

114 年度第 4 季民眾陳情內容統計表

受理日期：114/10/01 迄 114/12/31

列印日期：115/02/04

陳情內容	申訴比率最高之類別	筆數	比例 (%)
存匯	服務不佳(6.65%)	660	32.53 %
授信	新/增貸問題(含撥款、契約變更、授信回存、搭售等)(6.90%)	510	25.14 %
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)(6.60%)	434	21.39 %
信託及財管業務	契約問題(含約定不合理、不明確等)(2.66%)	161	7.93 %
其它問題	客戶個人資料問題(4.63%)	161	7.93 %
電子支付帳戶	使用問題(2.02%)	92	4.53 %
電子票證	使用問題(0.20%)	10	0.49 %
現金卡	債務協商問題(含更生、清算、前置性協商等)(0.05%)	1	0.05 %
總計		2,029	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)。