

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：2022/04/01~2022/06/30

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）	2	3	5	1.11%
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）	13	0	13	2.90%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	1	0	1	0.22%
金融卡申請（換發、取消）或相關業務爭議	5	0	5	1.11%
保證金金額相關爭議	0	1	1	0.22%
不動產抵押權塗銷爭議	3	2	5	1.11%
辦理掛失業務爭議	1	0	1	0.22%
其他帳務交易（如不當扣款等）爭議	23	1	24	5.35%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	4	2	6	1.34%
違反金融產品條件或風險說明爭議	44	28	72	16.04%
違反（定期）履行報告及通知義務爭議	4	1	5	1.11%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	34	1	35	7.80%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	29	8	37	8.24%
違反債權催收規範爭議	6	0	6	1.34%
違反自動化服務規範爭議	17	0	17	3.79%
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%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	5	2	7	1.56%
契約效力或條款解釋爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	0	2	2	0.45%
違反受理業務應告知事項義務爭議	13	5	18	4.01%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	3	2	5	1.11%
契約非本人親簽爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	3	3	6	1.34%
受理存、提款爭議（含外匯）	11	5	16	3.56%
受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	54	3	57	12.69%
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）	19	1	20	4.45%
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	0	1	0.22%
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	8	2	10	2.23%
申請貸款清償證明爭議	1	0	1	0.22%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	11	0	11	2.45%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	4	0	4	0.89%
洩露個人資料爭議	6	4	10	2.23%
民事強制執行爭議	3	0	3	0.67%
其他爭議	37	8	45	10.02%
總計：	365	84	449	100%