

## 花旗「個人財務健檢」調查 2014 結果出爐

### 台灣民眾財務健康指數提升至 52.1 分，退休理想存款金額激增至 7,800 萬元

花旗日前公佈 2014 年「個人財務健檢」調查結果，受到 2014 年全球主要經濟體穩健發展激勵，民眾對財務前景普遍比以往樂觀，台灣民眾平均個人財務健康指數為 52.1 分，較 2013 年(50.7 分)上升，但尚未回到 2011 年和 2010 年的水準(54.6 分)（請見附表一）。調查發現，台灣民眾 2014 年財富積累微幅成長，但對退休生活的存款需求標準卻逐年攀升，2014 年更大幅提高至 7,800 萬元。此外，人民幣依舊是許多人考慮增持的資產，而隨著金融數位化環境日趨成熟，台灣消費者對行動與數位銀行服務亦躍躍欲試。

「財務健康指數」是一個綜合性的指標，目的在呈現消費者對於當前理財、儲蓄、投資等金融活動的態度。財務健康指數愈高，代表民眾愈有信心面對未來的金融前景。

從各項指標來看，2014 年台灣民眾在財富累積上呈現微幅成長，逾三成台灣受訪者(34%)表示其資產較前一年增加，創下五年(2010-2014)來新高。67%受訪者對生活品質感到滿意，逾五成受訪者對財務前景持樂觀態度，儘管台灣民眾對於「生活品質的滿意度」和對「財務前景持樂觀態度」的比例持續回升，但仍居亞太區五個市場(澳洲、印尼、菲律賓、新加坡以及台灣)之末。

花旗(台灣)銀行消費金融總事業群負責人李芸表示，從 2014 年花旗「個人財務健檢」調查結果中，可以發現台灣民眾對退休計畫危機意識提升、需要更多元化的人民幣投資商品選擇、期待更進階便利的數位和行動銀行服務，以及銀行服務品質備受消費者重視四大趨勢。回應客戶的需求與期待，花旗亦於財富管理服務端善用專業及完整產品線優勢，協助客戶進行資產配置、風險評估，擬定專屬退休計畫，同時積極創新人民幣產品與服務，在 DBU、OBU 業務領先同業推出創新、多元的投資型產品。面對數位金融時代，花旗除將致力配合主管機關政策，更將積極掌握社群(Social Media)、行動裝置(Mobile Device)、資料分析(Analysis)與雲端應用(Cloud)四大數位化趨勢，以成為「有銀行執照的科技業者」為願景。此外，花旗並於全球推動客戶「淨推薦度」(Net Promoter Score, NPS)指標，力行「客戶至上」，以提供客戶全球一致且卓越非凡的銀行服務為職志。

### 台灣民眾對退休生活缺乏安全感，理想存款金額激增至 7,800 萬元

雖然在財富累積上略有斬獲，但受到高齡化社會衝擊，台灣民眾不僅益發重視退休議題，對退休計畫的目標也益趨嚴苛。調查顯示，有逾五成的受訪者表示若遭逢失業，存款足夠支應 3 個月的生活支出，整體受訪者的存款平均可支應 13 週的生活支出，高出亞太區的平均值（12.5 週）；而台灣受訪者目前最大的財務不確定性來自於「努力工作以儲備更多退休金」(72%)、「達成每月收支平衡」(57%)及「重新評估退休計畫」(44%)，其中，與「退休」相關的議題高居第一、第三位，且在針對退休計畫的信心調查中，只有 45%的台灣受訪者對存款足以支應舒適的退休生活有信心，遠低於亞太區 60%的平均值。

同時，有 58%的受訪者認為，必須擁有新台幣 1,000 萬元以上的存款才能享有舒適的退休生活，較 2013 年的 49%成長 9 個百分點，且理想的退休存款金額為新台幣 7,800 萬元，不但比 2013 年 4,800 萬元的需求激增 3,000 萬元，更幾乎是 2012 年 2,700 萬的 3 倍，顯見台灣民眾理想退休存款與現實存款計畫的差距日益擴大。但是，即便退休生活存款需求升高，卻僅有 19%的台灣受訪

者表示自己已有正式的退休計畫，低於亞太區平均(24%)。呼應對退休生活的不確定感，台灣民眾普遍具備保險的概念，台灣受訪者擁有保險的比率高達 96%，不僅遠高於亞太區平均(80%)，亦高居五個市場之首，在險種方面，則有 61%的受訪者將健康醫療險列為第一順位、32%的受訪者將壽險列為優先考量。

