**Preguntas frecuentes sobre el skimming de tarjetas**

**P: ¿Cómo denuncio los beneficios robados?**

***R:*** *El robo de los beneficios de FNS debe informarse a tu agencia local de DSS.*

**P: ¿Cómo solicito el reemplazo de los beneficios de FNS robados?**

***R:*** *Debes enviar una solicitud para recibir la sustitución de los beneficios robados. Debes completar un formulario de declaración jurada, "Declaración jurada para reemplazar los beneficios electrónicos robados" (*[*Declaración jurada escrita de beneficios robados, DSS-8644*](https://policies.ncdhhs.gov/divisional/social-services/forms/dss-8644-affidavit-for-stolen-benefits/@@display-file/form_file/DSS-8644.pdf)*).*

**P: ¿Qué información se incluye en la declaración jurada escrita?**

***R: La declaración jurada escrita incluye:***

* *Fecha(s) de robo de beneficios electrónicos*
* *Cantidad robada*
* *Atestación (Una atestación es una certificación de que un documento y las firmas contenidas en él son verdaderas y válidas).*

**P: ¿Cómo sabré si mi solicitud es aprobada o denegada?**

***R:*** *Recibirás un aviso (formulario DSS-8643), "Aprobación o denegación para reemplazar beneficios electrónicos robados". Si se valida y se aprueba una solicitud, recibirás beneficios de reemplazo el siguiente día calendario. De lo contrario, el aviso indicará que se ha negado la solicitud.*

**P: ¿Recibiré la cantidad total de beneficios que me robaron?**

***R:*** *La cantidad de reembolso será la* ***menor*** *de las siguientes: 1) Dos veces la asignación mensual inmediatamente anterior a la fecha en que se robaron los beneficios o 2) La cantidad reportada como robada.*

**P: ¿Por qué se rechazaría mi solicitud de pérdida por fraude?**

***R:*** *Las solicitudes de pérdida por fraude pueden ser denegadas si:*

* *La solicitud parece fraudulenta (por ejemplo, al solicitar el reemplazo de la pérdida por fraude EBT, durante los meses en que no se emitieron los beneficios)*
* *La solicitud no es válida (declaración jurada escrita está incompleta)*
* *El beneficiario no ha proporcionado la verificación (declaración jurada escrita)*
* *Si la solicitud es de un beneficiario que ha cumplido con el límite de dos reemplazos en un año fiscal federal (octubre-septiembre)*
* *La solicitud no se envió a tiempo. Por ejemplo: la solicitud está fuera del plazo permitido (10/01/22 a 9/30/24)*

**P: ¿Se me emitirá una nueva tarjeta EBT?**

***R:*** *Se emitirá una nueva tarjeta EBT si descubriste y denunciaste el fraude después de que se te haya emitido tu más reciente tarjeta EBT. Se te emitirá una nueva tarjeta EBT independientemente de si se aprueba o se niega la solicitud.*

***Ejemplo 1:*** *Tu tarjeta EBT se emitió el 23 de febrero de 2023 y descubriste y denunciaste el fraude el 5 de junio de 2023. Se emitirá una nueva tarjeta EBT, ya que la fecha de descubrimiento fue posterior a la fecha de emisión.*

***Ejemplo 2:*** *El fraude se descubrió y se denunció el 10 de marzo de 2023, y se te emitió una nueva tarjeta el 15 de abril de 2023. No se emitirá una nueva tarjeta EBT, ya que la fecha de descubrimiento era anterior a la emisión de la nueva tarjeta.*

**P: ¿Cuándo recibiré mi nueva tarjeta EBT?**

***R:*** *La nueva tarjeta se recibirá en unos tres a cinco días hábiles.*

**P: ¿Qué hago cuando recibo la nueva tarjeta EBT?**

***R:*** *Debes establecer un PIN único. Selecciona un PIN difícil (no secuencias continuas como 1234 o secuencias repetitivas como 4444). Aunque esto no previene el robo de tarjetas, si es una práctica de seguridad recomendada.*

**P: ¿Cómo puedo mantener mi tarjeta segura?**

***R:*** *Revisa tu cuenta de EBT regularmente para ver si hay cargos no autorizados. Puedes verificar tu saldo y/o reemplazar una tarjeta EBT perdida o robada visitando* [*www.ebtedge.com*](www.ebtedge.com)*, utilizando la aplicación móvil EBT Edge o comunicándote con el Centro de llamadas EBT de Carolina del Norte al 1-888-622-7328.*

