

## 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：2023/10/1~2023/12/31

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)	5	2	7	0.65%
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)	23	2	25	2.33%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	1	0	1	0.09%
金融卡申請(換發、取消)或相關業務爭議	13	0	13	1.21%
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	1	2	0.19%
辦理掛失業務爭議	0	1	1	0.09%
其他帳務交易(如不當扣款等)爭議	54	9	63	5.88%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	0	0	0	0.00%
違反金融產品條件或風險說明爭議	79	35	114	10.63%
違反(定期)履行報告及通知義務爭議	4	2	6	0.56%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	94	6	100	9.33%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	271	110	381	35.54%
違反債權催收規範爭議	7	1	8	0.75%
違反自動化服務規範爭議	15	4	19	1.77%
境外金融商品買賣爭議	0	1	1	0.09%
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	31	6	37	3.45%
契約效力或條款解釋爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	3	2	5	0.47%
違反受理業務應告知事項義務爭議	5	7	12	1.12%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	5	8	13	1.21%
契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	2	1	3	0.28%
受理存、提款爭議(含外匯)	44	5	49	4.57%
受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	55	8	63	5.88%
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)	48	3	51	4.76%
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)	2	0	2	0.19%
違反保證人徵提規範爭議	3	0	3	0.28%
貸款金額代償或結清爭議	5	2	7	0.65%
申請貸款清償證明爭議	5	0	5	0.47%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	21	0	21	1.96%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	0	0	0	0.00%
洩露個人資料爭議	5	1	6	0.56%
民事強制執行爭議	3	1	4	0.37%
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	44	6	50	4.66%
總計：	848	224	1,072	95.34%