

RECUPERE SUS BENEFICIOS ROBADOS DE EBT



PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL FRAUDE CON LA TARJETA EBT

¿Qué es el robo de la tarjeta EBT?

El robo de beneficios de la Tarjeta de Transferencia Electrónica (EBT) ocurre cuando los beneficios del Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP) o de asistencia en efectivo son usados sin el permiso de la persona dueña de la tarjeta.

¿Qué puedo hacer si me robaron los beneficios de mi tarjeta EBT?

Si usted sospecha que su tarjeta EBT ha sido usada por alguien sin su permiso, por favor siga inmediatamente estos pasos:

Envíe una solicitud para que le reemplacen los beneficios robados llenando el formulario [Declaración de fraude con la tarjeta EBT](#) o visitando el portal del cliente en [myMDTHINK](#).

Presione el botón "Reemplazar mis beneficios de EBT" en la esquina superior derecha de la pantalla y siga las instrucciones para completar y presentar el formulario en línea. Si no puede presentar este formulario en línea usted puede presentar personalmente un formulario impreso en su [Departamento de Servicios Sociales Local](#).

¿El Estado me va a reembolsar mis beneficios robados?

Usted podría ser elegible para recuperar hasta el doble de la asignación mensual de beneficios que fueron robados de su cuenta de la tarjeta EBT. Primero, usted debe llenar el formulario [Declaración de fraude con la tarjeta EBT](#) para determinar si es elegible para recuperar sus beneficios. Por favor tenga en cuenta que los reglamentos federales excluyen el reemplazo de beneficios de la EBT en la pandemia (P-EBT).

¿Cómo puedo saber si mi reclamación fue aprobada?

Nos comunicaremos con usted dentro de un plazo de 15 días laborables con una decisión sobre su reclamación.

¿Me van a reemplazar todos mis beneficios robados?

Conforme a los reglamentos federales y estatales, la cantidad máxima que usted puede recibir en un solo reembolso es hasta el doble de su asignación mensual regular de SNAP o en efectivo, incluso si la cantidad robada es mayor. Usted solo podrá recibir dos reembolsos en un año fiscal.

¿Me reemplazarán mis beneficios si fueron robados antes del 1 de enero de 2023?

Usted podría ser elegible para recibir un reembolso de sus beneficios de alimentos o en efectivo si sus beneficios fueron robados el 1 de octubre del 2022 o después. Los beneficios robados antes de esta fecha no serán reembolsados. La fecha límite para presentar su reclamación es el 31 de mayo de 2023.

Si sus beneficios fueron robados el 1 de marzo de 2023 o después, usted podrá presentar el formulario [Declaración de fraude con la tarjeta EBT](#) dentro de un plazo de 45 días desde la fecha en que descubra el robo.

¿Tengo que hacer un reporte a la policía para que me reembolsen mis beneficios robados?

No, usted no tiene que hacer un reporte a la policía para ser elegible para recibir un reembolso de sus beneficios de EBT robados. Sin embargo, le animamos a hacer un reporte a la policía porque eso le puede ayudar a nuestro departamento y a los funcionarios de la ley a encontrar y procesar legalmente a los autores del robo de su tarjeta EBT.



¿Mis beneficios serán reembolsados si fueron robados por un pariente cercano, un amigo o alguien más con quien yo compartí mi tarjeta EBT?

Animamos a toda persona que crea que sus beneficios de alimentos o en efectivo fueron robados de su tarjeta EBT a solicitar el reembolso utilizando el formulario [Declaración de fraude con la tarjeta EBT](#). Sin embargo, si usted le dio voluntariamente la tarjeta o su clave (PIN) a alguien, los beneficios robados no serán reembolsados.

¿Qué debo hacer si yo sé quién me robó mis beneficios?

Use el formulario [Declaración de fraude con la tarjeta EBT](#) para reportar el robo de sus beneficios. Si usted elige hacer un reporte a la policía, esa información será reportada al DHS y también será usada por la Fiscalía General de Maryland para investigar su reclamación.

¿Cómo se me reembolsarán los beneficios robados de la cuenta de mi tarjeta EBT?

Si usted ya solicitó una tarjeta EBT de reemplazo, el reembolso de sus beneficios será transferido a la nueva tarjeta EBT. Si aún no lo ha hecho, por favor siga los pasos siguientes para ordenar una nueva tarjeta EBT:

- Llame al Centro de Atención al Cliente de Maryland EBT al 1-800-997-2222
- Cambie su clave (PIN)
- Los servicios de EBT también están disponibles en línea en www.connectebt.com
- Aplicación móvil [ConnectEBT](#): Consulte su saldo y las transacciones de SNAP o solicite una nueva tarjeta instalando ConnectEBT en su celular.

¿Qué debo hacer si mis beneficios de alimentos o en efectivo fueron robados en más de una transacción?

