

## 113 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	112 年衡量指標	112 年辦理情形	113 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。	1-1 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。	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。	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。 ◎目標：112 年底達 95%。	比率 95.06%	1-3 無障礙 ATM 比率。	本項無調整(刪除 112 年目標值)
		1-4 多國語言 ATM 比率。	比率 71.57%	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。	26 家本國銀行設置 1,348 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

類別	項目	112 年衡量指標	112 年辦理情形	113 年衡量指標	調整說明
		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%	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)。	本項無調整(刪除 112 年目標值)
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。	598 筆 *依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」，	2-2 每千成年人未償還貸款筆數。	本項無調整

類別	項目	112 年衡量指標	112 年辦理情形	113 年衡量指標	調整說明
			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。	2-3 每十萬成年人行動支付 交易筆數。	本項無調整
		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。	2-4 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 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%。	2-5 成年人使用電子化支付 的比率。	本項無調整

類別	項目	112 年衡量指標	112 年辦理情形	113 年衡量指標	調整說明
保險商品		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	2-6 網路投保件數。 ◎目標： <u>113 年至 115 年目標均為 600 萬件。</u>	訂定未來 3 年目標值
		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。	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：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	2-8 微型保險累計承保人數。 ◎目標： <u>113 年至 115 年底累計承保人數分別為 175 萬、178 萬及 181 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：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	2-9 小額終老保險有效契約件數。 ◎目標： <u>113 年至 115 年底有效契約件數分別為 108 萬、111 萬及 114 萬件。</u>	調整未來 3 年目標值

類別	項目	112 年衡量指標	112 年辦理情形	113 年衡量指標	調整說明
		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	2-10 強制汽車責任保險有效保單件數逐年成長。 ◎目標： <u>113 年至 115 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	2-11 住宅地震基本保險有效保單件數逐年成長。 ◎目標： <u>113 年至 115 年，有效保單件數逐年成長。</u>	訂定未來 3 年目標值
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)	3-1 <u>民眾對於金融教育課程整體滿意度。</u> ◎目標： <u>113 年平均整體滿意度達 90% 以上。</u>	調整指標並訂定 113 年目標值
		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	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。	3-2 <u>民眾認為金融教育課程有成效之比率。</u> ◎目標： <u>113 年平均比率達 90% 以上。</u>	調整指標並訂定 113 年目標值

類別	項目	112 年衡量指標	112 年辦理情形	113 年衡量指標	調整說明
		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。	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。	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。	訂定 113 年目標值
	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	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。	訂定未來 3 年目標值
	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。	3-5 金融服務業公平待客原則評核指標。	本項無調整。

類別	項目	112 年衡量指標	112 年辦理情形	113 年衡量指標	調整說明
			<p>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。</p>		
	<p>糾紛解決機制</p>	<p>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。(法務處) ◎目標：財團法人金融消費評議中心 112 年度內已結</p>	<p>比率 81%</p>	<p>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。(法務處) ◎目標：<u>財團法人金融消費評議中心 113 年度內已結</u></p>	<p>訂定 113 年目標值</p>

類別	項目	112 年衡量指標	112 年辦理情形	113 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70%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	112 年衡量指標	112 年辦理情形	113 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 493,472 戶 2.比率 69.26%	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)	3.證券市場之平均電子式交易成交 <u>金額</u> 比重逐年成長。 4.期貨市場之平均電子式交易成交 <u>口數</u> 比重逐年成長。	3.調整指標 4.調整指標