

115 年度第 1 季民眾陳情內容統計表

受理日期：115/1/01 迄 115/03/31

列印日期：115/05/11

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 (6.86%)	615	35.47 %
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)(10.21%)	441	25.43 %
授信	新/增貸問題(含撥款、契約變更、授信回 存、搭售等)(5.94%)	403	23.24 %
其它問題	客戶個人資料問題(4.21%)	126	7.27 %
信託及財管業務	保險(1.15%)	85	4.90 %
電子支付帳戶	使用問題(1.15%)	53	3.06 %
電子票證	退款問題(0.12%)	6	0.35 %
現金卡	債務協商問題(含更生、清算、前置性協 商等)(0.12%)	5	0.29 %
總計		1,734	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)。