

財團法人金融消費評議中心 銀行業申訴案件爭議類型統計表

業別：銀行業 收件方式:不區分

統計區間:2025/1/1~2025/3/31

爭議類型	申訴件數	案件比率
存款盜領、冒領爭議（含外匯）	6	0.65%
受理票據託收爭議	1	0.11%
受理匯款爭議（含電匯、票匯、信匯）	18	1.95%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	1	0.11%
金融卡申請（換發、取消）或相關業務爭議	9	0.98%
保證金金額相關爭議	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	2	0.22%
辦理掛失業務爭議	0	0.00%
其他帳務交易（如不當扣款等）爭議	40	4.33%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	0	0.00%
違反金融產品條件或風險說明爭議	62	6.72%
違反（定期）履行報告及通知義務爭議	2	0.22%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	31	3.36%
信用卡消費款爭議	474	51.35%
違反債權催收規範爭議	6	0.65%
違反自動化服務規範爭議	15	1.63%
境外金融商品買賣爭議	0	0.00%
受理信用狀業務爭議	0	0.00%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	33	3.58%
契約效力或條款解釋爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	7	0.76%
違反受理業務應告知事項義務爭議	10	1.08%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	5	0.54%
契約非本人親簽爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	0	0.00%
受理存、提款爭議（含外匯）	52	5.63%
受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	62	6.72%
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）	31	3.36%
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	0.11%
違反保證人徵提規範爭議	0	0.00%
貸款金額代償或結清爭議	4	0.43%
申請貸款清償證明爭議	1	0.11%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	15	1.63%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	0	0.00%
洩露個人資料爭議	4	0.43%
其他爭議	31	3.36%
總計：	923	100%