

民眾陳情內容統計表

受理日期：110/10/01 迄 110/12/31

列印日期：111/01/22

陳情內容	申訴比率最高之類別	筆數	比例(%)
存匯	網銀、行動銀行、ATM、金融卡問題(11.50%)	597	36.92 %
授信	債務協商問題(含更生、清算、前置性協商等)(7.17%)	390	24.12 %
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)(4.45%)	286	17.69 %
其它問題	客戶個人資料問題(4.33%)	151	9.34 %
信託及財管業務	保險(1.67%)	147	9.09 %
電子支付帳戶	使用問題(0.68%)	30	1.86 %
電子票證	使用問題(0.37%)	16	0.99 %
總計		1,617	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)。