

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：2025/10/1~2025/12/31

爭議類型	申訴件數	案件比率
存款盜領、冒領爭議(含外匯)	8	0.58%
受理票據託收爭議	2	0.14%
受理匯款爭議(含電匯、票匯、信匯)	35	2.54%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	5	0.36%
金融卡申請(換發、取消)或相關業務爭議	17	1.23%
保證金金額相關爭議	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	4	0.29%
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	25	1.81%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	2	0.14%
違反金融產品條件或風險說明爭議	55	3.99%
違反(定期)履行報告及通知義務爭議	2	0.14%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	78	5.65%
信用卡消費款爭議	200	14.49%
違反債權催收規範爭議	17	1.23%
違反自動化服務規範爭議	453	32.83%
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	32	2.32%
契約效力或條款解釋爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	6	0.43%
違反受理業務應告知事項義務爭議	18	1.30%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	2	0.14%
契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	2	0.14%
受理存、提款爭議(含外匯)	191	13.84%
受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	92	6.67%
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)	36	2.61%
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	6	0.43%
申請貸款清償證明爭議	4	0.29%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	18	1.30%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	1	0.07%
洩露個人資料爭議	8	0.58%
民事強制執行爭議	1	0.07%
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	60	4.35%
總計：	1380	100%