

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：2022/07/01~2022/09/30

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	3	6	1.15%
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)	11	6	17	3.26%
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	7	1	8	1.53%
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	1	1	0.19%
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	28	5	33	6.32%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	1	3	4	0.77%
違反金融產品條件或風險說明爭議	53	40	93	17.82%
違反(定期)履行報告及通知義務爭議	1	0	1	0.19%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	23	1	24	4.60%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	48	33	81	15.52%
違反債權催收規範爭議	2	0	2	0.38%
違反自動化服務規範爭議	8	1	9	1.72%
境外金融商品買賣爭議	1	0	1	0.19%
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	16	1	17	3.26%
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	0.57%
違反受理業務應告知事項義務爭議	17	11	28	5.36%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	11	8	19	3.64%
契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	2	1	3	0.57%
受理存、提款爭議(含外匯)	18	3	21	4.02%
受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	40	5	45	8.62%
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)	24	2	26	4.98%
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	0.19%
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	7	2	9	1.72%
申請貸款清償證明爭議	2	0	2	0.38%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	4	0	4	0.77%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	1	0	1	0.19%
洩露個人資料爭議	6	2	8	1.53%
民事強制執行爭議	2	2	4	0.77%
其他爭議	41	10	51	9.77%
總計：	380	142	522	100%