

114 年我國普惠金融衡量指標調整說明彙整表

一、衡量指標：

類別	項目	113 年衡量指標	113 年辦理情形	114 年衡量指標	調整說明
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。	17 家 *依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」，2023 年(目前最新資料)世界平均 16.2 家。	1-1 每十萬成年人擁有的商業銀行分支機構數。	本項無調整
		1-2 每十萬成年人擁有的 ATM 數。	165 台 ATM *依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」，2023 年(目前最新資料)世界平均 52.5 台。	1-2 每十萬成年人擁有的 ATM 數。	本項無調整
	金融友善 服務	1-3 無障礙 ATM 比率。	94.72%	1-3 無障礙 ATM 比率。	本項無調整
		1-4 多國語言 ATM 比率。	77.21%	1-4 多國語言 ATM 比率。	本項無調整
		1-5 推動本國銀行設置雙語示範分行。	31 家本國銀行設置 1,935 家雙語分行	1-5 推動本國銀行設置雙語示範分行。	本項無調整
		1-6 提供場外開戶服務之證券經紀商家數比率(場	比率達 60%	1-6 提供場外開戶服務之證券經紀商家數比率(場	本項無調整

類別	項目	113 年衡量指標	113 年辦理情形	114 年衡量指標	調整說明
		外開戶對象不限身心障礙者)。		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。	我國 20 歲以上民眾擁有銀行或網路金融帳戶之比率 93.3%(資料來源：台灣金融研訓院二年一次之「2024 台灣金融生活調查」) *依世界銀行「全球普惠金融指數資料庫」最新統計，2021 年(目前最新資料)全球平均 76.2%。	2-1 成年人擁有銀行帳戶之比率。	本項無調整
		2-2 每千成年人未償還貸款筆數。	576 筆 *依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」，2023 年(目前最新資料)世界平均 252 筆。	2-2 每千成年人未償還貸款筆數。	本項無調整
	數位金融	2-3 每十萬成年人行動支付交易筆數。	5,619,698 筆 *依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」，	2-3 每十萬成年人行動支付交易筆數。	本項無調整

類別	項目	113 年衡量指標	113 年辦理情形	114 年衡量指標	調整說明
			2023 年(目前最新資料) 全球平均 4,719,477 筆。		
		2-4 每千成年人擁有的數位存款帳戶數。	1,218 個 *依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」， 2023 年(目前最新資料) 全球平均 1,093 個。	2-4 每千成年人擁有的數位存款帳戶數。	本項無調整
		2-5 成年人使用電子化支付的比率。	我國 20 歲以上民眾使用電子化支付比率為 81.6%(資料來源：台灣金融研訓院二年一次之「2024 台灣金融生活調查」。 *依世界銀行「全球普惠金融指數資料庫」最新統計，2021 年(目前最新資料)全球平均 64%。	2-5 成年人使用電子化支付的比率。	本項無調整
		2-6 網路投保件數。 ◎目標：113 年至 115 年目標均為 600 萬件。	投保件數計 832 萬件	2-6 網路投保件數。 ◎目標： <u>114 年至 116 年網路投保件數均為 800 萬件。</u>	調整未來 3 年目標值