Si sus beneficios de alimentos o en efectivo fueron robados en más de una transacción, la cantidad de beneficios que se le reembolsará se basará en la primera transacción que usted haya reportado.

¿Cómo presento una reclamación para recuperar mis beneficios robados de alimentos o en efectivo?

Hay varias maneras de presentar una reclamación para recuperar sus beneficios robados de alimentos o en efectivo. Usted puede presentar en línea un formulario de reclamación de EBT usando su cuenta en mymdthink.maryland.gov o presentando personalmente un formulario de reclamación impreso o enviándolo por correo a su [Departamento de Servicios Sociales local](#).

¿Dónde más me pueden ayudar a presentar mi declaración de fraude con la tarjeta EBT?

El DHS se ha asociado con organizaciones comunitarias en todo el Estado para ayudarle a presentar su reclamación de fraude con la tarjeta EBT y también para ayudarle a aplicar por beneficios de alimentos y en efectivo. Presione el enlace a las organizaciones comunitarias [SNAP Outreach Community-Based Organization](#) para encontrar la más cercana a usted.

¿Mi reclamación puede ser denegada?

Su reclamación puede ser denegada si usted perdió su tarjeta EBT. Si usted pierde su tarjeta EBT debe solicitar una nueva tarjeta y cambiar su clave (PIN) usando su cuenta en mymdthink.maryland.gov o contactando a su [Departamento de Servicios Sociales local](#) en persona o por teléfono. El Estado no podrá hacer reembolsos para reclamaciones presentadas más de 45 días después de darse cuenta del robo.

Más aún, sus beneficios no serán reembolsados si usted le dio voluntariamente su tarjeta y su clave (PIN) a alguien que luego le robó los beneficios.

¿Cuánto tiempo debo esperar para recuperar mis beneficios robados de alimentos o en efectivo?

Su reclamación por fraude con la tarjeta EBT de SNAP será revisada dentro de un plazo de 15 días laborables desde la fecha en que se recibió. Cuando termine la revisión, usted recibirá un aviso de que su reclamación fue aprobada o denegada. Nosotros nos comunicaremos con usted si necesitamos información adicional para su reclamación.

¿Qué puedo hacer si mi reclamación de beneficios robados de alimentos o en efectivo es denegada?

Si su reclamación por fraude es denegada, usted puede solicitar una "Audiencia Justa". Su formulario de solicitud de Audiencia Justa será enviada a la Oficina de Audiencias Administrativas (OAH). Esta Oficina le notificará el día y la hora de la audiencia para revisar su queja.

Puede encontrar [aquí](#) el Formulario de Solicitud de Audiencia Justa. Usted también puede llamar al 1-800-332-6347 o visitar cualquier [Departamento de Servicios Sociales local](#) para solicitar un Formulario de Audiencia Justa.



¿Cómo recibiré mis beneficios si mi reclamación es aprobada?

Si usted es elegible para recibir un reembolso, el reemplazo de sus beneficios será transferido a la nueva tarjeta EBT que se le envió después de reportar el robo.

¿Dónde puede recibir ayuda para asistencia de alimentos de emergencia?

Si usted necesita asistencia de alimentos de emergencia porque le robaron sus beneficios, presione [aquí](#) para encontrar la despensa de alimentos más cercana. Las despensas de alimentos proporcionan asistencia alimentaria de emergencia con la que usted podrá contar hasta que vuelva a tener acceso a sus beneficios de EBT.

¿Van a capturar a la persona que se robó mis beneficios?

El DHS está trabajando con organismos de seguridad locales y federales para investigar el fraude con la tarjeta EBT. Dicha cooperación continuará hasta que este problema sea resuelto.

1. Sección 2: Sugerencias para proteger su tarjeta EBT

Intro: El fraude de beneficios está en aumento en Maryland y otros estados. El DHS anima a las familias y adultos que reciben asistencia de alimentos y en efectivo en una tarjeta EBT a tener cuidado para proteger sus beneficios. Los ladrones usan aparatos electrónicos ilegales para “copiar ilegalmente” (skim) o “clonar” las tarjetas EBT. La información robada es usada después para retirar dinero en efectivo o hacer compras sin el permiso de los dueños de las tarjetas. A continuación le ofrecemos algunas sugerencias para ayudarle a proteger los beneficios de alimentos y en efectivo en su tarjeta EBT.

Sugerencias para proteger su cuenta de la tarjeta EBT:

Cambie su clave (PIN) con frecuencia. Usted puede hacerlo hoy mismo llamando al número de teléfono que está al respaldo de su tarjeta EBT. Usted también puede cambiar su clave (PIN) en línea en www.connectebt.com/mdebtclient.

Si sus beneficios fueron robados, llame a su Departamento de Servicios Sociales local para “congelar” el uso de su tarjeta. Así podrá prevenir que sea usada para hacer otras transacciones sin su autorización.

