

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:

二、儲匯業務自 111 年起推動數位存款帳戶及行動郵局 APP,其中數位存款帳戶之涵蓋率偏低,尚待持續優化相關服務

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儲金業務揭櫫:「該公司持續推動數位金融業務,運用新興科技發展創新服務,積極進行跨領域合作整合資源,提升帳戶價值」;又有關匯兌業務揭示:「加強推展行動郵局、網路郵局及網路 ATM 轉帳等自動化服務」。另中華郵政公司 114 年度預算案之年度營運目標為儲金業務(日平均餘額)7 兆 3,000 億元及匯兌業務(匯款承作量)1 兆 3,930 億元。經查:

(一)數位存款帳戶之涵蓋率偏低

1. 為提供客戶便利多元之開戶方式,滿足數位客群需求,中華郵政公司自 111 年 3 月 21 日開辦數位存款帳戶服務,提供客戶以自然人憑證驗證方式申請第一類數位存款帳戶,及 112 年 8 月 22 日正式開辦得以法定代理人之「該行帳戶」驗證方式申請為第二類數位存款帳戶;續配合政府數位國家轉型政策,自 112 年 12 月 21 日起開放 7 歲以上本國自然人得開立

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。

實體及數位存款帳戶各 1 戶。

2. 綜觀中華郵政公司推動數位存款帳戶概況(詳表 1),開戶數自 111 年底之 2,523 戶增為 113 年 7 月底之 2 萬 1,993 戶,增加 19,470 戶(增幅 771.70%),概呈大幅成長,惟迄 113 年 7 月底涵蓋率僅 0.0747%,明顯偏低。

表 1 中華郵政公司推動數位存款帳戶概況表 單位:戶數;%

項目	111 年底	112 年底	113 年 7 月底
數位存款帳戶數 A	2,523	7,895	21,993
存款帳戶數 B	29,163,053	29,349,364	29,439,404
涵蓋率 A/B	0.0087	0.0269	0.0747

資料來源：中華郵政公司提供。

(二)行動郵局 APP 使用戶數成長快速

為提升客戶體驗，打造友善、便利之數位服務，中華郵政公司自 111 年 3 月 21 日起推出新一代行動郵局 APP，整合舊有 e 動郵局及郵保鑰 APP，建構出簡單明瞭操作介面，以全面優化郵務、儲匯、壽險與電商服務及提升交易便利性。綜觀行動郵局 APP 自 111 年上線以來，截至 113 年 7 月底已逾 418 萬使用戶數，涵蓋率 14.20%，相較 111 年底增加 146 萬 3,103 戶(增幅 53.84%)，使用戶數快速成長(詳表 2)。

表 2 中華郵政公司推動行動郵局 APP 概況表 單位:戶數;%

項目	111 年底	112 年底	113 年 7 月底
行動郵局 APP 數量 A	2,717,735	3,703,798	4,180,838
存款帳戶數 B	29,163,053	29,349,364	29,439,404
涵蓋率 A/B	9.32	12.62	14.20

資料來源：中華郵政公司提供。

為提供客戶更友善、便利多元之數位服務，中華郵政公司儲匯業務自 111 年起推動數位存款帳戶及行動郵局 APP，其中數位存款帳戶之涵蓋率偏低，行動郵局 APP 使用戶數成長快速，允宜持續優化相關服務，俾提升客戶之黏著度。