

# 第七篇 郵政

## 第二章 經營概況

### 第一節 經營業務及政策

#### 一、經營業務：

郵政公司依郵政法第 5 條得經營下列業務：

- (一) 遞送郵件。
- (二) 儲金。
- (三) 匯兌。
- (四) 簡易人壽保險。
- (五) 集郵及其相關商品。
- (六) 郵政資產之營運。
- (七) 經交通部核定，得接受委託辦理其他業務及投資或經營第 1 款至第 6 款相關業務。

#### 二、經營政策

##### (一) 推展新興及重點業務

##### 1、賡續推動兩岸郵政業務合作及交流

- (1)「跨境電子支付-匯出作業」於 106 年 8 月 14 日上線啟用。透過財金資訊公司及大陸第三方支付平臺，客戶可於境外網站(淘寶網、天貓商城)購物消費，使用金融卡輕鬆完成付款。
- (2)「跨境電子支付-匯入作業」於 106 年 12 月 27 日上線啟用。於本公司網路交易代收代付平臺(以下簡稱「郵保付」)建置跨境匯入作業功能，經由介接財金公司「跨境電子支付服務平臺」，並透過該平臺進行交易訊息轉接及清結算作業，與境外機構合作，辦理跨境電子支付服務。郵政商城配合引進跨境匯入作業增設「直郵大陸專區」，介接郵保付系統跨境匯入作業介面，提供專區商品支付寶結帳功能。
- (3)應陸方邀請於 106 年 9 月參加在大陸天津郵政博物館舉辦之「第四屆海峽兩岸珍郵特展」，以持續促進兩岸集郵交流，擴大集郵業務合作。

##### 2、賡續推動「郵政商城」業務

- (1)整合金流、物流及資訊流業務，提供「郵政商城」網路開店平臺服務，106 年度共計辦理 16 場次招商說明會，累計加盟店家數為 2,102 家、累計上架商品數 17 萬 9,355 項、累計註冊會員計 40 萬 8,492 人。
- (2)106 年度「郵政商城」共計辦理 14 場店家商店系統操作教育訓練課程，讓店家能在短期間內快速建置網路商店。

##### 3、加強推展郵政 VISA 金融卡業務，截至 106 年底為止，累計流通卡 356 萬餘張，提供持卡人刷卡消費及國外 ATM 提領當地貨幣服務；並持續辦理刷卡滿額禮及現金回饋活動。

##### 4、持續推廣網路 ATM 服務，提供儲戶 24 小時便利之轉帳及繳費服務，滿足顧客多元服務需求。

- 5、加強推展網路郵局、e 動郵局、薪資存款、電子媒體轉帳代收代付等業務。
- 6、配合主管機關「無現金社會」政策，積極推展行動支付業務。
- 7、配合政府政策推出郵政安心小額終身壽險商品，提供民眾基本保障，並持續推展中長年期及保障型商品，滿足客戶規劃退休生活、累積子女教育基金及提高保險保障之需求，及加強推展微型保險，照顧社會弱勢族群。

## (二) 提升服務品質

### 1、擴大辦理外匯及跨行通匯業務

- (1)截至 106 年底為止，全國共有 271 處郵局提供包括美元、日圓、歐元、港幣及人民幣等 5 種幣別現鈔及美元旅行支票買賣。除臺灣桃園國際機場等 29 處風景區外，計有 242 處郵局亦提供各項國際匯兌業務服務。
- (2)為使鄉鎮地區民眾享有匯款的便利，持續增加跨行通匯經辦局，截至 106 年底為止，共開辦 1,262 局。
- (3)為因應金融電子化交易服務趨勢，滿足客戶多元需求，自 105 年 3 月 22 日起開辦網路郵局外匯匯出匯款服務，提供客戶自本人存簿儲金帳戶扣款結匯，辦理每筆及每日未達新臺幣 50 萬元之匯出匯款。

### 2、基金銷售業務開辦局及基金檔數

為配合廣大儲戶多元理財之需求，自 94 年 12 月 7 日開辦基金銷售業務，截至 106 年底為止，累計開辦局數已達 1,130 局，共計銷售 149 檔國內基金。

