

附件 1

# 银行卡安全使用全攻略

介绍.....	2
银行卡片安全篇.....	3
密码安全篇.....	5
ATM 操作安全篇.....	6
POS 刷卡安全篇.....	8
网上购物安全篇.....	9
网上银行安全篇.....	11
个人信息安全篇.....	13
个人信用安全篇.....	14
国内主要发卡银行客服中心及中国银联反欺诈服务中心热线：.....	15

## 介绍

与现金支付相比，银行卡支付更加方便、安全。首先，银行卡使用方便，无论是 POS 消费还是网上购物，都能使用银行卡；其次，银行卡安全，遗失后您可以及时向发卡机构挂失，保障资金安全；而且银行卡还能为您提供增值服务、理财服务。银行卡已成为大众生活中不可缺少的支付工具。但如果银行卡使用不当，可能会带来不必要的麻烦。该手册囊括了必要的安全用卡常识与技巧，掌握这些常识和技巧，能让您的用卡生活更加精彩！

# 银行卡片安全篇

保护银行卡片很重要。如果您的银行卡丢失或被盗，将存在被他人冒用取款、消费或被恶意透支盗取钱财的风险。

申领及使用银行卡时应注意以下事项：

## 正确申办银行卡

- ✚ 详细了解银行卡领用和约及银行卡章程，如实填写申请表并提供个人真实资料，通过正规渠道办理申请手续，以防个人信息泄露，被他人冒用骗领信用卡。

## 领用银行卡

- ✚ 申请银行卡后应注意及时跟进了解办卡进度，在银行审批通过您的办卡申请后，如果您未能及时接到卡片，应拨打客服热线向发卡银行询问卡片是否寄出，并且核对寄发地址，避免邮寄途中卡片被盗领。
- ✚ 收到银行卡、密码信封时，如果信封有遭拆封或有重新粘合的痕迹，应立即与发卡银行联系，防止卡片信息泄露。
- ✚ 收到信用卡时应在其后的签名条上签名。

## 保管银行卡

- ✚ 要象保管现金一样保管好您的卡片，不要随手放置，也不要将您的卡转借他人。
- ✚ 请将您的银行卡与身份证件分开存放。
- ✚ 如果银行卡遗失，或被盗，或发现被冒用，请立即联系发卡银行。

## 保护银行卡信息

- ✚ 银行卡有效期到期，补发新卡时，应将旧卡片的磁条（或芯片）销毁。
- ✚ 妥善保管您的银行卡签购单、对账单等单据，或及时处理、销毁。

- ✚ 不要将卡号告知他人或回复要求提供卡号的可疑邮件及短信，也不要  
在公共场所使用的电脑里留下卡号信息。
- ✚ 认真核对银行卡对账单，如果发现不明交易，请立即联系发卡银行。

### 使用银行卡

- ✚ POS 机刷卡时，不要让卡片离开您的视线范围。
- ✚ 操作 ATM 时，留意插卡口是否有改装的痕迹；ATM 出现吞卡故障时，  
不要轻易离开，可在原地拨打 ATM 屏幕上显示的银行服务电话或直接  
拨打银行的客户服务热线进行求助。
- ✚ 使用 ATM 或 POS 机输入密码时，应用手或身体挡住操作手势，防范密  
码被他人偷窥。
- ✚ 操作 ATM 时，避免被不法分子转移注意力，调包银行卡。

# 密码安全篇

泄露了密码的银行卡犹如没上锁的百宝箱，因此，密码的安全关系到银行卡资金的安全。

设置及使用密码时应注意以下事项：

## 设置密码

- ✚ 设置易于记忆但难以破译的密码。例如，将“北京奥运会”的笔划“581276”设为密码。不可设置简单数字排列的密码或用生日日期、电话号码、身份证件号码、家庭住址门牌号、邮编号等有关个人信息的数字作为密码，以防被不法分子破译。
- ✚ 收到银行卡密码信后，请立即将其销毁并记住密码，或将密码更换为容易记忆但难以破译的密码。

## 保管密码

- ✚ 不要将密码写在或保存在任何可能让他人看到或得到的地方。不要将密码存放在手机里，更不要写在银行卡背面。
- ✚ 千万不要将密码与银行卡放在一起。
- ✚ 确保只有您本人知道密码。谨防不法分子冒充银行和公安机关工作人员骗取密码。

## 使用密码

- ✚ 刷卡进入自助银行的门禁无需输入密码。
- ✚ 留意自助银行门禁以及 ATM 上是否有多余的装置或摄像头，ATM 密码键盘是否有改装痕迹。
- ✚ 输入密码时，应用另一只手或身体挡住操作手势，防止其它人或针孔摄像机偷窥。如果您发觉密码被偷窥，请立即修改密码或联系银行办

