

中華郵政股份有限公司 114 年度營業預算評估報告

中華郵政股份有限公司（以下簡稱中華郵政公司）114 年度預算案編列營業收入 2,473 億 975 萬 1 千元，營業成本 2,130 億 2,923 萬 8 千元，營業毛利 342 億 8,051 萬 3 千元，營業費用 299 億 1,601 萬 4 千元，營業外收入 1 億 6,435 萬 9 千元，營業外費用 1 億 2,625 萬 7 千元，所得稅費用 8 億 8,052 萬元，本期淨利 35 億 2,208 萬 1 千元，較 113 年度預算¹淨利 95 億 1,332 萬 6 千元，減少 59 億 9,124 萬 5 千元（減幅 62.98%），主要係增列利息費用 138 億餘元及提存責任準備 41 億餘元等。茲就中華郵政公司 114 年度預算案相關問題評析如下：

一、簡易壽險業務近年推動行動投保、網路投保及電子保單等便利服務，其中網路投保及電子保單業務容有提升空間，允宜賡續精進辦理

中華郵政公司 114 年度預算案之主要營運項目經營趨勢有關簡易人壽保險業務揭槩：「持續導入保險科技運用，優化線上服務項目、推展電子保單、行動投保及網路投保等業務，全面提升服務品質」；又中華郵政公司 114 年度預算案「金融保險收入-保費收入」編列 853 億 3,600 萬元，同 113 年度預算數。經查：

（一）107 年開辦行動投保業務，近年成長快速

為強化該公司壽險業務服務效能，提供消費者便利投保服務，中華郵政公司自 107 年 7 月 25 日開辦行動投保業務²。綜觀 108 年至 112 年行動投保新契約自 8,611 件增為 2 萬 4,128 件，

¹ 由於 113 年度中央政府附屬單位預算案尚未經本院審議通過，爰本報告所稱「113 年度預算」均係預算案。

² 依保險業經營行動服務自律規範第 2 條第 2 項規定略以，行動投保服務指經客戶於保險公司所出具之書面或採經主管機關核准之驗證方式確認同意透過業務員或服務人員提供之含有觸控書寫功能之平板電腦、手機、筆記型電腦及個人電腦等電子設備）輸入客戶要保資料，以電子文件方式代替紙本要保書及相關文件，與保險公司締結保險契約之業務。

增加 1 萬 5,517 件(增幅 180.20%)，行動投保件數占率自 3.42% 增為 13.5%，增加 10.08 個百分點；復 113 年 1 至 7 月行動投保新契約達 2 萬 2,154 件，占全公司新契約 10 萬 2,648 件之 21.58%，占率逾 2 成，顯示近年成長快速(詳表 1)。

表 1 中華郵政公司推動行動投保概況表

單位：新臺幣千元；%

項目	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	113(1-7月)
行動投保新契約件數 A	8,611	521	1,274	12,583	24,128	22,154
全公司新契約件數 B	251,780	217,654	173,679	191,190	178,681	102,648
行動投保件數占率 A/B	3.42	0.24	0.73	6.58	13.50	21.58

資料來源：中華郵政公司提供。

(二)111 年起推展網路投保及電子保單業務，容有提升空間

1. 為提供快速便捷之金融科技保險服務，中華郵政公司於 111 年 3 月 21 日開辦網路投保業務，並推出首張網路投保商品「e68 定期壽險」，續於同年 11 月 1 日推出第 2 張網路投保商品「郵 e 靠保險」。檢視 111 年迄 113 年 7 月底止，網路投保新契約件數占率自 3.57% 增為 7.02%，增加 3.45 個百分點，又其中員工網路投保新契約件數占比約 3 至 4 成餘(詳表 2)。
2. 為落實節能減碳及永續經營，中華郵政公司自 111 年 12 月 27 日起新增電子保單服務³。觀察 112 年至 113 年 7 月底止，電子保單新契約件數占率自 5.24% 增為 6.93%，增加 1.69 個百分點，又其中員工電子保單新契約件數占比為 4 成餘(詳表 2)。準此，迄 113 年 7 月底，該公司網路投保及保單電子化占率均未及 8%，且其中員工保單占比逾 3 成，容有提升空間。

表 2 中華郵政公司推展網路投保及電子保單概況表 單位：新臺幣千元；%

³ 依保險業辦理電子保單簽發及辦理電子化保險契約條款保單作業自律規範第 2 條第 2 項規定，所稱電子保單係指保險業與要保人訂立保險契約，並約定以電子文件方式簽發之保險單或暫保單。

項目	111 年	112 年	113(1-7 月)
全公司新契約件數 A	191,190	178,681	102,648
網路投保新契約件數 B	6,826	9,439	7,208
網路投保新契約件數占率 B/A	3.57	5.28	7.02
員工網路投保新契約件數 C	2,909	4,097	2,662
員工網路投保新契約件數占比 C/B	42.62	43.41	36.93
電子保單新契約件數 D	9	9,370	7,111
電子保單新契約件數占率 D/A	-	5.24	6.93
員工電子保單新契約件數 E	9	4,255	3,048
員工電子保單新契約件數占比 E/D	-	45.41	42.86

資料來源：中華郵政公司提供。

綜上，為強化壽險業務服務效能，提供消費者便利與多元投保服務，並配合節能減碳與永續經營，中華郵政公司簡易壽險業務近年推動行動投保、網路投保及電子保單等服務，惟迄 113 年 7 月底止，網路投保及電子保單業務占率均未及 8%，且其中員工保單占比逾 3 成，容有提升空間，允宜賡續精進辦理。