

SNAP 與現金援助福利側錄補發常見問題解答

如果您的補充營養援助計畫 (Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP) 福利或者現金福利資格遭到電子竊盜，您現在可以提交補發這些失竊福利的理賠申請。您的福利能夠獲得部分或全額補發。

什麼是電子福利竊盜 (也稱為「側錄」、「網路釣魚」或是「卡片複製」)？

側錄是竊盜的一種類型。竊賊在商店的刷卡機上安裝了側錄機，藉此複製電子福利轉帳 (Electronic Benefit Transfer, EBT)、信用卡和簽帳卡資訊。竊賊利用這些資訊製作出假卡 (稱為「複製卡」)，並利用這些卡片竊取帳戶中的資金。在您刷 EBT 卡的任何地方都可能發生側錄行為。即使您的 EBT 卡始終沒有離身，您的福利也可能會透過側錄而遭竊。

網路釣魚則是不同類型的詐騙手法，竊賊會誘騙人們點按某個連結 (通常透過文字或是電子郵件傳送)，藉此存取您的帳戶資訊。

如果我的福利遭竊，我該怎麼辦？

福利遭竊絕對是令人沮喪和恐懼的事情。但是您可以採取一些措施以減少風險並提交補發福利的理賠申請。

步驟 1. 報告卡片失竊。 如果發現自己的福利被盜，您必須報告您的 EBT 卡片失竊的情況。若要報告卡片失竊、申請新卡以及變更 PIN，請造訪 <https://www.connectebt.com/> 或致電 EBT 客戶服務部：888-328-6399。如果未報告您的 EBT 卡片失竊的情況，您將不會獲得任何補發福利。**注意：**connectebt.com 目前僅提供英文與西班牙文的服務。EBT 客戶服務專線會要求您輸入 EBT 卡號的最後四碼，接通後即可使用阿拉伯語、普通話、英語、海地克里奧爾語、義大利語、韓語、俄語和西班牙語提供服務。

步驟 2. 取得您的 EBT 交易記錄。 若要提交補發福利的理賠申請，您必須報告每筆詐欺交易的日期、地點和金額。這些交易並不是您本人親自進行，而是由竊取您卡片資訊者所進行的交易。

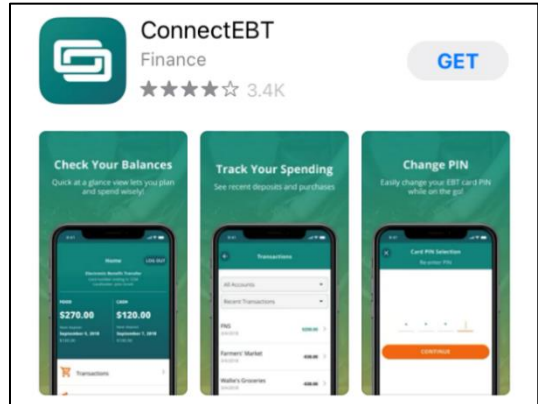
如何取得您的 EBT 記錄：

有幾種方式可以取得您的 EBT 交易記錄。請選擇對您而言最容易的方式：

- **選項 1：**造訪 connectebt.com/ 查看您的 EBT 記錄或是下載 ConnectEBT 行動應用程式（可透過 Apple App Store 和 Google Play Store 下載）；或是

- **選項 2：**撥打免費的 EBT 客戶服務專線：

1-888-328-6399。您可以使用協助專線在自動選單上聽取您最近的十筆交易，或者透過自動選單或客戶服務代表要求將兩個月的帳戶記錄印出。您還可以與現場客戶服務代表一起查看您的交易。如果是 15 個月前的交易，您需要與代表聯絡。



您的 EBT 記錄主要將包括您記得進行過的交易，例如前往您常去的雜貨店。但您可能會看到一些奇怪的交易記錄，例如您從未光顧過的商店，甚至可能是您從未造訪過的城市。此類交易可能暗示存在電子福利盜竊（詐騙）。您需要報告每筆詐欺交易的日期、地點和金額，才能提交補發福利的理賠申請。

步驟 3.提交補發福利的理賠申請。

一旦您確定了哪些交易是屬於詐騙性質的交易，就可以提交補發福利的理賠申請。

提出要求的方式有幾種：

1.線上：造訪 nyc.gov/hra

在線提交理賠請求 **是最快速、最簡單的方法！如果可能，社會服務局 (Department of Social Service, DSS) 極力建議申請人在線提交理賠請求。**

2.一般郵件：若要取得紙本的理賠申請表，您可以：

- 列印透過 nyc.gov/hra 下載的申請表；或
- 致電資訊專線 [718-557-1399] 並且要求將申請表郵寄給您。
- 造訪您當地的中心

您可以將填妥的紙本理賠申請表郵寄至：

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

提交紙本理賠申請表（尤其是要求將申請表郵寄給您）是最慢的方法，同時 DSS 可能需要更長的時間才能收到您的請求並發放任何替代福利。

3. 當面辦理：您可以造訪福利領取中心 (Benefits Access Center, BAC)、SNAP 中心或是 HIV/AIDS 服務管理局 (HIV/AIDS Services Administration, HASA) 中心。您可以在 nyc.gov/hra（在「Locations」（地點）索引標籤底下）找到 SNAP 和 BAC 中心的資訊。

