

Chapter

04 落實社會共融



依市場變化並配合政府政策，開發保險商品以貼近民眾投保需求與期待。提供保戶優質服務，提升市場競爭力；並為善盡企業社會責任、促進社區發展、貫徹郵政服務社會及回饋社會之經營理念，透過整體公益活動的舉辦，讓社區民眾體驗郵政是親切、可靠的好鄰居，提升對郵政的情感連結，創造郵政的優質企業形象，以落實在地連結、郵政普及化及社會關懷經營理念，達成「公益郵政，深耕在地」的目標並提高本公司在永續議題上的競爭力。

包含的重大主題

間接經濟衝擊(GRI 203)
當地社區(GRI 413)
郵政普及化服務(自訂主題)
人口結構變遷(自訂主題)
產品組合(GRI G4補充主題)

衝擊描述

2026年國內將進入老化人口超過20%的超高齡社會，若以人口結構和壽險保險密度估算，人口老化帶來的退休規劃相關保險商品需求預期將會快速增長，爰本公司因應人口結構變遷(高齡化與少子化)，開發保障型及高齡化保險商品，可能創造市場機會，或協助解決社會問題，同時促進與政府間的合作關係，提高公司可信度和可持續性，並長期推動社區營造，投入人力、物力與資源，提供人人完善之普及化金融服務，增進社區發展，帶來社會正面形象。

對應之SDGs



永續管理

政策

- 積極推動各項公益，並持續辦理郵政樂齡運動(原不老運動)及關懷獨居長者活動，善盡社會責任，塑造優質企業形象
- 公益郵政，深耕在地
- 提供普遍、低廉、安全之郵件通信服務
- 提供郵政資金支援政府重大公共建設及民間投資計畫
- 因應人口結構變遷趨勢，並配合政府提高國人保險保障政策開發保障型保險商品

有效性評量機制

- 「郵情長存 郵愛最美」關愛社區主題活動成果表
- 董事會會議
- 銷售後保險商品管理小組會議

管理程序

- 保險商品銷售前程序作業準則
- 人身保險商品審查應注意事項
- 郵政簡易人壽保險監督管理辦法
- 郵政簡易人壽保險投保規則
- 保險業風險管理實務守則
- 郵政壽險保戶消費爭議處理制度
- 金融消費者保護法
- 金融服務業公平待客原則
- 簡易人壽保險法第27條
- 「郵政儲金匯兌法」第18條
- 關愛社區活動辦法
- 遞送普及服務標準

預防或補救措施

- 設置顧客意見箱及顧客服務專線24小時顧客服務專線：0800-700-365
- 各支局營業廳設置有免付費回郵「顧客意見函」，供客戶表達意見
- 全球資訊網微型保險專區及金融友善服務專區設置客戶服務單位及公告聯絡專線，另設置「意見箱」

2023年行動績效

- 保險有效契約件數累計213萬9,879件
- 防制金融詐騙1,821件
- 金融知識校園/社區講座80場次
- 保險知識社區/校園講座活動62場次
- 行動投保成立件數共2萬5,136件
- 富比士雜誌「全球最佳銀行」連續3年
- 普設自動化設備，自動櫃員機3,200台，自動補摺機1,695台
- 調整「郵政簡易人壽安心小額終老壽險」投保年齡上限調高至75歲
- 關懷獨居長者活動服務達8萬7,510人次
- 舉辦樂齡運動活動39場次
- 「關懷農產行銷」活動公益捐助65萬元(27檔)
- 「捐熱血 郵愛心」活動683場
- 保戶子女獎學金核發獎學金金額達500萬元



民國113年4月22日
永續郵票一共享

4.1 臺灣綠巨人

不同於一般傳統金融機構根據銀行法經營金融業務，本公司是依郵政儲金匯兌法經營儲匯業務，包含存簿儲金、定期儲金及劃撥儲金，配合政府鼓勵國民節約及儲蓄，匯集游資，協助國家重大建設及穩定金融市場。另依「簡易人壽保險法」第4條規定，銷售生存保險、死亡保險及生死合險，並以附約方式經營健康保險及傷害保險。

本公司經營之儲匯、壽險業務，均非以營利為主要目的，旨在利用郵政據點的普及特性，服務全國國民，增進社會福祉，特別是在東部及離島地區，均涵蓋在服務網絡中，為大眾提供相較其他大型民營保險公司更具深度及廣度的服務。

4.1.1 全民信賴

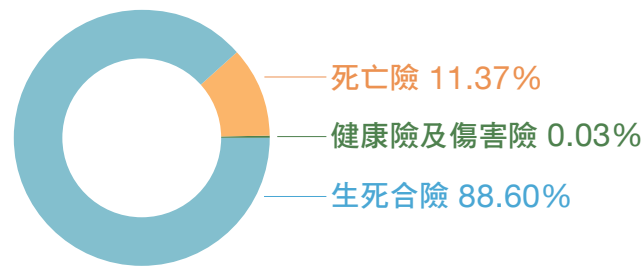
本公司身為全民好鄰居，目前已是我國最大的存款機構，存款結存總金額超過新臺幣7兆元，更是金融業界暱稱的「綠巨人」，未來仍將廣續推展薪資存款、網路郵局、行動郵局、網路ATM、VISA金融卡、行動支付及數位存款帳戶等業務，以提升存簿儲金占有率。

2023年中華郵政儲匯統計

項目	戶數	結存金額 (新臺幣億元)	結存比例
存簿儲金	29,349,364	29,482	41.18%
定期儲金	6,558,706	41,653	58.18%
劃撥儲金	1,518,397	461	0.64%
合計	37,426,467	71,596	100.00%

