

# 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：2023/1/1~2023/12/31

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)	21	10	31	0.86%
受理票據託收爭議	1	2	3	0.08%
受理匯款爭議(含電匯、票匯、信匯)	90	9	99	2.75%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	8	0	8	0.22%
金融卡申請(換發、取消)或相關業務爭議	56	2	58	1.61%
保證金金額相關爭議	0	0	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	10	4	14	0.39%
辦理掛失業務爭議	1	1	2	0.06%
其他帳務交易(如不當扣款等)爭議	184	22	206	5.73%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	8	7	15	0.42%
違反金融產品條件或風險說明爭議	277	156	433	12.05%
違反(定期)履行報告及通知義務爭議	13	7	20	0.56%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	352	19	371	10.32%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	676	211	887	24.68%
違反債權催收規範爭議	29	3	32	0.89%
違反自動化服務規範爭議	78	12	90	2.50%
境外金融商品買賣爭議	4	2	6	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	101	8	109	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)	15	7	22	0.61%
違反受理業務應告知事項義務爭議	48	27	75	2.09%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	39	35	74	2.06%
契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	11	7	18	0.50%
受理存、提款爭議(含外匯)	128	22	150	4.17%
受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	212	19	231	6.43%
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)	151	12	163	4.54%
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	0.19%
違反保證人徵提規範爭議	6	1	7	0.19%
貸款金額代償或結清爭議	50	7	57	1.59%
申請貸款清償證明爭議	13	3	16	0.45%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	64	2	66	1.84%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	8	0	8	0.22%
洩露個人資料爭議	34	6	40	1.11%
民事強制執行爭議	14	4	18	0.50%
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	220	38	258	7.18%
總計：	2,929	665	3,594	100.00%