT:

Jest kilka możliwości uzyskania dostępu do historii transakcji EBT. Należy wybrać najłatwiejszą:

- **Opcja 1:** Sprawdzenie historii EBT pod adresem strony internetowej connectebt.com/ lub poprzez pobranie aplikacji mobilnej ConnectEBT (dostępnej do pobrania w Apple App Store i Google Play Store); lub
- **Opcja 2:** Kontakt z bezpłatną infolinią Obsługi Klienta EBT pod numerem telefonu 1-888-328-6399. Można skorzystać z infolinii, aby wysłuchać dziesięciu ostatnich transakcji w automatycznym menu lub wnioskować o wydruk dwumiesięcznego wyciągu z historii konta przy pomocy automatycznego menu lub przedstawiciela obsługi klienta. Można również przejrzeć transakcje wspólnie z przedstawicielem obsługi klienta na żywo. W przypadku transakcji starszych niż 15 miesięcy, konieczna będzie rozmowa z przedstawicielem.



Historia EBT będzie zawierać w większości transakcje, które będzie Pan/Pani pamiętać – takie jak opłaty za podróże lub regularne zakupy w sklepie spożywczym. Mogą jednak pojawić się dziwnie wyglądające transakcje – sklepy, w których nigdy nie robił Pan/Pani zakupów, być może nawet w miastach, w których nigdy Pan/Pani nie był(a). Tego rodzaju transakcje mogą wskazywać na elektroniczną kradzież świadczeń (oszustwo). W celu złożenia wniosku o przyznanie świadczeń zastępczych konieczne będzie podanie daty, miejsca oraz kwoty każdej z tych nieuczciwych transakcji.

Krok 3. Złożenie wniosku o przyznanie Świadczeń Zastępczych.

Po zidentyfikowaniu nieuczciwych transakcji można niezwłocznie złożyć wniosek o przyznanie świadczeń zastępczych.

Istnieje kilka sposobów złożenia wniosku:

1. Przez Internet: www.nyc.gov/hra

Złożenie wniosku **przez Internet to najszybsza, najprostsza metoda! Jeśli tylko jest to możliwe, Wydział Usług Społecznych (Department of Social Services, DSS) zdecydowanie zaleca wnioskodawcom składanie wniosków przez Internet.**

2. Poczta: Papierowy formularz wniosku można uzyskać poprzez:

- Wydrukowanie formularza dostępnego pod adresem strony internetowej nyc.gov/hra lub
- Skontaktowanie się z infolinią 718-557-1399 i poproszenie o przesłanie formularza pocztą
- Zgłoszenie się do lokalnego Centrum

Wypełniony formularz papierowy należy wysłać pocztą na adres:

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

Złożenie papierowego formularza wniosku, a w szczególności poproszenie o przesłanie formularza pocztą, to najpowszechniejsza metoda, dlatego wpłynięcie formularza do DSS oraz przyznanie świadczeń zastępczych może potrwać dłużej.

3. Osobiście: Może Pan/Pani również odwiedzić swoje Centrum Dostępu do Świadczeń (Benefits Access Center, BAC), Centrum SNAP lub Centrum Usług dla Osób z HIV/AIDS (HIV/AIDS Services Administration, HASA). Centra SNAP i BAC można znaleźć pod adresem nyc.gov/hra (zakładka «Locations» (Lokalizacje)).

Jakie informacje są niezbędne do złożenia wniosku?

Potrzebne dane:

1. Numer identyfikacyjny klienta (Client Identification Number, CIN) i numer sprawy
2. Aktualny adres korespondencyjny
3. Data, miejsce i kwota każdej nieuczciwej transakcji

Jeśli doszło do kradzieży zarówno świadczeń SNAP, jak i świadczeń pieniężnych, należy zgłosić je na tym samym wniosku. Formularz posiada odrębne sekcje, dlatego transakcje się nie wymieszają.

Jaki jest mój Numer Identyfikacyjny Klienta (Client Identification Number, CIN)?

Pana/Pani numer identyfikacyjny klienta to kod składający się z 8 znaków, kombinacji liter oraz cyfr. Numer CIN jest widoczny na karcie EBT, jak pokazano poniżej. Jest on określony jako «ID Number» (Numer identyfikacyjny). Każda osoba uczestnicząca w sprawie posiada swój własny numer CIN – ale w celu przetworzenia wniosku MUSI Pan/Pani użyć numeru CIN umieszczonego na Pana/Pani karcie EBT, nawet jeśli ten numer CIN należy do innej osoby w Pana/Pani sprawie.