理密码挂失。

## ATM 操作安全篇

ATM 是提供给广大持卡人的具有存款、取款、转账、查询余额及修改密码等功能的自助服务设备。它为您免去了柜台前排队等候办理业务的烦恼，还能 24 小时为您服务。

使用 ATM 时应注意以下事项：

### ATM 操作前

- ✚ 刷卡进入自助银行的门禁无需输入密码。
- ✚ 留意取款环境是否安全。注意提防周围的人。如果有人离您太近，并且举止可疑，请立即离开，改用其它场所的 ATM，或直接到银行柜台办理业务。
- ✚ 检查 ATM。如果发现 ATM 上有多余的装置或摄像头，或者插卡口或出钞口有异常情况或有被改造的痕迹，请不要使用该 ATM，立即与银行联系。
- ✚ 认真识别银行公告，千万不要相信要求客户将钱转到指定账户的公告，发现此类公告应尽快向银行举报。
- ✚ 警惕银行卡短信诈骗。应谨慎确认可疑手机短信，如有疑问应直接拨打发卡银行客户服务热线进行查询，不要拨打短信中的联系电话。

### ATM 操作时

- ✚ 专心操作，不要接受“好心人”的帮助或其它人的询问，被他人引开注意力时，应用手捂住插卡口，防范骗子将卡调包。
- ✚ 输入密码时，应尽量快速并用身体遮挡操作手势，以防不法分子窥视。
- ✚ 如果 ATM 出现吞卡或不吐钞故障，不要轻易离开，可在原地拨打银行

的客户服务热线进行求助。

### ATM 操作后

- ✚ 离开 ATM 前，记住取走银行卡与钞票，并确认取出的银行卡确为本人的银行卡。
- ✚ 选择打印 ATM 交易单据后，不要将它们随手丢弃，应妥善保管或及时处理、销毁单据。

# POS 刷卡安全篇

进行 POS 刷卡交易时应注意以下事项：

## 刷卡前

✚ 为保障您的权益，应在申请到信用卡后，立即在卡背面签名条上签名。

## 刷卡时

✚ 在商场刷卡消费时，不要让银行卡离开视线范围，留意收银员的刷卡次数。

✚ 输入密码时，应尽可能用身体或另一只手遮挡操作手势，以防不法分子窥视。

## 刷卡后

✚ 收银员交回签购单及卡片后，您应认真核对签购单上的卡号、交易日期以及交易金额等信息是否正确，卡片是否为本人的卡片；不要在非本人交易的签购单上签名。

✚ 刷卡消费时若发生异常情况，要妥善保管交易单据，如发生卡重复扣款等现象，可凭交易单据及对账单及时与发卡银行联系。









✚ 在收到银行卡对账单后应及时核对用卡情况，如有疑问，应及时拨打发卡银行客户服务热线查询。




# 网上购物安全篇


网上购物是安全、快捷的购物方式。绝大多数网上商户严纪守法，与客户进行诚信、合法的交易。许多购物网站受到加密措施的保护，电脑黑客通过网络交易盗取持卡人信息的风险较小。但您在进行网上购物时，仍不可放松警惕，避免给不法分子可乘之机。

使用银行卡进行网上购物时，应注意以下事项：

-  **了解与您交易的网上商户。** 在您信任的网站进行购物，如果是初次交易，建议确认商户的固定电话（而不是手机号码）以及邮寄地址（而不只是邮箱地址），验证商户的真实可靠性。
-  **使用安全的网站。** 在支付页面进行支付时，留意网页地址的前缀变为“https://”，并且 IE 浏览器右下角状态栏上显示 图案，这些标志表明您的交易受到加密措施的保护；如果 标记出现在网页上，则很可能是不法分子制作的假网站。持卡人应立即停止交易，与发卡银行联系，保护卡片信息安全。
-  **保护个人信息。** 建议查看网上商户的隐私保护条款，了解商户收集了哪些有关您的信息，以及这些信息如何被使用。千万不要透露账户信息及密码等重要信息。
-  **保存订单及销售条款。** 由于购物网页随时有可能更换，建议将订单及网页上有关消费保证的事项，包括送货时间、客户服务、退货办法等打印出来，万一受骗，及时向工商管理部门或消费者保护协会举报。
-  **定期检查您的对账单。** 如果您发现可疑交易，应立即联系发卡银行。
-  **妥善处理您的银行账单。** 不要随意丢弃银行卡账单及其它票据，应妥

善保管或彻底销毁它们，防范不法分子拾获，从而获得您的账户信息。


 **保护您的银行卡。**千万不要随意放置银行卡，不要将卡片或卡片正反面复印件借给他人使用。建议您专门用一张信用卡进行网上购物支付。



 **防范账户被盗用。**谨慎选择交易卖方商户，不要将自己的信用卡号、有效期、密码等信息透露给虚构卖家。不要登录卖家诱导的支付平台，谨防虚假支付网站。


# 网上银行安全篇


目前，网上银行通常采用先进的安全技术保障您的账户信息及资金的安全。网上用户遭遇欺诈的概率很低。但您仍要警惕不法分子通过“网络钓鱼”<sup>1</sup>、木马病毒等手段盗取银行账户信息，从事不法行为。

