

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：2016/01/01~2016/03/31

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)	2	4	6	3.59%
受理票據託收爭議	0	0	0	0.00%
受理匯款爭議(含電匯、票匯、信匯)	1	0	1	0.60%
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	0	0	0	0.00%
保證金金額相關爭議	0	0	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	0	0	0	0.00%
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	2	0	2	1.20%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	3	7	10	5.99%
違反金融產品條件或風險說明爭議	26	38	64	38.32%
違反(定期)履行報告及通知義務爭議	3	2	5	2.99%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	4	1	5	2.99%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	3	1	4	2.40%
違反債權催收規範爭議	0	1	1	0.60%
違反自動化服務規範爭議	2	1	3	1.80%
境外金融商品買賣爭議	1	0	1	0.60%
受理信用狀業務爭議	0	0	0	0.00%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	3	0	3	1.80%
契約效力或條款解釋爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	1	0	1	0.60%
違反受理業務應告知事項義務爭議	7	3	10	5.99%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	2	4	6	3.59%
契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	0	1	1	0.60%
受理存、提款爭議(含外匯)	3	1	4	2.40%
受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	6	2	8	4.79%
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)	3	6	9	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)	0	0	0	0.00%
違反保證人徵提規範爭議	0	0	0	0.00%
貸款金額代償或結清爭議	3	1	4	2.40%
申請貸款清償證明爭議	1	0	1	0.60%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	1	1	2	1.20%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	0	0	0	0.00%
洩露個人資料爭議	1	0	1	0.60%
民事強制執行爭議	1	1	2	1.20%
使用問題	1	1	2	1.20%
其他爭議	9	2	11	6.59%
總計：	89	78	167	100.00%

註：銀行業統計包括電子票證業