

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：2020/01/01~2020/12/31

| 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) | 22 | 8 | 30 | 1.22% |
| 受理票據託收爭議 | 6 | 2 | 8 | 0.33% |
| 受理匯款爭議(含電匯、票匯、信匯) | 55 | 3 | 58 | 2.37% |
| 外幣現鈔、旅行支票買賣爭議 | 7 | 0 | 7 | 0.29% |
| 金融卡申請(換發、取消)或相關業務爭議 | 29 | 2 | 31 | 1.26% |
| 保證金金額相關爭議 | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| 不動產抵押權塗銷爭議 | 18 | 5 | 23 | 0.94% |
| 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 | 50 | 12 | 62 | 2.53% |
| 違反認識客戶(KYC)規範爭議 | 7 | 6 | 13 | 0.53% |
| 違反金融產品條件或風險說明爭議 | 165 | 113 | 278 | 11.34% |
| 違反(定期)履行報告及通知義務爭議 | 17 | 5 | 22 | 0.90% |
| 信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議 | 169 | 19 | 188 | 7.67% |
| 信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議 | 130 | 35 | 165 | 6.73% |
| 違反債權催收規範爭議 | 16 | 2 | 18 | 0.73% |
| 違反自動化服務規範爭議 | 59 | 8 | 67 | 2.73% |
| 境外金融商品買賣爭議 | 2 | 2 | 4 | 0.16% |
| 受理信用狀業務爭議 | 1 | 0 | 1 | 0.04% |
| 其他爭議 | 271 | 25 | 296 | 12.08% |
| 信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議 | 70 | 8 | 78 | 3.18% |
| 契約效力或條款解釋爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等) | 23 | 2 | 25 | 1.02% |
| 違反受理業務應告知事項義務爭議 | 144 | 65 | 209 | 8.53% |
| 違反客戶辦理金融商品適合度爭議 | 44 | 14 | 58 | 2.37% |
| 契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等) | 18 | 3 | 21 | 0.86% |
| 受理存、提款爭議(含外匯) | 115 | 15 | 130 | 5.30% |
| 受理存款、放款開戶爭議(含外匯) | 279 | 17 | 296 | 12.08% |
| 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) | 125 | 7 | 132 | 5.39% |
| 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) | 16 | 5 | 21 | 0.86% |
| 違反保證人徵提規範爭議 | 2 | 1 | 3 | 0.12% |
| 貸款金額代償或結清爭議 | 34 | 6 | 40 | 1.63% |
| 申請貸款清償證明爭議 | 18 | 2 | 20 | 0.82% |
| 金融機構報送聯徵資料登載爭議 | 76 | 8 | 84 | 3.43% |
| 金融機構未依規定查詢聯徵資料 | 9 | 1 | 10 | 0.41% |
| 洩露個人資料爭議 | 31 | 1 | 32 | 1.31% |
| 民事強制執行爭議 | 21 | 0 | 21 | 0.86% |
| 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： | 2049 | 402 | 2451 | 100% |