### 人民幣依舊熱門，48%受訪者未來六個月內將增加人民幣投資部位

在資產配置方面，現金(34%)仍佔台灣受訪者的最大資產部位，其次分別為保險(20%)、定存(17%)、房地產(16%)及股票(14%)。隨著人民幣日益國際化，截至 2015 年 1 月底，台灣人民幣存款餘額已突破 3,102 億元，在此次調查中，我們發現有 22%的台灣受訪者表示已將人民幣納入資產配置，其中，人民幣存款(62%)和人民幣基金(20%)為受訪者最主要的投資標的，亦有高達 48%的受訪者打算在未來六個月增加人民幣的投資部位，最主要的原因是看好人民幣持續升值(51%)的潛力，以及認為人民幣是新的投資工具(32%)。

### 邁入數位金融時代，數位及行動銀行服務成為產業重要發展趨勢

迎接數位金融新紀元，2014 年花旗「個人財務健檢」更首度將「行動與數位銀行服務」(Mobile and Digital Banking)納入調查項目當中。結果顯示，在行動銀行交易中，台灣民眾最常進行的前三項交易分別為「瀏覽/查詢近期銀行交易」(47%)、「在名下帳戶間轉帳」(47%)和「瀏覽/查詢近期信用卡交易」(38%)。值得注意的是，有 17%的台灣受訪者表示自己最常使用行動銀行進行「證券交易」，比例為五個市場中最高(澳洲 7%、印尼 8%、菲律賓 8%、新加坡 15%)。

在對行動銀行服務的期許與偏好方面，台灣受訪者則對「無須登入即可透過行動裝置快速進行帳戶總覽」(66%)、「(擁有多國帳戶的客戶)可透過行動裝置瀏覽全球帳戶」(66%)和「適地性服務(例如提供當地銀行優惠訊息、餐飲優惠及特殊優惠)」(51%)最感興趣。

此外，台灣民眾普遍透過傳統分行尋求服務，有過半的(56%)的受訪者表示，過去一個月內曾經造訪過分行，尤其有超過七成的台灣客戶係透過分行申請房屋貸款(49%)、開立新帳戶(76%)。然而，金管會在一月初宣布啟動「數位化金融環境 3.0」計畫，未來只要是銀行的既有用戶，就算沒有網路銀行帳戶，也能透過銀行網頁，輕鬆完成「申請結清銷戶」、「設定約定轉入帳號」、「線上申辦信託開戶」、「認識客戶作業(KYC)」等 12 項業務，顯見台灣金融數位化發展將邁開大步，民眾偏好的銀行服務管道在未來可能重新洗牌，網路銀行及行動銀行服務可望躍升為主要交易及服務管道/平台。

### 銀行服務品質益發受到消費者重視，成為選擇銀行的重要指標之一

面對全球景氣循環加速、市場波動劇烈的經濟環境，消費者對自身的財務管理更謹慎。其中，在選擇往來的金融機構時，最重視「銀行的財務狀況(64%)」、「多元產品與服務(43%)」及「銀行服務品質(37%)」，其中，對「銀行服務品質」的要求更自 2013 年的第九名大幅躍升至第三名，超越「銀行品牌」，顯示消費者於在意金融機構存續風險的同時，金融機構的服務品質也是消費者在選擇銀行時的重要標準。

花旗銀行提醒，2015 年全球經濟前景仍舊起伏不定，民眾應選擇專業、具有全球化平台且具優質風險控管機制的金融機構，在新的一年里檢視自身的財務狀況，打造良好的資產基礎。

