

## 民眾陳情內容統計表

受理日期：108/01/01 迄 108/12/31

列印日期：109/01/22 14:46:11

陳情內容	申訴比率最高之類別	筆數	比例(%)
存款	其他(15.98%)(如：扣帳未吐鈔等)	1,554	32.00%
放款	債務協商問題(7.55%)	1,249	25.72%
信用卡	其他(11.03%)(如：利息計算問題等)	1,016	20.92%
其它	客戶個人資料問題(5.42%)	739	15.22 %
信託業務	DM內容誤導、商品、風險或費用資訊資訊、	252	5.19%
現金卡	債務協商問題(0.14%)	25	0.51%
電子票證	使用問題(0.14%)	21	0.43 %
總計		4,856	100.00 %

備註：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。

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。

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)。