



다국어 전화 서비스 이용 안내

저희는 고객님의 언어로 된 서비스와 정보로 지원해 드립니다.

월요일부터 금요일, 오전 8시부터 오후 5시 사이에 **131 202** 번으로 전화하시면 Centrelink 지급 및 서비스에 대해 고객님의 언어로 누군가와 대화하실 수 있습니다.

저희 웹사이트 servicesaustralia.gov.au/yourlanguage 를 방문하시면 65 개 이상의 언어로 된 저희의 지급 및 서비스 관련 정보를 읽고, 보고, 들으실 수 있습니다.

131 202 번으로 전화하여 고객님의 언어로 누군가와 대화하는 방법

- 영어 안내 메시지가 나오면 customer access number (CAN)를 입력해 주세요. 아마도 이를 customer reference number (CRN)로 알고 계실 수도 있을 것입니다. 저희가 보내드린 서신에서 이를 확인하실 수 있습니다. 끝의 문자를 제외하고 9 자리 숫자를 입력하세요.
- CRN 을 입력하지 않으면 녹음기가 CRN 입력을 세 번 요청합니다. 그 후 다음과 같은 안내 음성이 나옵니다.
 - 'What language please?' (어떤 언어를 선택하시겠습니까?)
영어로 해당 언어를 말씀해 주세요. - 'Korean'
 - 말씀하신 언어가 반복될 것입니다.
- 해당 언어가 들리면 'Yes'라고 말씀해 주세요.
- 해당 언어가 들리지 않으면 'No'라고 말씀해 주세요. 해당 언어를 다시 말씀해 주시라는 안내가 나옵니다.
- 그런 다음 키패드에서 원하는 결제 또는 서비스를 선택하는 번호를 눌러 주세요.

키패드에서 다음을 눌러 주세요.

- 1 - 가족 또는 자녀 보육 지급
- 2 - Jobseeker Payment, Special Benefit 또는 구직 활동 중인 경우
- 3 - Youth Allowance, Austudy 또는 학업 중인 경우
- 4 - 장애 또는 간병인 지급금 또는 질병, 부상 상태 또는 간병인인 경우
- 5 - Age Pension 또는 만 65 세 이상인 경우
- 6 - SRSS (신분 해결 지원 서비스)

직원이 전화를 받을 때까지 잠시 기다려 주세요.

직원과 통화하실 때, 고객님의 언어가 고객님의 파일에 추가되어 있는지 확인해 달라고 요청하세요. 그렇게 하면 다음에 전화 또는 방문 시 저희가 고객님의 언어를 더 쉽게 찾을 수 있습니다.

더 많은 도움말

저희 서비스 센터를 방문하실 때 통역사를 요청하실 수 있습니다. 또한, **Medicare 132 011** 또는 **Child Support 131 272** 로 전화하실 때도 통역사를 요청하실 수 있습니다. 저희 직원에게 알려주시면 무료로 통역사를 배정해 드립니다.

지급금이나 서비스 청구를 위해 서류 번역이 필요한 경우에도 무료로 도와드립니다. 방문하시거나 전화하실 때 저희에게 알려 주세요.

참조: 호주 전역에서 집전화를 사용하여 '13'번호들로 전화하면 고정된 가격이 부과됩니다. 요금은 현지 통화 가격에 따라 다를 수도 있으며 전화 공급업체에 따라 다를 수도 있습니다. 유선 전화로 '1800'에 거는 전화는 무료입니다. 공중전화와 휴대전화를 사용하면 더 비싼 가격이 부과될 수도 있습니다.



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 - 'Korean'
 - 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.