

財團法人金融消費評議中心
銀行業申請評議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:2025/7/1~2025/9/30

爭議類型	評議件數	案件比率
存款盜領、冒領爭議（含外匯）	10	3.55%
受理票據託收爭議	0	0.00%
受理匯款爭議（含電匯、票匯、信匯）	4	1.42%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	1	0.35%
金融卡申請（換發、取消）或相關業務爭議	1	0.35%
保證金金額相關爭議	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	0	0.00%
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	10	3.55%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	2	0.71%
違反金融產品條件或風險說明爭議	54	19.15%
違反（定期）履行報告及通知義務爭議	0	0.00%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	7	2.48%
信用卡消費款爭議	122	43.26%
違反債權催收規範爭議	3	1.06%
違反自動化服務規範爭議	4	1.42%
境外金融商品買賣爭議	1	0.35%
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	9	3.19%
契約效力或條款解釋爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	4	1.42%
違反受理業務應告知事項義務爭議	2	0.71%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	7	2.48%
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）	4	1.42%
受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	7	2.48%
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）	8	2.84%
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)	0	0.00%
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	5	1.77%
申請貸款清償證明爭議	0	0.00%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	3	1.06%
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	3	1.06%
民事強制執行爭議	1	0.35%
定價政策	0	0.00%
信用評等	0	0.00%
投資表現	0	0.00%
債務協商	0	0.00%
其他爭議	10	3.55%
總計：	282	100%