

## 民眾陳情內容統計表

受理日期：110/01/01 迄 110/03/31

列印日期：110/05/06

陳情內容	申訴比率最高之類別	筆數	比例(%)
存匯	服務不佳(10.84%)	483	38.58%
授信	債務協商問題(含更生、清算、前置性協商等)(9.48%)	273	21.81%
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)(4.51%)	210	16.77%
信託及財管業務	銀行自行辦理之衍生性金融商品或結構型商品相關問題(TRF等)(2.63%)	138	11.02%
其它問題	客戶個人資料問題(4.36%)	132	10.54%
電子票證	退款問題(0.30%)	10	0.80%
電子支付帳戶	服務不佳(0.15%)	6	0.48%
現金卡	債務協商問題(含更生、清算、前置性協商等)(0.23%)	0	0.00%
總計		1,252	100.00%

備註：

- 一、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。
- 二、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。
- 三、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)。