

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:2022/01/01~2022/12/31

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）	17	10	27	1.42%
受理票據託收爭議	1	0	1	0.05%
受理匯款爭議（含電匯、票匯、信匯）	40	13	53	2.78%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	2	0	2	0.11%
金融卡申請（換發、取消）或相關業務爭議	36	1	37	1.94%
保證金金額相關爭議	0	1	1	0.05%
不動產抵押權塗銷爭議	8	7	15	0.79%
辦理掛失業務爭議	1	1	2	0.11%
其他帳務交易（如不當扣款等）爭議	96	12	108	5.67%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	8	7	15	0.79%
違反金融產品條件或風險說明爭議	226	142	368	19.33%
違反（定期）履行報告及通知義務爭議	14	2	16	0.84%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	124	5	129	6.78%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	142	65	207	10.87%
違反債權催收規範爭議	15	0	15	0.79%
違反自動化服務規範爭議	45	1	46	2.42%
境外金融商品買賣爭議	2	0	2	0.11%
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	46	3	49	2.57%
契約效力或條款解釋爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	10	3	13	0.68%
違反受理業務應告知事項義務爭議	56	29	85	4.46%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	33	18	51	2.68%
契約非本人親簽爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	10	4	14	0.74%
受理存、提款爭議（含外匯）	65	11	76	3.99%
受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	156	12	168	8.82%
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）	94	9	103	5.41%
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)	7	0	7	0.37%
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	27	5	32	1.68%
申請貸款清償證明爭議	6	0	6	0.32%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	31	1	32	1.68%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	8	0	8	0.42%
洩露個人資料爭議	19	7	26	1.37%
民事強制執行爭議	8	4	12	0.63%
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	0.05%
其他爭議	145	32	177	9.30%
總計：	1498	406	1904	100%