

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：2020/07/01~2020/09/30

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)	6	2	8	1.28%
受理票據託收爭議	0	1	1	0.16%
受理匯款爭議(含電匯、票匯、信匯)	13	0	13	2.08%
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	10	1	11	1.76%
保證金金額相關爭議	0	0	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	6	1	7	1.12%
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	12	1	13	2.08%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	0	2	2	0.32%
違反金融產品條件或風險說明爭議	44	40	84	13.44%
違反(定期)履行報告及通知義務爭議	3	2	5	0.80%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	52	9	61	9.76%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	29	6	35	5.60%
違反債權催收規範爭議	2	1	3	0.48%
違反自動化服務規範爭議	12	1	13	2.08%
境外金融商品買賣爭議	2	0	2	0.32%
受理信用狀業務爭議	0	0	0	0.00%
其他爭議	43	7	50	8.00%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	26	1	27	4.32%
契約效力或條款解釋爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	6	2	8	1.28%
違反受理業務應告知事項義務爭議	33	26	59	9.44%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	11	5	16	2.56%
契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	3	2	5	0.80%
受理存、提款爭議(含外匯)	27	2	29	4.64%
受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	55	6	61	9.76%
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)	36	3	39	6.24%
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)	6	1	7	1.12%
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	10	2	12	1.92%
申請貸款清償證明爭議	6	2	8	1.28%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	15	1	16	2.56%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	3	0	3	0.48%
洩露個人資料爭議	14	1	15	2.40%
民事強制執行爭議	12	0	12	1.92%
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：	497	128	625	100%