

財團法人金融消費評議中心 銀行業爭議類型統計表

業別：銀行業 收件方式：不區分 統計區間：2018/10/01~2018/12/31

爭議類型	申訴件數	評議件數	合計	案件比率
存款盜領、冒領爭議(含外匯)	4	1	5	1.42%
受理票據託收爭議	3	1	4	1.14%
受理匯款爭議(含電匯、票匯、信匯)	7	2	9	2.56%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	3	0	3	0.85%
金融卡申請(換發、取消)或相關業務爭議	4	0	4	1.14%
保證金金額相關爭議	0	0	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	0	1	1	0.28%
辦理掛失業務爭議	0	0	0	0.00%
其他帳務交易(如不當扣款等)爭議	3	1	4	1.14%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	8	3	11	3.13%
違反金融產品條件或風險說明爭議	42	23	65	18.52%
違反(定期)履行報告及通知義務爭議	0	1	1	0.28%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	26	1	27	7.69%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	22	6	28	7.98%
違反債權催收規範爭議	5	0	5	1.42%
違反自動化服務規範爭議	9	1	10	2.85%
境外金融商品買賣爭議	1	0	1	0.28%
受理信用狀業務爭議	0	0	0	0.00%
其他爭議	22	3	25	7.12%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	13	3	16	4.56%
契約效力或條款解釋爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	9	1	10	2.85%
違反受理業務應告知事項義務爭議	21	2	23	6.55%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	2	1	3	0.85%
契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	2	2	4	1.14%
受理存、提款爭議(含外匯)	16	3	19	5.41%
受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	19	0	19	5.41%
費用或違約金爭議收取爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	13	2	15	4.27%
票據權利爭議(含發票、退票、支付、掛失止付、公示催告、除權判決等)	2	1	3	0.85%
違反保證人徵提規範爭議	0	0	0	0.00%
貸款金額代償或結清爭議	3	2	5	1.42%
申請貸款清償證明爭議	2	0	2	0.57%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	21	1	22	6.27%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	2	0	2	0.57%
洩露個人資料爭議	4	0	4	1.14%
民事強制執行爭議	1	0	1	0.28%
定價政策	0	0	0	0.00%
信用評等	0	0	0	0.00%
投資表現	0	0	0	0.00%
債務協商	0	0	0	0.00%
總計：	289	62	351	100.00%