

## 金管會普惠金融衡量指標及觀察指標

### 一、衡量指標：

類別	項目	衡量指標(計 21 項)	附註
金融服務 可及性	服務據點	1.每十萬成年人擁有的商業銀行分支機構數。	
		2.每十萬成年人擁有的ATM數。	
	金融友善 服務	3.無障礙ATM比率。	111年底至95%
		4.無障礙網路銀行及行動銀行(APP)功能。	新增非約定轉帳功能，109年6月底上線運作
		5.證券期貨業將公司官網升級為無障礙網頁比率。	資本額50億元以上者，110年底升級比率達100%
		6.提供場外開戶服務之證券期貨商家數比率(場外開戶對象不限身心障礙者)。	110年底達50%
		7.提供電話、語音及電子下單等多元下單服務之證券期貨商家數比率。	110年底達100%
金融服務 使用性	成年人享有銀行服務	1.成年人擁有銀行帳戶之比率。	採問卷調查
		2.每千成年人未償還貸款筆數。	
	數位金融	3.每十萬成年人行動支付交易筆數。	
		4.每千成年人擁有的數位存款帳戶數。	
		5.成年人使用電子化支付的比率。	採問卷調查
		6.網路投保件數。	109年底達400萬件

	保險商品	7.每千成年人中壽險保單持有人數。	
		8.微型保險累計承保人數。	111年底達100萬人
金融服務品質	金融教育宣導	1.在鄉鎮區市辦理金融知識宣導活動之覆蓋率。	109年底覆蓋率達100%
		2.辦理金融知識普及宣導活動。	109年至少辦理440場走入校園與社區、80場社區大學及120場金融消費者保護等金融知識普及宣導活動，參與人數達6.9萬人次
	保險服務品質	3.推動保險區塊鏈服務。	109年底至少10家保險公司開始試辦
		4.推動簽發電子保單認證及存證機制。	109年底至少有8家壽險公司、10家產險公司加入
	公平待客	5.金融服務業公平待客原則評核指標。	
	糾紛解決機制	6.建置糾紛解決機制： (1)內部機制：金融服務業應建立消費爭議處理制度，應包括消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等。 (2)外部機制：依據金融消費者保護法規定，「財團法人金融消費評議中心」為處理金融消費爭議之專責機構，金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，如不接受處理	

		結果或金融服務業逾 30 日不為處理者，其得向該中心申請評議，並由該中心設評議委員會，斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議。	
--	--	--	--

## 二、觀察指標：

類別	項目(計 2 項)	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筆數比重逐年成長(目前 66.5%)。 4.期貨市場之平均電子式交易成交筆數比重逐年成長(目前 94.3%)。