

民眾陳情內容統計表

受理日期：111/07/01 迄 111/09/30

列印日期：111/11/01

陳情內容	申訴比率最高之類別	筆數	比例(%)
存匯	服務不佳(7.18%)	679	38.69 %
授信	債務協商問題(含更生、清算、前置性協商等)(5.19%)	369	21.03 %
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)(6.04%)	346	19.72 %
其它問題	客戶個人資料問題(4.39%)	154	8.77 %
信託及財管業務	行員違法或不當行為(1.94%)	136	7.75 %
電子支付帳戶	使用問題(1.03%)	56	3.19 %
電子票證	使用問題(0.40%)	12	0.68 %
現金卡	服務不佳(0.06%)	3	0.17 %
總計		1,755	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)。