

**信用卡詐欺**之所以會發生，是由於消費者將自己的信用卡號碼給了陌生人、或是信用卡遺失或遭竊、或是信件被存心不良者盜用、或者公司職員私自印用了客戶的信用卡號碼。這些行動的後果將會是：

- 受害者的信用卡遭冒用
- 以受害者的信用卡號碼偽造信用卡

**身份盜用**就是以不法手段利用他人資料，如工卡號碼或出生年月日等，來進行財務詐欺。

- 身份盜用犯冒用受害者的名字及其資料來犯案、開設新卡新帳戶、取用他人現有的信用卡及帳戶，不但傷害他人還造成諸多不便。
- 雖然身份盜用的受害者不必為罪行負責，但要想向各機構証實每一項影響你的詐欺並理清自己名譽受損後的亂帳就得花很多的功夫和時間。

**仿冒行為**(Skimming)就是以特別的工具解讀及仿製正本信用卡及銀行卡來違法製造冒牌卡。

- 公司不良份子利用一種稱做“Skimmer”的仿製工具來解讀信用卡號碼及卡上其他資料，然後將盜取的資料賣給不法份子。
- 不法份子利用這些資料偽造冒牌信用卡，或是用這些資料打電話購物及上網刷卡。

**誤導行為**(Phishing)就是寄大量電子郵件給消費者，並偽稱是由消費者的銀行發來的，主要目的就是為了騙取受害人的個人資料如銀行戶口號碼。

- 誤導行為現在已經很普遍，通過電子郵件，很多人的個人資料都被盜用了。這類罪行之所以得逞是因為這類電郵看來很合法，也有銀行標誌及網址(URLs)，所以很多人容易上當。
- 當持卡人回應這些電子郵件時，他們會被誤導進入一個假的網址，同時被要求輸入其銀行戶口號碼、密碼及其他信用卡或銀行資料。在這以後幾個小時內，受害人的銀行戶口就被抽乾了，因為歹徒利用收集到的密碼做電子轉帳，將所有的錢轉至其他戶口去了。
- 銀行絕對不會這樣查核個人資料。如果有人向你索信用卡號碼、工卡號碼或你母親的姓氏，請不要回應這一類的電子郵件或電話。
- 如果你依照正常程序開設帳戶，銀行絕不會要求你通過電子郵件傳送個人的詳細資料，因為電子通訊既不安全又容易被罪犯盜取。如果你要跟商家或

銀行討論事情，最好親自前往，使用銀行本身的安全網址，打電話或以書面聯絡。

**安全碼**：由三至四個數字組成，通常印在信用卡的背面。如果你通過電話或在網上購物，它可以作為一種“驗證”方法。

- Visa或MasterCard的安全碼通常是印在信用卡的右上角；如果是背面，通常是在你的簽名旁邊，並跟在帳號的後面。
- 如果被人偷取了你的信用卡號碼及有效日期，但是卡還在你手上，由於盜用犯無法提供安全碼，他們也不能上網消費。

**新卡使用須知**：

- 為了保護客戶，很多信用卡公司會要求信用卡持有人由家中打電話啟用新卡。
- 收到信用卡後馬上用永久墨水筆在背面簽名。
- 有些人建議在持有人簽名欄寫上“請提供身份証”。這不是個好主意。簽上名字會比寫“請提供身份証”好，因為很多信用卡公司建議商家不要接受沒有簽名的信用卡。
- 將所有的帳號及公司聯絡資料做記錄，並且放在一個安全又保密的地方。
- 保留單據及提款機的收據，日後可以用來查對帳單。

**小心竊盜**

- 提防你的財物被竊
- 不要把所有信用卡帶在身上，只帶一、兩張可能需要用的。
- 不要把信用卡放在錢夾中，另外放在卡片盒內或皮包內的其它位置。
- 如果錢夾或皮包遭竊，要立即向信用卡公司報失。