Si le robaron o ha perdido su tarjeta, llame al Centro de Atención al Cliente de Maryland EBT al 1-800-997-2222 para solicitar una tarjeta de reemplazo. Cuando active la nueva tarjeta, asegúrese de crear una nueva clave (PIN). No reutilice la que tenía antes.

- Reporte inmediatamente cualquier fraude con la tarjeta EBT a su departamento de policía local y presente una copia del reporte policial a su [Departamento de Servicios Sociales local](#).
- Manténgase al día con los [Alerta de Estafas de SNAP](#) del Servicio de Alimentos y Nutrición del USDA.
- [Presione este enlace](#) para ver qué más puede hacer usted para proteger su tarjeta EBT y otras tarjetas bancarias.

Sugerencias para prevenir que su tarjeta sea copiada ilegalmente

Siga estas indicaciones cada vez que use su tarjeta.

1. Haga una revisión rápida. Antes de usar cualquier máquina, verifique que nadie la haya alterado. No la inserte ni la deslice si el lector de tarjetas parece estar flojo, doblado o dañado; si las gráficas no están alineadas; o si alguna parte de la máquina es de distinto color. Si hay otra máquina cerca (como dos cajeros automáticos, uno al lado del otro) compárelos para ver si hay diferencias evidentes. Por ejemplo, si una máquina tiene una ranura luminosa para insertar su tarjeta y la otra máquina no la tiene esa podría ser una indicación de que algo está mal.
2. Evite usar cajeros automáticos que no sean de bancos. Estas máquinas usualmente dispensan dinero y tienden a estar ubicadas en tiendas de conveniencia, bares, restaurantes, supermercados o establecimientos donde se pueden hacer efectivos los cheques.
3. Revise el teclado. Si los números son difíciles de presionar o siente que no presionan, el cajero automático podría tener instalado un teclado falso y usted debe buscar otro cajero automático.
4. Oculte su clave (PIN). Cuando ingrese su clave (PIN) cubra el teclado con su otra mano en caso de que una cámara esté grabando su número.
5. Use una billetera móvil. Una alternativa a deslizar su tarjeta es usar aplicaciones de [billetera móvil](#) como Apple Pay, Samsung Pay, o Google Pay. Esta forma de pagos es segura porque la información de su tarjeta de crédito se vuelve inútil si un ladrón trata de usarla.



6. Pague dentro del establecimiento. Si en su estación de gasolina usted no puede aún usar una billetera móvil o usted no sabe si esa máquina es confiable, pague adentro de la estación de servicio. Gastar un minuto adicional para entrar podría ahorrarle problemas más adelante.
7. Manténgase a la vista del público. Trate siempre de usar máquinas que estén a la vista del público y que sean monitoreadas por seguridad. Estas máquinas son menos propensas a ser alteradas. Como protección adicional, use una máquina dentro de la tienda o un cajero automático dentro de su banco.
8. Revise su cuenta con frecuencia. En lugar de esperar por su saldo mensual, [revise su cuenta con regularidad](#) usando las aplicaciones de banca en línea. De esta manera, si algo pasa, usted podrá darse cuenta inmediatamente y reportarlo al banco o a la cooperativa de crédito local donde tenga sus cuentas.
9. Regístrese para recibir alertas. Revise qué tipo de sistema de alertas por fraude tiene el proveedor de su tarjeta y aprovéchelo. Algunos ofrecen [alertas en mensajes de texto que pueden ayudar a prevenir transacciones fraudulentas](#) en sus tarjetas de crédito y débito.
10. Sobre todo, confíe en sus instintos. Si usted sospecha que algo anda mal o tiene dudas de la autenticidad de una máquina, use otra máquina o un método de pago distinto.

2. Sección 3: Recursos de Bancos de Alimentos y nueva página web de DHS de Recursos para SNAP

Asistencia alimentaria de emergencia

Mientras se procesa su reclamación, si usted necesita asistencia alimentaria de emergencia por favor visite nuestra página web donde encontrará recursos para ayudarle a usted y su familia durante los tiempos difíciles. Para recibir asistencia alimentaria de inmediato, visite:

- Maryland Food Bank <https://mdfoodbank.org/find-food/>
- Capital Area Food Bank <https://www.capitalareafoodbank.org/find-food-assistance/>
- 211 - Directorio de Ayuda Alimentaria de Emergencia: <https://211md.org/resources/food/>

Para encontrar ayuda adicional, contacte la Línea directa del [USDA contra el hambre](#). Allí, las personas que llaman son conectadas con proveedores de alimentos de emergencia en su comunidad, con programas de asistencia del gobierno y con varios servicios sociales. Llame al 1-877-842-6273 (para español) o al 1-866-348-6479 (para inglés) de lunes a viernes, de 7 a.m. a 10 p.m., hora del Este.

Usted podrá conocer más detalles sobre sus beneficios de SNAP y en efectivo, de manera conveniente en mymdthink.maryland.gov.

