

## 113 年度民眾陳情內容統計表

受理日期：113/01/01 迄 113/12/31

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)	2,227	32.32 %
存匯	網銀、行動銀行、ATM、金融卡問題	1,991	28.89 %
授信	新/增貸問題(含撥款、契約變更、授信回存、搭售等)	1,599	23.20 %
其它問題	客戶個人資料問題	552	8.01 %
信託及財管業務	行員違法或不當行為	387	5.62 %
電子支付帳戶	使用問題	97	1.41 %
電子票證	使用問題	28	0.41 %
現金卡	債務協商問題(含更生、清算、前置性協商等)	10	0.15 %
總計		6,891	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)。