

## 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	原衡量指標	109 年辦理情形	110 年衡量指標	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	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	1-1 每十萬成年人擁有的商業銀行分支機構數	本項未調整
		1-2 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	1-2 每十萬成年人擁有的 ATM 數	本項未調整
	金融友善服務	1-3 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.本會係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	1-3 無障礙 ATM 比率 ◎目標：111 年底達 95%	本項未調整
		1-4 無障礙網路銀行及行動銀行(APP)功能 ◎目標：新增非約定	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	1-4 <u>電支、電票、信用卡</u> <u>行動支付(APP)無障礙功能</u> ◎目標：於 110 年底完	原指標目標已於 109 年達成，將「無障礙網路銀行及行動銀行(APP)功能」修正為「電支、

類別	項目	原衡量指標	109 年辦理情形	110 年衡量指標	說明
		轉帳功能,109 年 6 月底上線運作		成	電票、信用卡行動支付 (APP)無障礙功能」
		1-5 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%	109 年底已達 100%	1-5 證券期貨業將公司官網升級為無障礙網頁比率 ◎目標： <u>資本額 40 億元以上者，111 年底升級比率達 100%</u>	原定 110 年目標已達成，增訂 111 年目標
		1-6 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%	1-6 提供場外開戶服務之 <u>證券經紀商家數比率</u> (場外開戶對象不限身心障礙者) ◎目標： <u>110 年至 112 年底，證券經紀商達比率分別為 50%、52%、55%。</u>	專營期貨商提供場外開戶服務比率於 110 年達 100%，後續就證券經紀商部分制訂 110 年至 112 年目標
		1-7 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%		已於 109 年底達成目標，本項併入觀察指標「證券市場之平均電子式交易成交筆數比重逐年成長。」及「期貨市場之平均電子式交易成

類別	項目	原衡量指標	109 年辦理情形	110 年衡量指標	說明
					交筆數比重逐年成長」 追蹤觀察
金融 服務 使用 性	成人享 有銀 行服 務	2-1 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%	2-1 成年人擁有銀行帳 戶之比率	本項未調整
		2-2 每千成年人未償 還貸款筆數	622 筆	2-2 每千成年人未償還 貸款筆數	本項未調整
	數位 金融	2-3 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	2-3 每十萬成年人行動 支付交易筆數	本項未調整
		2-4 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	2-4 每千成年人擁有的 數位存款帳戶數	本項未調整
		2-5 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」	2-5 成年人使用電子化 支付的比率	本項未調整

類別	項目	原衡量指標	109 年辦理情形	110 年衡量指標	說明
			*依世界銀行「全球普惠金融指數」最新統計，2017 年全球平均 52%		
		2-6 網路投保件數。 ◎目標：109 年底達 400 萬件	1.109 年投保件數約 192 萬件，較 108 年同期減少 38.46 % 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；另美國聯準會、我國央行降息及金融市場震盪，利率變動型年金保險宣告利率下降影響銷售量所致	2-6 網路投保件數。 ◎目標： <u>110 年及 111 年度投保件數目標為 200 萬件及 220 萬件</u>	增訂 110 年至 111 年目標
		2-7 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。	2-7 每千成年人中壽險保單持有人數	本項未調整
保險商品		2-8 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	2-8 微型保險累計承保人數 ◎目標： <u>110 年至 112 年底累計承保人數分別為 98 萬、100 萬及 105.5 萬人</u>	增訂 110 年至 112 年目標

類別	項目	原衡量指標	109 年辦理情形	110 年衡量指標	說明
				2-9 小額終老保險有效契約件數 ◎目標：110 年至 112 年，年底有效契約件數分別為 60 萬、65 萬及 70 萬件	新增指標
				2-10 強制汽車責任保險投保率 ◎目標：110 年至 112 年，年度投保率分別為 90%、90.2% 及 90.5%	新增指標
				2-11 住宅地震基本保險有效保單成長件數 ◎目標：110 年至 112 年，年底有效保單成長件數分別為 10.9 萬、11.2 萬及 11.6 萬件	新增指標
金融服務品質	金融教育宣導	3-1 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	覆蓋率達 100%(共計全台及外島 368 個鄉鎮區市)	3-1 在鄉鎮區市辦理金融知識宣導活動之覆蓋率 ◎目標：110 年底覆蓋率	比照 109 年目標訂定 110 年目標

類別	項目	原衡量指標	109 年辦理情形	110 年衡量指標	說明
		蓋率達 100%		<u>達 100%</u>	
		3-2 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	3-2 辦理金融知識普及宣導活動 ◎目標： <u>110 年至 112 年每年至少辦理 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</u>	比照 109 年目標訂定 110 年至 112 年目標
	保險服務品質	3-3 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)	3-3 推動保險區塊鏈服務 ◎目標： <u>110 年至 112 年參與家數分別為 18 家、23 家、26 家</u>	增訂 110 年至 112 年參與家數及達成比率，期能使業務項目與保險區塊鏈功能相符之 26 家保險公司均加入此聯盟
		3-4 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	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	3-4 推動簽發電子保單認證及存證機制 ◎目標： <u>110 年至 111 年參與家數分別為 30 家、39 家保險公司</u>	增訂 110 年至 111 年參與家數及達成比率，期能使業務項目與此共享平台功能相符之 39 家保險公司均加入

類別	項目	原衡量指標	109 年辦理情形	110 年衡量指標	說明
		加入	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		
				<u>3-5 推動強制汽車責任保險 2.0</u> ◎目標：110 年底前可辦理強制汽車責任保險之產險公司 100% 加入(共 14 家)	新增指標
	公平待客	3-6 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	3-6 金融服務業公平待客原則評核指標	本項未調整

類別	項目	原衡量指標	109 年辦理情形	110 年衡量指標	說明
	糾紛解決機制	<p>3-7 建置糾紛解決機制</p> <p>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</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</p>	<p>◎內部機制：</p> <p>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</p>	<p>3-7 建置糾紛解決機制，<u>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</u></p> <p>◎目標：<u>財團法人金融消費評議中心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 93% 以上</u></p>	調整指標說明並增訂目標



類別	項目	原衡量指標	109 年辦理情形	110 年衡量指標	說明
		<p>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>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)	109 年統計數據	110 年觀察指標	說明
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%	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。	本項未調整
	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。 4.期貨市場之平均電子式交易成交筆數比重逐年成長。	3.比重為 70.82% 4.比重為 95.62%	3.證券市場之平均電子式交易成交筆數比重逐年成長。 4.期貨市場之平均電子式交易成交筆數比重逐年成長。	本項未調整