

財團法人汽車交通事故特別補償基金

103 年度營運計畫

- 一、繼續加強補償作業之審核及處理效率，以提升服務品質，並保障請求權人權益。
 - (一)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，及加強未決案件之控管。
 - (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，視需要徵詢本基金諮詢顧問之意見，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)持續與警方保持良好溝通與宣導，俾協助申請人蒐集相關交通事故證明文件。
- 二、處理求償業務應注意並加強以下事項：
 - (一)繼續加強遵循求償作業規範，避免不當求償行為。
 - (二)加強與損害賠償義務人聯繫，並善用談判技巧，增加求償所得，以提昇求償效。
 - (三)充分瞭解求償個案情形，與損害賠償義務人洽談償還事宜，以避免興訟，節約相關費用支出，及降低求償成本。

- (四)繼續嚴格管控未決案件求償程序之進行，提高案件辦理效率。
- (五)配合實務作業需要，簡化電腦作業系統或求償作業程序，以節省人力、物力。
- (六)善用求償業務電腦作業系統各項統計資料，以分析及精確掌握業務運作概況。
- (七)隨時研析求償實務運作相關之法律問題及法院判決，增進業務處理能力。
- (八)蒐集國內外類似機構求償業務之營運及汲取經驗，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，並就受檢公司情形擬具查核計畫及項目，以及就稽核所見缺失研析提供具體改善建議供主管機關參考。
- (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、調整及就稽核所見缺失辦理理賠相關研討會及座談會。
- (四)編輯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，或置放於本基金網站供參。
- (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」，提供本基金執行法令及處理補償案件之實務工作經驗，及協助費率、法制及理賠等相關議題之研議（含費率從人因素及殘廢認定時間等之檢討）。

五、繼續執行本基金內部控制制度及稽核制度。

六、持續加強本基金網站維護並依實際需要更新電腦相關設備。