

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：2016/07/01~2016/09/30

□

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）	1	7	8	4.73%
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）	1	0	1	0.59%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	0	0	0	0.00%
金融卡申請（換發、取消）或相關業務爭議	0	0	0	0.00%
保證金金額相關爭議	0	0	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	0	0	0	0.00%
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	4	1	5	2.96%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	0	2	2	1.18%
違反金融產品條件或風險說明爭議	20	13	33	19.53%
違反（定期）履行報告及通知義務爭議	1	0	1	0.59%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	4	2	6	3.55%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	3	6	9	5.33%
違反債權催收規範爭議	1	1	2	1.18%
違反自動化服務規範爭議	2	2	4	2.37%
境外金融商品買賣爭議	0	0	0	0.00%
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	6	2	8	4.73%
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	3	8	4.73%
違反受理業務應告知事項義務爭議	13	11	24	14.20%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	2	3	5	2.96%
契約非本人親簽爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	3	0	3	1.78%
受理存、提款爭議（含外匯）	1	2	3	1.78%
受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	6	3	9	5.33%
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）	5	2	7	4.14%
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	1	2	1.18%
違反保證人徵提規範爭議	0	1	1	0.59%
貸款金額代償或結清爭議	2	0	2	1.18%
申請貸款清償證明爭議	0	1	1	0.59%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	0	2	2	1.18%
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	1	1	2	1.18%
民事強制執行爭議	0	0	0	0.00%
其他爭議	16	5	21	12.43%
總計：	98	71	169	100.00%