

114 年度第 1 季民眾陳情內容統計表

受理日期：114/1/01 迄 114/03/31

列印日期：114/05/12

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(6.85%)	433	30.58 %
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)(6.85%)	402	28.39 %
授信	債務協商問題(含更生、清算、前置性協商等)(6.29%)	372	26.27 %
其它問題	客戶個人資料問題(2.82%)	98	6.92 %
信託及財管業務	行員違法或不當行為(1.41%)	82	5.79 %
電子支付帳戶	使用問題(0.56%)	24	1.69 %
電子票證	使用問題(0.14%)	3	0.21 %
現金卡	申請問題(含契約等)(0.07%)	2	0.14 %
總計		1,416	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)。