

113 年度第 3 季民眾陳情內容統計表

受理日期：113/07/01 迄 113/09/30

列印日期：113/11/13

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 (6.32%)	563	30.70 %
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)(7.52%)	521	28.41 %
授信	新/增貸問題(含撥款、契約變更、授信回 存、搭售等)(8.51%)	501	27.32 %
其它問題	客戶個人資料問題(3.93%)	134	7.31 %
信託及財管業務	行員違法或不當行為(1.53%)	87	4.74 %
電子支付帳戶	使用問題(0.38%)	18	0.98 %
電子票證	使用問題(0.22%)	8	0.44 %
現金卡	債務協商問題(含更生、清算、前置性協商 等)(0.11%)	2	0.11 %
總計		1,834	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)。