

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：2016/01/01~2016/12/31

□

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）	8	18	26	3.85%
受理票據託收爭議	0	0	0	0.00%
受理匯款爭議（含電匯、票匯、信匯）	6	1	7	1.04%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	1	0	1	0.15%
金融卡申請（換發、取消）或相關業務爭議	1	0	1	0.15%
保證金金額相關爭議	0	0	0	0.00%
不動產抵押權塗銷爭議	2	1	3	0.44%
辦理掛失業務爭議	0	0	0	0.00%
其他帳務交易（如不當扣款等）爭議	10	1	11	1.63%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	9	16	25	3.70%
違反金融產品條件或風險說明爭議	90	97	187	27.70%
違反（定期）履行報告及通知義務爭議	5	3	8	1.19%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	14	7	21	3.11%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	17	12	29	4.30%
違反債權催收規範爭議	1	3	4	0.59%
違反自動化服務規範爭議	6	4	10	1.48%
境外金融商品買賣爭議	1	2	3	0.44%
受理信用狀業務爭議	1	0	1	0.15%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	22	5	27	4.00%
契約效力或條款解釋爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	15	8	23	3.41%
違反受理業務應告知事項義務爭議	44	26	70	10.37%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	5	9	14	2.07%
契約非本人親簽爭議（含存款、投資、授信、信用卡、外匯等）	6	4	10	1.48%
受理存、提款爭議（含外匯）	7	4	11	1.63%
受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	24	13	37	5.48%
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）	22	8	30	4.44%
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	1	2	0.30%
違反保證人徵提規範爭議	2	4	6	0.89%
貸款金額代償或結清爭議	11	3	14	2.07%
申請貸款清償證明爭議	1	2	3	0.44%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	2	4	6	0.89%
金融機構未依規定查詢聯徵資料	0	0	0	0.00%
洩露個人資料爭議	2	1	3	0.44%
民事強制執行爭議	2	1	3	0.44%
使用問題	1	1	2	0.30%
其他爭議	58	19	77	11.41%
總計：	397	278	675	100.00%