- 3、為便利民眾申請信用報告，全區各局均可受理代收、代審金融聯合徵信中心當事人信用報告及「金融機構債權人清冊」申請作業。
- 4、為簡化民眾開戶及臨櫃洽辦各項業務，除已實施儲金新開戶自動化作業，以影像掃描方式留存客戶相關身分證件資料及立帳申請書外，並持續採用電子化表單，節省顧客填寫時間。
- 5、為提供民眾數位化、行動化的 ATM 提款服務，105 年 12 月 16 日開辦「ATM 無卡提款」服務，提供持有晶片金融卡(含 VISA 金融卡)且具 e 動郵局憑證之儲戶，於網路 ATM 或臨櫃申請無卡提款服務後，即可透過手機 e 動郵局預約無卡提款序號，於本公司 ATM 免持金融卡提領現金；另自 106 年 10 月 12 日起新增「ATM 跨行無卡提款」，提供本公司儲戶得於其他金融機構 ATM 或其他金融機構客戶於本公司 ATM，進行無卡提款交易。
- 6、為提供民眾便捷安全的跨境電子商務支付服務，106 年 8 月 1 日起與大陸支付寶合作開辦「跨境匯出代理收付款項(Cash Outbound)」服務，提供儲戶在大陸淘寶網及天貓商城購物時，可透過郵政金融卡在線上以新臺幣付款；106 年 12 月 27 日起開辦「跨境匯入代理收付款項(Cash Inbound)」服務，提供大陸地區民眾可以支付寶帳戶於郵政商城直郵大陸專區購物付款。
- 7、為便利民眾申辦郵政金融卡，自 106 年 12 月 14 日起開辦即時發卡服務，儲戶至指定郵局辦理郵政晶片金融卡之新申請、掛失、毀損等，可當場取得卡片，免等候 3~5 日再到郵局領卡。

- 8、為配合政府數位金融政策，因應民眾需求，提升業務之市場競爭力，「網路預約開戶作業」於 104 年 12 月 16 日上線啟用，客戶可於網路事先填寫基本資料、選擇預約開戶時段及郵局，簡化臨櫃填寫及窗口登打作業，縮短客戶等候時間。
- 9、為配合政府數位金融政策，因應民眾需求，提升業務之市場競爭力，「網路辦理結清銷戶作業」於 104 年 12 月 29 日上線啟用，針對餘額低且久不使用的帳戶，不須本人臨櫃即能利用網路辦理銷戶，提供客戶更便捷的服務。
- 10、自 105 年 3 月 17 日起，提供網路設定約定轉入帳戶之服務，儲戶臨櫃申請本項服務後，即得自行透過網路郵局設定轉入帳戶，俾於網路郵局及 e 動郵局進行轉帳交易。截至 106 年 12 月底止，申請人數 5 萬 8,871 人。
- 11、為提升服務品質，自 106 年 3 月 16 日起「存簿儲金入帳通知」服務新增「實體 ATM」、「語音轉帳」及「跨行轉帳」即時入帳通知。
- 12、因應郵政 VISA 金融卡持卡人國外提款需求，自 106 年 12 月 7 日起，開放持卡人得臨櫃申請臨時調高國外提款限額至月限額 30 萬元或無月限額。
- 13、建置新一代網路郵局系統，於 106 年 3 月上線啟用。建置新系統及其行動版網頁，提供客戶完整服務及滿足現行主流行動裝置使用之需求，並持續提供多元服務及行銷通路，擴大服務客群、提升客戶滿意度及強化金融資訊服務的競爭力。
- 14、建置「郵政電子商務第二代平臺系統」，郵政商城網站子系統於 106 年 1 月上線啟用，網購中心子系統於 106 年 4 月上線啟用。整合本公司原「郵政商城系統」及「網購中心系統」，建置第二代平臺系統，以提供消費端及供應端完整服務功能，強化郵政服務機能，擴大服務客群、提高服務品質及企業整體競爭力。
- 15、「ATM 跨行無卡提款」服務於 106 年 10 月 12 日上線啟用，本公司持有晶片金融卡(含 VISA 金融卡)且具 e 動郵局憑證之客戶，臨櫃或經網路 ATM 開通無卡提款服務後，每次提款前於 e 動郵局預約無卡提款序號，即可至實體 ATM 進行「無卡自行/跨行提款」交易，提供客戶更便捷提款服務；其他已開辦跨行無卡提款服務之銀行客戶亦可透過郵局 ATM 進行無卡提款。
- 16、「即時發卡」作業於 106 年 12 月 14 日上線啟用。客戶申辦晶片金融卡即可現場領卡，不須二次臨櫃，免除客戶 3~5 天等待時間，提高本公司之發卡效率。
- 17、「雲端行動支付服務 (HCE Token)」於 106 年 12 月 29 日上線啟用。提供本公司 VISA 金融卡持有人，申請、下載郵政雲端 VISA 卡至手機後，即可使用行動皮夾進行 NFC「近端消費」，及在網路購物、繳費等「遠端支付」，由於 HCE 係模擬安全元件，相關卡片資料皆儲存於雲端，不須安裝 SD 或 USIM 卡，降低卡號被盜用、卡片遺失之風險，提供客戶更便利的行動支付服務。
- 18、「線上取號及預填表單功能」於 106 年 12 月 29 日上線啟用。線上取號功能：提供客戶經由網路即時取得支局號碼牌及使用電腦或行動裝置查詢各郵局等候人數等資訊。預填表單功能：提供客戶經由網頁表