本公司簡易保險商品具免體檢、投保簡便等特色，可有效提供國民基本經濟保障，且全民投保、理賠一站式服務便於各地郵政營業場所取得，深得一般民眾之喜愛，截至2023年底有效契約件數為213萬9,879件，保額6,918億2,694萬元，總保費收入達802億3,703萬元。

2023年壽險業務保費收入占比



中華郵政總保費收入占業界

3.96%

普及金融知識

為提升民眾對新種金融服務的認識及審慎理財的觀念，每年皆會舉辦「金融知識校園講座」，而根據2023年回收之80份問卷調查分析，郵政VISA金融卡係目前年輕族群主要持有金融支付工具，且參與成員皆表示講座活動對其整體金融知識的提升有相當助益。

金融知識四大主題

	享樂生活 負責人生	介紹Debit Card及信用卡的差異，並建立「有多少、用多少」的正確消費觀念，以期達成享樂與負責的人生。
	預約 富足人生	從人生的收支曲線、理財工具的選擇、財富規劃的步驟、投資原則及個人風險管理等內容分享預約富足人生的方法與關鍵。
	數位世界 悠郵自在	介紹儲匯業務數位服務工具。
	洗錢防制及 反詐騙宣導	藉由政府提供及本公司製作之洗錢防制、反詐騙文宣及影音資料，說明如何在生活中識詐、防詐、保全帳戶及個人資料安全，以達到防制洗錢及反詐騙的效果。

為提供民眾最新金融知識及配合政策宣導防詐，2023年起各等郵局於全國各地社區辦理「金融知識社區講座」，包括花蓮縣萬榮鄉明利村及萬榮村、宜蘭縣五結鄉二結社區發展協會、臺中市和平區活動中心及高雄市美濃區農產產銷班等共計28場，活動對象不限，只要對演講主題有興趣的民眾均可參加。

項目		2021	2022	2023
金融知識校園講座	場次	32	36	34
	參與人次	1,514	2,173	1,937
金融知識社區 (含社區大學)講座	場次	-	28	46
	參與人次	-	1,388	1,962



備註：因金融知識社區講座活動為2022年開始辦理，故無2021年相關績效；金融知識社區大學講座活動為2023年開始辦理。

另外，由於本公司營業時間長、營業據點多且存款帳戶數量為金融機構之冠，又因近年詐騙事件頻傳，帳戶被利用為詐騙人頭帳戶之風險高，故嚴格執行相關措施遏止詐騙，統計2023年共防制金融詐騙1,821件，減少民眾財產損失約7億5,578萬餘元，公司同仁並獲警政單位臚列表揚為臨櫃關懷提問成效優異基層行員。

作業面控管措施－落實認識客戶

- (一)嚴格審核開戶作業程序並落實「認識客戶」，設立專辦櫃檯、留存開戶影像檔、訂定開戶SOP及應注意事項、使用「開戶檢核表」、身分證檢核及比對、法定代理人資料查證及事後追蹤查證等措施。
- (二)每人限開1戶存簿帳戶，7歲以上自然人得另開立1戶數位帳戶。受理高風險交易輔以客戶過往相關資料及話術比對，加強確認客戶身分。
- (三)落實臨櫃關懷提問作業，如客戶無法明確表示合理款項用途，必要時通知員警協助處理。

異常交易監控及預防宣導措施

- (一)異常交易監控：設定異常交易指標由系統進行監控，並由專人進行研判，如疑似詐騙即控管帳戶，並通知被害人報案，協助申請返還款。
- (二)預防宣導：
 - 1.各局營業廳：張貼或放置海報及立牌與摺頁、提供「防範詐騙提醒事項」宣導單。
 - 2.網站：於郵政公司全球資訊網儲匯業務專區及政令宣導區及影音專區放置防詐騙廣告，供民眾點閱，並連結警政署165反詐騙網站。
 - 3.ATM：輪播防詐騙廣告，並於轉帳交易加註警示訊息。



保險資訊交流與分享

本公司為貼近客戶，深耕關係經營，瞭解客戶對郵政壽險之需求與建議，並響應政府政策及推展郵政壽險業務，讓青年學子在進入社會前，即具有藉由保險建立人生風險管理的觀念，由19個責任中心局合力舉辦「郵政壽險交流座談會」與「保險知識社區/校園講座活動」，以利掌握市場脈動，傳達保險的重要性。

郵政壽險交流座談會

藉此機會使客戶更加認識郵政服務，邀請既有及潛在客戶參加，由各局介紹郵政壽險業務並蒐集客戶回饋意見。2023年共辦理22場，參與人數共1,528人。



保險知識社區/校園講座活動

自2022年起由各局接洽所轄區內之社區團體或高中職或大專院校，講座主題係建立以保險保障人生風險的觀念並介紹郵政簡易人壽的特色，有助於提升年輕族群對保險的認識及觀念。2023年起辦理場地從校園擴大到社區，並鼓勵各局前進偏遠地區辦理，共辦理62場，參加人數達3,051人。



審慎執行保險業務

本公司致力於貼近市場需求，2023年推出郵政簡易人壽好利旺利率變動型保險及郵政簡易人壽年年常春增額保險商品供民眾選擇。截至2023年底，郵政壽險登記之業務員共2萬5,822人，依「郵政簡易人壽保險業務員管理要點」可隨時提供相關保戶服務，現售商品共14種，包含：主約10種（生死合險7種及純保障型商品3種）及附約4種（傷害險3種、健康險1種），其中附約需依主約要保人之申請，附加於主約銷售。

