

民眾陳情內容統計表

受理日期：110/07/01 迄 110/09/30

列印日期：110/11/01

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(共計7.05%)	472	34.30 %
授信	新/增貸問題(含撥款、契約變更、授信回存、搭售等)(共計5.67%)	346	25.15 %
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)(共計5.23%)	297	21.58 %
其它問題	客戶個人資料問題(4.94%)	133	9.67 %
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)(共計2.18%)	105	7.63 %
電子支付帳戶	使用問題(0.44%)	16	1.16 %
電子票證	使用問題(0.22%)	5	0.36 %
現金卡	聯徵中心信用紀錄問題(0.07%)	2	0.15 %
總計		1,376	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)。