

# 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：2022/10/01~2022/12/31

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）	8	0	8	1.64%
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）	7	2	9	1.84%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	1	0	1	0.20%
金融卡申請（換發、取消）或相關業務爭議	11	0	11	2.25%
保證金金額相關爭議	0	0	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	2	1	3	0.61%
辦理掛失業務爭議	0	1	1	0.20%
其他帳務交易（如不當扣款等）爭議	23	3	26	5.33%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	2	0	2	0.41%
違反金融產品條件或風險說明爭議	78	54	132	27.05%
違反（定期）履行報告及通知義務爭議	5	0	5	1.02%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	41	3	44	9.02%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	34	15	49	10.04%
違反債權催收規範爭議	3	0	3	0.61%
違反自動化服務規範爭議	8	0	8	1.64%
境外金融商品買賣爭議	1	0	1	0.20%
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	13	0	13	2.66%
契約效力或條款解釋爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	5	0	5	1.02%
違反受理業務應告知事項義務爭議	15	4	19	3.89%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	11	5	16	3.28%
契約非本人親簽爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	3	0	3	0.61%
受理存、提款爭議（含外匯）	15	1	16	3.28%
受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	20	3	23	4.71%
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	2	24	4.92%
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	0.20%
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	1	8	1.64%
申請貸款清償證明爭議	0	0	0	0.00%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	5	0	5	1.02%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	3	0	3	0.61%
洩露個人資料爭議	3	0	3	0.61%
民事強制執行爭議	1	1	2	0.41%
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	1	1	0.20%
其他爭議	35	8	43	8.81%
總計：	383	105	488	100%