新保險商品之銷售前程序，皆依主管機關相關規定辦理，壽險處並成立「商品開發小組」、「商品評議小組」及「保險商品管理小組」，針對保險商品設計、審查及準備銷售等3項作業，召集各部門主管及簽署人員討論，對於保險商品設計之專業注意義務、善良管理人義務、目標市場及消費者權益保障等事項均有具體構想，審慎進行商品設計開發，檢視費率之適足性、合理性及公平性，評估政策目標並確立可行作法，用制度化、組織化為導向，設計符合政府政策與社會需要之保險商品。所有保險商品均依「人身保險商品審查應注意事項」之規定標示，並於全球資訊網站同時揭露各項保險商品資訊及條款，以利消費者審閱。



人身保險商品審查應注意事項

有效性評估機制

核保人員進行核保作業時，應本諸核保專業，考量本公司風險承擔能力，依據「保險業招攬及核保理賠辦法」及「郵政簡易人壽保險核保處理制度及程序」等法令之規定，就要保人及被保險人的基本資料、投保動機、保險利益、需求程度、適合度事項、職業、收入、財務及健康狀況等各項核保因素綜合加以評估，並注意新契約有無道德危險或不當節稅等情形，以公正超然的立場進行核保，並依核保制度及程序之規定簽署負責。審查後發現異常或須執行財務核保、生存調查等案件時，應留存相關評估文件或紀錄，並於要保書之核保簽署章欄位蓋章負責。

理賠人員從事保險給付工作時，應依據「郵政簡易人壽保險理賠處理制度及程序」。本制度與程序規定，理賠人員應依據簡易人壽保險法、郵政簡易人壽保險投保規則、郵政簡易人壽保險監督管理辦法、郵政簡易壽險理賠及調查作業處理手冊、壽險業務作業規章及其他經主管機關規定應遵行事項，辦理理賠審查作業；理賠人員應遵守職業道德規範，並以謙恭、公平、公正、良知之態度對待保戶，並對於與其理賠有關之溝通，均應迅速回覆，以免被保險人家屬提出非必要訴訟以獲得應給付之保險金，或應以平等待遇對待每一保戶，並應從相關保險法令、保險契約條款來考量理賠，而不受其他因素影響等。

全民共享普發現金

配合政府辦理「112年度普發現金作業」，由行政院召集各機關成立跨部會之「全民共享普發現金」推動小組共同規劃辦理。推動小組分為5個組別：「系統平台組」、「ATM領現組」、「郵局領現組」、「宣導及客服組」及「行政及撥付清算組」。其中「郵局領現組」主辦機關為交通部，負責督導本公司擬訂相關作業要點及臨櫃發放作業事宜。同時，本公司於「郵局領現組」、「宣導及客服組」、「ATM領現組」及「行政及撥付清算組」也擔任協辦單位，協助宣傳及推動本案相關措施，於本案扮演重要角色。

財政部規劃領取方式共5種方式分3階段實施，第1階段為「造冊發放」、「登記入帳」及「直撥入帳」3種方式，第2階段為「ATM領現」，最後是第3階段的「郵局領現」。本公司自2023年4月起陸續提供民眾「直接入帳」、「登記入帳」、「ATM領現」及「郵局領現」等4種便利領取方式，以落實普惠金融精神，善盡社會責任。

「郵局領現」初期由於採取依臨櫃領現人「身分證或居留證」尾數單、雙號分流、機動設置領現專辦窗口等措施，規劃得宜，秩序良好，每筆交易約3分鐘內可完成。對於行動不便人士及年紀較大的銀髮族，郵局亦安排引導其至無障礙窗口或友善服務窗口由專人為其辦理，提供有溫度的服務。

本次專案同時也運用了行動郵局APP進行線上線下虛實整合，於APP登入頁面建置普發現金專屬LOGO連結，藉由手機定位功能，讓民眾可透過行動郵局APP自動顯示最近的ATM及郵局位置，選擇郵局後可得知目前「等候人數」，並提供「線上取號」服務，可直接於線上事先抽取號碼牌，省去現場等候時間，提升儲匯作業服務效率。

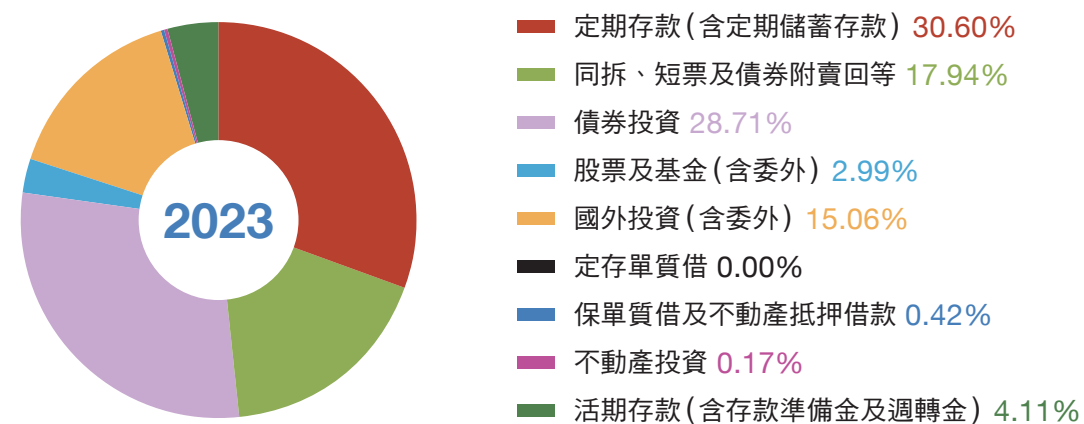
截至2023年12月底止，全國共計已領現人數2,350萬餘人，透過郵局各管道領現人數逾1,028萬人，約占全國總領現人數43.75%。



