

民眾陳情內容統計表

受理日期：112/04/01 迄 112/06/30

列印日期：112/08/10 19:45:23

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(4.86%)	512	28.96 %
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)(6.96%)	449	25.40 %
授信	債務協商問題(含更生、清算、前置性協商等)(4.02%)	392	22.17 %
其它問題	客戶個人資料問題(5.83%)	201	11.37 %
信託及財管業務	行員違法或不當行為(3.05%)	176	9.95 %
電子支付帳戶	註冊及開立電子支付帳戶問題(含契約等)(0.51%)	28	1.58 %
電子票證	使用問題(0.34%)	6	0.34 %
現金卡	其他問題(0.11%)(如：現金卡被盜刷.等)	4	0.23 %
總計		1,768	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)。