

# 財團法人汽車交通事故特別補償基金

## 101 年度營運計畫

一、繼續加強補償作業之審核及處理效率、提升服務品質、保障請求權人權益。

- (一) 續依法令及實務運作情況，適時修正「補償作業手冊」，並促請受任人於辦理補償案件時，確實依照相關法令、委任契約及補償作業手冊辦理。
- (二) 請受任人於受理補償案件後，協助請求權人蒐集必要相關證明文件，並積極主動向相關單位進行查證工作。
- (三) 適時邀請受任人座談，瞭解實務疑難、法令疑義及其他補償業務相關問題交換意見。
- (四) 促請保險人確實依本法第 36 條規定，儘速提出分擔。
- (五) 對於請求權人有疑義之補償或申訴案件，視需要徵詢本基金「補償案件諮詢小組」意見，俾公正客觀處理補償案件。
- (六) 持續實施補償案件派員實地服務作業方案，適時

訪談或洽詢請求權人意見，供日後本基金檢討改進補償案件。

(七) 持續與有關單位加強溝通與合作，以保障請求權人之權益。

(八) 檢討與改進補償作業委任制度。

## 二、處理求償業務應注意並加強以下事項：

(一) 靈活運用和(調)解談判技巧，增加求償所得，以提昇求償績效。

(二) 充分瞭解求償個案情形，節約相關費用支出，以降低求償成本。

(三) 嚴格管控未決案件求償程序之進行，提高案件辦理效率。

(四) 善用求償業務電腦作業系統各項統計資料，以精確掌握業務運作概況。

(五) 隨時研析求償實務運作相關之法律問題，增進業務處理能力。

(六) 參考國內外類似機構求償業務之營運，提昇求償績效。

## 三、教育宣導

- (一) 繼續針對不同的對象，採最適合之方式，辦理宣導，以達最佳效果。
- (二) 宣導文字用語以淺顯、易懂及簡單之方式表達，及採普及化、多樣化之宣導方式。
- (三) 配合加強行車交通安全及投保本保險之宣導，以提高投保率，減少補償案件。
- (四) 配合主管機關或受邀參加其他機關(構)舉辦相關宣導活動。

#### 四、健全本保險制度

- (一) 參與中華民國產物保險商業同業公會強制汽車責任保險全面性稽核機制外部稽核作業之計畫與執行。
- (二) 研議本保險之興革事項。
- (三) 理賠人員訓練、理賠標準之確立與調整。
- (四) 編印及與本保險相關之法令、主管機關函釋、業務資料參考彙編及相關案例。
- (五) 執行主管機關指示辦理之事項。
- (六) 全面積極參與「強制汽車責任保險精算及研究發

展工作小組」，並提供本基金執行法令及處理補償案件之實務工作經驗。

五、繼續執行本基金內部控制制度及稽核制度。

六、持續依實際需要更新本基金電腦相關設備。