4.1.2 穩健投資

本公司多年來基於穩健經營，雖歷經金融風暴、經濟不景氣、產業及資金外流等因素衝擊，郵政儲金之存款戶數及結存金額仍居國內金融機構之冠，且已連續3年榮獲富比士（Forbes）雜誌「全球最佳銀行」（The World's Best Banks）殊榮。本公司謹遵相關法規，妥善運用郵政儲金及簡易人壽保險之資金，資金運用處人員均須遵循「資金運用人員自律規範」並簽署聲明書，由政風單位定期抽查該處人員個人交易情形並留存紀錄，全年抽查人數逾全處總人數 1/3。

中華郵政2023年底資金運用組合



長期而言，公司治理良好且重視ESG的上市(櫃)公司股價較易上漲，且具備可持續發展之韌性，除可保障獲利來源外，同時也有助於提升企業形象，因此本公司執行各項投資前皆實施盡職調查，致力投資符合企業社會責任之標的。截至2023年底，總計約有46.76%資金用於國內外之股票、債券、基金投資，有關本公司之投資管理，詳見本報告書《2.2 綠色投資》說明。

2023年支持永續發展

投資ESG相關ETF

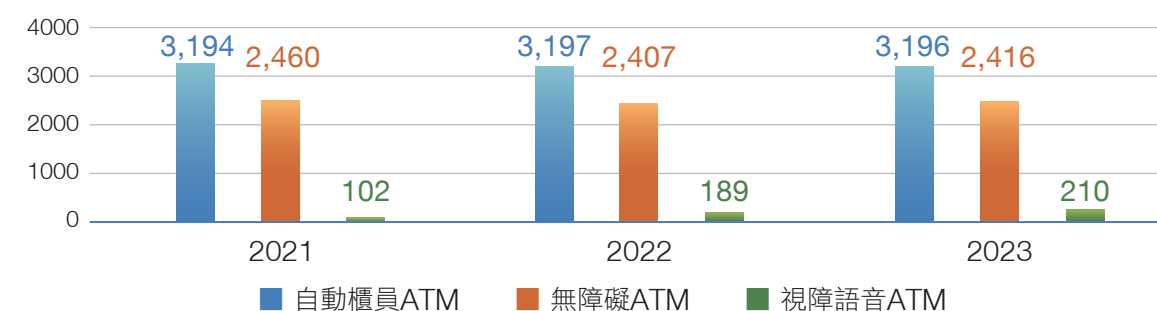
國內：因逢高調節持股，減少1.83億元。
國外：增加895萬美元(約新臺幣2.75億元)。

4.2 普惠金融

郵局是提供偏遠地區民眾金融服務最多之金融機構，以社區為中心提供人人完善之普及化金融服務，照顧離島或偏僻地區與弱勢族群，本公司肩負「普惠金融」政策任務，以「顧客需求」導向，堅持「卓越服務」與「全民信賴」的核心價值，提供金融弱勢民眾友善金融服務，截至2023年底約設置自動櫃員機(ATM)3,200台，其中包含210台視障語音ATM及2,416台無障礙ATM的貼心友善服務；260處郵局辦理國際匯兌業務、288處郵局辦理買賣外幣現鈔及買回美金旅行支票業務，提供即時、可靠及效率之服務與充足之郵政設施。同時，配合政府公益政策，持續提供身心障礙儲戶經向本公司申請後，可享ATM跨行提款每月3次免收手續費優惠措施，截至2023年12月底止，累計申請戶數5,649戶。

另外本公司亦致力推動友善的金融服務，配合政府金融數位化政策，廣續推廣網路、媒體轉帳代收付等付款通路，提供民眾便利且安全之各項行動支付及電子支付服務，進而提升全民數位金融素質。

中華郵政歷年ATM建置數量



4.2.1 公平待客

本公司提供之商品或服務，從商品設計、廣告文宣、業務招攬、契約履行、服務諮詢及客訴處理等流程，皆遵循「金融消費者保護法」及「金融服務業公平待客原則」等相關法規，建立「中華郵政公司儲匯業務消費爭議處理制度」及「中華郵政公司壽險保戶消費爭議處理制度」並確實執行，以公平合理之方式對待全體金融消費者，落實保障金融消費者權益，並設置有免付費回郵「顧客意見表」、全球資訊網客戶服務專區「意見箱」及24小時顧客服務專線，提供客戶多元的申訴及溝通管道。

為提升金融從業人員遵法及公平合理對待金融消費者之意識及專業知識，落實保護金融消費者權益，壽險處已將「金融服務業公平待客原則」線上課程列為全體員工年度必修項目，並於每年4月底前函報前一年度執行「公平待客原則」評核表與相關佐證資料予金融監督管理委員會保險局評核。

另為提升保險消費爭議處理之品質及效率，依「壽險保戶消費爭議處理制度」受理各項由口頭、電子郵件或其他申訴方式之保險案件，每月製作「消費爭議案件清單」以利追蹤稽核，並於每季提報消費爭議案件處理小組檢討改善，同時將常見之爭議類型列入教育訓練中，對業務員進行宣