單輸入資料，產生條碼儲存於手機，臨櫃時給櫃員掃描，簡化流程及提升處理效能。

- 19、「網路投保服務系統」於 106 年 8 月 10 日完成建置，並於 106 年 7 月提報金管會審核中，待主管機關同意即可上線啟用。結合行動裝置與雲端科技服務，提供客戶不同投保管道，提升消費的便利性，增進本公司保險業務競爭力。
- 20、因應新世代客戶需求，結合郵政物流、金流與資訊流，於 105 年 7 月推出「i 郵箱」服務，提供客戶自助取件服務，收件者只要輸入手機號碼及簡訊密碼，即可開啟 i 郵箱「取件」；106 年 5 月啟用「寄件」功能，客戶於前臺刷讀郵件條碼，依選擇的儲格大小計費，使用電子票證付費，放入郵件並領取憑證，即完成 i 郵箱寄件。截至 106 年底止，全臺已完成 109 座 i 郵箱建置，提供民眾全年無休、24 小時自助取/寄件服務。
- 21、為提升對於郵政壽險保戶之服務，結合郵政醫院提供就醫優惠方案及銀髮保戶(65 歲以上) 離院安心叫車、專科門診優先預約、住院病床優先安排及醫療輔具租購消費優惠等加值服務。
- 22、為擴大壽險房貸業務服務範圍，自 106 年 3 月 1 日起，可承作之土地使用分區項目增加都市土地之農業區內編定為可供興建住宅使用之建築用地或已建築供居住使用之合法建築物基地者。

### (三) 維護金融秩序

為防範歹徒利用「人頭帳戶」犯罪，除全力配合金融監督管理委員會相關規定，落實「認識客戶」原則、嚴審儲金開戶作業、執行「警示帳戶聯防機制」、辦理內部稽核及自行查核外，並加強員工訓練及利用宣傳媒體，提醒民眾防範詐騙。106 年新增之警示帳戶較 105 年增加 4.68%，防制詐騙共 813 件，金額達新臺幣 1 億 5,291 萬餘元。

### (四) 強化資訊管理系統及網路安全

- 1、為提升本公司員工資安意識，強化對社交工程、網路釣魚等誘騙攻擊行為的防護與警覺能力，特訂定「員工社交工程演練遭誘騙及感染電腦病毒違規懲處實施要點」，自 106 年 3 月 1 日起正式實施。
- 2、106 年 3 月起，全公司套用最新版行政院政府組態基準(Government Configuration Baseline;GCB) 瀏覽器安全設定。
- 3、郵政公司 ATM 屬 Windows XP 作業系統共 1,280 臺，為維護 ATM 作業安全，其中 669 臺於 106 年 5 月底完成作業版本升級，另 611 臺購置新機於 106 年底汰換完成。
- 4、為避免駭客惡意利用分散式阻斷服務攻擊，造成本公司資訊系統服務中斷，於 106 年 7 月導入企業端分散式阻斷服務攻擊防禦機制，並輔以流量清洗服務，以提升系統服務可用率。
- 5、因應資訊系統弱點揭露之數量及頻率日益升高，企業即時進行弱點修補工作更為困難，各項未能及時修補之弱點可能遭駭客利用進行攻擊，為降低資安風險，於 106 年 8 月導入虛擬修補機制，利用入侵防護技術預先防堵弱點，避免弱點遭到攻擊。
- 6、依中華民國銀行商業同業公會「金融機構辦理電腦系統資訊安全評估辦法」及中華民國人壽保險商業同業公會「壽險業辦理電腦系統資訊

安全評估作業原則」規定，於 106 年 11 月完成本公司第 1 類及第 3 類資訊系統資安評估作業。

- 7、為提升系統遭駭客掛馬或利用系統漏洞上傳惡意程式後之反應時間，於 106 年 11 月建置網站系統程式異動監控暨通知機制，以即時偵測重要網站檔案異動情形，並通知系統管理者判斷是否為非法異動，降低系統遭入侵風險。

(五) 強化資產運用及管理

郵政公司經管之房地資產供郵政、儲匯、壽險等業務使用。依據郵政法第 5 條第 6 款規定，郵政公司得經營「郵政資產之營運」；復依財政部訂定之「強化國有財產管理及運用效益方案」規定，經管不動產在不違背事業目的或原定用途或營利事業項目前提下，各等郵局、臺北郵件處理中心已檢討所轄房地之實際使用情形，並將節餘場地妥適運用或以收益方式提供他人使用，俾增裕收入，充分運用郵政資源，提升資產報酬率。

(六) 型塑學習型組織，強化員工專業職能，有效運用人力資源，提升企業競爭力。

- 1、持續加強員工專業職能，鼓勵取得各項專業證照。
- 2、為提升內部資訊網資料量的搜尋效率，以郵政優良的經驗及知識傳承為目標，導入內網搜尋暨知識管理系統，以提升內網搜尋效率，累積並分享專業知識與經驗資產，加速知識的擴散，進一步帶動創新與成長，提升核心競爭力。

(七) 積極推動人力資源發展，提供完整之訓練規劃、學習管理與知識分享機制。