* 1. • *Comprueba si hay las siguientes señas que pueden indicar que se está utilizando un skimmer en una máquina lectora de tarjetas:*
* *Bloqueo de las luces indicadoras LED, bloqueo de los números de teclado retroiluminados o bandejas de lápiz/bolígrafo parcialmente cubiertas.*
* *La placa frontal suelta parece mal ajustada o se puede desprender fácilmente de la máquina.*
* *Placa frontal mal coloreada, textura no coincidente o que parezca diferente al de la máquina lectora de tarjetas.*

• *Si recibes llamadas, mensajes de texto o correos electrónicos de alguien que te solicita información de la tarjeta EBT o tu PIN, no respondas. Ni las oficinas del DSS del condado ni el NCDHHS nunca te pedirán la información de tu tarjeta EBT o tu PIN*

• *Llama al Centro de atención telefónica de EBT al 1-888-622-7328 para solicitar una nueva tarjeta EBT sin costo. Nota: la nueva tarjeta no contendrá fondos robados de la tarjeta anterior.*

• *Cambia el PIN de tu tarjeta EBT con regularidad, utilizando un nuevo número cada vez.* • *Selecciona un PIN difícil (no secuencias continuas como 1234 o secuencias repetitivas como 4444). Aunque esto no previene el robo de tarjetas, si es una práctica de seguridad recomendada. El PIN no debe compartirse con otras personas, escribirse en la tarjeta EBT o almacenarse en un lugar que otros puedan obtenerlo fácilmente. No reutilices los PIN antiguos cuando obtengas una nueva tarjeta EBT.*

• *Si sospechas un robo de tarjetas, congela tu tarjeta EBT (las instrucciones están en EBT Edge, o llama al Centro de atención telefónica de EBT al 1-888-622-7328 para obtener instrucciones) para que no se puedan realizar compras fraudulentas con tu tarjeta.*

*• Bloquea las compras en línea y fuera del estado desde tu cuenta EBT Edge o la aplicación móvil.*

*• También puedes ponerte en contacto con las autoridades para denunciar los beneficios robados.*

**P: ¿Cómo congelo mi tarjeta EBT?**

***R:*** *Los titulares de tarjetas pueden congelar su tarjeta iniciando una sesión en el portal de titulares de tarjetas de ebtEDGE o en la aplicación móvil de ebtEDGE:*

1. *Inicia sesión en el* [*portal del titular de la tarjeta ebtEDGE*](http://www.ebtedge.com/) *o en la aplicación móvil de ebtEDGE*
2. *Selecciona una cuenta para ver el resumen de la cuenta*
3. *Selecciona "Congelar tarjeta" (Freeze Card) en Servicios de la cuenta*
4. *Selecciona "Aceptar" (OK) en el mensaje de confirmación de la tarjeta congelada. Nota: Si hay un código de seguridad presente en el caso, el usuario tendrá que confirmar el código antes de continuar.*
5. *El usuario verá inmediatamente la confirmación de que la tarjeta está congelada.*

*Nota: puedes eliminar esta congelación, cuando estés listo para usar la tarjeta EBT, y luego volver a congelarla cuando no la estés usando.*

**P: ¿Cómo puedo bloquear compras en línea y fuera del estado?**

***R:*** *Inicia sesión en el*[*ebtEDGE Cardholder Portal*](http://www.ebtedge.com/) *o en la aplicación móvil de ebtEDGE. Desde allí, selecciona la función «Proteger mi cuenta» (Protect my Account) en Servicios de cuenta. Esta opción mostrará opciones para activar o desactivar la restricción. Ten en cuenta que esto lo controla el titular de la tarjeta que crea la cuenta y que las restricciones solo pueden ser habilitadas/deshabilitadas por el titular de la tarjeta. Al seleccionar "bloquear transacciones fuera del estado" (block out-of-state transactions), se rechazará cualquier transacción de punto de venta/cajero automático que se origine en una tienda fuera de tu estado. Not puedes eliminar este bloque si planeas utilizar compras en línea y fuera del estado según sea necesario.*

**P: Mi aplicación de beneficios no me permite congelar mi tarjeta ni bloquear transacciones. ¿Por qué?**

***R****: Asegúrate de usar la aplicación ebtEDGE. Esta es la única aplicación que te permitirá congelar directamente tu tarjeta o bloquear transacciones. Si estás utilizando otra aplicación de beneficios (por ejemplo, Proveedor o FreshEBT) no podrás tomar estas medidas para proteger tus beneficios. Deberías deshabilitar o eliminar la otra aplicación de beneficios y descargar la aplicación ebtEDGE, que es la única aplicación creada y administrada por el emisor de beneficios EBT.*