導，以減少相關案件發生。

隨時配合主管機關法令變動，修訂相關作業規定、內部控制制度及風險控管措施，辦理員工教育訓練等，確保客戶在整體交易過程中受到對等、合理之公平對待，對每一保戶提供相同服務，以「公平待客原則」策略為最高指導原則，亦有助壽險業務經營之永續發展。

建構健全社會安全網

配合照顧經濟弱勢者之政策，同時鑑於我國人口結構老化速度快，亟需普及老人基本保險，壽險處於2014年、2017年分別推出「微型傷害保險附約」及「安心小額終身壽險」，協助政府建構健全之社會安全網，並依循金管會相關規範修正，亦陸續放寬投保條件，促使更多民眾得以較低門檻，取得基本保障。

微型傷害保險附約



特色

1. 照顧弱勢族群、提供符合投保資格者基本意外保障。
2. 投保簡易、免體檢。
3. 保費低廉，負擔輕。

調整說明

2019年1月30日起放寬投保對象，經濟弱勢或特定身分民眾，新增投保對象至家庭成員；自2020年4月25日起新增低收入戶/中低收入戶、身心障礙者及其他特定條件之投保身分別。2022年2月18日起修正投保對象條件，將投保門檻由原本無配偶年收入不逾35萬元、夫妻二人合計年收入不逾70萬元的申辦規定，修正為「財政部公告當年度規定之綜合所得稅免稅額、標準扣除額及薪資所得特別扣除額之合計數」上限。

安心小額終身壽險



特色

1. 提供中高年齡族群，享有基本的保障。
2. 繳費年期多元化，可依個人需求選擇。
3. 自契約成立日期享有終身保障至110歲保單週年日。

調整說明

配合金管會2023年1月12日修正「小額終老保險商品相關規範」，自2023年5月1日起調整最高投保金額為90萬元，個別被保險人之有效契約件數放寬至4件，另為增進國人基本保險保障，將該商品6年期繳費投保年齡上限調高至75歲。

2023年度累計有效契約件數為23萬355件，保額1,047.1億元，平均投保金額約45.46萬元。

上述兩項產品深受民眾信賴，2023年投保件數均顯著成長，並連續3年榮獲金融監督管理委員會112年度微型保險競賽「身心障礙關懷獎」與「業務績優獎」及小額終老保險競賽「友善高齡獎」等殊榮。

金融友善措施

為實現社會融合、促進不歧視與機會平等之精神，建立重視金融友善服務之企業文化，爰訂定「中華郵政股份有限公司遵循銀行業金融友善服務準則政策及策略」，每年針對本公司董事、負責人、高階經理人、主管及各局櫃檯人員舉辦教育訓練，另由各局主管及櫃檯人員定期辦理金融友善服務演練作業，模擬與身心障礙民眾之應答等，並將執行情形之查核、檢討及修正提報董事會，確保身心障礙者及少數族群得以充分且平等地參與社會。

微型傷害保險附約

項目	2022年	2023年	成長率
件數	12,550	16,517	31.61%
保額(千元)	4,777,081	6,501,425	36.10%
平均保額(千元)	380.64	393.62	3.41%

安心小額終身壽險

項目	2022年	2023年	成長率
件數	158,022	230,355	45.77%
保額(千元)	69,453,728	104,710,254	50.76%
平均保額(千元)	439.52	454.56	3.42%



金融友善服務
執行情形



各郵局無障礙服務
設(措)施一覽表

郵局友善措施

營業廳環境

各營業處所設置無障礙設施或指派專人服務，提供身心障礙民眾友善用郵環境，並設有「服務鈴」及老花眼鏡等供長者使用。



開戶及各項服務

提供身心障礙民眾合適方式辦理儲匯、壽險業務，以主動、友善之服務態度向客戶說明商品及資訊，減少民眾困擾，並協助其填寫相關申請書據，使人人都能夠舒適無壓力的完成郵政業務。



無障礙資訊

於官網首頁新增「金融友善服務專區」，公告配合「金融友善服務準則」所規定辦理之相關金融友善措施，並揭露各類商品及服務資訊，以便利社會大眾查詢。

此外，「中華郵政全球資訊網」、「網路郵局友善專區」及「網路ATM友善專區」均取得「網站無障礙規範2.0版」A等級標章。



權益保障/溝通管道

對於保險商品相關申請文件，均秉持公正、客觀與不歧視之立場進行審查，並提供即時且方便的溝通管道，供民眾隨時反映意見，及時得到協助。另於保險單內頁新增「壽險貼心提醒」與QR Code連結官網「保戶須知」及多國語言之「保戶重要權益說明」，協助新住民瞭解相關權益。



無障礙/語音ATM

設置無障礙ATM及語音ATM，供身障及視障客戶使用，並提供多國語言服務，全國約3,200臺自動櫃員機除中英文外，另具備日文、印尼文、越南文及泰文多國語言操作介面。



配合政府扶助經濟弱勢家庭政策

協助辦理「兒童與少年未來教育及發展帳戶」繳存款代收作業，2023年代收繳件數14萬4,700件。



災害緊急應變與關懷

本公司為關懷因重大事故、天災或疫情之受災戶而不幸罹難、受傷保戶及家屬，除致上哀悼、慰問與關懷之意，並協助辦理後續理賠事宜。另提供24小時無休客服專線（0800-700-365），提供緊急服務諮詢，俾利保戶家屬可快速獲得相關服務，其中理賠、保全及房貸作業關懷措施如下：

