

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：2021/01/01~2021/03/31

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)	4	1	5	1.09%
受理票據託收爭議	0	1	1	0.22%
受理匯款爭議(含電匯、票匯、信匯)	12	0	12	2.61%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	1	0	1	0.22%
金融卡申請(換發、取消)或相關業務爭議	7	1	8	1.74%
保證金金額相關爭議	0	0	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	3	3	6	1.31%
辦理掛失業務爭議	2	0	2	0.44%
其他帳務交易(如不當扣款等)爭議	23	3	26	5.66%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	4	4	8	1.74%
違反金融產品條件或風險說明爭議	28	17	45	9.80%
違反(定期)履行報告及通知義務爭議	0	2	2	0.44%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	41	5	46	10.02%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	31	3	34	7.41%
違反債權催收規範爭議	6	0	6	1.31%
違反自動化服務規範爭議	13	3	16	3.49%
境外金融商品買賣爭議	0	0	0	0.00%
受理信用狀業務爭議	0	0	0	0.00%
其他爭議	35	4	39	8.50%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	7	0	7	1.53%
契約效力或條款解釋爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	0	1	1	0.22%
違反受理業務應告知事項義務爭議	21	18	39	8.50%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	4	3	7	1.53%
契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	3	0	3	0.65%
受理存、提款爭議(含外匯)	24	4	28	6.10%
受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	45	5	50	10.89%
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)	26	2	28	6.10%
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)	3	0	3	0.65%
違反保證人徵提規範爭議	1	0	1	0.22%
貸款金額代償或結清爭議	4	1	5	1.09%
申請貸款清償證明爭議	7	0	7	1.53%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	10	1	11	2.40%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	3	0	3	0.65%
洩露個人資料爭議	7	1	8	1.74%
民事強制執行爭議	1	0	1	0.22%
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：	376	83	459	100%