

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：2018/01/01~2018/12/31

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）	6	6	12	1.37%
受理票據託收爭議	5	2	7	0.80%
受理匯款爭議（含電匯、票匯、信匯）	14	2	16	1.82%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	4	0	4	0.46%
金融卡申請（換發、取消）或相關業務爭議	9	2	11	1.25%
保證金金額相關爭議	0	1	1	0.11%
不動產抵押權塗銷爭議	4	6	10	1.14%
辦理掛失業務爭議	1	0	1	0.11%
其他帳務交易（如不當扣款等）爭議	25	11	36	4.10%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	19	14	33	3.76%
違反金融產品條件或風險說明爭議	83	53	136	15.51%
違反（定期）履行報告及通知義務爭議	2	2	4	0.46%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	52	7	59	6.73%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	54	29	83	9.46%
違反債權催收規範爭議	8	2	10	1.14%
違反自動化服務規範爭議	14	1	15	1.71%
境外金融商品買賣爭議	1	1	2	0.23%
受理信用狀業務爭議	1	1	2	0.23%
其他爭議	61	19	80	9.12%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	28	6	34	3.88%
契約效力或條款解釋爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	17	6	23	2.62%
違反受理業務應告知事項義務爭議	48	20	68	7.75%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	3	6	9	1.03%
契約非本人親簽爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	5	6	11	1.25%
受理存、提款爭議（含外匯）	27	10	37	4.22%
受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	45	6	51	5.82%
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）	32	5	37	4.22%
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)	7	1	8	0.91%
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	9	8	17	1.94%
申請貸款清償證明爭議	3	1	4	0.46%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	34	4	38	4.33%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	3	0	3	0.34%
洩露個人資料爭議	11	0	11	1.25%
民事強制執行爭議	3	1	4	0.46%
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：	638	239	877	100.00%