**當詐欺案纏身時**

- 當信用卡遺失或遭竊時，應立即打電話通知發卡公司。
- 打完電話後，立刻跟進一份書面通知。通知內容應該包括你的信用卡號碼、遺失日期及報失日期。
- 一旦報失後，你就無須支付未經授權的收費。
- 如果你耽誤了報失，或者在收到帳單以前並不知道已被人冒用，聯邦法規已限定每張信用卡的持有人應負的法律責任是\$50元。但是如果你遺失了信用卡或帳單有錯誤，卻沒有在有效間期申請更正，你就不能受到法規保護。
- 當你向信用卡公司報告詐欺案時，信用卡公司會寄一張書面證詞表格要求你填寫、簽名及寄回。
- 請立即填妥書面證詞表格及寄回。

**勿掉入郵件詐欺陷阱**

- 如果改變住址請立即通知郵局
- 確保信箱安全並保持上鎖。千萬不要把待寄的帳單放在未鎖的信箱或公寓大堂內。
- 遷居時記得致電信用卡公司和銀行改地址。
- 寄信時要寫回郵地址。
- 剪碎所有你打算丟棄不用的各類信用卡。
- 弄清楚信用卡及其它帳單的收件日期，如果逾期未到，要致電查詢。

**網絡保護措施**

- 如果你使用網上銀行或上網查看你的信用卡帳戶，不要使用該銀行網址的“自動簽名”功能。
- 有些網頁聲稱只要你提供信用卡號碼，他們就有“免費服務”。請勿上當，你的信用卡有可能會被該公司盜用，甚至有可能被其他你不熟悉的公司盜用。

**保護個人資料**

- 用腦記住自己的密碼(PIN)，不要用筆記載。
- 不要告訴其他人自己的密碼。
- 不要將密碼寫在銀行卡上。
- 不要在即將寄出的明信片或信封表面寫下自己的信用卡號碼。
- 不要把自己的密碼和信用卡或現金卡放在一起。
- 不要在電話中提供自己的信用卡號碼或其他個人資料，除非你能夠肯定那個金融機構或商家是可以信賴的。
- 不要將信用卡借給任何人，因為你要承擔借貸責任。如果有人未經你授權而使用你的信用

卡，包括你的親友在內，只要你認識他們，又願意借信用卡給他們，那麼，你是不受法律保障的。

- 不要把你的帳號給任何用電話或電郵向你索取帳號的人。

**安全使用信用卡**

- 在商店或餐館使用信用卡時小心不要被人複印或仿製你的信用卡號碼。有些信用卡仿製機看來就像一個手機。
- 在購物刷完卡後，確認收回來的是自己的信用卡。
- 如果你打算在外出旅遊時使用信用卡，最好先知會信用卡公司。這樣可以避免信用卡公司因為發現你的卡在新的地方使用而誤以為是被人盜用，而採取封鎖信用卡行動，造成你的諸多不便。
- 如果你將用信用卡巨額消費，例如裝修房子買建材、修理或添購電器用具等，最好事先通知信用卡公司，免得被警覺以為發生欺詐事件。

**有關信用卡公司**

- 消費者對未經其授權的收費不需負責（如果他們依照規定報告信用卡遺失或遭竊）。不過信用卡公司每年卻因信用卡詐欺而蒙受高達五百億元的損失。
- 大多數信用卡公司用高科技來防止詐欺活動。一旦發現有詐欺傾向，他們很快就能阻止歹徒冒用他人的信用卡。
- 如果你有巨額信用卡消費或是在離你家較遠的地方刷卡，信用卡公司注意到後可能會和你聯絡。如果你不回電，你的信用卡就有可能暫時被封鎖或吊銷，這個策略是為了保護你和信用卡公司雙方。
- 如果你搬家，切記通知信用卡公司，因為很多商家都會向信貸公司查對客戶地址。
- 為了減少不便，如果你打算搬家或巨額刷卡消費，最好事先通知信用卡公司。

**個人帳單**

- 收到信用卡公司帳單時立即查對。
- 如果你可以上網，可考慮使用那些允許你上網查看自己帳戶的信用卡。你可以隨時上網查對帳單有無錯誤。
- 一旦察覺帳單有問題，要立即向信用卡公司報告。

