

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:2023/4/1~2023/6/30

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）	6	4	10	1.35%
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）	24	3	27	3.63%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	1	0	1	0.13%
金融卡申請（換發、取消）或相關業務爭議	7	1	8	1.08%
保證金金額相關爭議	0	0	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	4	2	6	0.81%
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	31	6	37	4.98%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	1	2	3	0.40%
違反金融產品條件或風險說明爭議	77	44	121	16.29%
違反（定期）履行報告及通知義務爭議	2	3	5	0.67%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	68	4	72	9.69%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	102	21	123	16.55%
違反債權催收規範爭議	7	1	8	1.08%
違反自動化服務規範爭議	13	1	14	1.88%
境外金融商品買賣爭議	2	0	2	0.27%
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	22	0	22	2.96%
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	1	6	0.81%
違反受理業務應告知事項義務爭議	13	5	18	2.42%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	7	4	11	1.48%
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	0.81%
受理存、提款爭議（含外匯）	27	8	35	4.71%
受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	47	5	52	7.00%
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）	32	1	33	4.44%
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	0.13%
違反保證人徵提規範爭議	2	0	2	0.27%
貸款金額代償或結清爭議	17	1	18	2.42%
申請貸款清償證明爭議	3	0	3	0.40%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	16	1	17	2.29%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	1	0	1	0.13%
洩露個人資料爭議	12	0	12	1.62%
民事強制執行爭議	3	2	5	0.67%
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	57	7	64	8.61%
總計：	613	130	743	100%