

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：2021/10/01~2021/12/31

爭議類型	申訴件數	評議件數	合計	案件比率
違反金融產品條件或風險說明爭議	39	24	63	13.18%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	44	3	47	9.83%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	28	14	42	8.79%
受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	38	2	40	8.37%
違反自動化服務規範爭議	28	1	29	6.07%
受理存、提款爭議(含外匯)	22	7	29	6.07%
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	1	23	4.81%
受理匯款爭議(含電匯、票匯、信匯)	20	2	22	4.60%
其他帳務交易(如不當扣款等)爭議	17	4	21	4.39%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	20	1	21	4.39%
違反受理業務應告知事項義務爭議	15	2	17	3.56%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	3	11	14	2.93%
金融卡申請(換發、取消)或相關業務爭議	9	0	9	1.88%
貸款金額代償或結清爭議	7	1	8	1.67%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	8	0	8	1.67%
存款盜領、冒領爭議(含外匯)	5	2	7	1.46%
不動產抵押權塗銷爭議	4	2	6	1.26%
民事強制執行爭議	6	0	6	1.26%
洩露個人資料爭議	5	0	5	1.05%
契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	3	1	4	0.84%
違反債權催收規範爭議	3	0	3	0.63%
境外金融商品買賣爭議	3	0	3	0.63%
契約效力或條款解釋爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	2	1	3	0.63%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	2	0	2	0.42%
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)	1	1	2	0.42%
申請貸款清償證明爭議	2	0	2	0.42%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	2	0	2	0.42%
辦理掛失業務爭議	1	0	1	0.21%
違反(定期)履行報告及通知義務爭議	0	1	1	0.21%
受理票據託收爭議	0	0	0	0.00%
保證金金額相關爭議	0	0	0	0.00%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	0	0	0	0.00%
受理信用狀業務爭議	0	0	0	0.00%
違反保證人徵提規範爭議	0	0	0	0.00%
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%
其他爭議	29	9	38	7.95%
總計：	388	90	478	100.00%