

民眾陳情內容統計表

受理日期：111/01/01 迄 111/03/31

列印日期：111/04/26

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(8.52%)	561	36.76 %
授信	新/增貸問題(含撥款、契約變更、授信回存、搭售等)(7.80%)	394	25.82 %
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	305	19.99 %
其它問題	客戶個人資料問題(4.19%)	137	8.98 %
信託及財管業務	保險(1.64%)	113	7.40 %
電子支付帳戶	使用問題(0.33%)	10	0.66 %
現金卡	不當催收問題(0.13%)	5	0.33 %
電子票證	活動回饋問題(0.07%)	1	0.07 %
總計		1,526	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)。