



Guía para llamar a nuestro servicio telefónico multilingüe

Tenemos servicios e información en su idioma para ayudarlo.

Puede hablar con alguien en su idioma sobre los pagos y servicios de Centrelink, llamando al **131 202**, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Visite el sitio web **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage**, donde puede leer, mirar o escuchar información acerca de nuestros pagos y servicios en más de 65 idiomas.

Cómo hablar con alguien en su idioma cuando nos llame al 131 202

- Oirá un mensaje en inglés que le pedirá que ingrese su customer access number (CAN) (número de acceso del cliente). Es posible que lo conozca como su customer reference number (CRN) (número de referencia del cliente). Puede encontrar este número en las cartas que le enviamos. Ingrese los 9 dígitos sin la letra al final.
- Si no suministra su CRN, la grabación se lo pedirá 3 veces. Luego, oirá:
 - "What language please?" (¿Qué idioma necesita?)
Diga su idioma en inglés : "Spanish"
 - El sistema repetirá el idioma que haya dicho.
- Diga "Yes", si escucha su idioma.
- Si no escucha su idioma, diga no. Se le pedirá que diga su idioma nuevamente.
- Luego, le pediremos que presione un número en su teclado para elegir el pago o servicio que desea.

En el teclado, presione:

- 1 – Pagos familiares o para el cuidado de los niños
- 2 – Jobseeker Payment, Special Benefit o si busca trabajo
- 3 – Youth Allowance, Austudy o si estudia
- 4 – Pagos por discapacidad o para cuidadores o si está enfermo, lastimado o es un cuidador
- 5 – Age Pension o si tiene más de 65 años de edad
- 6 – SRSS (Servicios de Apoyo para la Resolución de Estatus)

Espere hasta que un miembro del personal atienda su llamada.

Cuando hable con nuestro personal, pídale que verifiquen si su idioma está registrado en su expediente. Eso nos ayudará a encontrar su idioma la próxima vez que nos llame o visite.

Más ayuda

Puede pedir un intérprete cuando visite nuestros centros de servicios. También puede solicitar un intérprete cuando llame a Medicare, en el **132 011** y a Child Support, en el **131 272**. Informe a nuestro personal y organizarán ese servicio sin costo.

Si necesita la traducción de documentos para ayudarlo a solicitar un pago o servicio, también podemos organizarlo de manera gratuita. Avísenos cuando nos visite o llame.

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. Esa tarifa puede variar del costo de una llamada local y también puede variar entre los 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.



Guide to calling our multilingual phone service

We have services and information in your language to help you.

You can speak to someone in your language about Centrelink payments and services by calling **131 202** Monday to Friday, from 8 am to 5 pm.

Go to our website **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** where you can read, watch or listen to information about our payments and services in over 65 languages.

How to speak to someone in your language when you call us on 131 202

- You will hear a message in English asking you to enter your customer access number (CAN). You may know this as your customer reference number (CRN). You can find it on any letter we sent you. Enter the 9 digits without the letter on the end.
- If you do not give your CRN, the recording will ask you for it 3 times. You will then hear:
 - 'What language please?' (What language please?)
Say your language in English - 'Spanish'
 - It will repeat the language you said.
- Say 'Yes' if you hear your language.
- If you don't hear your language, say no. You will be asked to say your language again.
- We will then ask you to press a number on your keypad to choose the payment or service you want.

On your keypad press:

- 1 – Family or child care payments
- 2 – Jobseeker Payment, Special Benefit or if you are looking for work
- 3 – Youth Allowance, Austudy or if you are studying
- 4 – Disability or carer payments or if you are sick, injured or a carer
- 5 – Age Pension or if you are older than 65 years of age
- 6 – SRSS (Status Resolution Support Services)

Please wait until a staff member answers your call.

When you speak to our staff ask them to check if your language is added to your file. This will help us to find your language next time you call or visit us.

More help

You can ask for an interpreter when you visit our service centres. You can also ask for an interpreter when you call Medicare on **132 011** and Child Support on **131 272**. Let our staff know and they will arrange one for free.

If you need documents translated to help you claim a payment or service, we can also arrange it for free. Just let us know when you visit or call.

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.