Numer CIN znajduje się tutaj. Jest on określony jako «ID NUMBER» (Numer identyfikacyjny)



Gdzie znajdę mój Numer Sprawy?

Numer Pana/Pani sprawy składa się z dziesięciu znaków. Pierwsze dziewięć znaków to cyfry, a ostatni znak to litera. Numer Pana/Pani sprawy nie widnieje na karcie EBT, ale można go znaleźć na każdym zawiadomieniu przesłanym przez Wydział Zasobów Ludzkich (Human Resources Administration, HRA) w Pana/Pani sprawie, a także po zalogowaniu się do ACCESSHRA. W przypadku problemów ze znalezieniem numeru sprawy można również zadzwonić na infolinię 718-557-1399 lub odwiedzić swoje centrum.

Dlaczego muszę potwierdzić zgłoszenie zagubienia lub kradzieży mojej karty?

HRA chce upewnić się, że Pana/Pani konto nie jest już zagrożone, oraz że świadczenia zastępcze przyznane na naszą kartę nie zostaną skradzione ponownie. Powyższe instrukcje oraz instrukcje zawarte na formularzu wniosku pomogą Panu/Pani w zgłoszeniu kradzieży karty.

Jak wypełnić pozostałą część formularza wniosku?

Przed wymienieniem poszczególnych skradzionych transakcji należy wypełnić kilka pól podsumowujących.

Świadczenia pieniężne: Sekcja pierwsza dotyczy skradzionych świadczeń pieniężnych. Jeśli nie doszło do kradzieży świadczeń pomocy pieniężnej (Cash Assistance, CA), prosimy pozostawić tę sekcję pustą. Poniżej znajduje się lista pytań i instrukcji.

- **Data stwierdzenia kradzieży świadczeń pieniężnych:** Jest to data, kiedy zdał(a) sobie Pan/Pani sprawę z tego, że Pana/Pani świadczenia zostały skradzione. Nie musi to być data faktycznej kradzieży. Data ta nie powinna przypadać *przed* datą nieuczciwych transakcji. **Jeśli nie zna Pan/Pani dokładnej daty, prosimy pozostawić to pole puste.** Pozostawienie pustego pola nie spowoduje odrzucenia wniosku.
- **Data pierwszej kradzieży świadczeń pieniężnych:** Jest to najwcześniejsza data w historii transakcji, kiedy doszło do nieuczciwej transakcji. Przykładowo, jeśli zauważy Pan/Pani nieuczciwe transakcje gotówkowe 3 kwietnia 2023 r. i 4 kwietnia 2023 r., wówczas należy podać tutaj datę 3 kwietnia 2023 r. Jeśli widzi Pan/Pani nieuczciwe transakcje tylko pod jedną datą, należy podać ją tutaj. Prosimy pamiętać, że za transakcje dotyczące pomocy pieniężnej z okresu przed 1 stycznia 2022 r. nie przysługuje świadczenie zastępcze i nie należy ich wymieniać.
- **Data ostatniej kradzieży świadczeń pieniężnych:** Jest to *ostatnia* data w historii transakcji, kiedy doszło do nieuczciwej transakcji. Przykładowo, jeśli zauważy Pan/Pani nieuczciwe transakcje gotówkowe 5 maja 2023 r. i 6 maja 2023 r., wówczas należy podać tutaj datę 6 maja 2023 r. Jeśli widzi Pan/Pani nieuczciwe transakcje tylko pod jedną datą, należy podać ją tutaj. Jeśli widzi Pan/Pani nieuczciwe transakcje pod jedną datą, „data pierwszej kradzieży” i „data ostatniej kradzieży” będzie taka sama – to jest prawidłowe.

- **Suma skradzionych świadczeń pieniężnych:** Jest to łączna kwota skradzionych świadczeń pomocy pieniężnej w dolarach. Powinna to być łączna kwota (suma) wszystkich nieuczciwych transakcji związanych z pomocą pieniężną. Przykładowo, jeśli zgłasza Pan/Pani jedną nieuczciwą transakcję gotówkową w kwocie \$300, oraz inną nieuczciwą transakcję gotówkową w kwocie \$200, podana suma powinna wynieść \$500. Prawidłowe wypełnienie pola „Suma” jest bardzo ważne.

Świadczenia SNAP: Następna sekcja dotyczy świadczeń SNAP. Jeśli nie doszło do kradzieży świadczeń SNAP, prosimy pozostawić tę sekcję pustą. Instrukcje są tutaj takie same jak w powyższej sekcji pomocy pieniężnej, dotyczą jednak świadczeń SNAP a nie świadczeń pieniężnych.

