

## 民眾陳情內容統計表

受理日期：111/04/01 迄 111/06/30

陳情內容	申訴比率最高之類別	筆數	比例(%)
存匯	服務不佳(6.95%)	565	36.33 %
授信	債務協商問題(含更生、清算、前置性協商等)(7.46%)	374	24.05 %
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)(6.88%)	275	17.68 %
其它問題	客戶個人資料問題(5.14%)	166	10.68 %
信託及財管業務	行員違法或不當行為(1.93%)	147	9.45 %
電子支付帳戶	使用問題(0.45%)	17	1.09 %
現金卡	債務協商問題(含更生、清算、前置性協商等)(0.26%)	6	0.39 %
電子票證	使用問題(0.26%)	5	0.32 %
總計		1,555	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)。