

資料單 100 金融身份被盜 — 初始步驟

資料單 100A 將指導您完成其他複雜步驟

本指南包括：

- 在您開始前須知內容
- 您的法律權利
- 組織整理您的案件
- 與正確的人合作要找對人
- 須知事項
- 評估損失，初級步驟（包括如何閱讀信用報告）
- 繼續恢復程序
- 託收機構
- 其他資源

身份被盜主要有五種類型：金融、犯罪、商業、政府和克隆。本指南幫助您處理金融身份被盜的初始步驟。

身份被盜資源中心（ITRC）網頁上的指南闡明了其他方面的此類犯罪，包括錢包丟失與失竊，與託收機構打交道，支票欺詐或失竊，家庭身份被盜，證據鏈條，醫療身份被盜，與執法機構加強聯繫以及金融身份被盜：[更複雜的案件](#)。

在您開始前須知內容：

您的法律權利

1. 向警察部門報案很多州並沒有關於此類案件的特別法律規定，但若您堅持，您可以在居住地的司法權力機關獲得報告。您有權獲得一份警察報告：

- 7 年的欺詐警報。
- 已將信貸凍結程序付諸法律的州。
- 將不準確的資訊或欺詐資訊從您的信用報告中阻斷。
- 收到已開帳戶的所有申請和交易記錄的副本。
- 以您的名義進行的詐騙（**FCRA 第 609e 條**）

2. 一旦您提供證據顯示帳戶存在欺詐行為，即刻將帳戶從信用報告中移除。包含一切托收行為或查詢。

組織整理您的案件：詳細資訊請查詢身份被盜資源中心（ITRC）[資料單 106](#)。

1. 將撥入和撥出的電話詳細記錄在活頁簿或作業簿上。包括人員姓名、稱謂、電話號碼、公司名稱和交談內容。保留筆記本或存檔夾中的活頁紙。

2. 以掛號信或附送達回執信件的方式向託收機構、發卡方及其他主體遞送函件以確保其送達。妥善保存您收到的明信片以在必要時作為證據。

3. 確認所有對話和協定以書面形式存留。與您訂立口頭協議的人在兩個月後可能已從公司離職。

4. 保留所有消費收據和函電副本。

合作要找對人：

交談找錯人最耗費時間。請牢記調查中，在可能的情況下您隨時可以找欺詐方公司或政府機構交談。

- 託收機構和發卡方：客戶服務幫助結賬。您要找欺詐調查員或小公司的法務部門談。
- 社會安全局不負責金融身份被盜案件。社會安全局僅在涉及欺詐或福利支票失竊的情況下，透過監察長辦公室處理。
- 執法機構：找居住地警署或案件發生地警署談。特勤局和 FBI 只有在當地執法機關或美國各州檢察長辦公室的要求下才會涉入。特別是目前涉及大額金錢和大量受害者的案件或網路犯罪案件。
- 郵件失竊或郵件欺詐案件發生時，請報告給美國郵政檢察官而非郵局負責人。
- 找機動車輛管理局交談時請找欺詐調查官。

