

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：2025/1/1~2025/12/31

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)	30	29	59	1.07%
受理票據託收爭議	6	0	6	0.11%
受理匯款爭議(含電匯、票匯、信匯)	116	13	129	2.35%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	15	1	16	0.29%
金融卡申請(換發、取消)或相關業務爭議	63	2	65	1.18%
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	0.20%
辦理掛失業務爭議	3	1	4	0.07%
其他帳務交易(如不當扣款等)爭議	290	25	315	5.74%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	4	4	8	0.15%
違反金融產品條件或風險說明爭議	255	150	405	7.38%
違反(定期)履行報告及通知義務爭議	11	2	13	0.24%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	243	29	272	4.95%
信用卡消費款爭議	1052	599	1651	30.07%
違反債權催收規範爭議	49	10	59	1.07%
違反自動化服務規範爭議	678	17	695	12.66%
境外金融商品買賣爭議	4	1	5	0.09%
受理信用狀業務爭議	0	1	1	0.02%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	149	22	171	3.11%
契約效力或條款解釋爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	31	11	42	0.77%
違反受理業務應告知事項義務爭議	61	15	76	1.38%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	16	19	35	0.64%
契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	7	3	10	0.18%
受理存、提款爭議(含外匯)	488	26	514	9.36%
受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	316	34	350	6.38%
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)	137	16	153	2.79%
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)	4	0	4	0.07%
違反保證人徵提規範爭議	2	0	2	0.04%
貸款金額代償或結清爭議	26	11	37	0.67%
申請貸款清償證明爭議	9	1	10	0.18%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	64	8	72	1.31%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	8	2	10	0.18%
洩露個人資料爭議	37	8	45	0.82%
民事強制執行爭議	1	3	4	0.07%
定價政策	0	0	0	0.00%
信用評等	0	0	0	0.00%
投資表現	0	0	0	0.00%
債務協商	0	0	0	0.00%
其他爭議	205	36	241	4.39%
總計：	4391	1099	5490	100%