

114 年度民眾陳情內容統計表

受理日期：114/01/01 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	網銀、行動銀行、ATM、金融卡問	2,212	33.49 %
授信	新/增貸問題(含撥款、契約變更、授信回存、搭售等)	1,653	25.03 %
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)	1,589	24.06 %
其它問題	客戶個人資料問題	526	7.96 %
信託及財管業務	行員違法或不當行為	417	6.31 %
電子支付帳戶	使用問題	175	2.65 %
電子票證	使用問題	28	0.42 %
現金卡	申請問題(含契約等)	5	0.08 %
總計		6,605	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)。