

銀行客訴案件統計表

民國 年 月 日

報表編號：BI905

金融機構代碼及名稱：

單位：件數/新臺幣元

項目代號	客訴類別	本月 新增 件數	本年 度累 計件 數	基準日尚 未處理完 畢之客訴 案件數	本月和 解(或 理賠) 件數	本年度累 計和解(或 理賠)件數	本月支付 和解(或理 賠)金額	本年度累 計支付和 解(或理 賠)金額
		A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2
1100	信用卡業務							
1150	存匯業務							
1200	授信業務							
1250	衍生性商品業務							
1300	信託業務							
1350	自動化服務							
1400	催收業務							
1450	電子票證業務							
1500	電子支付機構業 務							
1550	招攬保險業務							
1600	其他							
9000	合計							

一、填報說明：

- 1.本表申報範圍為全行客訴統計資料，包括由金融消費者爭議處理機構處理者、主管機關移送銀行者、逕向法院提起訴訟者及客戶自行向銀行總行或分行端申訴或表達不滿者(不含人員服務態度、等候或處理時間過久、客戶未受尊重感等)。申訴方式包括現場申訴、透過電子郵件、信件、電話及其他方式申訴等。另如有接獲金融評議中心轉知案件，亦須列入統計。
- 2.本年度理賠之累計件數及累計金額：係指客訴案發生在以前年度或本年度於本年度所理賠之件數及累計金額。另同一事由在結案前多次申訴者(含向不同管道申訴)，不重複計算。
- 3.未涉及支付客戶金錢之客訴案件仍應計入本表之和解(或理賠)件數；贈品、贈點或協商還款期數之案件無須列入和解(或理賠)金額，惟應列入本表和解(或理賠)件數。另減免本金、利息及滯納金之和解(或理賠)金額如能估列減少現金流入之金額，則應填入本表和解(或理賠)金額；本表所稱之「和解」係指客訴案件經銀行與客戶雙方對處理結果已達成共識。
- 4「1450 電子票證業務」係使用依據電子票證發行管理條例第 3 條規定，指以電子、磁力或光學形式儲存金錢價值，並含有資料儲存或計算功能之晶片、卡片、憑證或其他形式之債據，作為多用途支付使用之工具所引起之客訴。
- 5.「1500 電子支付機構業務」係指依電子支付機構管理條例第 3 條第 1 項規定經營之代理收付實質交易

款項、收受儲值款項及電子支付帳戶間款項移轉等業務。另銀行依前述條例第 14 條第 2 項、第 3 項規定辦理與境外機構合作或協助境外機構於我國境內從事電子支付機構業務相關行為所引起之客訴亦應計入。

6. 若同一客戶同一客訴案件以前年度已結案，本年度又因同事件客訴，則屬新增案件。

7. 金融卡客訴案件，請歸類為「自動化服務」；聯名卡引起之客訴請歸類為「信用卡業務」；各項客訴類別，如已列入催收款項之客訴案件，請歸類為「催收業務」。

二、填報時點：按月於次月十五日前申報上一月資料。