

# 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：2019/10/01~2019/12/31

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)	11	6	17	3.51%
受理票據託收爭議	1	1	2	0.41%
受理匯款爭議(含電匯、票匯、信匯)	14	0	14	2.89%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	1	1	2	0.41%
金融卡申請(換發、取消)或相關業務爭議	8	1	9	1.86%
保證金金額相關爭議	0	1	1	0.21%
不動產抵押權塗銷爭議	7	3	10	2.06%
辦理掛失業務爭議	1	0	1	0.21%
其他帳務交易(如不當扣款等)爭議	11	3	14	2.89%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	5	2	7	1.44%
違反金融產品條件或風險說明爭議	33	10	43	8.87%
違反(定期)履行報告及通知義務爭議	4	3	7	1.44%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	42	2	44	9.07%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	39	6	45	9.28%
違反債權催收規範爭議	4	0	4	0.82%
違反自動化服務規範爭議	14	0	14	2.89%
境外金融商品買賣爭議	1	1	2	0.41%
受理信用狀業務爭議	1	0	1	0.21%
其他爭議	30	6	36	7.42%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	21	1	22	4.54%
契約效力或條款解釋爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	3	1	4	0.82%
違反受理業務應告知事項義務爭議	30	5	35	7.22%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	6	1	7	1.44%
契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	5	0	5	1.03%
受理存、提款爭議(含外匯)	29	0	29	5.98%
受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	38	2	40	8.25%
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	1	22	4.54%
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	1	5	1.03%
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	8	2	10	2.06%
申請貸款清償證明爭議	3	0	3	0.62%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	18	1	19	3.92%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	3	0	3	0.62%
洩露個人資料爭議	3	1	4	0.82%
民事強制執行爭議	3	1	4	0.82%
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：	422	63	485	100%