理賠作業

- 1.因各類災害不幸罹難之保戶，由理賠受益人檢具相關證明文件，經確認後簽名於相關單據上，即可於郵局櫃檯先行領取基本保額理賠款；另對於受傷的保戶，經確認住院天數後，可先申請其日額型之醫療給付。上述申辦理賠所需檢附文件均可日後再行補齊。若經查郵政壽險保戶有人罹難，除應主動致送輓匾，以示哀悼外，並應由經辦局派員慰問家屬，協助辦理壽險理賠事宜。
- 2.本公司銷售之日額型住院醫療保險商品，並未將「法定傳染病」列為除外責任，對於被保險人因法定傳染病就醫所生之日額型住院醫療費用，將依條款規定理賠。療程中需入住的負壓隔離病房，一旦確診必須入住時，除了給付住院日額醫療保險金外，另比照加護病房住院標準額外給付。

保全作業

- 1.寬延繳納保險費：依災害情形訂定緩繳保險費對象、期間及相關申請方式。
- 2.補發保險單：依災害情形訂定免收補發保險單工本費之對象。
- 3.免收保單借款利息：依災害情形，訂定免收保單借款利息之對象、期間及申請方式。

房貸作業

- 1.依房貸受災戶受災害情形訂定延長借款期限或寬延只繳利息緩繳本金期間。
- 2.依「郵政壽險不動產抵押借款天然災害地區受災戶申請房屋修繕貸款作業要點」規定，給予受災戶優惠利率貸款。

4.2.2數位服務

數位科技蓬勃發展，本公司近年全力發展數位金融，拓展電子化服務管道及結合第三方服務業者(Third-party Service Providers, TSP)，運用金融科技將郵政服務嵌入人民生活場景，並規劃開辦創新業務，以完善郵政數位金融服務生態圈，相關說明請詳見本報告書《3.2加速數位轉型》。

本公司以顧客需求出發，積極建置虛實整合數位金融服務、營造多元友善金融環境及進行跨領域合作，提供數位存款帳戶、行動郵局APP、電子支付服務(連結帳戶付款)、VISA金融卡、數位VISA金融卡、開放銀行、數位身分驗證等多元服務。

多元便利儲匯服務

開辦數位存款帳戶

提供本國客戶以網路或行動設備免臨櫃申請開戶，開戶時同步申辦郵政金融卡、網路郵局及行動郵局APP，線上申辦流程簡易省時，大幅提升開戶便利性。



新版「行動郵局APP」

藉由使用者體驗研究，設計簡易明瞭之操作介面，並同時兼具服務個人化、無密碼化及整合實體與數位服務之亮點，提升民眾操作之便利性。



跨APP資訊串接

與臺灣集中保管結算所(股)公司合作，儲戶可透過「集保e手掌握」APP查詢郵政存簿儲金帳戶資料，滿足儲戶一次綜覽跨資產資料之需求，提升管理帳戶便利性。

強化自動櫃員機(ATM)服務

陸續於ATM擴增QR Code掃描設備，提供客戶利用行動郵局APP或台灣行動支付APP掃碼提款，提升郵政金融服務效益。



開通線上申請功能

於行動郵局APP新增「設定非約定轉帳功能」，儲戶可於行動郵局APP申請網路非約定轉帳及設備綁定密碼，並持金融卡至本公司ATM或網路ATM啟用，提升便民服務並降低窗口臨櫃等待時間。

發行數位VISA金融卡

領先全臺首發無實體卡片之「數位VISA金融卡」，提供郵政晶片金融卡之成年自然人，不受時空限制，直接於行動郵局APP申辦，立即享受安心、便捷的VISA刷卡支付服務。



連通多元支付服務

截至2023年底止，已與街口支付、iPASS Money、Pchome Pay支付連、橘子支付、歐付寶、icash Pay、悠遊付、全支付及全盈+PAY合作，設定連結郵政儲金帳戶付款服務，提供更多元支付場域。



數位VISA金融卡

因應數位浪潮並響應國際ESG永續發展趨勢，於2023年7月21日領先全臺首發無實體卡片之「數位VISA金融卡」，數位VISA金融卡係以使用者體驗與需求出發，運用數位技術優化申辦流程，讓已持有郵政晶片金融卡之成年自然人，不受時空限制，直接於行動郵局APP申辦，立即享受安心、便捷的VISA刷卡支付服務。

一鍵申辦，開啟支付數位化

行動郵局APP整合線上及線下儲戶申辦狀態情形，辨識符合申辦資格之儲戶主動推薦引導申辦，符合資格的郵政晶片金融卡持卡人不用親赴郵局，僅需登入行動郵局APP、提交申請一站式完成，作業流程僅需約1分鐘，即可完成申辦，開通後即可於網路商店消費或綁定支付錢包至實體店家以感應或掃碼方式付款。

運用科技，升級交易安全性

行動郵局APP運用生物辨識，結合多因子驗證（MFA）及快速認證身分機制（FIDO）確認客戶身分，確保儲戶在申辦數位VISA金融卡流程中免輸入密碼，有效保護個人資料隱私及安全性。

順應潮流，邁向永續新未來

近年全球關注ESG永續發展議題，本公司重視並勇於承擔普惠發展、綠色金融之使命，透過減紙、電子化、行動化等數位化交易，積極採取各項減碳措施，更進一步創新發行虛擬之數位VISA金融卡，以免除卡片原物料、製造、銷毀等生命週期間對於環境溫室氣體的衝擊，每一持卡人申辦一張數位VISA金融卡即可較申辦實體卡片減少約800克碳排放（依據環境部產品碳足跡資訊網公告信用卡/感應卡碳足跡數據），期待能與持卡人一起實踐節能減碳之理念，共創永續生活。

