

114 年度第 2 季民眾陳情內容統計表

受理日期：114/4/01 迄 114/06/30

列印日期：114/08/18

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 (8.13%)	485	34.30 %
信用卡	債務協商問題(含更生、清算、前置性協商等)(7.85%)	396	28.01 %
授信	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)(6.44%)	300	21.22 %
其它問題	客戶個人資料問題(5.09%)	122	8.63 %
信託及財管業務	行員違法或不當行為(1.77%)	80	5.66 %
電子支付帳戶	活動回饋問題(0.57%)	26	1.84 %
電子票證	使用問題(0.21%)	5	0.35 %
總計		1,414	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)。