

財團法人金融消費評議中心

爭議類型統計表

業別:銀行業 收件方式:不區分 統計區間:2014/04/01~2014/06/30

爭議類型	申訴件數	申請評議件數	合計	案件比率
不動產抵押權塗銷爭議	1	1	2	1.21%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	0	0	0	0.00%
民事強制執行爭議	0	1	1	0.61%
申請貸款清償證明爭議	1	0	1	0.61%
存款盜領、冒領爭議(含外匯)	3	0	3	1.82%
其他爭議	10	9	19	11.52%
其他帳務交易(如不當扣款等)爭議	4	1	5	3.03%
受理存、提款爭議(含外匯)	4	1	5	3.03%
受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	6	3	9	5.45%
受理信用狀業務爭議	0	0	0	0.00%
受理票據託收爭議	2	0	2	1.21%
受理匯款爭議(含電匯、票匯、信匯)	1	1	2	1.21%
金融卡申請(換發、取消)或相關業務爭議	0	0	0	0.00%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	0	0	0	0.00%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	1	0	1	0.61%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	5	2	7	4.24%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	12	2	14	8.48%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	3	0	3	1.82%
保證金金額相關爭議	0	0	0	0.00%
契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	1	0	1	0.61%
契約效力或條款解釋爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	4	2	6	3.64%
洩露個人資料爭議	0	1	1	0.61%
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)	0	2	2	1.21%

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）	9	5	14	8.48%
貸款金額代償或結清爭議	1	1	2	1.21%
違反（定期）履行報告及通知義務爭議	0	1	1	0.61%
違反自動化服務規範爭議	1	0	1	0.61%
違反受理業務應告知事項義務爭議	9	6	15	9.09%
違反金融產品條件或風險說明爭議	24	10	34	20.61%
違反保證人徵提規範爭議	0	2	2	1.21%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	1	4	5	3.03%
違反債權催收規範爭議	1	0	1	0.61%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	4	0	4	2.42%
境外金融商品買賣爭議	1	0	1	0.61%
辦理掛失業務爭議	1	0	1	0.61%
總計：	110	55	165	100%