分析數據，拓展客源新商機

運用大數據進行潛在客戶分析，梳理客戶對於「數位化接受程度、帳戶、卡片使用情形、交易通路偏好及基本屬性資料」等數據，將郵政晶片金融卡持卡人分類為不同客群，並區隔推廣策略，以精準行銷方式向客戶溝通，預計超過1,200萬之郵政晶片金融卡用戶可申辦，啟動全臺最大量之晶片金融卡數位化。另配合推出多檔行銷活動，並搭配KOL(Key Opinion Leader)口碑行銷及臺北捷運彩繪列車，打造郵政數位化之深刻感受。

本公司藉由金融卡之數位化，推動數位支付場景的普及與革新，未來仍秉持積極創新求變之精神，優化數位化工具及儲匯服務，提供更多元更有韌性之數位金融服務。



行動投保/網路投保服務

為強化壽險業務服務效能，2018年7月25日起開辦行動投保業務，提供網路預約投保、網路ATM保單借款、網路郵局及行動郵局線上申請及查詢功能等項目，保戶免臨櫃，僅需透過網路，即可享受快速便利服務，自開辦日起累計行動投保共計4萬8,479件。2023年行動投保成立件數共2萬5,136件，達成率為125.68%。

本公司於2022年3月21日開辦網路投保業務，並同時推出首張網路投保商品「郵政簡易人壽e68定期壽險」，提供不受時間、空間場域限制的投保服務，另於同年11月1日推出第2張網路投保商品「郵政簡易人壽郵e靠保險」，以貼近新型態消費者之消費習慣，創造壽險品牌新價值。2023年網路投保成立件數共8,948件，達成率為89.48%。

壽險服務效能提升



提供壽險公會聯盟鏈服務

加入壽險公會建置「保險科技運用共享平台」之「保全/理賠聯盟鏈」及「保險理賠醫起通」服務，並於2022年6月30日以轉收家上線，9月30日以首家上線。保戶於首家保險公司提出個人基本資料變更/理賠申請，並同意過「保險科技運用共享平台」將該項變更/理賠申請通知其他保險公司一併申請，達成單一契約申請，文件共通之效益。



開辦電子保單業務

為落實節能減碳政策及永續經營發展，推行電子保單及電子批註單服務，加入壽險公會建置「保險科技運用共享平台」之「電子保單暨存證」服務，自2022年12月27日起保戶得選擇以電子保單取代紙本保單，電子保單經由壽險公會第三方認證機構平台進行驗證與存證，紀錄投保與資料異動歷程，日後若保戶對電子保單真偽有爭議時，得由公正第三方提供保單內容作為佐證，確保保單的保障範圍。

新增行動郵局(APP)保單借、還款功能

為提升保戶借、還款便利性，自112年7月22日起於行動郵局(APP)增加保單借款功能，保戶申請行動郵局保單借款功能後，於行動郵局「壽險與房貸」項下點選「保單借款」之保單號碼後，輸入借款金額及交易密碼，即可完成借款作業，另於112年11月25日新增保單還款功能，提供保戶全年不打烊的保單借還款服務，讓借還款不再受限時間及場域限制。截至112年12月底，使用行動郵局保單借款共3,057件，保單還款共1,115件。

開辦「保險費轉帳扣款電子化授權」服務

為優化客戶體驗，自112年9月26日開辦「保險費轉帳扣款電子化授權」服務，客戶以行動投保成立之契約，得選擇以電子化授權方式委託代繳保險費，免再填寫紙本「首期暨續期保險費轉帳代繳委託書」，簡化保險費扣繳流程，讓申辦更為迅速。截至112年12月底，使用「保險費轉帳扣款電子化授權」服務共63件。

4.3 社會關懷

為善盡企業社會責任、落實在地連結、產業協助，本公司設定「公益郵政，深耕在地」之目標，期透過日常業務之延伸，成為促進社區發展的親切、可靠好鄰居，提升社區民眾對郵政的情感連結，並舉辦公益活動，貫徹郵政服務社會及回饋社會之經營理念。

本公司2023年底推出深受大家喜愛的三麗鷗家族彩繪郵車，結合郵政各項關懷活動，穿梭全國各地，不論凝聚家庭情感、強化與社區友好互動，或是關懷偏鄉郵愛長輩活動，皆能傳遞滿滿的幸福和溫暖。



弱勢關懷

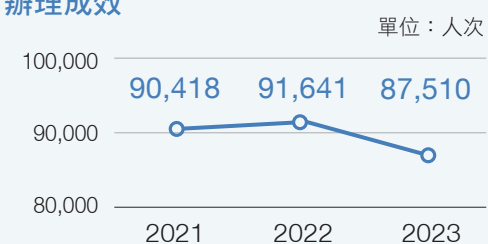
臺灣社會正面臨高齡化及少子化之雙重危機，老年人口之經濟問題及長期照護將成為臺灣社會發展之重要議題，本公司透過郵務士組成的綿密物流網，扮演在地訊息通報者角色，以健全獨居長者社區照護系統，同時協助偏鄉學校運送午餐食材。

獨居長者探視

自2008年起辦理投遞途中順道關懷獨居長者服務，鼓勵投遞同仁提供自發性主動關懷，針對社福機構及各縣市政府、鄉鎮市區公所列冊之獨居長者，實施平常居家探視、異常緊急通報、年節慰問致贈生活日常用品、代辦郵寄手續、自組愛心團隊假日慰問關懷等項目，自開辦起相關服務已累計108萬7,465人次。