- **Data stwierdzenia kradzieży świadczeń SNAP:** Jest to data, kiedy zdał(a) sobie Pan/Pani sprawę z tego, że Pana/Pani świadczenia SNAP zostały skradzione. Nie musi to być data faktycznej kradzieży. Data ta nie powinna przypadać *przed* datą nieuczciwych transakcji SNAP. **Jeśli nie zna Pan/Pani dokładnej daty, prosimy pozostawić to pole puste.** Pozostawienie pustego pola nie spowoduje odrzucenia wniosku.
- **Data pierwszej kradzieży świadczeń SNAP:** Jest to najwcześniejsza data w historii transakcji, kiedy doszło do nieuczciwej transakcji SNAP. Przykładowo, jeśli zauważy Pan/Pani nieuczciwe transakcje SNAP 3 kwietnia 2023 r. i 4 kwietnia 2023 r., wówczas należy podać tutaj datę 3 kwietnia 2023 r. Jeśli widzi Pan/Pani nieuczciwe transakcje SNAP tylko pod jedną datą, należy podać ją tutaj. Prosimy pamiętać, że za transakcje SNAP z okresu przed 1 października 2022 r. nie przysługuje świadczenie zastępcze i nie należy ich wymieniać.
- **Data ostatniej kradzieży świadczeń SNAP:** Jest to *ostatnia* data w historii transakcji, kiedy doszło do nieuczciwej transakcji SNAP. Przykładowo, jeśli zauważy Pan/Pani nieuczciwe transakcje SNAP 5 maja 2023 r. i 6 maja 2023 r., wówczas należy podać tutaj datę 6 maja 2023 r. Jeśli widzi Pan/Pani nieuczciwe transakcje SNAP pod jedną datą, należy podać ją tutaj. Jeśli widzi Pan/Pani nieuczciwe transakcje SNAP pod jedną datą, „data pierwszej kradzieży” i „data ostatniej kradzieży” będzie taka sama – to jest prawidłowe.
- **Suma skradzionych świadczeń SNAP:** Jest to łączna kwota skradzionych świadczeń SNAP w dolarach. Powinna to być łączna kwota (suma) wszystkich nieuczciwych transakcji SNAP. Przykładowo, jeśli zgłasza Pan/Pani jedną nieuczciwą transakcję SNAP w kwocie \$400 oraz inną nieuczciwą transakcję SNAP w kwocie \$300, podana suma powinna wynieść \$700. Prawidłowe wypełnienie pola „Suma” jest bardzo ważne.

Uwaga: Nie należy dodawać świadczeń SNAP i świadczeń pieniężnych w jedną „SUMĘ”. Przykładowo, jeśli doszło do kradzieży \$400 świadczeń gotówkowych i \$500 świadczeń SNAP, Pana/Pani „SUMA” powinna opiewać na \$400 świadczeń pieniężnych w sekcji pomocy pieniężnej oraz \$500 świadczeń SNAP w sekcji SNAP – a nie \$900 w dowolnej sekcji.

Czy muszę wypełnić część dotyczącą poświadczenia w ostatniej sekcji?

Tak – Pana/Pani wniosek nie zostanie przyjęty, jeśli nie zaznaczy Pan/Pani pola poświadczającego dokładność i prawdziwość Pana/Pani wniosku.

Co należy zrobić, jeśli moja sprawa została zamknięta?

Aby kwalifikować się do otrzymania świadczenia zastępczego, nie musi Pan/Pani posiadać aktywnej sprawy SNAP lub sprawy dotyczącej pomocy pieniężnej. Jeśli ustalono, że Pana/Pani świadczenia zostały skradzione za pomocą środków elektronicznych, takich jak skimming kart EBT, klonowanie, wprowadzanie stron trzecich w błąd lub inne podobne metody oszustwa, takie jak phishing, może Pan/Pani kwalifikować się do otrzymania świadczenia zastępczego, nawet jeśli Pana/Pani sprawa została zamknięta. Jeśli okaże się, że kwalifikuje się Pan/Pani do otrzymania świadczeń zastępczych, będą one dostępne do wykorzystania na karcie EBT, nawet jeśli Pana/Pani sprawa została zamknięta. Nie musi Pan/Pani ponownie ubiegać się o świadczenie SNAP lub o pomoc pieniężną. Aby uzyskać dostęp do świadczenia zastępczego, nie musi Pan/Pani ponownie ubiegać się o świadczenie SNAP lub o pomoc pieniężną.

