

財團法人汽車交通事故特別補償基金 108 年度工作成果報告

壹、依據：本基金捐助章程第 15 條第 2 項規定。

貳、目的：年度終了後，將本基金上年度之營運目標及營運計畫與業務計畫書之執行情形及結果，予以彙整分析，製成工作成果報告，併入上年度決算書，提請董事暨監察人聯席會議討論通過後，再依前揭章程規定，於每年四月十五日前，與上年度決算書一併函送金管會備查，俾使本基金董事及監察人與主管機關明瞭本基金之運作成果。

參、實施期間：民國 108 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

肆、本年度工作計畫執行情形：

一、分擔額收入

本年度分擔額總收入 480,006,346 元與前一年度分擔額收入 470,671,490 元比較，增加 9,334,856 元，增加幅度約 1.98%。

二、補償業務

(一)依營運目標辦理補償案件之成果如下：

1. 補償案件平均處理時效(受理強制汽車責任保險法《下稱本法》第 40 條案件至已決之每一案件平均處理時間)：預估目標 19.73 日，執行成果為 13.2 日。
2. 結案率(本法第 40 條已決案件數/應辦案件數)：預估目標 97%，執行成果為 97.76%。
3. 申訴案件及訴訟案件之維持及勝訴比率(勝訴案件數/全部案件數)：預估目標 96.91%，執行成果為 94%。

(二)補償案件辦理情形

本基金成立以來，有關補償案件之受理、調查、審核、給付等業務係委託經主管機關核准經營強制汽車責任保險（下稱本保險）業務之產物保險公司辦理。本年度仍繼續委託該等公司辦理原委託之補償業務。茲就本法第 40 條及第 36 條規定辦理之補償業務，分述如下：

1. 依本法第 40 條第 1 項規定向本基金申請補償之案件

(1)申請案件分析

至 107 年底止，累計未決件數計 99 件，108 年度新增受理申請案件計 3,161 件，合計應辦案件共計 3,260 件。本年度新增案件中，事故汽車無法查究者計 450 件（占 14.2%）、事故汽車為未保險汽車者計 2,648 件（占 83.8%）、事故汽車係未經被保險人同意使用或管理者計 6 件（占 0.2%）、事故汽車全部或部分為無須訂立本保險契約者計 57 件（占 1.8%）。

另依受害人傷亡情形分類統計，體傷 2,943 人、殘廢 98 人及死亡 120 人。

(2)已決補償案件分析

已決補償案件，係指受任人已給付予請求權人補償金或免補償結案之案件。本年度已決補償案件為 3,187 件，其中事故汽車為無法查究者計 460 件（占 14.4%）、事故汽車為未保險汽車者計 2,665 件（占 83.6%）、事故汽車為未經被保險人同意使用或管理者計 6 件（占 0.2%）、事故汽車全部

或部分為無須訂立本保險契約者計 56 件(占 1.8%)。

另依受害人傷亡情形分類統計，體傷 2,967 人、殘廢 100 人及死亡 120 人。已決補償金額共計 430,456,418 元。

(3)未決補償案件分析

未決補償案件，係指受任人受理請求權人申請補償金案件後，仍在審核或通知補正相關文件等情況，尚未決定給付補償金之案件。至 108 年底未決補償案件為 73 件，其中事故汽車為無法查究者計 11 件(占 15.1%)、事故汽車為未保險汽車者計 58 件(占 79.5%)、事故汽車係未經被保險人同意使用或管理者計 0 件(占 0%)及事故汽車全部或部分為無須訂立本保險契約者計 4 件(占 5.4%)。

另依受害人傷亡情形分類統計，體傷 69 人、殘廢 1 人及死亡 3 人。預估未決補償金額為 7,627,515 元。

(4)辦理受任人補償金支出之歸墊情形

至 107 年底止，補償案件累計已決未歸墊件數計有 72 件，本年度已決補償案件計 3,187 件，加計二次(含)以上件數計 916 件後，合計應辦理歸墊之補償案件共計 4,175 件。

