

## 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：2018/04/01~2018/06/30

□

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)	0	2	2	1.05%
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)	3	0	3	1.57%
外幣現鈔、旅行支票買賣爭議	0	0	0	0.00%
金融卡申請(換發、取消)或相關業務爭議	2	1	3	1.57%
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	5	7	3.66%
辦理掛失業務爭議	1	0	1	0.52%
其他帳務交易(如不當扣款等)爭議	8	5	13	6.81%
違反認識客戶(KYC)規範爭議	1	4	5	2.62%
違反金融產品條件或風險說明爭議	9	10	19	9.95%
違反(定期)履行報告及通知義務爭議	1	1	2	1.05%
信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	10	0	10	5.24%
信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	10	8	18	9.42%
違反債權催收規範爭議	0	1	1	0.52%
違反自動化服務規範爭議	1	0	1	0.52%
境外金融商品買賣爭議	0	0	0	0.00%
受理信用狀業務爭議	0	1	1	0.52%
其他爭議	14	9	23	12.04%
信用卡優惠項目之取得或是喪失爭議	4	1	5	2.62%
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	2	6	3.14%
違反受理業務應告知事項義務爭議	10	7	17	8.90%
違反客戶辦理金融商品適合度爭議	0	0	0	0.00%
契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)	2	3	5	2.62%
受理存、提款爭議(含外匯)	8	3	11	5.76%
受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	7	4	11	5.76%
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	1	9	4.71%
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	0	0.00%
違反保證人徵提規範爭議	0	0	0	0.00%
貸款金額代償或結清爭議	2	4	6	3.14%
申請貸款清償證明爭議	1	1	2	1.05%
金融機構報送聯徵資料登載爭議	6	2	8	4.19%
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	0	2	1.05%
民事強制執行爭議	0	0	0	0.00%
總計：	116	75	191	100.00%