

## 民眾陳情內容統計表

受理日期：111/10/01 迄 111/12/31

列印日期：112/02/08

陳情內容	申訴比率最高之類別	筆數	比例 (%)
存匯	服務不佳(8.84%)	618	37.18 %
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)(6.32%)	353	21.24 %
授信	新/增貸問題(含撥款、契約變更、授信回存、搭售等)(4.15%)	313	18.83 %
信託及財管業務	行員違法或不當行為(3.01%)	177	10.65 %
其它問題	客戶個人資料問題(3.49%)	135	8.12 %
電子支付帳戶	使用問題(1.50%)	49	2.95 %
電子票證	申請(購買)問題(含契約等)(0.48%)	14	0.84 %
現金卡	其他問題(0.06%)(如：債權轉賣及交易明細問題.等)	3	0.18 %
總計		1,662	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)。