須知事項：

- FCRA – 公平信貸報告法案
- FACTA – 公平信用交易法
- FDCPA – 公平債務催收實踐法案：您可以在www.ftc.gov獲取副本。
- SSN – 社會安全號碼
- 信貸報告機構 (CRA) – 有三家主要的信貸報告機構 – 艾貴發 (Equifax)，益百利 (Experian)，和環聯 (TransUnion)
- 欺詐警報 – 聯邦法律指示發卡方在批准申請之前須與您聯繫。但是，其未被廣泛實施以及並非 100% 可信。身份被盜資源中心 (ITRC) 所建立欺詐警報 65-70% 是有效的。它們不會影響您的信貸評分，卻可能延緩竊賊的信貸進程！（查閱 [ITRC-Debit 信息](#)）
- 信貸凍結的安全性 – 凍結後，其他公司將不能查看您的信貸報告以達到建立新的信貸額度的目的。您已與之建立合作關係的公司（例如：信用卡、貸款或公用事業）可能可以查看您的信用報告卻只能對您的信貸價值做出綜述。施行凍結是一個強烈的步驟，將影響您的即時信貸能力，解凍需要 3 天的時間。但是它也阻止了竊賊的行為，這恰是我們的目所在。在有凍結規定的州，大部分的法律闡明受害者憑藉警察報告可免費獲得此項服務。一些州也允許消費者付費獲得凍結服務。在需要申請信貸時，您可以隨時解凍，但須提前計畫。閱讀[資料單 124](#)以獲取更多資訊，或查看我們的[州與地方資源](#)以確定您所在的州是否有凍結計畫。
- 密碼 – 請不要使用您母親的婚前姓氏作為密碼，或使用一些您的易於獲知的詞語如寵物名稱作為密碼。使用一些不常見的或自造的詞作為密碼，例如 “banapple”。主動採取預防措施以避免帳戶侵權，在所有的銀行帳戶和信用卡上設置密碼。
- FTC – 聯邦貿易委員會 (Federal Trade Commission)：監督身份被盜案件的政府機構。所有受害者應找時間將其案件報告給 877-IDTHEFT 或其網站：www.consumer.gov/idtheft。聯邦貿易委員會 (FTC) 已將收集的重要資訊加以統計並編造成冊，對您有指引作用。
- EPTA – 電子資金移轉法案：為使用提款卡或電子方式借記或借貸帳戶交易的顧客提供保護。它也限制了未經用戶授權的電子資金移轉的權責。

處理損失和開始恢復步驟

1. 遺失信用卡、支票、ATM 或現金卡 – 請立即與金融機構聯繫並關閉相關帳戶。在新帳戶上設置密碼。如果您未對信用卡做影印備份，則您可在帳單或銀行對帳單背面找到一週 7 天，全天 24 小時的聯繫電話。
2. 帳戶侵權 – 若銀行、信用卡或付款帳戶被他人侵犯（月結對帳單上有了您未做出的消費），關閉此帳戶並開立新帳戶。在大多數的情況中您需要在 30 日內通知公司（銀行或發卡方），所以請盡快行動。及時核對月結單是非常重要的，因為幾乎沒有金融機構允許“寬限”期長於合同協議中的約定（月結單背面）。

添加密碼以保證安全。若涉及支票，請查閱[資料單 126](#)以獲取詳細資訊。帳戶密碼還可以防止盜用者改變帳單地址，或為帳戶添加其他姓名。

3. 失竊-丟失錢包 -若您丟失錢包，請遵循[資料單 104](#)的如下步驟

4. 如果您的社會安全號碼被冒用，請從三大[信貸報告機構 \(CRA\)](#) 獲取信貸報告。

- 評估案件嚴重程度的最佳方式是審閱您的信貸報告。您可以在一週 7 日，一日 24 小時內聯繫信貸報告機構。此時，英語是唯一使用的語言。
- 在獲取您的信用報告時，您還可以設置欺詐警報（請看須知事項）。初始欺詐警報有效期為 90 天。（查閱 [ITRC-Debix 信息](#)）使用首次設置欺詐警報時的相同電話號碼和程式，可更新。若您寫信聯繫信貸報告機構，並將已驗核您身份被盜受害者身份的警察報告副本送達，則時間可延長到七年之久。欺詐警報不會影響您的信貸評分。
- 請了解，您無法與任何人交談。自動電話系統非常安全，您可以將社會安全號碼提供給它。您將回答一系列問題以確認您的身份。此是基於安全考慮，以及保證他們不將您的信用報告錯投給他人。一旦通過收到報告信件，您就可以獲得欺詐助理顧問的幫助。
- 儘管您所聯繫的第一家信貸報告機構指出它將為您聯繫其他兩家機構，身份被盜資源中心（ITRC）建議您親自與這三家機構聯繫，確定把事情辦好。這些公司都是獨立的，它們獲取的資訊各異，使得其中一家公司無法向您送達完整報告。