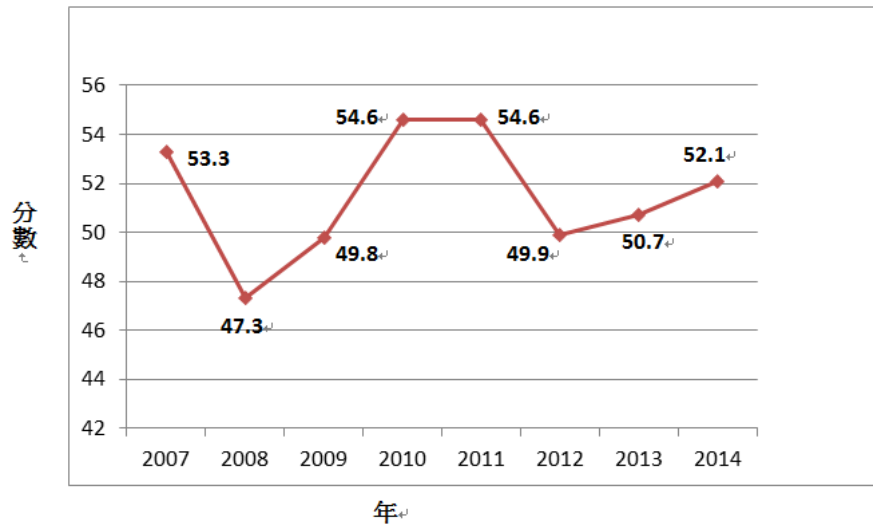
## 參考附件：

2014 年花旗「個人財務健檢」調查由花旗委託獨立研究機構，在 2014 年 10 月 14~21 日，針對全台 536 位 18 歲以上、擁有金融商品(銀行帳戶或是信用卡)的民眾進行網路調查，在 95%信心水準下，誤差為正負 4.4%。此調查自 2007 年開始，調查指標包括：對整體生活品質的滿意度、對未來財務前景的樂觀程度、是否訂定預算計劃、儲蓄習慣、信用卡帳單支付習慣、購置房屋情況、保險狀況、退休金規劃、投資理財的知識、是否擁有完整的財務規劃、是否立有最新的遺囑等。

總結此次 2014 年花旗個人財務健檢大調查，主要有以下幾項發現：

1. 整體受訪者的**財務健康指數**平均為 52.1 分，較 2012 年 50.7 分微幅上升(請見附表)
2. 受訪者的**整體生活品質滿意度**或**未來的財務樂觀度**較 2013 年上升
  - ✓ 67%受訪者滿意自己的生活品質，33%不滿意
  - ✓ 53%對自己的財務前景相當樂觀，47%表示擔心
  - ✓ 台灣民眾目前最關心的理財重點為：努力工作以儲備退休金(72%)、支付每月花費(57%)、增加儲蓄(43%)
  - ✓ 財務健康指數的高低與年齡、個人年收入以及退休儲蓄等個人資訊呈現正相關
3. 在**退休議題及儲蓄**部份，68%受訪者開始儲備退休資金，但只有 19%有正式的退休計劃
  - ✓ 55%受訪者對自己的退休計劃沒有信心
  - ✓ 58%受訪者認為要有新台幣 1,000 萬元以上才足以支持較舒適的退休生活；平均理想的退休金數字為新台幣 7,800 萬元
  - ✓ 若失業，51%受訪者目前存款可支應三個月以上的支出(平均可支應 13 週)
4. 在**人民幣資產議題**部份，22%的受訪者表示，其資產組合已配置人民幣相關產品
  - ✓ 人民幣存款(62%)、人民幣基金(20%)以及人民幣債券(6%)為民眾主要的投資標的
  - ✓ 48%受訪者表示未來六個月可能增加人民幣的投資部位；主因為看好人民幣持續升值(51%)、人民幣是新的投資工具(32%)、人民幣將成為主要國際貨幣(9%)
5. 台灣消費者需要**行動與數位銀行服務**
  - ✓ 台灣民眾最常使用行動銀行進行「瀏覽/查詢近期銀行交易」(47%)、「在名下帳戶間轉帳」(47%)和「瀏覽/查詢近期信用卡交易」(38%)
  - ✓ 「無須登入即可透過行動裝置快速進行帳戶總覽」(66%)、「可透過行動裝置瀏覽全球帳戶」(66%)和「適地性服務」(51%)為受訪者最感興趣的行動銀行服務
  - ✓ 88%的台灣受訪者期待進階 ATM 服務，且對「提供無卡緊急現金服務」(66%)、「直接從 ATM 取得新卡/進行換卡」(61%)及「透過 ATM 申請信用卡、貸款、存款等產品與服務」(60%)最有需求

表一：台灣歷年財務健康指數



表二：2014 花旗台灣個人財務健檢調查摘要結果

主要調查指標	2014 (%)	2013 (%)	2012 (%)	2011 (%)	2010 (%)	2009 (%)	2008 (%)	2007 (%)
對生活品質滿意	67	66	60	66	69	58	54	64
對財務前景相對樂觀	53	50	42	58	64	51	46	59
訂定預算並確實執行	25	21	21	43	47	37	35	42
每月固定存錢	38	36	38	43	45	35	34	40
每月繳清信用卡帳款	84	86	87	85	87	78	75	83
擁有房地產	24	28	22	26	28	20	43	44
投保足夠保險	70	68	71	73	70	68	67	67
開始儲存退休所需資金	68	69	67	71	74	62	60	70
清楚知道應如何投資	30	27	26	30	30	32	6	30
擁有完整的退休規劃	19	18	18	27	34	22	25	29
擁有最近更新的遺囑	6	5	7	10	13	3	6	9

**關於花旗：**

花旗是全球銀行的領導品牌，在一百六十多個國家擁有約兩億的顧客。花旗為消費者、企業、政府及機構客戶提供各種金融產品和服務，業務範圍包括：消費金融與信用卡、企業與投資銀行、證券經紀服務、環球金融交易服務以及財富管理。更多資訊請參考花旗網站[www.citigroup.com](http://www.citigroup.com)。