

民眾陳情內容統計表

受理日期：110/04/01 迄 110/06/30

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(3.99%)	459	33.73%
授信	債務協商問題(含更生、清算、前置性協商等)(13.71%)	329	24.17%
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)(5.67%)	274	20.13%
其它問題	客戶個人資料問題(3.18%)	158	11.61%
信託及財管業務	行員違法或不當行為(1.40%)	119	8.74%
電子支付帳戶	使用問題(0.27%)	10	0.73%
現金卡	債務協商問題(含更生、清算、前置性協商等)(0.27%)	6	0.44%
電子票證	活動回饋問題(0.05%)	6	0.44%
總計		1,361	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)。