

## 114 年我國普惠金融衡量及觀察指標

## 一、衡量指標：

類別	項目	衡量指標(計 23 項)	目標
金融服務 可及性	服務據點	1-1 每十萬成年人擁有的商業銀行分支機構數。	
		1-2 每十萬成年人擁有的 ATM 數。	
	金融友善 服務	1-3 無障礙 ATM 比率。	
		1-4 多國語言 ATM 比率。	
		1-5 推動本國銀行設置雙語示範分行。	
		1-6 提供場外開戶服務之證券經紀商家數比率(場外開戶對象不限身心障礙者)。	
金融服務 使用性	成年人享有銀行服務	2-1 成年人擁有銀行帳戶之比率。	
		2-2 每千成年人未償還貸款筆數。	
	數位金融	2-3 每十萬成年人行動支付交易筆數。	
		2-4 每千成年人擁有的數位存款帳戶數。	
		2-5 成年人使用電子化支付的比率。	
		2-6 網路投保件數。	114 年至 116 年網路投保件數均為 800 萬件

類別	項目	衡量指標(計 23 項)	目標
	保險商品	2-7 每千成年人中壽險保單持有人數。	
		2-8 微型保險累計承保人數。	114 年至 116 年累計承保人數分別為 192 萬、195 萬及 198 萬人。
		2-9 小額終老保險有效契約件數。	114 年至 116 年底有效契約件數分別為 122 萬、125 萬及 128 萬件
		2-10 強制汽車責任保險有效保單件數逐年成長。	114 年至 116 年，有效保單件數逐年成長。
		2-11 住宅地震基本保險有效保單件數逐年成長。	114 年至 116 年，有效保單件數逐年成長。
金融服務品質	金融教育宣導	3-1 民眾對於金融教育課程整體滿意度。	114 年平均整體滿意度達 90%以上。
		3-2 民眾認為金融教育課程有成效之比率。	114 年平均比率達 90%以上。
		3-3 針對新住民及女性等族群辦理金融知識宣導活動。	114 年辦理 40 場。
	保險服務品質	3-4 推動保險區塊鏈服務。	114 年為 25 家、115 年為 25 家、116 年為 26 家。
	公平待客	3-5 金融服務業公平待客原則評核指標。	
	糾紛解決機制	3-6 建置糾紛解決機制，包含金融服務業內部處理機制，及財團法人金融消費評議中心之外部處理機制。	財團法人金融消費評議中心 114 年度內已結評議案件於 3 個月內作成評議決定或結案之比率達 85%以上。

## 二、觀察指標：

類別	項目	觀察指標(計 4 項)
金融服務 使用性	中小企業融資	1.在本國銀行未償還貸款或放款額度的中小企業戶數。 2.本國銀行對中小企業放款餘額占民營企業放款餘額比率。
	數位金融	3.證券市場之平均電子式交易成交金額比重逐年成長。 4.期貨市場之平均電子式交易成交口數比重達95%以上。