



## Attenti alle truffe

Spesso i truffatori fingono di appartenere a organizzazioni di cui ci si può fidare, come Services Australia.

Potrebbero ingannarvi e farsi dare del denaro o delle informazioni in cambio di pagamenti, servizi e aiuto.

Se un truffatore ottiene le vostre informazioni, può:

- accedere al vostro conto corrente e trasferire denaro da esso
- utilizzare il vostro nome per aprire un contratto telefonico e altri contratti
- rubare il vostro fondo pensionistico
- accedere alla vostra email e ai vostri account di social media
- impersonarvi.

**Se perdete del denaro a causa di una truffa, potreste non essere in grado di recuperarlo.**

## Informazioni desiderate dai truffatori

I truffatori potrebbero cercare di ottenere da voi:

- nome completo
- data di nascita
- indirizzo
- dati della tessera Medicare
- Centrelink Customer Reference Number (CRN)
- documenti d'identità
- dati o codici di collegamento per l'accesso a myGov
- dettagli bancari
- passwords.

## Come proteggervi

Per proteggere le vostre informazioni:

- sappiate come identificare una truffa
- state attenti quando qualcuno vi contatta inaspettatamente, specialmente se hanno una scadenza urgente
- non comunicare mai a nessuno i vostri codici di collegamento, le vostre password e le risposte alle vostre domande segrete
- non lasciate che altri utilizzino o vedano il vostro myGov o altri account online
- utilizzate una password facile da ricordare ma difficile da indovinare
- proteggete il vostro dispositivo mobile bloccandolo quando non lo utilizzate

- mettete al sicuro la vostra posta con un lucchetto sulla cassetta delle lettere e reindirizzando la posta se traslocate.

## Come riconoscere una truffa

Potete identificare una truffa conoscendo cosa facciamo e cosa non facciamo.

## Cosa facciamo

Potremmo inviarvi un'email o un messaggio di testo. I nostri messaggi non includeranno il vostro nome o i dettagli di contatto ma potrebbero:

- chiedervi di prenotare o ricordarvi un appuntamento
- informarvi sui vostri pagamenti
- verificare quando cambiate i vostri dettagli
- informarvi se avete nuovo messaggio nella vostra inbox di myGov.

Se ci dovete del denaro, vi invieremo una lettera.

Potremmo chiamarvi, ma state attenti se non vi aspettate una telefonata da parte nostra. Dovreste chiedere il nome del chiamante e i suoi dettagli di contatto. Se non ritenete che il chiamante sia uno di noi, interrompete la telefonata e richiamata una delle nostre linee per i pagamenti.

## Cosa non facciamo

Non vi chiederemo **mai** di:

- comunicarci la vostra password o il vostro Personal Identification Number (PIN)
- pagarci per aiutarvi
- inviare o trasferire denaro a noi per ricevere un pagamento
- comprare tagliandi o schede regalo
- fare clic su collegamenti o aprire allegati in email o messaggi di testo
- fornirci i vostri dettagli personali sui social media, come Facebook o Twitter
- darci accesso al vostro computer o ai vostri dispositivi personali.

Inoltre non collaboriamo con altre aziende per offrirvi offerte speciali.

## Cosa fare se siete stati truffati

Se avete perduto del denaro o fornito informazioni personali, dovrete:

- mantenere una registrazione di ciò che è successo
- chiamare immediatamente il nostro Scams and Identity Theft Helpdesk al **1800 941 126**. Informateci se avete bisogno di un interprete e ne organizzeremo uno gratuitamente.
- denunciate l'incidente in inglese a **scamwatch.gov.au**

## Dove ottenere ulteriori informazioni

- chiamate il **131 202** per parlare con qualcuno nella vostra lingua relativamente ai pagamenti e ai servizi di Centrelink

- chiamate il Translating and Interpreting Service (TIS National) al **131 450** per parlare con qualcuno nella vostra lingua relativamente a pagamenti e servizi di Medicare e Child Support
- visitate **[servicesaustralia.gov.au/yourlanguage](https://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage)** dove è possibile leggere, ascoltare o visualizzare informazioni nella vostra lingua
- visitate **[servicesaustralia.gov.au/scams](https://servicesaustralia.gov.au/scams)** per maggiori informazioni in inglese
- visitate un centro servizi.

Nota: le chiamate dal proprio telefono domestico ai numeri '13' da qualsiasi località in Australia sono addebitate a una tariffa fissa. Tale tariffa può essere diversa dal costo di una chiamata locale e può anche variare a seconda del fornitore di servizi di telefonia utilizzato. Le chiamate ai numeri '1800' dal proprio telefono domestico sono gratuite. Le chiamate da telefoni pubblici e telefoni cellulari possono venire calcolate e addebitate ad una tariffa più elevata.

## **Esclusione di responsabilità**

Le informazioni contenute in questa pubblicazione sono intese esclusivamente come guida ai pagamenti e ai servizi. È vostra responsabilità decidere se desiderate richiedere un sussidio e fare domanda relativamente alle vostre particolari circostanze.



## 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](https://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage) where you can read, listen to or watch information in your language
- go to [servicesaustralia.gov.au/scams](https://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.