

# 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：2021/04/01~2021/06/30

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)	3	5	8	1.68%
受理票據託收爭議	3	1	4	0.84%
受理匯款爭議(含電匯、票匯、信匯)	16	2	18	3.77%
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	6	1	7	1.47%
保證金金額相關爭議	0	0	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	1	0	1	0.21%
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	14	2	16	3.35%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	2	1	3	0.63%
違反金融產品條件或風險說明爭議	26	13	39	8.18%
違反(定期)履行報告及通知義務爭議	5	0	5	1.05%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	46	1	47	9.85%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	17	7	24	5.03%
違反債權催收規範爭議	7	0	7	1.47%
違反自動化服務規範爭議	20	1	21	4.40%
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	21	8	29	6.08%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	23	0	23	4.82%
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	1.26%
違反受理業務應告知事項義務爭議	23	7	30	6.29%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	6	10	16	3.35%
契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	1	2	3	0.63%
受理存、提款爭議(含外匯)	11	2	13	2.73%
受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	72	6	78	16.35%
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)	27	1	28	5.87%
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)	4	0	4	0.84%
違反保證人徵提規範爭議	3	0	3	0.63%
貸款金額代償或結清爭議	7	1	8	1.68%
申請貸款清償證明爭議	6	0	6	1.26%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	16	2	18	3.77%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	2	0	2	0.42%
洩露個人資料爭議	7	0	7	1.47%
民事強制執行爭議	3	0	3	0.63%
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：	402	75	477	100%