

Todo lo que necesita saber sobre reembolsos por robos de SNAP /beneficios de Asistencia en efectivo a través del “Skimming”

Durante un período de tiempo limitado, los neoyorquinos a quienes les robaron su SNAP (Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria) o beneficio de Asistencia en efectivo a través del “skimming” pueden solicitar la devolución de los fondos robados.

¿Qué es el “skimming”?

Skimming (clonación de tarjeta) es una forma de robo electrónico. Si utilizó su tarjeta EBT (Transferencia Electrónica de Beneficios) en un cajero automático o en una tienda donde el lector de la tarjeta contenía un dispositivo de skimming casi invisible, la información de la tarjeta EBT puede haber sido copiada. Esto permitirá que un tercero utilice sus beneficios en cualquier otro lugar. Normalmente las víctimas de skimming se dan cuenta de que han sido víctimas de robo cuando el saldo de beneficios disminuye repentinamente o cuando controlan las

operaciones de su EBT y allí descubren que sus beneficios se utilizaron en un municipio o estado diferente.

¿Quién reúne los requisitos para para recibir la restitución de los beneficios?

SNAP - Cualquier persona a quien le robaron los beneficios SNAP con el método skimming a partir del 1 de octubre de 2022.

Asistencia en efectivo - Cualquier persona a quien le robaron los beneficios de Asistencia en efectivo con el método skimming, a partir del 1 de enero de 2022.

Nota: no es necesario tener un caso activo de SNAP o Asistencia en efectivo como requisito para recibir el reembolso.

¿Qué sucede con las SNAP robadas antes del 1 de octubre de 2022? Si perdió los beneficios SNAP antes del 1 de octubre de 2022, no podrá utilizar el proceso aquí descrito para obtener el reembolso. Este proceso está disponible únicamente para solicitar el reembolso de beneficios SNAP perdidos a partir del 1 de octubre de 2022.

¿Qué puedo hacer para conseguir la restitución de una SNAP robada antes del 1 de octubre de 2022? Por ahora, no

hay nada que pueda hacer. Asimismo, The Legal Aid Society está llevando a cabo una demanda, Chen v. Vilsack, que si resulta en éxito podría darle la posibilidad de obtener la restitución de sus beneficios SNAP robados antes del 1 de octubre de 2022. The Legal Aid Society actualizará este KYR (conocer tus derechos) cuando tenga alguna noticia que informar sobre Chen. No es necesario inscribirse ni registrarse ahora para ser elegible a fin de recibir ayuda a través de Chen, pero si perdió los beneficios a partir del 1 de octubre del 2022, no debe esperar a Chen, sino que debe presentar un reclamo para recibir el reembolso descrito en este KYR.

¿Cuál es la fecha límite para presentar un reclamo para la restitución de los beneficios?

Depende de cuándo le robaron los beneficios:

- Si sus beneficios fueron skimmed antes del 21 de Agosto de 2023, tiene hasta el 31 de diciembre 2023 para presentar el reclamo por la restitución de los beneficios.
- Si sus beneficios fueron skimmed a partir del 21 de Agosto de 2023, tiene 30 días a partir de la fecha en que descubre que sus beneficios fueron skimmed. Si no conoce la fecha exacta de su descubrimiento, deje ese espacio en blanco y esto no provocará que se rechace su reclamo. Cualquier

reclamo con una fecha de descubrimiento que supere los 30 días de la fecha de envío del formulario será rechazado. Por ejemplo, si descubre que sus beneficios fueron skimmed el 22 de Agosto y envía el formulario para obtener el reembolso el 1 de octubre, su reclamo de restitución será rechazado, ya que se solicitó el reembolso demasiado tarde, más de 30 días después del descubrimiento.

¿Cuántos beneficios skimmed se pueden reembolsar?

Esto depende:

- Si le robaron los beneficios de 2 meses o menos a través de skimming, sería elegible para recibir el monto total de los beneficios skimmed.
- Si le robaron los beneficios de más de 2 meses a través de skimming, sería elegible para recibir 2 veces los beneficios que recibió el mes anterior al que le robaran sus beneficios, o aproximadamente 2 meses de beneficios.

¿Cómo presentar un reclamo para la restitución de los beneficios?

