

113 年度第 2 季民眾陳情內容統計表

受理日期：113/04/01 迄 113/06/30

列印日期：113/08/15

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)(10.83%)	549	31.62 %
存匯	帳戶資料(含交易明細、餘額證明、異常提領等)(5.24%)	509	29.32 %
授信	新/增貸問題(含撥款、契約變更、授信回存、搭售等)(5.53%)	374	21.54 %
其它問題	客戶個人資料問題(5.47%)	169	9.74 %
信託及財管業務	行員違法或不當行為(1.67%)	104	5.99 %
電子支付帳戶	註冊及開立電子支付帳戶問題(含契約等)(0.46%)	26	1.50 %
現金卡	其他問題(0.12%)(如：冒用提領,等)	4	0.23 %
電子票證	手續費(0.06%)	1	0.06 %
總計		1,736	100.00 %

備註：

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。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。

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)。