使用网上银行时应注意以下事项：

 **登录正确的网上银行网站。** 直接在浏览器中输入银行网站地址进入网站页面，并将该网址添加至您的收藏夹，方便下次使用。不要通过其它网站链接访问网银网站。如果发现仿冒银行网站，请立即向银行举报。

 **查看安全锁。** 使用个人网上银行服务时，请您留意 IE 浏览器右下角状态栏上显示的  图案，这个标志表明您的交易受到加密措施的保护。




 **不轻易透露账号和密码。** 不要向任何人透露账号、密码信息，不要相信任何通过电子邮件、短信、电话等方式索要账号和密码的行为。已经向不明人员或网站提供账号及密码的持卡人，请立即通过网上银行或柜面服务修改密码，或通过发卡银行客户服务电话申请密码挂失。尽可能不要在公共场所（如网吧）使用网上银行；完成网银业务或中途离开时，要及时退出网银页面。

 **设置复杂的密码作为单独的网上银行密码。** 不采用简单数字排列、生日、电话号码、身份证件号码、家庭住址门牌号、邮编号等有关个人

---

<sup>1</sup> “网络钓鱼”是指不法分子建立网上银行的假网页或假冒银行名义，通过邮件发布虚假信息，骗取客户银行卡卡号、密码等重要信息，进而达到非法窃取客户资金的目的。

信息的数字作为密码。将您的网上银行密码与其它用途的密码区分开，不要采用同一密码。

-  **定期查询账户余额和明细。** 如果发现异常交易或账务差错，应及时与银行联系，避免损失。
-  **确保您的电脑安全。** 在您的电脑上设置复杂的开机密码，安装防火墙和杀毒软件，并定期更新杀毒软件，防范您的电脑受到恶意攻击或病毒的侵害。
-  **访问您的发卡银行网上银行网站。** 您可以获取到最新的网上银行安全常识。

# 个人信息安全篇

个人信息是指能够进行个人身份辨识的信息，包括：姓名、生日、身份证号码、电话、地址、电子邮件地址、银行卡卡号、发卡日期、卡片有效期、指纹、婚姻状况、教育状况、职业等。您应妥善运用及保护自己的个人信息，避免因个人信息泄露而让诈骗分子有机可乘。

- ✚ 通过正当途径办卡，不要委托他人或非法中介机构代办信用卡，避免个人资料被盗用。
- ✚ 提供个人身份证件复印件申办信用卡时，建议在复印件上注明使用用途，例如：“谨供申办 \* \* 信用卡用”，以防止身份证件复印件被移作他用。
- ✚ 不要轻易向陌生人泄露个人信息，也不要随意在网络留下个人信息。
- ✚ 警惕向您询问个人信息的电话及电子邮件，银行或公安机关是不会向您询问银行卡账户信息及密码的。
- ✚ 不要把您的身份证件、银行卡转借给他人使用。
- ✚ 保管好记录着您银行卡账户信息的对账单、收银条、取款凭条等单据，或及时处理、销毁。
- ✚ 定期查看对账单，如果发现不明支出，请立即联系发卡银行。
- ✚ 您的邮寄地址同样是重要的个人信息。因搬家、工作变更等因素需更改账单寄送地址时，或者发现未能及时收到银行对账单时，请立即通知发卡银行。

## 个人信用安全篇

准时还款，再借不难。养成理性的付款习惯，按期归还信用卡透支款项，才能建立良好的个人信用。避免因延迟付款或付款不足而被列入银行不良信用记录名单，给个人信用带来负面影响。

- ✚ 不可以恶意透支为目的，通过非法中介机构办理信用卡，更不能主动参与信用卡套现，以免对个人资信状况造成负面影响。
- ✚ 不要申请超过您所能负担的信用卡数量，应根据自己的经济能力进行信用卡消费，以免背上无法承担的债务。
- ✚ 在办理信用卡贷款或预借现金前，应先仔细评估所需支付的成本和利息，合理使用信用卡透支消费功能。
- ✚ 及时核对账单。一有疑问，请立即向您的发卡银行询问。

## 国内主要发卡银行客服中心及中国银联反欺诈服务中心热线：

中国工商银行 95588 400-66-95588（贵宾客户服务专线：牡丹白金卡、理财金卡）

中国农业银行 95599 800-81-95599（信用卡）021-61195599（信用卡）

中国银行 95566 400-66-95566（信用卡）800-820-5288（长城国际卡）

中国建设银行 95533 800-820-0588（信用卡）

交通银行 95559 800-988-8888（信用卡）

招商银行 95555 400-88-95555（金葵花）800-820-5555（信用卡）

兴业银行 95561

邮政储蓄银行 11185

光大银行 95595 4008195595（信用卡）

民生银行 95568 800-810-8008（信用卡）

深圳发展银行 95501 40066-95501（信用卡）

华夏银行 95577 400-66-95577（信用卡）

上海浦东发展银行 95528 800-820-8788（信用卡）

中信银行 95558 400-88-95558（信用卡）

广东发展银行 95508

上海银行 962888

北京银行 010-96169 4006-601-169（信用卡）

深圳平安银行 400-669-9999 400-882-4365（信用卡）

银联卡反欺诈服务中心 95516\*1

说明：以上为目前各金融机构公布的客服电话号码，如有更改，请以各金融机构最新公告为准。