Para presentar un reclamo, necesita probar que sus beneficios fueron “skimmed”. Existen distintas maneras de obtener las pruebas que necesita. Tenga en cuenta que, si ya ha realizado

los pasos 1 y 2, puede ir directamente al paso 3. Ver a continuación:

Paso 1. Obtenga un historial de operaciones de su EBT – Identifique las operaciones fraudulentas (realizadas por alguien más que no es usted) utilizando alguna de estas 2 opciones:

- a. Opción 1: verifique el historial de su EBT en connectebt.com o descargue la aplicación móvil ConnectEBT.
- b. Opción 2: llame a Atención al cliente de EBT al 888-328-6399 para escuchar las últimas diez operaciones o para hablar con un representante de servicio al cliente en vivo.

Paso 2. Denuncie su tarjeta como robada* a EBT – Diríjase a <https://www.connectebt.com/> o llame a Atención al cliente de EBT al 888-328-6399 para denunciar su tarjeta como robada. Una vez que denuncie su tarjeta, ya no podrá usarla. Le enviarán una nueva tarjeta que recibirá dentro de los 7 días.

*Aunque su tarjeta no haya sido robada físicamente, debe reportarla como robada para indicar que los beneficios en su tarjeta fueron robados electrónicamente.

** Hasta que su tarjeta sea reportada como robada, la tarjeta continúa activa y usted está a riesgo de ser víctima de "skimming" a menos que cambie el número PIN después de cada transacción/uso de tarjeta."

Paso 3. Presente un reclamo para la restitución de los beneficios – Para presentar un reclamo, necesitará el Número de Identificación del cliente (Número de identificación de su tarjeta EBT), su número de caso y el historial de operaciones de EBT.

Opción 1: presente un reclamo en línea en <https://www.nyc.gov/site/hra/help/request-for-replacement-of-stolen-benefits.page>;

Opción 2: visite su Sede local para solicitar una copia impresa, complétela y envíela a la Sede;

Opción 3: solicite una copia impresa y envíe el reclamo por correo a: Department of Social Services (Departamento de Servicios Sociales), P.O. Box 02-9121, Brooklyn GPO, Brooklyn, NY 11202. Puede obtener una copia en <https://www.nyc.gov/site/hra/help/benefitreplacement.page>, visitando su Sede o llamando a Infoline 718-557-1399 para que le envíen el formulario por correo.

¿Puedo presentar varios reclamos para que me reembolsen los beneficios?

Depende.

- Para Asistencia en efectivo, los hogares no pueden recibir el reembolso de más de 2 beneficios en efectivo entre el 1 de enero de 2022 y el 30 de septiembre de 2022. Ante cualquier incidente de skimming después del 30 de septiembre del 2022, los hogares no recibirán el reembolso de más de 2 beneficios en efectivo en un mismo año entre el 1 de octubre y el 30 de septiembre del siguiente año.
- Para SNAP, los hogares no recibirán el reembolso de más de 2 beneficios SNAP en un mismo año entre el 1 de octubre y el 30 de septiembre del siguiente año.

¿Cuánto tiempo demoraré en recibir la restitución de los beneficios luego de presentar el reclamo?

Es posible que pasen hasta 4 semanas hasta que reciba un aviso por correo de la decisión de la agencia. Si su reclamo es aprobado, los beneficios se acreditarán en su tarjeta EBT.

¿Qué sucede si el reclamo es rechazado?

Si su reclamo para la restitución de los beneficios es rechazado, tiene derecho a una audiencia imparcial si no está de acuerdo con la determinación tomada. Puede solicitar una audiencia imparcial comunicándose al teléfono 800-342-3334. También puede solicitar una audiencia imparcial en línea o por correo siguiendo las instrucciones que figuran en <https://otda.ny.gov/hearings/request/#online>.

Luego recibirá una notificación especificando el lugar y fecha de la audiencia.

No me han robado por skimming, pero ¿hay algo que pueda hacer para protegerme y evitar que me roben por skimming en el futuro?

Sí. Para proteger su tarjeta del skimming, puede cambiar su PIN luego de usar su tarjeta EBT.

Obtener ayuda

Para obtener más información, visite

<https://www.nyc.gov/site/hra/help/benefitreplacement.page>.

También puede llamar a nuestra línea de ayuda de Acceso a Beneficios al 888-663-6880 de Lunes a Viernes de 10:00 a.m. a 3:00 p.m.

Descargo de responsabilidad

La información contenida en este documento ha sido preparada por The Legal Aid Society únicamente con fines informativos y no constituye asesoramiento legal. Esta información no pretende crear, y su recepción no constituye, una relación abogado-cliente. No debe actuar sobre ninguna información sin contratar un asesor legal profesional.