

114 年度第 3 季民眾陳情內容統計表

受理日期：114/07/01 迄 114/09/30

列印日期：114/11/13

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 (6.7%)	634	36.31 %
授信	新/增貸問題(含撥款、契約變更、授信回存、搭售等)(9.16%)	471	26.98 %
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)(4.75%)	357	20.45 %
其它問題	客戶個人資料問題(4.47%)	145	8.30 %
信託及財管業務	行員違法或不當行為(1.78%)	94	5.38 %
電子支付帳戶	使用問題(0.74%)	33	1.89 %
電子票證	使用問題(0.23%)	10	0.57 %
現金卡	申請問題(含契約等)(0.06%)	2	0.11 %
總計		1,746	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)。