

# 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：2020/04/01~2020/06/30

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)	4	1	5	0.69%
受理票據託收爭議	4	1	5	0.69%
受理匯款爭議(含電匯、票匯、信匯)	15	0	15	2.07%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	2	0	2	0.28%
金融卡申請(換發、取消)或相關業務爭議	3	0	3	0.41%
保證金金額相關爭議	0	0	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	4	2	6	0.83%
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	10	3	13	1.79%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	2	3	5	0.69%
違反金融產品條件或風險說明爭議	53	29	82	11.29%
違反(定期)履行報告及通知義務爭議	9	1	10	1.38%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	44	3	47	6.47%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	47	8	55	7.58%
違反債權催收規範爭議	5	0	5	0.69%
違反自動化服務規範爭議	10	4	14	1.93%
境外金融商品買賣爭議	0	0	0	0.00%
受理信用狀業務爭議	1	0	1	0.14%
其他爭議	51	6	57	7.85%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	16	2	18	2.48%
契約效力或條款解釋爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	9	0	9	1.24%
違反受理業務應告知事項義務爭議	49	17	66	9.09%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	17	5	22	3.03%
契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	6	0	6	0.83%
受理存、提款爭議(含外匯)	31	4	35	4.82%
受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	134	2	136	18.73%
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)	37	2	39	5.37%
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	2	6	0.83%
違反保證人徵提規範爭議	1	1	2	0.28%
貸款金額代償或結清爭議	7	3	10	1.38%
申請貸款清償證明爭議	4	0	4	0.55%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	30	5	35	4.82%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	2	1	3	0.41%
洩露個人資料爭議	6	0	6	0.83%
民事強制執行爭議	4	0	4	0.55%
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：	621	105	726	100%