

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：2019/04/01~2019/06/30

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)	1	6	7	1.64%
受理票據託收爭議	2	0	2	0.47%
受理匯款爭議(含電匯、票匯、信匯)	12	5	17	3.97%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	0	0	0	0.00%
金融卡申請(換發、取消)或相關業務爭議	7	0	7	1.64%
保證金金額相關爭議	0	0	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	2	0	2	0.47%
辦理掛失業務爭議	1	0	1	0.23%
其他帳務交易(如不當扣款等)爭議	11	1	12	2.80%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	4	2	6	1.40%
違反金融產品條件或風險說明爭議	36	19	55	12.85%
違反(定期)履行報告及通知義務爭議	4	0	4	0.93%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	25	1	26	6.07%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	40	4	44	10.28%
違反債權催收規範爭議	5	0	5	1.17%
違反自動化服務規範爭議	7	0	7	1.64%
境外金融商品買賣爭議	0	0	0	0.00%
受理信用狀業務爭議	0	0	0	0.00%
其他爭議	34	2	36	8.41%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	10	4	14	3.27%
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	1.17%
違反受理業務應告知事項義務爭議	17	9	26	6.07%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	2	1	3	0.70%
契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	4	2	6	1.40%
受理存、提款爭議(含外匯)	24	5	29	6.78%
受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	42	1	43	10.05%
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	5.61%
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)	4	0	4	0.93%
違反保證人徵提規範爭議	1	0	1	0.23%
貸款金額代償或結清爭議	6	1	7	1.64%
申請貸款清償證明爭議	2	0	2	0.47%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	10	1	11	2.57%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	0	0	0	0.00%
洩露個人資料爭議	12	3	15	3.50%
民事強制執行爭議	5	0	5	1.17%
定價政策	0	0	0	0.00%
信用評等	0	0	0	0.00%
投資表現	2	0	2	0.47%
債務協商	0	0	0	0.00%
總計：	359	69	428	100.00%