

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：2024/1/1~2024/12/31

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）	29	14	43	1.12%
受理票據託收爭議	4	4	8	0.21%
受理匯款爭議（含電匯、票匯、信匯）	76	9	85	2.22%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	6	0	6	0.16%
金融卡申請（換發、取消）或相關業務爭議	35	1	36	0.94%
保證金金額相關爭議	0	0	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	11	0	11	0.29%
辦理掛失業務爭議	1	0	1	0.03%
其他帳務交易（如不當扣款等）爭議	178	15	193	5.04%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	8	5	13	0.34%
違反金融產品條件或風險說明爭議	249	139	388	10.12%
違反（定期）履行報告及通知義務爭議	7	4	11	0.29%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	235	14	249	6.50%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	857	465	1322	34.49%
違反債權催收規範爭議	24	7	31	0.81%
違反自動化服務規範爭議	84	14	98	2.56%
境外金融商品買賣爭議	4	0	4	0.10%
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	152	19	171	4.46%
契約效力或條款解釋爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	11	2	13	0.34%
違反受理業務應告知事項義務爭議	41	9	50	1.30%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	32	22	54	1.41%
契約非本人親簽爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	12	2	14	0.37%
受理存、提款爭議（含外匯）	157	29	186	4.85%
受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	264	33	297	7.75%
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）	126	15	141	3.68%
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	0.08%
違反保證人徵提規範爭議	2	1	3	0.08%
貸款金額代償或結清爭議	48	7	55	1.43%
申請貸款清償證明爭議	9	1	10	0.26%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	93	5	98	2.56%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	11	0	11	0.29%
洩露個人資料爭議	21	2	23	0.60%
民事強制執行爭議	0	0	0	0.00%
定價政策	0	0	0	0.00%
信用評等	0	0	0	0.00%
投資表現	0	1	1	0.03%
債務協商	0	0	0	0.00%
其他爭議	170	34	204	5.32%
總計：	2960	873	3833	100%