

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：2026/1/1~2026/3/31

爭議類型	申訴件數	案件比率
存款盜領、冒領爭議（含外匯）	17	1.51%
受理票據託收爭議	1	0.09%
受理匯款爭議（含電匯、票匯、信匯）	38	3.38%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	2	0.18%
金融卡申請（換發、取消）或相關業務爭議	23	2.04%
保證金金額相關爭議	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	4	0.36%
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	24	2.13%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	2	0.18%
違反金融產品條件或風險說明爭議	55	4.89%
違反（定期）履行報告及通知義務爭議	1	0.09%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	59	5.24%
信用卡消費款爭議	200	17.78%
違反債權催收規範爭議	11	0.98%
違反自動化服務規範爭議	243	21.60%
境外金融商品買賣爭議	1	0.09%
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	21	1.87%
契約效力或條款解釋爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	9	0.80%
違反受理業務應告知事項義務爭議	14	1.24%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	8	0.71%
契約非本人親簽爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	3	0.27%
受理存、提款爭議（含外匯）	173	15.38%
受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	80	7.11%
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）	44	3.91%
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	0.09%
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	8	0.71%
申請貸款清償證明爭議	3	0.27%

爭議類型	申訴件數	案件比率
金融機構報送聯徵資料登載爭議	22	1.96%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	3	0.27%
洩露個人資料爭議	6	0.53%
民事強制執行爭議	0	0.00%
其他爭議	49	4.36%
總計：	1125	100%