

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：2021/01/1~2021/12/31

爭議類型	申訴件數	評議件數	合計	案件比率
受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	215	18	233	12.52%
違反金融產品條件或風險說明爭議	128	75	203	10.91%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	163	12	175	9.40%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	99	29	128	6.88%
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）	103	6	109	5.86%
違反受理業務應告知事項義務爭議	71	33	104	5.59%
受理存、提款爭議（含外匯）	83	19	102	5.48%
其他帳務交易（如不當扣款等）爭議	69	12	81	4.35%
違反自動化服務規範爭議	71	8	79	4.25%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	63	4	67	3.60%
受理匯款爭議（含電匯、票匯、信匯）	58	5	63	3.39%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	20	33	53	2.85%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	45	5	50	2.69%
金融卡申請（換發、取消）或相關業務爭議	27	3	30	1.61%
存款盜領、冒領爭議（含外匯）	19	10	29	1.56%
貸款金額代償或結清爭議	24	5	29	1.56%
洩露個人資料爭議	23	1	24	1.29%
違反債權催收規範爭議	21	-	21	1.13%
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）	15	2	17	0.91%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	10	6	16	0.86%
申請貸款清償證明爭議	15	-	15	0.81%
違反（定期）履行報告及通知義務爭議	9	5	14	0.75%
不動產抵押權塗銷爭議	8	5	13	0.70%
民事強制執行爭議	13	-	13	0.70%
契約非本人親簽爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	8	4	12	0.64%
契約效力或條款解釋爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	7	4	11	0.59%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	9	-	9	0.48%
受理票據託收爭議	3	4	7	0.38%
違反保證人徵提規範爭議	4	-	4	0.21%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	3	-	3	0.16%
辦理掛失業務爭議	3	-	3	0.16%
境外金融商品買賣爭議	3	-	3	0.16%
保證金金額相關爭議	1	-	1	0.05%
受理信用狀業務爭議	-	-	-	0.00%
定價政策	-	-	-	0.00%
信用評等	-	-	-	0.00%
投資表現	-	-	-	0.00%
債務協商	-	-	-	0.00%
其他爭議	114	26	140	7.52%
總計：	1,527	334	1,861	100.00%