

112 年我國普惠金融衡量及觀察指標衡量結果

一、衡量指標：

類別	項目	衡量指標(計 23 項)	112 年底指標數據或辦理情形	優於國際(✓)或去年(○)
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 家分行 *依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」, 2022 年(目前最新資料)世界平均 15.9 家。	✓
		1-2 每十萬成年人擁有的 ATM 數。	168 台 ATM *依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」, 2022 年(目前最新資料)世界平均 51.2 台。	✓
	金融友善 服務	1-3 無障礙 ATM 比率。 ◎目標：112 年底達 95%。	比率 95.06%	○
		1-4 多國語言 ATM 比率。	比率 71.57%	○
		1-5 推動本國銀行設置雙語示範分行。	26 家本國銀行設置 1,348 家雙語分行	○
		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)。 ◎目標：112 年底, 證券經紀商家數比率為 55%。	比率 56.25%	○
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、郵局、信合社、農漁會信用部等帳戶之比率 92.1%(資料來源：台灣金融研訓院二年一次之「2022 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	✓

類別	項目	衡量指標(計 23 項)	112 年底指標數據或 辦理情形	優於國際(✓) 或去年(○)
			新統計，2021 年(目前最新資料)全球平均 76.2%。	
		2-2 每千成年人未償還貸款筆數。	598 筆 *依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」，2022 年(目前最新資料)世界平均 235 筆。	✓
	數位金融	2-3 每十萬成年人行動支付交易筆數。	4,239,956 筆 *依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」，2022 年(目前最新資料)全球平均 4,233,047 筆。	✓ ○
		2-4 每千成年人擁有的數位存款帳戶數。	982 個 *依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」，2022 年(目前最新資料)全球平均 1,072 個。	○
		2-5 成年人使用電子化支付的比率。	我國 18 歲以上民眾使用電子化支付比率為 95.5%(資料來源：台灣金融研訓院電子化支付網路調查) *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%。	✓
		2-6 網路投保件數。 ◎目標：112 年度投保件數目標為 400 萬件。	投保件數 621 萬件	○
		保險商品	2-7 每千成年人中壽險保單持有人數。	740 人 (20 歲以上民眾) *依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」，2022 年(目前最新資料)世界平均 683 人。

類別	項目	衡量指標(計 23 項)	112 年底指標數據或 辦理情形	優於國際(✓) 或去年(○)
		2-8 微型保險累計承保人數。 ◎目標：112 年至 114 年底 累計承保人數分別為 156 萬、159 萬及 162 萬人。	累計承保人數 172 萬人	○
		2-9 小額終老保險有效契約 件數。 ◎目標：112 年至 114 年底 有效契約件數分別為 100 萬、103 萬及 106 萬件。	有效契約件數 105 萬 件	○
		2-10 強制汽車責任保險有 效保單件數逐年成 長。 ◎目標：112 年及 113 年， 有效保單件數逐年成長。	112 年底有效保單件 數計 21,654,792 件， 較 111 年底 20,892,834 件成長。	○
		2-11 住宅地震基本保險有 效保單件數逐年成 長。 ◎目標：112 年，有效保單 件數逐年成長。	112 年底有效保單件 數計 3,504,007 件， 較 111 年底 3,428,855 件成長	○
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：112 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)	不適用
		3-2 辦理金融知識普及宣導 活動。 ◎目標：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。另 推動於醫療院所候診室 播放金融知識宣導影片。	1.已辦理 663 場走入 校園與社區、80 場 社區大學及 181 場 金融消費者保護等 金融知識普及宣導 活動，參與人數為 113,703 人次。 2.已擇定本會及評議 中心製作之金融教 育宣導影片，並於 112 年 11 月 8 日函 請退輔會轉送予所	○

類別	項目	衡量指標(計 23 項)	112 年底指標數據或 辦理情形	優於國際(✓) 或去年(○)
			轄醫療院所協助於 候診區播放。	
		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：112 年辦理 30 場。	已針對新住民及女 性等族群，辦理 46 場次金融知識宣導 活動。	○
	保險服務 品質	3-4 推動保險區塊鏈服務。 ◎目標：112 年參與家數為 23 家。	參與家數 23 家	○
	公平待客	3-5 金融服務業公平待客原 則評核指標。	112 年續對 36 家銀 行、9 家大型綜合證 券商、21 家其他綜合 證券商、21 家壽險公 司及 19 家產險公司 進行書面評核，檢視 111 年度落實情形。 112 年為第 5 次辦理 評核，金融業整體表 現均呈現進步，本次 新增「友善服務原 則」及「落實誠信原 則」等 2 項評核指 標，相關優化措施包 括高齡者優先轉接 專人服務、開發高齡 者與身障者適合之 金融商品、提供手語 視訊翻譯服務、建立 問責制度與責任地 圖、運用金融科技建 立防詐模型進行詐 欺偵防等。	不適用

類別	項目	衡量指標(計 23 項)	112 年底指標數據或辦理情形	優於國際(✓)或去年(○)
	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 112 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 70% 以上。	比率 81%	不適用

二、觀察指標：

類別	項目	觀察指標(計 4 項)	112 年底指標數據或辦理情形
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 493,472 戶 2. 比率 69.26%
	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。	1. 比重 77.73%(較 111 年增加 2.59 個百分點) 2. 比重 95.94%(較 111 年減少 0.18 個百分點)