Czy za wszystkie moje skradzione świadczenia zostaną przyznane świadczenia zastępcze?

To zależy. W przypadku obu rodzajów świadczeń, świadczenie zastępcze, do którego jest Pan/Pani uprawniony/a, to kwota skradzionych świadczeń SNAP lub skradzionych świadczeń pieniężnych, bądź też kwota odpowiadająca dwukrotnej (2) wysokości świadczeń SNAP lub świadczeń pieniężnych, które otrzymał Pan/Pani w ostatnim pełnym miesiącu, w którym świadczenia SNAP lub świadczenia pieniężne były wypłacane przed dokonaniem kradzieży, w zależności od tego, **która z tych kwot jest niższa**.

Jak długo potrwa uzyskanie świadczeń po złożeniu wniosku?

Okres rozpatrywania będzie różny. W przypadku zaakceptowania Pana/Pani wniosku o przyznanie świadczeń zastępczych, należy odczekać do 4 tygodni na umieszczenie świadczeń zastępczych na karcie i otrzymanie pocztą zawiadomienia o naszej decyzji. Nie ma potrzeby składania drugiego wniosku w trakcie rozpatrywania wniosku – złożenie drugiego wniosku nie pomoże nam w szybszym rozpatrzeniu Pana/Pani wniosku.

Ile mam czasu na złożenie wniosku o przyznanie świadczeń zastępczych po wykryciu kradzieży?

Zarówno w przypadku świadczeń SNAP, jak i świadczeń pieniężnych, wniosek o przyznanie świadczeń zastępczych należy złożyć w ciągu 30 dni od daty wykrycia kradzieży świadczeń. Oznacza to, że wniosek zostanie odrzucony, jeśli „data wykrycia” podana na wniosku będzie starsza niż 30 dni. Jednakże – jeśli nie zna Pan/Pani dokładnej daty wykrycia, to pole może pozostać puste. Pozostawienie pustego pola nie spowoduje odrzucenia wniosku.

Istnieje jeden wyjątek od reguły 30 dni: zgłaszanie nieuczciwych transakcji z okresu przed 21 sierpnia 2023 r. W przypadku wstecznych wniosków dotyczących świadczeń SNAP z datami kradzieży od 1 października 2022 r. oraz wstecznych wniosków dotyczących pomocy pieniężnej z datami kradzieży między 1 stycznia 2022 r. a 21 sierpnia 2023 r. gospodarstwa domowe muszą wypełnić i złożyć do dystryktu wniosek o świadczenie zastępcze do dnia 31 grudnia 2023 r. lub w ciągu trzydziestu (30) dni od daty wykrycia kradzieży, w zależności od tego, która data będzie późniejsza.

Jak daleko wstecz możemy zgłaszać skradzione świadczenia?

Obowiązują osobne regulacje dla świadczeń pieniężnych i świadczeń SNAP.

Świadczenia pieniężne: zastępcze świadczenia pieniężne są ograniczone do nieuczciwych transakcji, które miały miejsce od dnia **1 stycznia 2022 r. włącznie**.

Świadczenia SNAP: zastępcze świadczenia SNAP są ograniczone do nieuczciwych transakcji, które miały miejsce od dnia **1 października 2022 r. włącznie**.

Co należy zrobić, jeśli moje świadczenia zostały skradzione więcej niż raz? Czy istnieją limity dotyczące liczby składanych wniosków?

Obowiązują osobne regulacje dla świadczeń pieniężnych i świadczeń SNAP.

Świadczenia pieniężne: Gospodarstwa domowe mogą otrzymać maksymalnie dwa (2) zastępcze świadczenia pieniężne za okres od 1 stycznia 2022 r. do 30 września 2022 r. Po tym terminie gospodarstwa domowe mogą otrzymać maksymalnie dwa (2) zastępcze świadczenia pieniężne w jednym federalnym roku podatkowym (od 1 października 2022 r. do 30 września 2023 r. i od 1 października 2023 r. do 30 września 2024 r.). Po 30 września 2024 r. gospodarstwa domowe będą mogły otrzymać tylko jedno (1) zastępcze świadczenie pieniężne w ciągu roku podatkowego.

Świadczenia SNAP: Gospodarstwa domowe mogą otrzymać maksymalnie dwa (2) zastępcze świadczenia SNAP w jednym federalnym roku podatkowym (od 1 października 2022 r. do 30 września 2023 r. i od 1 października 2023 r. do 30 września 2024 r.).