

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:2019/01/01~2019/03/31

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）	5	1	6	1.52%
受理票據託收爭議	1	1	2	0.51%
受理匯款爭議（含電匯、票匯、信匯）	14	2	16	4.06%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	1	0	1	0.25%
金融卡申請（換發、取消）或相關業務爭議	7	0	7	1.78%
保證金金額相關爭議	0	0	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	1	1	2	0.51%
辦理掛失業務爭議	1	0	1	0.25%
其他帳務交易（如不當扣款等）爭議	14	1	15	3.81%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	2	2	4	1.02%
違反金融產品條件或風險說明爭議	26	16	42	10.66%
違反（定期）履行報告及通知義務爭議	5	2	7	1.78%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	26	3	29	7.36%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	27	5	32	8.12%
違反債權催收規範爭議	8	1	9	2.28%
違反自動化服務規範爭議	11	1	12	3.05%
境外金融商品買賣爭議	1	0	1	0.25%
受理信用狀業務爭議	0	0	0	0.00%
其他爭議	25	2	27	6.85%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	15	0	15	3.81%
契約效力或條款解釋爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	4	1	5	1.27%
違反受理業務應告知事項義務爭議	22	5	27	6.85%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	2	1	3	0.76%
契約非本人親簽爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	4	4	8	2.03%
受理存、提款爭議（含外匯）	25	4	29	7.36%
受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	30	2	32	8.12%
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）	23	1	24	6.09%
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)	0	0	0	0.00%
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	11	2	13	3.30%
申請貸款清償證明爭議	1	0	1	0.25%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	10	3	13	3.30%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	3	0	3	0.76%
洩露個人資料爭議	4	1	5	1.27%
民事強制執行爭議	2	1	3	0.76%
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：	331	63	394	100.00%