

## 115 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         | 114 年衡量指標               | 114 年辦理情形  | 115 年衡量指標               | 調整說明  |
|-------------|------------|-------------------------|--|-------------------------|-------|
| 金融服務<br>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<br>*依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」，2024 年(目前最新資料)全球平均 16.0 家、亞洲平均 16.2 家及已開發國家平均 23.0 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。    | 167 台 ATM<br>*依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」，2024 年(目前最新資料)全球平均 52.3 台、亞洲平均 58.3 台及已開發國家平均 79.6 台。 | 1-2 每十萬成年人擁有的 ATM 數。    | 本項無調整 |
|             | 金融友善<br>服務 | 1-3 無障礙 ATM 比率。         | 比率 95.63%  | 1-3 無障礙 ATM 比率。         | 本項無調整 |
|             |            | 1-4 多國語言 ATM 比率。        | 比率 81.83%  | 1-4 多國語言 ATM 比率。        | 本項無調整 |

| 類別      | 項目        | 114 年衡量指標                              | 114 年辦理情形   | 115 年衡量指標                              | 調整說明      |
|---------|-----------|--|---|--|-----------|
|         |           | 1-5 推動本國銀行設置雙語示範分行。                    | 31 家本國銀行設置 2,340 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     |
|         |           | 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)。 | 比率 61%  | 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     |
|         |           |  |   | <u>1-7 提供手語翻譯服務比率。</u>                 | 115 年新增指標 |
| 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或網路金融帳戶之比率 93.3%(資料來源：台灣金融研訓院二年一次之「2024 台灣金融生活調查」)<br>*依世界銀行「全球普惠金融指數資料庫」最新統計，2024 年(目前最新資料)全球平均 78.7%、亞洲地區平均 71.0%及已開發國家平均 96.6%。 | 2-1 成年人擁有銀行帳戶之比率。                      | 本項無調整     |

| 類別 | 項目   | 114 年衡量指標            | 114 年辦理情形   | 115 年衡量指標            | 調整說明  |
|----|------|----------------------|---|----------------------|-------|
|    |      | 2-2 每千成年人未償還貸款筆數。    | 576 筆<br>*依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」，2024 年(目前最新資料)全球平均 270 筆、亞洲平均 331 筆及已開發國家平均 449 筆。                 | 2-2 每千成年人未償還貸款筆數。    | 本項無調整 |
|    | 數位金融 | 2-3 每十萬成年人行動支付交易筆數。  | 6,284,230 筆<br>*依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」，2024 年(目前最新資料)全球平均 4,873,855 筆及亞洲平均 3,085,102 筆(無已開發國家平均數字)。 | 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。 | 1,404 個<br>*依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」，2024 年(目前最新資料)全球平均 1,085 個及亞洲平均 1,226 個(無已開發國家平均數字)。             | 2-4 每千成年人擁有的數位存款帳戶數。 | 本項無調整 |

| 類別 | 項目   | 114 年衡量指標                                       | 114 年辦理情形   | 115 年衡量指標   | 調整說明        |
|----|------|---|---|---|-------------|
|    |      | 2-5 成年人使用電子化支付的比率。                              | 我國 20 歲以上民眾使用電子化支付比率為 81.6%(資料來源：台灣金融研訓院二年一次之「2024 台灣金融生活調查」)<br>*依世界銀行「全球普惠金融指數資料庫」最新統計，2024 年(目前最新資料)全球平均 51.9%、亞洲地區平均 55.0%及已開發國家平均 88.5%。 | 2-5 成年人使用電子化支付的比率。                                      | 本項無調整       |
|    |      | 2-6 網路投保件數。<br>◎目標：114 年至 116 年網路投保件數均為 800 萬件。 | 投保件數計 973 萬件  | 2-6 網路投保件數。<br>◎目標： <u>115 年至 117 年網路投保件數均為 900 萬件。</u> | 調整未來 3 年目標值 |
|    | 保險商品 | 2-7 每千成年人中壽險保單持有人數。                             | 710 人<br>*依國際貨幣基金「金融服務可及性調查」，2024 年(目前最新資料)全球平均 339 人及亞洲  | 2-7 每千成年人中壽險保單持有人數。                                     | 本項無調整       |

| 類別 | 項目 | 114 年衡量指標  | 114 年辦理情形  | 115 年衡量指標   | 調整說明        |
|----|----|--|--|---|-------------|
|    |    |  | 平均 557 人(無已開發國家平均數字)。                              |   |             |
|    |    | 2-8 微型保險累計承保人數。<br>◎目標：114 年至 116 年累計承保人數分別為 192 萬、195 萬及 198 萬人。    | 累計承保人數<br>198 萬人                                   | 2-8 微型保險累計承保人數。<br>◎目標： <u>115 年至 117 年累計承保人數分別為 200 萬、203 萬、206 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。<br>◎目標：114 年至 116 年底有效契約件數分別為 122 萬、125 萬及 128 萬件。 | 有效契約件數<br>約 130 萬件                                 | 2-9 小額終老保險有效契約件數。<br>◎目標： <u>115 年至 117 年底有效契約件數分別為 133 萬、136 萬、139 萬件。</u> | 調整未來 3 年目標值 |
|    |    | 2-10 強制汽車責任保險有效保單件數逐年成長。<br>◎目標：114 年至 116 年，有效保單件數逐年成長。             | 114 年底有效保單件數計 22,513,124 件，較 113 年底 22,156,561 件成長 | 2-10 強制汽車責任保險有效保單件數逐年成長。<br>◎目標： <u>115 年至 117 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。<br>◎目標：114 年至 116 年，有效保單件數逐年成長。             | 114 年底有效保單件數計 3,758,295 件，較 113 年底 3,642,854 件成長   | 2-11 住宅地震基本保險有效保單件數逐年成長。<br>◎目標： <u>115 年至 117 年，有效保單件數逐年成長。</u>            | 調整未來 3 年目標值 |

