



احترس من الاحتيال

قد يخدعك محتال لتتبرع بأموالك أو تفصح عن معلوماتك الشخصية.

وغالبا ما يزعم المحتالون أنهم من منظمات موثوقة مثل Department of Human Services. قد يطالبونك بالمال أو يعرضون عليك الدفعات والخدمات مقابل المال أو الإفصاح عن تفاصيلك الشخصية.

إذا خسرت المال بسبب عملية احتيال فقد لا تستطيع استعادته.

قد يطلب منك المحتالون تفاصيل شخصية مثل:

- Centrelink Customer Reference Number (CRN)
- العنوان
- التفاصيل المصرفية
- كلمات المرور
- وثائق إثبات الهوية
- تفاصيل بطاقة Medicare

لحماية بياناتك الشخصية:

- كن حذرا من أشخاص لا تعرفهم يتصلون بك
- احتفظ بتفاصيل دخول المواقع سرية، مثل كلمة المرور إلى موقع myGov التي يجب أن لا تتشارك بها مع أي شخص
- احمي جهاز هاتفك المحمول بكلمة مرور وأضبطه بحيث يعلق تلقائيا بعد مرور فترة قصيرة دون استعمال
- استخدم كلمة مرور يسهل عليك تذكرها ولكن يصعب التكهن بها وقم بتغييرها تكررًا
- أمن على صندوق البريد الخاص بك بقل وقم بتحويل رسائلك إلى جهة أخرى في حالة انتقالك من منزلك.

ما نقوم به

قد نرسل لك معلومات مهمة عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية. لن تحتوى رسائلنا على اسمك أو تفاصيل الاتصال بك ولكن يجوز أن تشتمل على:

- المطالبة بحضورك لموعد أو تذكيرك بواحد
- إخطار بالمدفوعات
- تأكيدات التغييرات الطارئة على تفاصيلك
- إعلام برسالة جديدة في myGov Inbox الخاص بك.

إذا كنت مدينا لنا بالمال فسوف نرسل لك خطابًا.

نحن نتصل بالناس هاتفيا ولكن يجب أن تحترس من المكالمات الهاتفية غير المتوقعة من أشخاص يدعون أنهم من طرفنا. اطلب اسم المتصل وتفاصيل الاتصال به. إذا ساورك الشك اتصل بنا عبر أحد خطوط الدفعات للتحقق من الأمر.



ما الذي لا نقوم به

نحن لن:

- نطلب منك أبدا الإفصاح عن كلمة المرور الخاصة بك أو عن (PIN) Personal Identification Number
- نتصل بك أو نبعث إليك برسالة تطالبك بإرسال أو تحويل المال حتى تحصل على دفعة ما
- نطالبك بشراء بطاقات هدايا أو قسائم
- نطلب منك النقر على روابط أو فتح مرفقات في رسائل إلكترونية أو نصية
- نتصل بك عبر مواقع التواصل الاجتماعي مثل Facebook أو Twitter لتطالبك بتفاصيلك الشخصية
- نرتب مع شركات لتقديم عروض خاصة لك.

الإجراءات التي يجب اتخاذها إذا تم الاحتيال عليك

إذا خسرت مالا أو أفصحت عن معلوماتك الشخصية لمحتال تظاهر بأنه نحن يجب عليك:

- تدوين أكبر قدر ممكن من المعلومات
- الاتصال بخط Scams and Identity Theft Helpdesk فوراً على الرقم **1800 941 126**
- الإبلاغ عما حدث باللغة الإنجليزية على الموقع scamwatch.gov.au

للمزيد من المعلومات

- راجع humanservices.gov.au/scams للمزيد من المعلومات بالإنجليزية
- راجع الرابط humanservices.gov.au/yourlanguage حيث يمكنك قراءة المعلومات بلغتك أو الاستماع إليها أو مشاهدتها.
- اتصل بالرقم **131 202** للتحدث معنا بلغتك بشأن مدفوعات Centrelink وخدماته.
- اتصلوا بـ Translating and Interpreting Service (TIS National) على الرقم **131 450** للتحدث معنا بلغتكم عن خدمات أو مدفوعات Medicare و Child Support.
- زوروا مركزاً للخدمة.

ملاحظة: المكالمات من هاتف منزلكم في أي مكان في أستراليا إلى الأرقام التي تبدأ بـ '13' لها تعرفه ثابتة. قد تختلف تلك التعرفة عن سعر مكالمة محلية، وقد تختلف أيضاً بين مقدمي خدمات الهاتف. المكالمات من هاتف منزلكم إلى الأرقام التي تبدأ بـ '1800' مجانية. قد تكون المكالمات من الهاتف العام أو الهاتف الجوال موقوتة وتسعر بتعرفة أعلى.

إخلاء المسؤولية

يقصد من المعلومات الواردة في هذه النشرة أن تكون مجرد دليل للمدفوعات والخدمات. تقع مسؤولية اتخاذ القرار عليكم بشأن رغبتكم في تقديم طلب للحصول على دفعة وتقديم طلب يتعلق بظروفكم الخاصة.



Beware of scams

A scam may trick you into giving away your money or personal information.

Scammers often pretend to be from trusted organisations, like the Department of Human Services. They may ask for money or offer you payments and services in return for money or your personal details.

If you lose money because of a scam, you may not get it back.

Scammers may ask you for personal details, such as your:

- Centrelink Customer Reference Number (CRN)
- address
- bank details
- passwords
- identity documents
- Medicare card details.

To protect your personal details:

- be cautious of unfamiliar contact
- keep your online sign in details private, for example your myGov password should not be shared with anyone
- protect your mobile device with a password and set your device to lock after a short time
- use a password that is easy for you to remember, but hard to guess, and change it often
- secure your postal mailbox with a lock and redirect your mail if you move.

What we do

We may send you important information by email or text message. Our messages will not contain your name or contact details, but may include:

- requests and reminders to attend appointments
- notification of payments
- confirmation of changes to your details
- notification of a new letter in your myGov Inbox.

If you owe us money, we will send you a letter.

We do call people, but you should be cautious of unexpected phone calls from people claiming to be us. Ask for the caller's name and contact details. If you have any concerns, call us on one of our payment lines to check.

What we will not do

We will never:

- ask you for your password or Personal Identification Number (PIN)
- call or message to ask you to send or transfer money to get a payment
- ask you to buy gift cards or vouchers
- ask you to click on links or open attachments in emails or text messages
- contact you through social media sites, such as Facebook or Twitter, asking for your personal details
- arrange with companies to offer you special deals.

Actions to take if you have been scammed

If you lost money or gave personal information to a scammer pretending to be us, you should:

- write down as much information as you can
- call our Scams and Identity Theft Helpdesk straight away on **1800 941 126**
- report the incident in English at **scamwatch.gov.au**

For more information

- go to humanservices.gov.au/scams for more information in English
- go to humanservices.gov.au/yourlanguage where you can read, listen to or watch information in your language
- call **131 202** to speak with us in your language about Centrelink payments and service
- call the Translating and Interpreting Service (TIS National) on **131 450** to speak with us in your language about Medicare and Child Support payments and services
- visit a service centre.

Note: calls from your home phone to '13' numbers from anywhere in Australia are charged at a fixed rate. That rate may vary from the price of a local call and may also vary between telephone service providers. Calls to '1800' numbers from your home phone are free. Calls from public and mobile phones may be timed and charged at a higher rate.

Disclaimer

The information contained in this publication is intended only as a guide to payments and services. It's your responsibility to decide if you wish to apply for a payment and to make an application with regard to your particular circumstances.