DEPARTAMENTO DE SERVICIOS HUMANOS DEL DC

INFORMACIÓN Y DATOS SOBRE

Beneficios robados de forma electrónica

1. ¿QUÉ SON LOS BENEFICIOS ROBADOS DE FORMA ELECTRÓNICA?

- El robo por Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) ocurre cuando los beneficios del Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP), de la Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF) u otros beneficios de asistencia en efectivo son robados de su tarjeta EBT mediante el *skimming*, la clonación de tarjetas u otros métodos fraudulentos similares.

2. ¿QUÉ PUEDO HACER SI ROBARON LOS BENEFICIOS DE MI TARJETA EBT?

- Si sospecha que robaron sus beneficios EBT como resultado del *skimming*, la clonación u otros métodos fraudulentos similares, presente una solicitud para reemplazar sus beneficios robados completando una solicitud para el reemplazo de beneficios del SNAP o en efectivo robados (formulario de reclamo DHS-1697) ante la Oficina de Revisión, Monitoreo e Investigaciones de Programas (OPRMI) del Departamento de Servicios Humanos (DHS) del Distrito de Columbia ("Distrito" o "DC") en un plazo de treinta (30) días calendario desde la fecha en que se enteró de la pérdida de sus beneficios del SNAP, TANF u otros beneficios en efectivo:

  - Envíe un formulario de reclamo DHS-1697 en línea.
    1. Ingrese en 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).
  - Envíe el DHS-1697 por correo o preséntelo en persona.
    1. Descargue una copia del formulario de reclamo DHS-1697 en línea en dhs.dc.gov/page/fraud o solicite una copia mediante los métodos que se indican a continuación.
    2. Envíe por correo o entregue un formulario de reclamo DHS-1697 completado a la 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.
    1. 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. ¿QUÉ INFORMACIÓN NECESITO PARA PRESENTAR UN RECLAMO?

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

4. ¿DEBO ENTREGAR UN INFORME POLICIAL PARA PRESENTAR UN RECLAMO?

- No, no debe presentar un informe policial para poder recibir el reembolso de sus beneficios EBT robados.

Beneficios robados de forma electrónica

5. SI PIERDO O ME ROBAN LA TARJETA, ¿SE ME REEMBOLSARÁN LOS BENEFICIOS PERDIDOS?

- Si le robaron los beneficios como resultado de la pérdida o el robo de su tarjeta, presente una denuncia de presunto fraude en los beneficios de asistencia pública en "DHS OPRMI Correspondence - Add Allegation/Complaint" (quickbase.com) (Correspondencia de la OPRMI del DHS - Añadir denuncia/queja) y seleccione "fraud" (fraude) en el menú desplegable.

6. ¿CUÁNTAS VECES SE REEMBOLSARÁN MIS BENEFICIOS?

- Las leyes federales limitan el número de reembolsos a dos (2) veces por año fiscal federal (del 1 de octubre al 30 de septiembre). El importe máximo por reembolso es igual al importe de sus dos últimos meses de asignaciones de beneficios. Tenga en cuenta que las normas federales excluyen el reemplazo de los beneficios EBT ante la pandemia (P-EBT).

7. ¿HAY UNA FECHA LÍMITE PARA PRESENTAR UN RECLAMO?

- A partir del 25 de septiembre de 2023, los beneficiarios deben informar las pérdidas en un plazo de 30 días desde que tienen conocimiento de estas.

8. ¿DÓNDE PUEDO DETERMINAR EL ESTADO DE MI RECLAMO?

- Las determinaciones de reclamos se realizarán en un plazo de 12 días hábiles a partir de su presentación. Si tiene preguntas sobre el estado de su reclamo, 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.

9. ¿NECESITO UNA NUEVA TARJETA EBT?

- Sí. Por motivos de seguridad, después de presentar un reclamo para reemplazar los beneficios robados, los beneficiarios deben obtener una nueva tarjeta EBT. Puede obtener una nueva tarjeta:
  - En persona: Visite un centro de distribución de tarjetas EBT en 645 H Street, NE o 1649 Good Hope Road, SE.
  - Por correo postal: Llame al proveedor de tarjetas EBT del Distrito al 888-304-9167 para solicitar una tarjeta de reemplazo.

10. ¿CUÁNDO ESTARÁN DISPONIBLES LOS FONDOS REEMBOLSADOS EN MI TARJETA EBT?

- Si se le considera elegible para el reembolso, los fondos se cargarán a su nueva tarjeta EBT en un plazo de 12 días hábiles a partir de la fecha en que se presentó el reclamo.

11. ¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR ASISTENCIA ALIMENTARIA MIENTRAS SE TOMA LA DETERMINACIÓN?

- Puede encontrar recursos alimentarios disponibles cerca de usted aquí.