

# 民眾陳情內容統計表

受理日期：112/10/01 迄 112/12/31

列印日期：113/02/29 16:37:02

陳情內容	申訴比率最高之類別	筆數	比例（%）
信用卡	爭議款、溢收問題(含盜刷、誤刷、重複扣/繳款、特約商店扣款爭議等)(16.73%)	728	37.70 %
存匯	網銀、行動銀行、ATM、金融卡問題(6.32%)	521	26.98 %
授信	債務協商問題(含更生、清算、前置性協商等)(4.09%)	359	18.59 %
其它問題	客戶個人資料問題(4.35%)	157	8.13 %
信託及財管業務	行員違法或不當行為(1.76%)	148	7.66 %
電子支付帳戶	使用問題(0.16%)	10	0.52 %
電子票證	申請(購買)問題(含契約等)(0.10%)	5	0.26 %
現金卡	手續費或管理費(0.05%)	3	0.16 %
總計		1,931	100.00 %

備註：

- 一、因同一陳情案可能陳情2項或以上類別陳情內容，爰本表總計筆數高於該季之陳情案件數。
- 二、同理，若同一陳情人同時陳情數家金融機構，則本表總計筆數可能低於該季之陳情案件數。
- 三、本統計資料之筆數計算範圍，主要包括民眾來函(親持或郵寄紙本陳情函)、傳真及以電子郵件陳情之筆數(不包括民眾就金融法規疑義之陳情，及民眾來電申訴之筆數)。