

111 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 25 項)	111 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。	17 家分行 *依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」, 2021 年(目前最新資料)世界平均 11.2 家。
		1-2 每十萬成年人擁有的 ATM 數。	169 台 ATM *依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」, 2021 年(目前最新資料)世界平均 39.69 台。
	金融友善 服務	1-3 無障礙 ATM 比率。 ◎目標:於 111 年底達 95%。	比率 95%
		1-4 多國語言 ATM 比率。 ◎目標:111 年底達 50%。	比率 60.5%
		1-5 推動本國銀行設置雙語示範分行。	23 家本國銀行設置 827 家雙語分行
		1-6 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 100%
		1-7 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:111 年及 112 年底, 證券經紀商家數比率分別為 52%、55%。	比率 52.3%

類別	項目	衡量指標(計 25 項)	111 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 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%。
		2-2 每千成年人未償還貸款筆數。	660 筆 *依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」，2021 年(目前最新資料)世界平均 237 筆。
	數位金融	2-3 每十萬成年人行動支付交易筆數。	2,833,011 筆 *依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」，2021 年(目前最新資料)全球平均 3,100,526 筆。
		2-4 每千成年人擁有的數位存款帳戶數。	747 個 *依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」，2021 年(目前最新資料)全球平均 925 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：111 年至 113 年度投保件數目標均為 240 萬件。	投保件數 424 萬件 (111 年度網路投保件數較目標額增加較多，主要為受嚴重特殊傳染性

類別	項目	衡量指標(計 25 項)	111 年底指標數據或辦理情形
			肺炎(COVID-19)影響)
	保險商品	2-7 每千成年人中壽險保單持有人數。	732 人 (20 歲以上民眾) *依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」,2021 年(目前最新資料)世界平均 329 人。
		2-8 微型保險累計承保人數。 ◎目標：111 年至 113 年底累計承保人數分別為 120 萬、125 萬及 130 萬人。	累計承保人數 153 萬人
		2-9 小額終老保險有效契約件數。 ◎目標：111 年至 113 年底有效契約件數分別為 75 萬、80 萬及 83 萬人。	有效契約件數 88.8 萬件
		2-10 強制汽車責任保險投保率。 ◎目標：111 年至 113 年，年度投保率分別為 90.6%、90.7%及 90.8%。	投保率 91.4%
		2-11 住宅地震基本保險有效保單成長件數。 ◎目標：111 年及 112 年，年底有效保單成長件數分別為 11.2 萬及 11.4 萬件。	成長件數約 9.1 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：111 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)
		3-2 辦理金融知識普及宣導活動。 ◎目標：111 年及 112 年每年至少辦理 440 場走入校	1.已辦理 495 場走入校園與社區、80 場社區大學及 195 場金融消費者保護等金融知識

類別	項目	衡量指標(計 25 項)	111 年底指標數據或辦理情形
		<p>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。</p>	<p>普及宣導活動，參與人數為 78,458 人次。</p> <p>2. 已擇定本會及評議中心製作之金融教育宣導影片，並於 111 年 7 月 6 日函請退輔會轉送予所轄醫療院所協助於候診區播放。</p>
		<p>3-3 針對新住民及女性等族群辦理金融知識宣導活動。</p> <p>◎目標：111 年辦理 30 場。</p>	<p>已針對新住民及女性等族群，辦理 38 場次金融知識宣導活動。</p>
	<p>保險服務品質</p>	<p>3-4 推動保險區塊鏈服務。</p> <p>◎目標：111 年及 112 年參與家數分別為 23 家及 26 家。</p> <p>3-5 推動簽發電子保單認證及存證機制。</p> <p>◎目標：111 年參與家數為 39 家。</p>	<p>參與家數 20 家 (壽險公司因合併致家數少 1 家，另 2 家因系統建置較晚完成，延至 112 年加入)</p> <p>參與家數 38 家 (壽險公司因合併致家數少 1 家)</p>
	<p>公平待客</p>	<p>3-6 金融服務業公平待客原則評核指標。</p>	<p>111 年續對 35 家銀行、29 家專營證券經紀商、14 家期貨商、22 家壽險公司及 19 家產險公司進行書面評核，檢視 110 年度落實情形。111 年為第 4 次辦理評核，金融業整體表現普遍呈現進步，包括優化補強(如主動強化關懷長者、對身心障礙者提供輔具/專人/到府服務)及創意措施(如客訴類型化及依輕重等級差別化流程管理、</p>

類別	項目	衡量指標(計 25 項)	111 年底指標數據或辦理情形
			補助員工進修手語、神秘客專案由公正第三方顧問公司協助檢視等)。
	糾紛解決機制	<p>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。</p> <p>◎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。</p>	比率 96.78%

二、觀察指標：

類別	項目	觀察指標(計 4 項)	111 年底指標數據或辦理情形
金融服務使用性	中小企業融資	<p>1.在本國銀行未償還貸款或放款額度的中小企業戶數。</p> <p>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。</p>	<p>1.戶數 514,779 戶</p> <p>2.比率 69.48%</p>
	數位金融	<p>3.證券市場之平均電子式交易成交筆數比重逐年成長。</p> <p>4.期貨市場之平均電子式交易成交筆數比重逐年成長。</p>	<p>1.比重 75.14%(較 110 年成長 2.58%)</p> <p>2.比重 96.87%(較 110 年成長 0.75%)</p>