

110 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 24 項)	110 年底指標數據或辦理情形
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 *依世界銀行「G20 普惠金融指標資料庫」,2017 年(目前最新資料)全球平均 17.89 家。
		1-2 每十萬成年人擁有的 ATM 數。	166 台 ATM *依世界銀行「G20 普惠金融指標資料庫」,2017 年(目前最新資料)全球平均 54.44 台。
	金融友善 服務	1-3 無障礙 ATM 比率。 ◎目標：於 111 年底至 95%。	比率 93.47%
		1-4 電支、電票、信用卡行動支付無障礙功能。 ◎目標：於 110 年底完成。	本會所轄 9 家電支機構業者及 3 家提供錢包 APP 之信用卡發卡銀行皆已參考通傳會「行動版應用程式(APP)無障礙開發指引」調整其 APP，完成無障礙行動支付 APP。
		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 40 億元以上者，111 年底升級比率達 100%。	比率 95% (18 家/19 家)
		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：110 年至 112 年底，證券經紀商達比率分別為 50%、52%、55%。	比率 51%

類別	項目	衡量指標(計 24 項)	110 年底指標數據或辦理情形
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 15 歲以上民眾擁有銀行、郵局等帳戶之比率為 92.9%(資料來源：台灣金融研訓院二年一次之「2020 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，2017 年(目前最新資料)全球平均 69%。
		2-2 每千成年人未償還貸款筆數。	669 筆 *依世界銀行「G20 普惠金融指標資料庫」，2017 年(目前最新資料)全球平均 2,314 筆。
	數位金融	2-3 每十萬成年人行動支付交易筆數。	2,432,874 筆 *依世界銀行「G20 普惠金融指標資料庫」，2017 年(目前最新資料)全球平均 1,039,693 筆。
		2-4 每千成年人擁有的數位存款帳戶數。	540 個 *依世界銀行「G20 普惠金融指標資料庫」，2015 年(目前最新資料)全球平均 0.82 個。
		2-5 成年人使用電子化支付的比率。	我國 15 歲以上民眾使用電子支付比率為 68.1%(資料來源：台灣金融研訓院二年一次之「2020 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，2017 年(目前最新資料)全球平均 52%。

類別	項目	衡量指標(計 24 項)	110 年底指標數據或辦理情形
	保險商品	2-6 網路投保件數。 ◎目標：110 年及 111 年度投保件數目標為 200 萬件及 220 萬件。	投保件數 300.7 萬件
		2-7 每千成年人中壽險保單持有人數。	683 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(目前最新資料)全球平均 647 人。
		2-8 微型保險累計承保人數。 ◎目標：110 年至 112 年底累計承保人數分別為 98 萬、100 萬及 105.5 萬人。	累計承保人數 116 萬人
		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。	有效契約件數約 68.2 萬件
		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%。	投保率 90.61%
		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。	成長件數約 11.3 萬件
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：110 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)

類別	項目	衡量指標(計 24 項)	110 年底指標數據或辦理情形
		3-2 辦理金融知識普及宣導活動。 ◎目標：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。	已辦理 486 場走入校園與社區、80 場社區大學及 278 場金融消費者保護等金融知識普及宣導活動，參與人數為 69,753 人次
	保險服務品質	3-3 推動保險區塊鏈服務。 ◎目標：110 年至 112 年參與家數分別為 18 家、23 家、26 家。	參與家數 18 家
		3-4 推動簽發電子保單認證及存證機制。 ◎目標：110 年至 111 年參與家數分別為 30 家、39 家。	參與家數 29 家
		3-5 推動強制汽車責任保險 2.0。 ◎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)	14 家產險公司均已加入，達 100%
	公平待客	3-6 金融服務業公平待客原則評核指標。	110 年續對 35 家銀行、30 家綜合證券商、22 家壽險公司及 19 家產險公司進行書面評核，檢視 109 年度落實情形。110 年為第 3 年評核，金融業整體呈現質化的進步，業者除已按「金融服務業公平待客原則」訂定內部規範，定期檢視更新外，並多有提出優化或補強措施(如關注普惠金融措施)及為利執行增定細部規範(如開辦新

類別	項目	衡量指標(計 24 項)	110 年底指標數據或辦理情形
			業務者，針對客戶權益保護規劃相關措施與作為)。
	糾紛解決機制	3-7 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。	比率 92.04%

二、觀察指標：

類別	項目	觀察指標(計 4 項)	110 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 503,657 戶 2.比率 70.83%
	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 72.56%(較 109 年成長 2.5%) 4.比重 96.12%(較 109 年成長 0.5%)