關懷獨居長者活動辦理成效



長者老屋修繕

各等郵局所轄郵務士於送信途中關懷獨居長者時，將住宅亟需修繕或清潔整理之弱勢長者(每個投遞單位至多1位，中低收入戶優先)彙報財團法人台灣郵政協會，經審核通過後再委由各等郵局勞安科協助洽詢廠商報價或辦理驗收，以改善獨居長者環境。2023年共執行30件，共投入167萬5,485元。



運送偏鄉學校午餐食材

為協助解決山區偏鄉學校食材運送問題，嘉義郵局於2019年開始試辦偏鄉學校運送食材計畫，每週一、四運送2次。截至2023年止共協助運送578趟次(接送點至學校)。



響應長照政策

本公司藉由自身號召力結合壽險業務，舉辦各類樂齡活動推廣健康觀念，以提高長者生活自理意識；作為擁有龐大資金、節餘房舍空間的國營公司，亦積極協助政府推動長照業務，提供部分據點予衛福部試辦日照服務。

舉辦樂齡運動

每年由北、中、南、東全臺各地19個責任中心局辦理樂齡運動(原不老運動)系列活動，包含「銀髮踏青樂悠郵」、「銀髮健康百分百」、「銀髮歡唱真郵趣」、「三代同郵樂無窮」以及「銀髮手作DIY」等活動，結合當地特色及創意，與全國各地銀髮保戶同樂，並鼓勵長者走出戶外，加強自我身心健康管理，達到「樂活忘齡」的效果。2023年辦理相關活動共計39場次，參加人數共4,015人次。



宜蘭郵局

2023年樂齡運動



高雄郵局



新竹郵局



臺北郵局

協助試辦長照業務

2018年已盤點全臺21處300-500坪節餘局屋空間，供衛福部評估設置住宿式長照機構之可行性，經會勘評估後，擇定臺北南港郵局3-5樓作為試辦地點，提供71床住宿型長照及16床為日間照顧共87床之長日照服務。


 捐贈活動

本公司推動永續發展，將ESG的理念落實在弱勢關懷、友善環境等各項作為，創造加乘力量。2023年辦理18場捐贈活動，捐贈對象為春暉啟能中心、鶯歌家扶中心、長長教養院、唯心康復之家、新竹縣尖石鄉公所、嘉義縣東石鄉公所、財團法人天主教會嘉義教區附設嘉義縣私立聖心教養院、華山基金會卓溪愛心天使站、安德啟智中心、社團法人弱勢者關懷協會、東河鄉泰源書屋、平等國小、德芙蘭國小、白冷國小、和平國中、松鶴社區發展協會、博烏瑪國小及伯拉罕共生照顧勞動合作社。


 公益活動／獎學金

本公司持續利用業務資源及號召力，擴大對社會之正向影響力，包括鼓勵壽險保戶子女努力向學、帶動民眾捐血助人，並透過配銷系統辦理關懷農產行銷活動。

關懷農產行銷

自2014年5月起，i郵購推出「關懷農產行銷」系列活動，整合郵政虛擬、實體行銷體系及宅配系統服務，計畫性協助小農獲益，小農每箱提撥10元捐助給弱勢團體，達到「小農」、「消費者」及「公益團體」三贏。2023年度共協助263位小農，銷售金額約2,886萬元，公益捐助約65萬元。

2023年「關懷農產行銷」捐助

高雄大樹玉荷包-荷包滿滿禮盒，公益捐助新臺幣17萬元，小農相挺作公益送愛到大樹區興田里社區發展協會、高雄大樹地區弱勢老人溫馨送餐服務專戶及私立大慈育幼院。



臺中情滿人間愛無距梨-新興梨甘露梨禮盒，公益捐助新臺幣10萬6,970元，小農相挺作公益送愛到財團法人向上社會福利基金會附屬台中育嬰院。

屏東枋山愛文芒果，公益捐助新臺幣2萬5,880元，小農相挺作公益送愛到財團法人基督教芥菜種會。



i 郵購協助小農販售

1. 免費輔導農家於i郵購開設網路商店販售農特產品，以打開產銷瓶頸，增加收入。
2. 免費協助農家建立自產的農產品品牌形象，設計品牌LOGO及包裝箱盒，提升農產品品牌辨識度。
3. 免費製作宣傳供各局營業廳顧客自行瀏覽、取閱；利用本公司網路及社群媒體資源，協助推廣銷售。
4. 提供小農貨款代收及「物流」配送服務。
5. 郵局櫃檯提供民眾「代訂購」農產品服務。

捐熱血 郵愛心

為紓解每年農曆春節後屢屢發生之血荒問題，於每年3月舉辦「捐熱血 郵愛心」活動，總經費達250萬餘元，帶動全體郵政員工以及社區民眾踴躍獻出自己的熱血幫助他人。2023年於全臺各地共辦理683場捐血活動，募得5萬7,692袋熱血（每袋250C.C.）。



保戶子女獎學金

自2003年起，每年4月舉辦郵政壽險保戶子女獎學金活動，鼓勵優秀青年學子以成為品學兼優之社會中堅為目標，實踐郵政壽險「全方位的服務，無止盡的關懷」理念。2023年共有7,731人申請獎學金，得獎名額3,000名，核發獎學金總金額達500萬元。



公益募款

為善盡郵政企業社會責任及提升本公司公益形象，自2023年10月1日至2023年12月31日與財團法人伊甸社會福利基金會合作辦理「2023郵您傳愛 為學童的未來加點力」公益募款活動，創造總計新臺幣86萬2,920元之募款金額。