- 如果有任何一張信用卡帳單遲遲未寄來，請立即聯絡該信用卡公司。
- 一張寄失了的帳單有可能是被他人偷竊。在正常時間內未收到帳單就要盡速通知信用卡公司。（即使沒有收到帳單，你還是有責任要支付帳款的）。
- 將舊帳單及收據存放在安全的地方，在丟棄前先用碎紙機處理。

### 報告信用卡詐欺案

- “信用卡帳單公平法”(The Fair Credit Billing Act)是聯邦法規，它賦予你修正錯誤帳單的權利，這也包括被他人盜用的信用卡帳目。
- 當你用信用卡消費時，如果發生問題，你有權利要求信用卡公司取消帳單或退帳。
- 如果要與信用卡公司爭論帳單問題，必須要在帳單發出日期起的六十天內提出，否則無效。
- 你無法去爭論還未記入你的帳戶上的花費。不過你若使用網上銀行服務，可以每天查對，從而更有效地掌控你的帳戶。
- 以書面形式進行帳單爭論。可先致電信用卡公司，再以書面提出。有時信用卡公司會給你表格來填報爭論，表格上會包括對整件事的敘述（商家的名稱、轉帳日期、帳目及發錄日期），用簡單扼要的句子寫出理由，並且確定書面報告的郵寄地址無誤。
- 請勿將爭議書與帳款一起寄給你的信用卡公司。

### 協助機構

#### 免費的信用報告

網址：[www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com)

為了預防身份盜用，你每年至少應該覆查一次自己的信用記錄。你有權利每年向以下三間信用報告機構免費申請一份你的信用報告：Equifax, Experian及Trans Union，也可上網或致電：(877) 332-8228。你會收到他們郵寄的信用報告。

你也可以去信申請一份免費的信用報告或上網 [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com) 下載表格然後寄至：

Annual Credit Report Request Service  
P.O. Box 105281  
Atlanta, GA 30348-5281

### 關於Visa信用卡

網址：<http://usa.visa.com/personal>

如果你的信用卡上有Visa的標誌，以下的免費服務可以保護你。

- Visa公司替你查証。Visa信用卡准許你自設一個密碼方便上網使用信用卡。這種密碼設計可以增強網上購物的安全性（不要將自己的密碼告訴其他人）
- Visa卡客戶“零法律責任政策”。所有通過Visa卡網絡交易的信用卡、現金卡轉帳均受到保障。唯一不受到保障的情況是當你使用ATM提款機及商店付帳刷卡機，因為這些交易需用個人密碼而沒有通過Visa網絡轉帳。（有MasterCard標誌的信用卡也有像Visa卡一樣的“零法律責任政策”，請上網 [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com) 查詢詳情）。

### 聯邦貿易委員會(FTC)

網址：[www.ftc.gov/ftc/consumer.htm](http://www.ftc.gov/ftc/consumer.htm)

聯邦貿易委員會有關於信用卡的免費小冊子，內容包括客戶帳單權利及如何避免信用卡詐欺等。

### 全國詐欺案諮詢中心

網址：[www.fraud.org](http://www.fraud.org) 800-876-7060

全國詐欺案諮詢中心是全國消費者聯盟的一個計劃方案，它提供建議及防護要訣給大家來避免成為詐欺案的受害者。

### 州府總檢察長辦公室

你可查看電話簿或上全國檢察署網址 [www.naag.org](http://www.naag.org) 來查找你所屬的州府總檢察長辦公室。

## 消費者行動

### Consumer Action

[www.consumer-action.org](http://www.consumer-action.org)

221 Main Street, Suite 480

San Francisco, CA 94105

415-777-9635

TTY: 415-777-9456

[hotline@consumer-action.org](mailto:hotline@consumer-action.org)

523 W. Sixth Street, Suite 1105

Los Angeles, CA 90014

213-624-8327

有中文、英文及西班牙文服務專員

CHASE 

本手冊由消費者行動與 Chase 合作印行出版  
版權所有：消費者行動2009年

# 了解並認清

# 信用卡詐欺

消費者行動印製