

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：2023/7/1~2023/9/30

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）	7	2	9	0.78%
受理票據託收爭議	1	1	2	0.17%
受理匯款爭議（含電匯、票匯、信匯）	26	2	28	2.42%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	4	0	4	0.35%
金融卡申請（換發、取消）或相關業務爭議	24	0	24	2.08%
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	1	5	0.43%
辦理掛失業務爭議	1	0	1	0.09%
其他帳務交易（如不當扣款等）爭議	60	5	65	5.63%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	5	4	9	0.78%
違反金融產品條件或風險說明爭議	50	40	90	7.79%
違反（定期）履行報告及通知義務爭議	5	2	7	0.61%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	142	5	147	12.73%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	253	62	315	27.27%
違反債權催收規範爭議	10	1	11	0.95%
違反自動化服務規範爭議	29	4	33	2.86%
境外金融商品買賣爭議	1	1	2	0.17%
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	33	2	35	3.03%
契約效力或條款解釋爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	4	1	5	0.43%
違反受理業務應告知事項義務爭議	21	9	30	2.60%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	12	9	21	1.82%
契約非本人親簽爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	2	2	4	0.35%
受理存、提款爭議（含外匯）	35	2	37	3.20%
受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	63	3	66	5.71%
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）	49	7	56	4.85%
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)	3	0	3	0.26%
違反保證人徵提規範爭議	0	1	1	0.09%
貸款金額代償或結清爭議	20	3	23	1.99%
申請貸款清償證明爭議	3	1	4	0.35%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	20	1	21	1.82%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	2	0	2	0.17%
洩露個人資料爭議	9	2	11	0.95%
民事強制執行爭議	4	0	4	0.35%
其他爭議	68	12	80	6.93%
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%
總計：	970	185	1155	100%