

## 109 年我國普惠金融衡量指標衡量結果及達成情形

### 一、衡量指標：

類別	項目	衡量指標(計 21 項)	指標數據或辦理情形
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	18 家分行 *依 IMF「金融服務可及性調查」(FAS)最新統計，2019 年全球平均 17.74 家
		2.每十萬成年人擁有的 ATM 數	161 台 ATM *依 IMF「金融服務可及性調查」(FAS)最新統計，2019 年全球平均 55.96 台
	金融友善 服務	3.無障礙 ATM 比率 ◎目標：111 年底達 95%	1.符合輪椅民眾使用之 ATM 機型已占 ATM 總台數 93% 2.要求銀行於新設或汰換時優先設置符合身障者使用之 ATM 機型，並優先於車站、百貨公司及便利商店等地點設置
		4.無障礙網路銀行及行動銀行(APP)功能 ◎目標：新增非約定轉帳功能，109 年 6 月底上線運作	35 家本國銀行及中華郵政皆已完成無障礙網路銀行及行動銀行之非約定轉帳功能
		5.證券期貨業將公司官網升級為無障礙網頁比率 ◎目標：資本額 50 億元以上者，110 年底升級比率達 100%	已達 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) ◎目標：110 年底達 50%	1.證券經紀商比率達 47% 2.專營期貨商比率達 100%

類別	項目	衡量指標(計 21 項)	指標數據或辦理情形
		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 ◎目標：110 年底達 100%	1.證券經紀商比率達 100% 2.專營期貨商比率達 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	1.我國 15 歲以上民眾擁有銀行、郵局等帳戶之比率為 92.9% 2.資料來源：台灣金融研訓院「2020 台灣金融生活調查」 *依世界銀行「全球普惠金融指數」最新統計，2017 年全球平均 69%
		2.每千成年人未償還貸款筆數	622 筆
	數位金融	3.每十萬成年人行動支付交易筆數	1,529,730 筆 *依 IMF「金融服務可及性調查」(FAS)最新統計，2019 年全球平均 1,954,327 筆
		4.每千成年人擁有的數位存款帳戶數	332 個 *依世界銀行「G20 普惠金融指標」最新統計，2015 年全球平均 0.8 個
		5.成年人使用電子化支付的比率	1.我國 15 歲以上民眾使用電子支付比率為 68.1% 2.資料來源：台灣金融研訓院「2020 台灣金融生活調查」 *依世界銀行「全球普惠金融指數」最新統計，2017 年全球平均 52%
		6.網路投保件數。 ◎目標：109 年底達 400 萬件	1.投保件數約 192 萬件，較上(108)年同期減少 38.46%(計有 32

類別	項目	衡量指標(計 21 項)	指標數據或辦理情形
			<p>家保險業者開辦網路投保業務，其中壽險 17 家、產險 15 家)</p> <p>2.減少原因主係新冠肺炎疫情各國管制出入國境，致旅行平安保險投保需求整體下降</p>
	保險商品	7.每千成年人中壽險保單持有人數	732 人(20 歲以上民眾) *依世界銀行「G20 普惠金融指標」最新統計，2017 年全球平均 647 人。
		8.微型保險累計承保人數 ◎目標：111 年底達 100 萬人	累計承保人數約 96.1 萬人，累計承保金額約 3,103.3 億元
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 ◎目標：109 年底覆蓋率達 100%	覆蓋率達 100%(共計全台及外島 368 個鄉鎮區市)
		2.辦理金融知識普及宣導活動 ◎目標：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	已辦理 546 場走入校園與社區、80 場社區大學及 286 場金融消費者保護等金融知識普及宣導活動，參與人數達 7.1 萬人次
	保險服務品質	3.推動保險區塊鏈服務 ◎目標：109 年底至少 10 家保險公司開始試辦	已有 11 家保險公司加入運用保險區塊鏈技術辦理「保全/理賠聯盟鏈」服務之試辦案，並自 109 年 7 月 1 日起試辦 6 個月(已試辦成功並於 110 年 1 月 1 日正式開辦)

類別	項目	衡量指標(計 21 項)	指標數據或辦理情形
		4.推動簽發電子保單認證及存證機制 ◎目標:109 年底至少有 8 家壽險公司、10 家產險公司加入	1.已有 8 家壽險公司加入壽險公會「保險科技運用共享平台-電子保單存證」,並自 109 年 12 月 1 日起陸續上傳電子保單相關文件 2.另有 15 家產險公司與保發中心簽訂電子保單認證及存證資訊服務合約,並陸續上傳電子保單相關文件
	公平待客	5.金融服務業公平待客原則評核指標	1.本會自 108 年起實施金融服務業公平待客原則評核機制,109 年賡續對 35 家銀行、108 年受評之綜合證券商以外之其餘專營證券商 30 家、期貨商 14 家、22 家壽險公司及 19 家產險公司(評核期間:108 年 1 月至 12 月)進行書面評核,檢視金融服務業落實、推動公平待客原則之情形 2.評核結果已於 109 年 7 月 2 日公布
	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	◎內部機制: 1.為加強金融服務業對消費爭議處理之重視,提升爭議處理之效率與品質,本會於 104.5.25 發布函釋,要求金融服務業應建立消費爭議處理

類別	項目	衡量指標(計 21 項)	指標數據或辦理情形
		<p>期檢討等</p> <p>(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</p>	<p>制度（包括處理流程 SOP），上開制度之內容至少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，以強化金融消費者權益之保護</p> <p>2.另業者亦安排員工參加相關教育訓練課程，並由內部稽核人員定期查核確保客戶申訴或檢舉案件均依公司所訂之作業程序辦理</p> <p>◎外部機制：</p> <p>1.依「金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法」第 18 條規定，評議中心受理評議申請，應自受理日起 3 個月內作成評議決定；必要時，得延長 1 次，最長不得逾 2 個月</p> <p>2.評議中心 109 年截至 12 月底已結評議案件共計 2,856 件，其中 3 個月內結案計有 2,711 件，3 個月內結案比率達 93% 以上，且無逾 5 個月結案之案件</p>

## 二、觀察指標：

類別	項目	觀察指標(計 4 項)	現行統計數據
金融服務 使用性	中小企業 融資	1.在本國銀行有未償還 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.本國銀行對中小企業 之放款戶數為 426,833 戶 2.比率為 69.08%
	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(108 年為 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(108 年為 94.84%)。	3.比重為 70.82%  4.比重為 95.62%