類別	項目	113 年衡量指標	113 年辦理情形	114 年衡量指標	調整說明
	保險商品	2-7 每千成年人中壽險保單持有人數。	738 人 *依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」，2023 年(目前最新資料)世界平均 337 人。	2-7 每千成年人中壽險保單持有人數。	本項無調整
		2-8 微型保險累計承保人數。 ◎目標：113 年至 115 年底累計承保人數分別為 175 萬、178 萬及 181 萬人。	累計承保人數 189 萬人	2-8 微型保險累計承保人數。 ◎目標： <u>114 年至 116 年累計承保人數分別為 192 萬、195 萬及 198 萬人。</u>	調整未來 3 年目標值
		2-9 小額終老保險有效契約件數。 ◎目標：113 年至 115 年底有效契約件數分別為 108 萬、111 萬及 114 萬件。	有效契約件數 119 萬件	2-9 小額終老保險有效契約件數。 ◎目標： <u>114 年至 116 年底有效契約件數分別為 122 萬、125 萬及 128 萬件。</u>	調整未來 3 年目標值
		2-10 強制汽車責任保險有效保單件數逐年成長。 ◎目標：113 年至 115 年，有效保單件數逐年成長。	113 年底有效保單件數計 22,156,561 件，較 112 年底 21,654,792 件成長。	2-10 強制汽車責任保險有效保單件數逐年成長。 ◎目標： <u>114 年至 116 年，有效保單件數逐年成長。</u>	調整未來 3 年目標值
		2-11 住宅地震基本保險有效保單件數逐年成	113 年底有效保單件數計 3,642,854 件，	2-11 住宅地震基本保險有效保單件數逐年成	調整未來 3 年目標值

類別	項目	113 年衡量指標	113 年辦理情形	114 年衡量指標	調整說明
		長。 ◎目標：113 年至 115 年， 有效保單件數逐年成長。	較 112 年底 3,504,007 件成長。	長。 ◎目標： <u>114 年至 116 年， 有效保單件數逐年成長。</u>	
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。 ◎目標：113 年平均整體滿 意度達 90%以上。	平均整體滿意度 達 94.5%	3-1 民眾對於金融教育課程 整體滿意度。 ◎目標： <u>114 年平均整體滿 意度達 90%以上。</u>	訂定 114 年目標值
		3-2 民眾認為金融教育課程 有成效之比率。 ◎目標：113 年平均比率達 90%以上。	認為課程有成效 平均達 92.3%	3-2 民眾認為金融教育課程 有成效之比率。 ◎目標： <u>114 年平均比率達 90%以上。</u>	訂定 114 年目標值
		3-3 針對新住民及女性等族 群辦理金融知識宣導活 動。 ◎目標：113 年辦理 40 場。	已針對新住民及女 性等族群，辦理 49 場次金融知識宣導 活動。	3-3 針對新住民及女性等族 群辦理金融知識宣導活 動。 ◎目標： <u>114 年辦理 40 場。</u>	訂定 114 年目標值
	保險服務 品質	3-4 推動保險區塊鏈服務。 ◎目標：113 年至 115 年， 參與家數均為 24 家。	參與家數 25 家	3-4 推動保險區塊鏈服務。 ◎目標： <u>114 年為 25 家、115 年為 25 家、116 年為 26 家。</u>	調整未來 3 年目標值

類別	項目	113 年衡量指標	113 年辦理情形	114 年衡量指標	調整說明
	公平待客	3-5 金融服務業公平待客原則評核指標。	113 年續對 36 家銀行、9 家大型綜合證券商、21 家小型專營證券商、13 家期貨商、21 家壽險公司及 19 家產險公司進行書面評核，檢視 112 年度落實情形。113 年為第 6 次辦理評核，依本次評核結果，金融業整體表現呈現進步，且董事會日益重視金融消費者權益議題及公平待客推動成效。	3-5 金融服務業公平待客原則評核指標。	本項無調整。
	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。 ◎目標：財團法人金融消費評議中心 113 年度內已結	比率 99%	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。 ◎目標：財團法人金融消費評議中心 114 年度內已結	訂定 114 年目標值

類別	項目	113 年衡量指標	113 年辦理情形	114 年衡量指標	調整說明
		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。		<u>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。</u>	

二、觀察指標：

類別	項目	113 年衡量指標	113 年辦理情形	114 年衡量指標	調整說明
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。	1.戶數 482,477 戶 2.比率 68.52%	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。	1.本項無調整 2.本項無調整
	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逐年成長。	3.比重 78.29%(較 112 年增加 0.56 百分點)。 4.比重 97.26%(較 112 年增加 2.02 百分點)。	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 <u>達 95%以上</u> 。	3.本項無調整 4.調整指標