提出要求需要準備哪些資訊？

您需要：

1. 您的客戶識別號碼 (Client Identification Number, CIN) 和個案號碼。
2. 您目前的郵寄地址
3. 每筆詐騙交易的日期、地點與金額。

如果您的 SNAP 福利和現金福利同時失竊，您必須在同一份理賠申請表上報告。申請表上面的各個部分是分開的，因此交易不會混淆。

我的客戶識別號碼 (CIN) 是什麼？

您的客戶識別號碼是一串字母與數字的組合，共計 8 個字元的代碼。您可以在 EBT 卡上找到您的 CIN，如下所示。上面的標示為「ID Number」（ID 號碼）個案中的每個人都有自己的 CIN，但是您必須使用 EBT 卡上所列的 CIN 我們才會受理申請，即使該 CIN 屬於您個案中的其他人。

客戶識別號碼 (CIN) 位於此處。上面的標示為「ID NUMBER」(ID 號碼)



如何找到我的個案號碼？

您的個案號碼有十個字元。前九個字元是數字，最後一個字元是字母。您的 EBT 卡上未列出您的個案號碼，但是您可以在 HRA 向您傳送有關個案的任何通知中找到您的個案號碼，也可以透過登入 ACCESSHRA 找到此號碼。如果您找不到個案號碼，也可以致電資訊專線 [718-557-1399] 或造訪您的中心。

為什麼必須確認已經報告卡片掛失或失竊？

HRA 希望確保您的帳戶不再面臨風險，同時卡片中的任何補發福利不會再次失竊。上述說明以及理賠申請表上的說明將可引導您完成報告卡片遭竊的過程。

如何完成理賠申請表的其他部分？

在列出您的個別福利失竊交易之前，需要填寫幾個摘要欄位。

現金福利資格：第一部分是關於失竊的現金福利方面。如果您沒有任何現金援助福利失竊，請將此部分保留空白。以下是問題和說明的清單。

- **我意識到自己的現金福利失竊的日期：**此日期為您發現自己福利失竊的日期。該日期有可能不是實際竊盜發生的日期。此日期不應早於詐騙交易的日期。**如果您不清楚確切日期，則此欄位應該保留空白。**此欄位保留空白不會導致您的理賠請求遭到拒絕。
- **現金福利失竊的第一個日期：**此日期為您所看見詐騙交易的交易記錄中最早的日期。舉例來說，如果您看見在 2023 年 4 月 3 日和 2023 年 4 月 4 日發生詐騙現金交易，那麼您應該在此處列出 2023 年 4 月 3 日。如果您僅有看見某個日期的詐騙交易，請在此

處列出該日期。請注意，2022 年 1 月 1 日之前的現金援助交易不符合補發資格，因此不應列出。

- **現金福利失竊的最後一個日期：**此日期為您看見詐騙交易的交易記錄的最近日期。舉例來說，如果您看見在 2023 年 5 月 5 日和 2023 年 5 月 6 日發生詐騙現金交易，那麼您應該在此處列出 2023 年 5 月 6 日。如果您僅有看見某個日期的詐騙交易，請在此處列出該日期。如果您僅有看見某個日期的詐騙交易，那麼您的「第一個日期」和「最後一個日期」將會一樣，這樣並沒有關係。
- **失竊的總計現金福利：**這是失竊現金援助福利的總金額。此金額應該是所有詐騙現金援助交易的總額（總和）。舉例來說，如果您報告一筆金額為 300 美元的詐騙現金交易，以及另一筆金額為 200 美元的詐騙現金交易，則此處列出的總計應為 500 美元。請務必正確填寫此「總計」欄位。

SNAP 福利：下個部分將詢問有關 SNAP 福利的資訊。如果您沒有任何 SNAP 福利失竊，請將此部分保留空白。此處的說明與上面的現金援助部分相同，但適用於 SNAP 福利而非現金福利。

- **我意識到自己的 SNAP 福利失竊的日期：**此日期為您發現自己 SNAP 福利失竊的日期。該日期有可能不是實際竊盜發生的日期。此日期不應早於 SNAP 詐騙交易的日期。如果您不清楚確切日期，則此欄位應該保留空白。此欄位保留空白不會導致您的理賠請求遭到拒絕。
- **SNAP 福利失竊的第一個日期：**此日期為您所看見 SNAP 詐騙交易的交易記錄中最早的日期。舉例來說，如果您看見在 2023 年 4 月 3 日和 2023 年 4 月 4 日發生詐騙 SNAP 交易，那麼您應該在此處列出 2023 年 4 月 3 日。如果您僅有在某個日期看見 SNAP 詐騙交易，請在此處列出該日期。請注意，2022 年 10 月 1 日之前的 SNAP 交易不符合補發資格，因此不應列出。
- **SNAP 福利失竊的最後一個日期：**此日期為您看見 SNAP 詐騙交易的交易記錄的最近日期。舉例來說，如果您看見在 2023 年 5 月 5 日和 2023 年 5 月 6 日發生 SNAP 詐騙交易，那麼您應該在此處列出 2023 年 5 月 6 日。如果您僅有看見某個日期的 SNAP 詐騙交易，請在此處列出該日期。如果您僅有看見某個日期的 SNAP 詐騙交易，那麼您的「第一個日期」和「最後一個日期」將會一樣，這樣並沒有關係。