**P: ¿Cómo puedo verificar el saldo y las transacciones de mi tarjeta?**

**R**: Puedes verificar el saldo de tu tarjeta de cuatro maneras:

***Opción 1:*** [*www.ebtEDGE.com*](www.ebtEDGE.com)

*Para consultar tu saldo utilizando* [*www.ebtEDGE.com*](www.ebtEDGE.com)*, inicia sesión en tu cuenta. Tu saldo actual y una lista de transacciones anteriores se mostrarán en la pantalla.*

*Tu cuenta de ebtEDGE Cardholder Portal mostrará si hay beneficios publicados y/o pendientes y cuándo estarán disponibles para su uso. Si el importe de tu prestación alimentaria aparece en «Artículos pendientes», significa que no podrás gastarlos hasta la fecha que aparece debajo del depósito pendiente.*

***Opción 2: aplicación móvil ebtEDGE (disponible en iPhone y Android)***

1. *Descarga la aplicación móvil ebtEDGE desde App Store o Google Play Store. Busca el icono a continuación para asegurarte de tener la aplicación correcta.*
2. *Habilita los servicios de ubicación cuando se le solicite. Esto ayuda a encontrar negocios cercanos que acepten EBT.*
3. *Inicia sesión con tu cuenta. Si es la primera vez que inicias sesión, se te pedirá que te registres.*
4. *El saldo actual y una lista de transacciones anteriores se mostrarán en la pantalla.*

***Opción 3: mensajes de texto SMS***

*Comprobar tu saldo por mensaje de texto (SMS) es fácil. Tu número de teléfono móvil tendrá que estar vinculado a la cuenta. Sigue estas instrucciones para vincular tu número de teléfono móvil. Necesitarás tu teléfono móvil, número de tarjeta P-EBT o FNS EBT y PIN.*

1. *Inicia sesión en tu cuenta en el sitio web:* [*www.ebtEdge.com*](http://www.ebtEdge.com) *y selecciona una tarjeta en la página de bienvenida.*
2. *Selecciona "Registro de mensajes" (Messaging Registration) en la sección "Servicios de la cuenta" (Account Services) de la página Resumen de la cuenta.*
3. *Añade tu número de teléfono móvil con el código de área y haz clic en "Saldo SMS" (SMS Balance) y "Alertas de texto" (Text Alerts).*
4. *Haz clic en el botón "Guardar"(Save) y aparecerá un mensaje de confirmación.*
5. *Una vez que hayas vinculado tu número de teléfono celular y la cuenta, puedes verificar tu cuenta a través de mensajes de texto en cualquier momento.* 
   * *Para verificar tu saldo, envía un mensaje de texto con la palabra BAL al 42265.*
   * *Para verificar tus últimas cinco transacciones, envía un mensaje de texto con la palabra MINI al 42265.*
   * *Para dejar de recibir estos mensajes de texto, envía STOP al 42265.*

*Ten en cuenta que, si tienes que solicitar una nueva tarjeta, esta vendrá pre-registrada con SMS y no es necesario repetir estos pasos.*

***Opción 4: Centro de llamadas EBT***

*Para verificar el saldo de tu tarjeta a través del sistema telefónico automatizado del Centro de llamadas EBT, llama al 1-888-622-7328 y sigue las instrucciones automatizadas. Ten a mano el número de tu tarjeta. Nota: Los tiempos de espera pueden ser largos, por lo que las opciones en línea o móviles pueden ser las más rápidas.*

**P: ¿Puedo disputar o apelar la decisión de mi reclamación?**

***R:*** *Sí. Tienes derecho a apelar a través del proceso de Audiencia imparcial si no estás de acuerdo con algún aspecto del reemplazo de beneficios debido al robo electrónico de beneficios ("beneficios de reemplazo").*

* *Puedes solicitar una Audiencia imparcial dentro de los 90 días calendario posteriores a la fecha de notificación del beneficio de reemplazo. Se puede solicitar una audiencia imparcial poniéndote en contacto con el Departamento de Servicios Sociales de tu localidad en persona, por teléfono o por escrito.*
* *Después de revisar el caso, y la agencia no está de acuerdo, puedes solicitar una audiencia imparcial dentro de los 90 días calendario a partir de la fecha de la decisión de la agencia local.*
* *No se realizarán beneficios de reemplazo cuando esté pendiente una apelación de audiencias justas para el reemplazo de la pérdida por fraude EBT.*
* *Los beneficios de reemplazo se proporcionarán solo si la decisión de la Audiencia imparcial se encuentra a tu favor.*