

## Cambios en el proceso de reemplazo de los beneficios EBT robados

En marzo de 2022, las jurisdicciones de todo el país, incluido el Distrito de Columbia ("Distrito" o "DC"), comenzaron a recibir denuncias de beneficios robados desde las tarjetas de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) de los beneficiarios. Desde entonces, el Distrito estuvo reemplazando los beneficios robados de las tarjetas EBT. Las nuevas regulaciones federales exigen ciertos cambios en las prácticas de reembolso del Departamento de Servicios Humanos (DHS) del DC. Estas se resumen a continuación y entrarán en vigencia el 25 de septiembre de 2023.

<b>Proceso anterior (Antes del 25 de septiembre de 2023)</b>	<b>Nuevo proceso (En vigencia a partir del 25 de septiembre de 2023)</b>
Sin límite en el beneficio máximo reembolsado por reclamo	El reembolso máximo por reclamo se fija en el importe de los dos últimos meses de asignación de beneficios del beneficiario
Los beneficiarios deben cambiar su PIN	Los beneficiarios deben obtener una tarjeta de reemplazo de Fidelity National Information Services (FIS)
No hay límite en la cantidad de reclamos presentados por año fiscal (AF)	Se pueden reembolsar un máximo de dos (2) reclamos por grupo familiar por año fiscal
Sin límite de tiempo para informar la pérdida	El beneficiario debe informar la pérdida en un plazo de 30 días calendario desde que se enteró de esta
Se requiere un informe policial	No se requiere un informe policial
Los reembolsos se procesan a medida que se confirman	Los reembolsos se procesarán en un plazo de 12 días hábiles a partir de la recepción del reclamo completado
No se requiere ninguna certificación firmada por parte de los beneficiarios	Los beneficiarios deben presentar una certificación firmada o dar su acuerdo verbal al DHS
No se utiliza un formulario de reclamos único para denunciar el robo de beneficios	Los beneficiarios deben completar y enviar un formulario de solicitud para el reemplazo de beneficios del Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP), Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF) o de beneficios en efectivo robados (formulario de reclamo DHS-1697)

**Si tiene alguna pregunta sobre estos cambios o sobre cómo presentar un reclamo, puede llamar al (202) 671-4460 y presionar "1" para comunicarse con un representante durante el horario de atención habitual de lunes a viernes, entre las 8:15 a.m. y las 4:45 p.m. Si tiene problemas auditivos, puede llamar al TTY 711.**

# Cómo presentar un reclamo por beneficios EBT robados

## 1. Solicite una tarjeta EBT de reemplazo:

- En persona: Visite un centro de distribución de tarjetas EBT en 645 H Street NE o 1649 Good Hope Road SE.
- Por correo postal: Comuníquese con el proveedor de tarjetas EBT del Distrito al 888-304-9167. *Si no puede ir a un centro de distribución de tarjetas EBT de inmediato, llame a Fidelity National Information Services (FIS) al (888) 304-9167 para cambiar su PIN.*

## 2. Complete y envíe una solicitud para el reemplazo de beneficios del SNAP, TANF o beneficios en efectivo robados (formulario de reclamo DHS-1697) a la Oficina de Revisión, Monitoreo e Investigaciones de Programas (OPRMI) del DHS dentro de los treinta (30) días calendario a partir de la fecha en que se enteró de la pérdida de sus beneficios del SNAP o en efectivo.

- Envíe un formulario de reclamo DHS-1697 en línea (método preferido).
  - Ingrese en [dhs.dc.gov/page/fraud](https://dhs.dc.gov/page/fraud) y haga clic en "Replacement of Stolen SNAP or Cash Benefits Form" (Formulario para el reemplazo de beneficios del SNAP o en efectivo robados). *No envíe un "formulario de denuncia de fraude" en [dhs.dc.gov/page/fraud](https://dhs.dc.gov/page/fraud).*
- Envíe el DHS-1697 por correo o preséntelo en persona.
  - Descargue una copia del formulario de reclamo DHS-1697 en línea en [dhs.dc.gov/page/fraud](https://dhs.dc.gov/page/fraud) o solicite una copia mediante los métodos que se indican a continuación.
  - Envíe por correo o entregue un formulario de reclamo DHS-1697 completado al DHS/OPRMI en 64 New York Avenue NE durante el horario de atención habitual de lunes a viernes, entre las 8:15 a.m. y las 4:45 p.m.
- Complete el DHS-1697 por teléfono.
  - Llame al (202) 671-4460 y presione "1" para comunicarse con un representante durante el horario de atención habitual de lunes a viernes, entre las 8:15 a.m. y las 4:45 p.m.

## 3. Para obtener información adicional:

- Llame para hablar directamente con el personal del DHS al (202) 671-4460, presione "1" para comunicarse con un representante durante el horario de atención habitual de lunes a viernes, entre las 8:15 a.m. y las 4:45 p.m. *Puede haber tiempos de espera prolongados.*
- Llame a la línea directa de la OPRMI las 24 horas al (202) 673-4464. *El correo de voz debe incluir su nombre, fecha de nacimiento y número de teléfono donde puedan comunicarse con usted.*
- Envíe un correo electrónico a [OPRMI@dc.gov](mailto:OPRMI@dc.gov) con el asunto "Stolen Benefits" (Beneficios robados) y proporcione los detalles de su caso, incluidos su nombre, fecha de nacimiento y un número de teléfono donde puedan comunicarse con usted.

## Para preparar la presentación de un reclamo, tenga a mano la siguiente información:

1. Cómo es probable que se hayan robado los beneficios (p. ej., robo de tarjetas, clonación de tarjetas u otro método fraudulento similar)
2. Si el grupo familiar tenía la tarjeta en su poder en el momento en que se realizaron las transacciones fraudulentas
3. Una lista de todas las transacciones por robo reclamadas con la fecha, el importe y el vendedor, incluida la dirección del vendedor