- **失竊總計 SNAP 福利：**這是失竊 SNAP 援助福利的總金額。此金額應該是所有詐騙 SNAP 援助交易的總額（總和）。舉例來說，如果您報告一筆金額為 400 美元的 SNAP 詐騙交易，以及另一筆金額為 300 美元的 SNAP 詐騙交易，則此處列出的總計應為 700 美元。請務必正確填寫此「總計」欄位。

注意：您不應將 SNAP 和現金福利加在一起成為「總計」。舉例來說，如果您失竊的現金福利金額為 400 美元，失竊的 SNAP 福利為 500 美元，則您的「總額」應該是在現金援助部分填寫 400 美元現金，在 SNAP 部分填寫 500 美元的 SNAP – 而非在任一部分填寫 900 美元。

我必須完成最後部分中的證明部分嗎？

是的 – 如果您沒有勾選方塊以證明理賠請求的準確性和真實性，我們將不會受理您的理賠請求。

如果我的個案已經結案該怎麼辦？

您無需擁有有效的 SNAP 或現金援助個案即可有資格獲得補發福利。如果經認定您的福利是透過例如 EBT 卡側錄、複製、第三方不實陳述或是比方網路釣魚等其他類似詐騙方法以電子形式手段遭竊，即使您的個案已經結案，您仍然可能有資格獲得補發福利。如果您被認定有資格獲得補發福利，即使您的個案已結案，您也可以透過您的 EBT 卡取得補發的福利。您無需重新申請 SNAP 或現金援助即可獲得補發福利。

所有失竊的福利都可以獲得補發嗎？

需要視情況而定。對於這兩種類型的福利，您有資格獲得的補發福利為失竊的 SNAP 或現金福利金額，或者是在您的福利遭竊之前，您收到 SNAP 或現金期間的最近一個月內收到的 SNAP 或現金福利的兩 (2) 倍金額（視何者金額較低）。

提出理賠請求後，需要多久時間才能獲得福利？

處理時間各有不同。如果您獲准補發福利，最多需要等待 4 週的時間，補發福利即會記入您的卡片，並且您會透過郵件收到我們所做決定的相關通知。在處理您的理賠請求時，您無需提出其他理賠請求 – 提出其他理賠請求不會有助於我們加速處理您的理賠請求。

發現福利竊盜事件後，我必須在多久時間內提出補發福利的要求？

對於 SNAP 和現金福利，您必須在發現自己福利遭竊後的 30 天內提出補發福利的請求。這表示如果您在理賠請求中列出的「發現日期」超過 30 天，您的理賠請求將會遭到拒絕。但是如果您不清

清楚發現福利遭竊的確切日期，這個欄位可以保留空白。此欄位保留空白不會導致您的理賠請求遭到拒絕。

30 天規則有一個例外：於 2023 年 8 月 21 日前報告詐騙交易。對於自 2022 年 10 月 1 日失竊日期起算的 SNAP 追溯理賠，以及自 2022 年 1 月 1 日（截至 2023 年 8 月 21 日）失竊日期起算的現金援助追溯理賠，家庭必須在 2023 年 12 月 31 日之前或發現盜竊之日起三十 (30) 天內（以較晚者為準）填寫並向行政區提交補發申請。

可以報告多久之前的福利失竊案件？

現金與 SNAP 有不同的規定。

現金福利方面：補發現金福利限制在 2022 年 1 月 1 日當天或之後發生的詐騙交易。

SNAP 福利方面：補發 SNAP 福利限制在 2022 年 10 月 1 日當天或之後發生的詐騙交易。

如果我的福利遭竊狀況不只一次時該怎麼辦？提出理賠請求的次數是否有限制？

現金與 SNAP 有不同的規定。

現金福利方面：在 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 9 月 30 日期間，家庭不可獲得超過兩 (2) 次現金福利補發。此後，家庭在單個聯邦會計年度 (2022 年 10 月 1 日至 2023 年 9 月 30 日，以及 2023 年 10 月 1 日至 2024 年 9 月 30 日) 不可獲得超過兩 (2) 次現金福利補發。在 2024 年 9 月 30 日之後，家庭在單個聯邦會計年度將僅有資格獲得一 (1) 次現金福利補發。

SNAP 福利方面：家庭在單個聯邦會計年度 (2022 年 10 月 1 日至 2023 年 9 月 30 日，以及 2023 年 10 月 1 日至 2024 年 9 月 30 日) 不可獲得超過兩 (2) 次 SNAP 福利補發。