

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:2023/1/1~2023/3/31

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）	3	2	5	0.80%
受理票據託收爭議	0	1	1	0.16%
受理匯款爭議（含電匯、票匯、信匯）	16	2	18	2.88%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	2	0	2	0.32%
金融卡申請（換發、取消）或相關業務爭議	13	1	14	2.24%
保證金金額相關爭議	0	0	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	1	0	1	0.16%
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	40	2	42	6.73%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	2	1	3	0.48%
違反金融產品條件或風險說明爭議	74	37	111	17.79%
違反（定期）履行報告及通知義務爭議	2	0	2	0.32%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	47	4	51	8.17%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	50	18	68	10.90%
違反債權催收規範爭議	5	0	5	0.80%
違反自動化服務規範爭議	21	3	24	3.85%
境外金融商品買賣爭議	1	0	1	0.16%
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	15	0	15	2.40%
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	3	5	0.80%
違反受理業務應告知事項義務爭議	10	6	16	2.56%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	13	14	27	4.33%
契約非本人親簽爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	3	1	4	0.64%
受理存、提款爭議（含外匯）	22	7	29	4.65%
受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	48	3	51	8.17%
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	1	23	3.69%
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	0.16%
違反保證人徵提規範爭議	1	0	1	0.16%
貸款金額代償或結清爭議	8	1	9	1.44%
申請貸款清償證明爭議	2	2	4	0.64%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	7	0	7	1.12%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	5	0	5	0.80%
洩露個人資料爭議	8	3	11	1.76%
民事強制執行爭議	4	1	5	0.80%
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	0	0	0.00%
其他爭議	50	13	63	10.10%
總計：	498	126	624	100%