

## 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：2015/01/01~2015/12/31

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)	3	4	7	1.13%
受理票據託收爭議	4	0	4	-
受理匯款爭議(含電匯、票匯、信匯)	6	1	7	1.13%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	4	0	4	0.64%
金融卡申請(換發、取消)或相關業務爭議	5	2	7	1.13%
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	1	4	0.64%
辦理掛失業務爭議	0	0	0	-
其他帳務交易(如不當扣款等)爭議	13	4	17	2.73%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	5	8	13	2.09%
違反金融產品條件或風險說明爭議	67	79	146	23.47%
違反(定期)履行報告及通知義務爭議	6	3	9	1.45%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	21	10	31	4.98%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	18	6	24	3.86%
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	3	2	5	0.80%
境外金融商品買賣爭議	1	3	4	0.64%
受理信用狀業務爭議	0	0	0	-
其他爭議	27	17	44	7.07%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	16	3	19	3.05%
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	4	13	2.09%
違反受理業務應告知事項義務爭議	35	27	62	9.97%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	5	6	11	1.77%
契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	10	2	12	1.93%
受理存、提款爭議(含外匯)	59	9	68	10.93%
受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	27	15	42	6.75%
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)	22	9	31	4.98%
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	1	1	-
違反保證人徵提規範爭議	3	5	8	-
貸款金額代償或結清爭議	1	1	2	-

申請貸款清償證明爭議	2	1	3	0.48%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	2	4	6	0.96%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	0	1	1	0.16%
洩露個人資料爭議	4	4	8	1.29%
民事強制執行爭議	4	2	6	0.96%
總計：	387	235	622	100.00%