

中央銀行業務局人民陳情案件處理時限表

(以工作天計算)

項目編號	陳情事項	處理時限
1	利率調整相關事項陳情(例如建議調升/降利率、銀行未隨本行政策調升/降、銀行貸款利率計算爭議等)	10 日
2	詢問利率(例如五大銀行平均放款利率、中央銀行核定放款日拆利率等)	5 日
3	專案貸款相關事項陳情(例如 921 震災貸款本金展延、延長貸款期限、貸款繼承等)	10 日
4	投訴銀行辦理之業務(例如銀行拒收存款、手續費收取不合理、個人貸款遭拒、企業貸款遭緊縮銀根等)	10 日

附註：依「文書流程管理作業規範」規定，上述處理時限係以工作天計算，惟不得逾 30 個日曆天。