



Tenga cuidado con las estafas

Con frecuencia, los estafadores fingen pertenecer a organizaciones confiables como Services Australia.

Pueden engañarlo para que entregue dinero o información a cambio de pagos, servicios y ayuda.

Si un estafador obtiene su información, puede:

- acceder a su cuenta bancaria y transferir dinero desde ella
- usar su nombre para organizar un plan telefónico y otros contratos
- robar su jubilación
- acceder a su correo electrónico y cuentas de redes sociales
- fingir ser usted.

Si pierde dinero debido a una estafa, es probable que no lo recupere.

Información que quieren los estafadores

Los estafadores pueden intentar conseguir su:

- nombre y apellido
- fecha de nacimiento
- dirección
- datos de la tarjeta Medicare
- Centrelink Customer Reference Number (CRN)
- documentos de identidad
- datos de inicio de sesión de myGov y códigos de enlace
- datos bancarios
- contraseñas.

Cómo protegerse

Para proteger su información:

- sepa cómo identificar una estafa
- tenga cuidado cuando alguien se comunique con usted inesperadamente, especialmente si tienen fechas de cumplimiento urgentes
- nunca le diga a nadie sus códigos de enlace, contraseñas o respuestas a sus preguntas secretas
- no permita que otros usen o vean su myGov u otras cuentas en línea
- use una contraseña que sea fácil de recordar para usted, pero difícil de adivinar para otros
- proteja su dispositivo móvil bloqueándolo cuando no lo esté usando
- asegure su correo colocando un candado en su buzón y redirigiendo su correo si se muda.

Cómo saber si es una estafa

Puede identificar una estafa si sabe qué hacemos y qué no hacemos.

Qué hacemos

Es posible que le enviemos un mensaje de correo electrónico o un mensaje de texto. Nuestros mensajes no incluirán su nombre o datos de contacto, pero pueden:

- pedirle que haga una cita o recordarle una cita
- informarle sobre sus pagos
- confirmar cuando haya cambiado sus datos
- decirle si tiene un mensaje nuevo en su bandeja de entrada de myGov.

Si nos debe dinero, le enviaremos una carta.

Es posible que lo llamemos, pero tenga cuidado si no espera una llamada telefónica nuestra. Debería solicitar el nombre y los datos de contacto de la persona que llama. Si no cree que la persona que llama somos nosotros, cuelgue y vuelva a llamar a una de nuestras líneas de pago.

Qué no hacemos

Nunca le pediremos que:

- nos diga su contraseña o Personal Identification Number (PIN)
- nos pague para ayudarlo
- nos envíe o transfiera dinero para recibir un pago
- compre tarjetas de regalo o vales
- haga clic en enlaces o abra archivos adjuntos en correos electrónicos o mensajes de texto
- nos envíe sus datos personales en las redes sociales, como Facebook o Twitter
- nos dé acceso a su computadora o dispositivos personales.

Tampoco trabajamos con otras empresas para ofrecerle ofertas especiales.

Qué hacer si fue estafado

Si perdió dinero o entregó información personal, debería:

- mantener un registro de lo que sucedió
- llamar a nuestro Scams and Identity Theft Helpdesk de inmediato, en el **1800 941 126**. Avísenos si necesita un intérprete y le proporcionaremos ese servicio de manera gratuita.
- Informe el incidente en inglés en **scamwatch.gov.au**

Dónde obtener más información

- llame al **131 202** para hablar con nosotros en su idioma acerca de pagos y servicios de Centrelink
- llame al Translating and Interpreting Service (TIS National) en el **131 450** para hablar con nosotros en su idioma acerca de pagos y servicios de Medicare y Child Support

- visite servicesaustralia.gov.au/yourlanguage donde puede leer, escuchar o mirar información en su idioma
- visite servicesaustralia.gov.au/scams para obtener más información en inglés.
- visite un centro de servicios.

Nota: las llamadas desde el teléfono de su domicilio a números que comienzan con “13” desde cualquier parte de Australia se cobran a una tarifa fija. Dicha tarifa puede ser diferente del costo de una llamada local y también puede variar entre los diferentes proveedores de servicios telefónicos. Las llamadas desde el teléfono de su domicilio a números que comienzan con “1800” son gratuitas. La duración de las llamadas desde teléfonos públicos o celulares se puede medir y cobrar a una tarifa más elevada.

Descargo de responsabilidad

La información que contiene esta publicación solo es una guía de pagos y servicios. Usted tiene la responsabilidad de decidir si desea solicitar un pago y presentar una solicitud, según su situación personal.



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**

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.