



Čuvajte se prevara

Prevaranti se često pretvaraju da su iz organizacija od povjerenja, poput Services Australia.

Mogu vas prevariti da im date novac ili informacije u zamjenu za plaćanja, usluge i pomoć.

Ako prevarant dobije vaše podatke, može:

- pristupiti vašem bankovnom računu i prebaciti novac s njega
- koristiti vaše ime za uspostavljanje telefonskog plana i drugih ugovora
- ukrasti vašu ušteđenu penziju (superannuation)
- raspolagati vašim email-om i računima na društvenim medijima
- predstavljati se kao da ste vi.

Ako izgubite novac zbog prevare, možda ga nikad više nećete dobiti.

Informacije koje prevaranti žele dobiti

Prevaranti mogu pokušati dobiti vaše:

- ime i prezim
- datum rođenja
- adresu
- podatke Medicare kartice
- Centrelink Customer Reference Number (CRN)
- lične dokumente
- podatke o prijavi i kodovima za povezivanje na myGov
- vaše bankarske podatke
- lozinke (passwords).

Kako se zaštititi

Da biste zaštitili svoje podatke:

- morate znati kako ćete prepoznati prevaru
- budite oprezni kad vas neko neočekivano kontaktira, posebno ako to hitno traži
- nikada ne dajte nikome svoje kodove za povezivanje, lozinke ili svoje odgovore na tajna pitanja
- ne dozvolite drugima da koriste ili vide vaš myGov ili druge online račune
- koristite lozinku koju vam je lako zapamtiti, ali je drugima teško pogoditi
- zaštitite svoj mobilni uređaj tako da ga zaključate kad ga ne koristite
- zaštitite svoju poštu tako da zaključavate poštanski sandučić i preusmjerite poštu ako se preselite.

Kako ćete znati je li u pitanju prevara

Prevaru možete identificirati ako znate šta mi radimo, a šta ne radimo.

Ono što mi radimo

Možemo vam poslati e-poruku ili tekstualnu poruku. Naše poruke neće sadržavati vaše ime ili podatke za kontaktiranje, ali mogu:

- tražiti od vas da zakažete, ili vas podsjeti na zakazani termin
- reći vam o vašim plaćanjima
- potvrditi ako ste promijenili svoje podatke
- reći vam imate li novu poruku u svom myGov Inbox-u.

Ako nam dugujete novac, poslat ćemo vam pismo.

Možemo vas nazvati, ali budite oprezni ako ne očekujete telefonski poziv od nas. Trebali biste zatražiti ime pozivaoca i njegove podatke za kontaktiranje. Ako mislite da pozivalac nismo mi, spustite slušalicu i nazovite ponovo na jednu od naših linija za plaćanje.

Stvari koje mi ne radimo

Nikada nećemo tražiti od vas:

- da nam kažete svoju lozinku (password) ili Personal Identification Number (PIN)
- da nam platite da vam pomognemo
- pošaljete nam ili nam prebacite novac da biste dobili uplatu
- kupite poklon kartice ili vaučere
- kliknite na poveznice ili otvorite priloge u emailu ili tekstualnim porukama
- date nam svoje lične podatke na društvenim medijima, poput Facebooka ili Twittera
- date nam pristup vašem računaru ili osobnim uređajima.

Također mi ne radimo s drugim kompanijama da vam damo specijalne ponude.

Šta treba uraditi ako ste prevareni

Ako ste izgubili novac ili ste dali osobne podatke, trebate:

- voditi evidenciju o tome šta se desilo
- odmah nazvati naš Scams and Identity Theft Helpdesk na **1800 941 126**. Reći nam ako vam treba tumač, i mi ćemo vam ga besplatno organizirati.
- prijaviti incident na engleskom jeziku na **scamwatch.gov.au**

Gdje se može dobiti više informacija

- nazovite **131 202** da razgovarate s nama na svom jeziku o Centrelink-ovim plaćanjima i uslugama
- nazovite Translating and Interpreting Service (TIS National) na **131 450** da razgovarate na svom jeziku o plaćanjima i uslugama od strane Medicare i Child Support

- idite na servicesaustralia.gov.au/yourlanguage gdje možete čitati, slušati ili gledati informacije na svom jeziku
- idite na servicesaustralia.gov.au/scams za više informacija na engleskom jeziku
- posjetite uslužni centar.

Napomena: pozivi s vašeg kućnog telefona na brojeve '13' s bilo kojeg mjesta u Australiji naplaćuju se po fiksnoj cijeni. Ta stopa može varirati u odnosu na cijenu lokalnog poziva, a može se razlikovati i od pružatelja telefonskih usluga. Pozivi na brojeve '1800' s kućnog telefona su besplatni. Pozivi s javnih i mobilnih telefona mogu se mjeriti po vremenu i naplaćivati po višoj cijeni.

Odricanje odgovornosti

Podaci sadržani u ovoj publikaciji služe samo kao vodič za plaćanja i usluge. Vaša je odgovornost da odlučite želite li podnijeti zahtjev za plaćanje i podnijeti zahtjev uzimajući u obzir vaše posebne okolnosti.



Beware of scams

Scammers often pretend to be from trusted organisations, like Services Australia.

They may trick you into giving away money or information in return for payments, services and help.

If a scammer gets your information, they can:

- access your bank account and transfer money from it
- use your name to set up a phone plan and other contracts
- steal your superannuation
- access your email and social media accounts
- pretend to be you.

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

Information scammers want

Scammers may try to get your:

- full name
- date of birth
- address
- Medicare card details
- Centrelink Customer Reference Number (CRN)
- identity documents
- myGov sign in details or linking codes
- bank details
- passwords.

How to protect yourself

To protect your information:

- know how to identify a scam
- be careful when someone unexpectedly contacts you, especially if they have an urgent deadline
- never tell anyone your linking codes, passwords or answers to your secret questions
- do not let others use or see your myGov, or other online accounts
- use a password that is easy for you to remember, but hard for others to guess
- protect your mobile device by locking it when you are not using it
- secure your mail by having a lock on your letterbox and redirecting your mail if you move.

How to tell if it is a scam

You can identify a scam by knowing what we do and what we do not do.

Things we do

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

- ask you to book, or remind you about, an appointment
- tell you about your payments
- confirm when you have changed your details
- tell you if you have a new message in your myGov Inbox.

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

We may call you, but be careful if you are not expecting a phone call from us. You should ask for the caller's name and contact details. If you do not think the caller is us, hang up and call back on one of our payment lines.

Things we do not do

We will **never** ask you to:

- tell us your password or Personal Identification Number (PIN)
- pay us to help you
- send or transfer money to us to get a payment
- buy gift cards or vouchers
- click on links or open attachments in emails or text messages
- give us your personal details on social media, like Facebook or Twitter
- give us access to your computer or personal devices.

We also do not work with other companies to give you special deals.

What to do if you have been scammed

If you have lost money or given away personal information, you should:

- keep a record of what happened
- call our Scams and Identity Theft Helpdesk straight away on **1800 941 126**. Let us know if you need an interpreter and we will arrange one for free.
- report the incident in English at [scamwatch.gov.au](https://www.scamwatch.gov.au)

Where to get more information

- call **131 202** to speak with us in your language about Centrelink payments and services
- 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

- go to servicesaustralia.gov.au/yourlanguage where you can read, listen to or watch information in your language
- go to servicesaustralia.gov.au/scams for more information in English
- 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.