

第九课

保护好你的钱



演示文稿

- 信息
- 地位
- 同龄人认可
- 偶像代言
- 性吸引力
- 娱乐
- 智力
- 独立

- 医疗诈骗
- 轻松信用修复
- “迅速致富”计划
- 产品误传
- 恐怖攻略
- 断章取义的引用

问自己一些基本的问题.....

- 这个广告对你的情绪有吸引力吗？
- 产品的特殊功能是什么？
- 你是否需要这些功能？
- 这个广告是否具有误导性？

你在读、听或看广告的时候.....

- 在广告中搜索陷阱。
- 警惕广告的误导性。
- 阅读小字印刷条款或仔细听。

如何识别专题广告片：

- “广告”的时长如同电视节目。
- 赞助者出现在开始或最后。
- 其中涉及到一个被视为优越的产品。

要：如果你想订购物品，要保护自己：

- 使用信用卡。
- 通过邮寄的方式购买或支付。

不要：在电话中透露自己的银行账号。

记住：

- 产品描述是由广告商制定的！



网络

- 使用安全的浏览器。
- 在你熟悉的公司购物。
- 密码保密。
- 信用卡支付。
- 保留交易记录。



电话

- 了解公司的退款和退货政策。
- 询问产品的库存。
- 知晓你的订单总金额。
- 通过邮件支付。（这样你的购物将符合邮购规则）。



电话和邮件规则：



- 要求公司在一定期限内发货。
- 如果你的订单没有按时发货，公司将发送给你一个选择方案。

《信用卡诚实记账法案》



- 建立一个消费者信用账户快速纠错程序。
- 适用于任何用信用卡购买和支付的商品(包括通过电话或邮件购买的物品)。

冷静规则：



- 如果你在家里买了一件物品（上门销售），你有三天的时间可以取消25美元或以上金额的交易。
- 卖方必须在销售时向你说明你有取消订单的权利。

有下列这些迹象，你就必须挂断电话或关门了！

- 高压销售技巧。
- 坚持立即行动。
- 这听起来太好了，不可能是真的。
- 要求提供个人财务信息。
- 首先说某种商品是免费的，然后要求你为其他东西付款。

不要：

- 不要匆忙做决定。
- 不要买任何你不了解的东西。
- 不要泄露你的个人财务信息。

要：

- 索要该公司或产品的书面信息。
- 了解有关退款、退货和取消订单的政策。

一些电话营销和上门诈骗手段：

- 彩票抽奖、提供奖品、旅游套餐、投资、慈善、在家工作计划、杂志推销、奖券和招商引资。

收集记录

保留销售收据、维修订单、保修单、注销支票和合同，以及你的投诉记录。

1. 退货到店。
2. 联系店铺经理。
3. 联系生产产品的公司。
4. 联系消费者权益保护组织或政府机构。
5. 采取法律行动。

- 回到你购物的地方。
- 联系销售或提供服务的人。
- 冷静准确地解释问题。
- 陈述你想要采取的行动。
- 有必要的话与管理者或经理交谈。
- 给每个人解决问题的时间。
- 记录下你所做的努力。



写信给企业高层或处理顾客投诉的专人。

- 打印或书写工整。
- 内容简洁，态度礼貌。
- 包括：
 - 你的姓名和地址。
 - 你的账号。
 - 你的联系方式。
- 描述你的购物经历。
- 描述问题。
- 陈述你想要采取的行动。
- 陈述如果问题得不到解决你的下一步行动。
- 附送相关文件的副本。

始终保留与公司的所有来往信件的副本！

埃文·史密斯
骑手巷100号
芝加哥, IL XXXXX
2004年8月8日

布朗的最好自行车公司
罗灵路555号
芝加哥, IL XXXXX

尊敬的布朗先生：

2004年8月1日，我从您的店铺里购买了一辆“马虎600型号”的山地车。当我把车骑回家时，我发现前胎很软。我用手动充气管给它打气。骑了不到一英里的距离，车胎又软了。8月2日我把车带回到您的店铺。您检查了车胎，告诉我没问题然后打足了气。

现在车胎仍然在漏气。我每次骑车都需要携带充气管。我在8月4日和5日给您的语音信箱发送了详细的留言，您还没有给我回电话。

我附上了您店铺的保修单。上面清楚写着在购买的30天内可以更换有问题的零部件。根据您的书面政策，我有权更换一个新的前胎。请给我回电话，号码是555-7045，为我安排时间带车前去维修。如果到下周我依然收不到您的消息，我将联系本地的商业改善局来解决这一问题。

感谢对此事的关注。

此致，
埃文·史密斯

1. 麦迪逊收到了一个邮件，里面是一包贺卡。她知道她从来没有订购任何贺卡。一个星期后，她收到了贺卡的帐单。她应该做什么？
2. 吉姆通过电话订购了一件毛衣。当他收到毛衣时发现上面有一个小裂口。他把那件毛衣退回去又换了一件完好的。然而他又收到了一张账单。该公司说他欠了两件毛衣的钱。吉姆应该做些什么呢？
3. 詹森使用邮购目录为他的电脑购买新软件。已经有六个星期了，软件还没有送达。他应该做些什么呢？

1. 麦迪逊收到了一个邮件，里面是一包贺卡。她知道她从来没有订购任何贺卡。一个星期后，她收到了贺卡的帐单。她应该做什么？

她应该给信用卡公司写一封信，说明她没有下订单，也不打算付钱。如果她收到另一笔账单，麦迪逊可以再写一遍，要求公司发送她订单的证明。如果她继续收到账单，她应该通知当地或州的消费者保护机构。

2. 吉姆通过电话订购了一件毛衣。当他收到毛衣时发现上面有一个小裂口。他把那件毛衣退回去又换了一件完好的。然而他又收到了一张账单。该公司说他欠了两件毛衣的钱。吉姆应该做些什么呢？

吉姆应该先打电话给公司解释一下情况。如果这不起作用，他应该写封信，附上他的收据或付款信息的复印件。如果这不起作用，他可以联系当地或州的消费者权益保护组织来帮助他。

3. 詹森使用邮购目录为他的电脑购买新软件。已经有六个星期了，软件还没有送达。他应该做些什么呢？

詹森应该查询免费电话号码目录，并与客户服务代表进行交流。当他打电话时，詹森应该拥有所有与销售相关的信息：购买日期、订单号、支票号、产品信息等等。他应该以书面形式记录他的电话内容。如果这不能解决问题，他应该写信给公司，并附上相关文件的副本。

- **对以下信息保密：**
 - 社会保险号码
 - 银行账号
 - 信用卡账号
 - PIN码 和密码
- **只把你需要的卡放在钱包里。**
- **把社保卡放在安全的地方。**
- **不要在支票上填写驾照号和社会保险号码。**
- **取走你的信用卡收据。**
- **撕毁预先核准的信用卡开户邀约。**
- **除非是你主动拨打的电话，否则不要在电话里泄露你的私人信息。**
- **去银行领取新支票。**
- **不要在电脑里记录私人信息。**
- **仔细核对信用卡账单和电话账单。**