您也可以要求在所收到的報告上不列出完整社會安全號碼，這是一項很好的安全措施。確認您用來接收郵件的郵箱已鎖好－適用於所有人的小提示。

[信貸報告機構 \(CRA\)](#) 的主要聯繫電話是：

- 艾貴發 (Equifax)：電話：(800) 525-6285。TDD：(800) 255-0056
- 環聯 (TransUnion)：電話：(800) 680-7289。TDD：(877) 553-7803. 欺詐受害者也可以發電子郵件到 fvad@transunion.com，但可能的話，我們建議您不要通過郵件傳遞社會安全號碼。
- 益百利 (Experian)：電話：(888) 397-3742

5. 不要過於匆忙找捷徑，購買一份“三元報告”（三合一報告）。這會打斷[信貸報告機構 \(CRA\)](#) 中的欺詐調查員和您的連繫。通過設置欺詐警報產生的報告將包括“三合一報告”中沒有的資訊。

- 銀行和商業機構產生的信貸報告不包含多少解決身份被盜案件的有效資訊。通過設置欺詐警報產生的信貸報告包括與以您的名義開立帳戶的公司聯繫的資訊。（查閱 [ITRC/Debix message](#)）
- 當您設置欺詐警報後，若您發現文件中的資訊與您提供的資訊有所不同，這就明確地提示您其中有問題。這可能意味著盜用者已頻繁使用了您的主要地址，。在此情況下，按照以下所給指示，將您的申請（隨附所須的文件）寄送到指定地址，此地址因州而異。
- 在欺詐警報持續期間，若需查詢您的信貸狀況，您將事先收到處理此查詢的公司的電話通知，以確認您確實需要申請新的信貸額度。

6. 仔細審閱您的信貸報告：

請見[資料單 128 如何閱讀信貸報告](#)，以獲取更多閱讀信貸報告方面的資訊。

信貸報告被劃分為五個主要部分。這些部分的順序可能與以下所列不同。

- 頁首：在此處可以找到您的相關資訊例如姓名、出生日期、地址、社會安全號碼和婚姻配偶資訊。可能有您的年收入或受雇資訊。
- 第一部分：此為您已經開立的帳戶或過去七年中曾經開立的帳戶資訊。您需要確認此帳戶確實屬您所有。有一些您不熟悉的公司名稱。請比較帳戶號碼與您的信用卡或對帳單上的號碼以確認帳戶無誤。某些信貸報告將此部分劃分為“狀態良好的帳戶”和“對報告產生負面影響的帳戶”。
- 第二部分：此部分為查詢記錄。查詢分成幾個不同部分。其中一項是受理查詢的公司在處理申請時，需確認您是否符合發放信貸的條件。另一項查詢是由近期與您有經濟往來的公司做出以作為帳戶回顧。
- 第三部分：此部分顯示已獲得您的資訊以向您提供信用卡邀約的公司列表。
- 第四部分：將顯示您以前居住的地址清單（若未在頁首部分列出）。
- 第五部分：消費者警報資訊。此處是關於欺詐警報的資訊以及來自其他消費者的資訊。

