

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：2019/07/01~2019/09/30

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）	7	4	11	2.12%
受理票據託收爭議	1	1	2	0.38%
受理匯款爭議（含電匯、票匯、信匯）	12	3	15	2.88%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	2	0	2	0.38%
金融卡申請（換發、取消）或相關業務爭議	3	0	3	0.58%
保證金金額相關爭議	0	0	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	3	0	3	0.58%
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	20	2	22	4.23%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	2	4	6	1.15%
違反金融產品條件或風險說明爭議	30	52	82	15.77%
違反（定期）履行報告及通知義務爭議	6	3	9	1.73%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	39	2	41	7.88%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	37	16	53	10.19%
違反債權催收規範爭議	6	1	7	1.35%
違反自動化服務規範爭議	10	0	10	1.92%
境外金融商品買賣爭議	3	0	3	0.58%
受理信用狀業務爭議	0	0	0	0.00%
其他爭議	24	3	27	5.19%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	11	3	14	2.69%
契約效力或條款解釋爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	5	2	7	1.35%
違反受理業務應告知事項義務爭議	18	6	24	4.62%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	2	4	6	1.15%
契約非本人親簽爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	2	1	3	0.58%
受理存、提款爭議（含外匯）	32	4	36	6.92%
受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	55	1	56	10.77%
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）	21	2	23	4.42%
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	0.77%
違反保證人徵提規範爭議	2	0	2	0.38%
貸款金額代償或結清爭議	17	1	18	3.46%
申請貸款清償證明爭議	2	0	2	0.38%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	11	0	11	2.12%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	2	1	3	0.58%
洩露個人資料爭議	7	4	11	2.12%
民事強制執行爭議	4	0	4	0.77%
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：	400	120	520	100%