

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：2019/01/01~2019/12/31

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)	24	17	41	2.24%
受理票據託收爭議	5	3	8	0.44%
受理匯款爭議(含電匯、票匯、信匯)	51	10	61	3.34%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	4	1	5	0.27%
金融卡申請(換發、取消)或相關業務爭議	25	1	26	1.42%
保證金金額相關爭議	0	1	1	0.05%
不動產抵押權塗銷爭議	13	4	17	0.93%
辦理掛失業務爭議	3	0	3	0.16%
其他帳務交易(如不當扣款等)爭議	58	7	65	3.56%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	13	10	23	1.26%
違反金融產品條件或風險說明爭議	125	97	222	12.15%
違反(定期)履行報告及通知義務爭議	18	8	26	1.42%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	131	8	139	7.61%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	143	31	174	9.52%
違反債權催收規範爭議	22	2	24	1.31%
違反自動化服務規範爭議	42	1	43	2.35%
境外金融商品買賣爭議	5	1	6	0.33%
受理信用狀業務爭議	1	0	1	0.05%
其他爭議	113	13	126	6.90%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	57	8	65	3.56%
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	5	22	1.20%
違反受理業務應告知事項義務爭議	86	25	111	6.08%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	12	7	19	1.04%
契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	15	7	22	1.20%
受理存、提款爭議(含外匯)	111	13	124	6.79%
受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	164	6	170	9.30%
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)	88	5	93	5.09%
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)	12	1	13	0.71%
違反保證人徵提規範爭議	3	0	3	0.16%
貸款金額代償或結清爭議	43	6	49	2.68%
申請貸款清償證明爭議	8	0	8	0.44%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	49	5	54	2.96%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	8	1	9	0.49%
洩露個人資料爭議	26	9	35	1.92%
民事強制執行爭議	15	2	17	0.93%
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	0.11%
債務協商	0	0	0	0.00%
總計：	1512	315	1827	100%