繼續恢復程序

1. 與您所在地司法權力機關的警察聯繫並提出警察報告。您需要拿到此警察報告的副本，而非僅案件編號。此文件對於洗清您的信譽至關重要。
2. 聯繫所有受到開立欺詐性帳戶的發卡方、公用事業公司和託收機構。僅與欺詐調查員談論此事。然後：
 - 要求關閉帳戶。
 - 要求公司將欺詐報告郵寄給您，或將地址提供給您，以郵寄我們的**信件格式 100 - 1** 或附警方報告的聯邦貿易委員會（FTC）書面陳述（www.ftc.gov/bcp/conline/pubs/credit/affidavit.pdf）。總是使用帶回執的掛號信郵遞信件。若公司未向您要求提取文件資訊，那麼他們很可能尚未清理此帳戶。
 - 即通知這些公司在案件調查進行中，不得出於托收目的將此帳戶以出售、分享、交換、贈送、捐助和／或交易的方式提供給其他實體。
3. 獲得申請書和交易記錄—**FCRA 609e**條款規定這些公司需將其所有文件寄給您。您將必須寄出一份申請書和一份警察報告，以獲取交易和申請記錄的副本。指定警署也將收到一份副本。這些文件可能包含很多有價值的資訊，能指證盜用者或幫助您正名。發卡方必須在 20 日內將此資訊傳送給您。（**FCRA**／**FACTA**）。此要求已作為**信件格式 100-1**的一部分。您可將其標為重點。
4. 一旦您從發卡方獲得資訊請立即將其提供給正在調查案件的執法機關。
5. 與三大**信貸報告機構（CRA）**聯繫，使用提供的表格來完成“錯誤修正”，**公平信用報告法案(FCRA)**規定他們必須移除錯誤的資訊，除非發卡方能證明這是一個真實的帳戶。最終必須由發卡方將欺詐帳戶從您的信貸報告中永久刪除。發卡方還必須負責更正所有由盜用者提供的錯誤資訊包括地址、電話、出生日期以及其他資訊。（查閱 **ITRC-Debix 信息**）
6. 從發卡方處獲得澄清信。將這些文件保留 10 年以上的時間。
7. 檢查您的信貸記錄以確保所有的錯誤都已被糾正。
8. 若您所在的州有信貸凍結法案—請注意這些選項採取的步驟在**資料單 124 信貸凍結和欺詐警報**中列明。施行凍結是一個強有力的步驟，將影響您的即時信貸能力，解凍一個報告需要 3 天的時間。從很多方面來看，這是真正能由您主動採取的制止盜用者行為的步驟。

托收機構

身份被盜資源中心 (ITRC) 已提供了一份此活動的整體指南：請查閱**資料單 116 托收機構和身份被盜**以獲得詳盡資訊。

其他資源：

- 請閱讀**資料單 108 克服心理影響**以獲取關於因犯罪而遭受心理影響的相關資訊。請注意身份被盜的恢復過程可能需要一定的時間。案件不會一夜間就得到解決，您也必須做好心理準備以花費必要的時間將此事澄清。您可以尋找一種健康的方式釋放壓力，並建立一個支持團隊以幫助您度過生命中的這段時間。
- 聯邦貿易委員會 (FTC) 有一本出版物名為《掌管》(Take Charge) 您可以以郵寄方式獲得副本，或從www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/idtheft/idtheft04.shtm 下載此文檔。您可以打電話 877-ID-THEFT 或審閱其網站：www.consumer.gov/idtheft
- www.identitytheft.org – 此資料來源作者為一名律師，同時也是身份被盜專家，Mari Frank。請記得註明身份被盜資源中心向您推薦。
- 請報告支票遭欺詐性使用的狀況：
 - Chexsystems：(800) 428-9623
 - Certigy/CPRS：(800) 437-5120
 - 國際支票服務 (ICS):(800) 526-5380
 - SCAN：(800) 262-7771
 - 線上支票：(800) 710-9898
- FBI/NW3C 網路欺詐投訴中心 www.ic3.gov
- 加州隱私權保護辦公室(消費者事務局), (866)-785-9663。網站：www.privacy.ca.gov
- Florida AG ID 欺詐熱線：www.myfloridalegal.com/identitytheft 或 866-966-7226
- **州和地方資源和法律**

示例信件：

- **信件格式 100-1** 身份被盜最初受害者的陳述和發卡方或商業機構的欺詐帳戶資訊。
- **信件格式 100-2** 談話確認 – 澄清信
- **信件格式 100-3** 致發卡方：要求移除欺詐查詢
- **信件格式 124D** 致信貸報告機構：要求移除欺詐性查詢

此資料單不應作為提供法律建議使用。任何對此材料的改進要求，除非為受害者個人意見或歸其自用外，都應直接反映給身份被盜資源中心 (ITRC)。

資料單 100，2007 年 2 月，身份被盜資源中心®版權所有。
身份被盜資源中心 (ITRC) 製作

國泰銀行為此項目提供資金支援。