| 類別         | 項目         | 114 年衡量指標  | 114 年辦理情形  | 115 年衡量指標  | 調整說明   |
|------------|------------|--|--|--|--|
| 金融服務<br>品質 | 金融教育<br>宣導 | 3-1 民眾對於金融教育課程<br>整體滿意度。<br>◎目標：114 年平均整體滿<br>意度達 90%以上。         | 平均整體滿意度<br>達 94%   | 3-1 民眾對於金融教育課程<br>整體滿意度。<br>◎目標： <u>115 年平均整體滿<br/>意度達 90%以上。</u>          | 訂定 115 年目標值  |
|            |            | 3-2 民眾認為金融教育課程<br>有成效之比率。<br>◎目標：114 年平均比率達<br>90%以上。            | 認為課程有成效<br>平均達 93.4%   | 3-2 民眾認為金融教育課程<br>有成效之比率。<br>◎目標： <u>115 年平均比率達<br/>90%以上。</u>             | 訂定 115 年目標值  |
|            |            | 3-3 針對新住民及女性等族<br>群辦理金融知識宣導活<br>動。<br>◎目標：114 年辦理 40 場。          | 已針對新住民及女<br>性等族群，辦理 62<br>場次金融知識宣導<br>活動。                                | 3-3 針對新住民及女性等族<br>群辦理金融知識宣導活<br>動。<br>◎目標： <u>115 年辦理 50 場。</u>            | 訂定 115 年目標值  |
|            | 保險服務<br>品質 | 3-4 推動保險區塊鏈服務。<br>◎目標：114 年為 25 家、115<br>年為 25 家、116 年為 26<br>家。 | 參與家數 25 家  | 3-4 推動保險區塊鏈服務。<br>◎目標： <u>115 年為 24 家、116<br/>年為 25 家、117 年為 25<br/>家。</u> | 調整未來 3 年目標值<br>(因台新人壽與新光人<br>壽合併，原 115 年及 116<br>年目標值各減 1 家) |
|            | 公平待客       | 3-5 金融服務業公平待客原<br>則評核指標。   | 114 年續對 36 家銀<br>行、9 家大型綜合證<br>券商、19 家其他綜合<br>證券商、21 家壽險公<br>司及 19 家產險公司 | 3-5 金融服務業公平待客原<br>則評核指標。   | 本項無調整  |

| 類別 | 項目            | 114 年衡量指標   | 114 年辦理情形   | 115 年衡量指標  | 調整說明               |
|----|---------------|---|---|--|--------------------|
|    |               |   | <p>進行評核，檢視 113 年度金融服務業落實公平待客原則情形。114 年為第 7 次辦理評核，依本次評核結果，金融業者整體表現呈現進步，並多已建立公平待客原則相關機制，重視公平待客企業文化。</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。</p> <p>◎目標：財團法人金融消費評議中心 114 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 85% 以上。</p> | <p>比率 99%</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。</p> <p>◎目標：<u>財團法人金融消費評議中心 115 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 85% 以上。</u></p> | <p>訂定 115 年目標值</p> |

## 二、觀察指標：

| 類別          | 項目          | 114 年衡量指標   | 114 年辦理情形  | 115 年衡量指標  | 調整說明                  |
|-------------|-------------|---|--|--|-----------------------|
| 金融服務<br>使用性 | 中小企業<br>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。<br>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 454,387 戶<br>2.比率 68.26%                            | 1.在本國銀行未償還貸款或放款額度的中小企業戶數。<br>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<br>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金額比重逐年成長。<br>4.期貨市場之平均電子式交易成交口數比重達 95%以上。 | 3.比重 79.85%(較 113 年增加 1.56 百分點)<br>4.比重 97.01%(達 95% 以上) | 3.證券市場之平均電子式交易成交金額比重。<br>4.期貨市場之平均電子式交易成交口數比重達 95%以上。  | 3.調整指標名稱。<br>4.本項無調整。 |
|             | <u>全齡金融</u> |   |  | 5. <u>個人投資儲蓄帳戶(TISA)開戶數。</u><br>6. <u>安養信託受益人數。</u><br>7. <u>銀行辦理商業型不動產逆向抵押貸款核貸件數及額度。</u><br>8. <u>長期照顧保險有效契約件數。</u> | 115 年新增指標             |