

民眾陳情內容統計表

受理日期：109/01/01 迄 109/03/31

陳情內容	申訴比率最高之類別	筆數	比例(%)
存款	其他(17.08%)(如：繼承問題等)	396	33.00%
放款	債務協商問題(11.25%)	326	27.17%
信用卡	其他(11.00%)(如：刷卡退費糾紛等)	287	23.92%
其它	客戶個人資料問題(3.67%)	134	11.17%
信託業務	其他(0.92%)(如：美金保單爭議等)	50	4.17%
電子票證	使用問題(0.33%)	6	0.50%
現金卡	其他(0.08%)(如：結清現金卡帳戶問題等)	1	0.08%
總計		1,200	100.00%

受理日期：109/04/01 迄 109/12/31

陳情內容	筆數	比例(%)
存匯	1,417	33.30%
授信	1,149	27.00%
信用卡	769	18.07%
信託及財管業務	489	11.49%
其它問題	371	8.72%
電子支付帳戶	23	0.54%
電子票證	21	0.49%
現金卡	16	0.38%
總計	4,255	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)。
- 四、自109年第2季起，民眾陳情內容類別增為8類。