各受任人支付補償金予請求權人後，按月向本基金申請歸墊。本基金本年度核定歸墊補償案件計 4,153 件(含 2 次以上給付 929 件)，歸墊金

額、處理賠案費用及代墊利息合計 443,200,820 元。截至 108 年年底，補償案件累計已決未歸墊件數計有 22 件。

2. 保險人依本法第 36 條第 1 項第 3 款及第 2 項向本基金申請分擔之案件

(1) 申請分擔案件分析

各保險人本年度新增申請分擔案件計 719 件，其中事故汽車為無法查究者計 42 件(占 5.8%)、事故汽車為未保險汽車者計 669 件(占 93.1%)、事故汽車為未經被保險人同意使用或管理者計 0 件(占 0%)及事故汽車全部或部分為無須訂立本保險契約者計 8 件(占 1.1%)。

另依受害人傷亡情形分類統計，體傷 653 人、殘廢 22 人及死亡 44 人。本年度保險人向本基金申請分擔金額合計 55,985,951 元。

(2) 保險人申請分擔之歸還情形

至 107 年底止，辦理保險人申請分擔案件累計未歸還件數計有 10 件，本年度新增申請分擔案件計 719 件，加計二次(含)以上件數計 85 件後，合計應辦理分擔案件共計 814 件。

保險人申請分擔案件經本基金核定分擔者，共計 808 件(含 2 次以上給付 86 件)，核定分擔金額合計 53,555,118 元。截至 108 年年底，辦理保險人申請分擔案件累計未歸還件數計有 6 件。

三、求償業務

(一)依營運目標辦理求償案件之成果如下：

1. 求償所得占補償金額之比率(求償所得/求償案件補償給付金額)：預估求償率為 34.55%，執行成果為 34.29%。
2. 求償案件成本效益(求償所得/求償案件相關費用成本)：預估成本效益為 6.37 元，執行成果為 7.04 元。
3. 求償案件勝訴率(當年度勝訴案件/全部訴訟案件)及和(調)解成立比率(當年度成立和《調》解案件/全部已決案件)：預估求償案件勝訴率為 97%，執行成果為 97.5%；預估和(調)解成立比率 37.31%，執行成果為 34.42%。

(二)求償案件辦理情形：

至 107 年底止，累計未決件數計 1,597 件，本年度新增求償案件計 2,135 件，合計求償案件共計 3,732 件。本年度辦理結果，已決件數計 2,028 件，累計未決案件計 1,704 件，求償所得共計 80,404,216 元，分述如下：

1. 代位求償案件(本法第 40 條案件)：

本年度辦理代位求償案件(本法第 40 條案件)結果，已決件數為 1,704 件，求償所得計 44,688,591 元；未決件數為 1,530 件(含已取得執行名義 707 件，取得債權憑證 232 件，強制執行中 34 件，其他求償程序進行中案件為 557 件)，有部分求償所得共計 21,940,253 元。

2. 代位求償案件(本法第 36 條案件)：

本年度辦理代位求償案件(本法第 36 條案件)結果，已決件數為 275 件，求償所得計 3,443,461 元；未決件數為 168 件(含已取得執行名義 75 件，取得債權憑證 14 件，強制執行中 2 件，其他求償程序進行中案件為 77 件)，有部分求償所得共計 892,729 元。

3. 向肇事汽車投保本保險之產險公司請求償還補償金之案件：

本年度辦理結果，已決件數計 15 件，求償所得計 1,481,004 元；累計未決件數計 0 件。

4. 向受害人或其遺屬請求償還應扣除而未扣除其已獲有賠償之案件：

本年度辦理結果，已決件數計 11 件，求償所得計 925,416 元；累計未決件數計 5 件(已取得執行名義 5 件)，有部分求償所得共計 65,315 元。

5. 其他事由求償案件(例如受害人之傷害、殘廢或死亡，非因汽車交通事故所致；或有本法第 28 條第 1 項規定之情事)：

本年度辦理結果，已決件數計 23 件，求償所得計 6,907,447 元，累計未決件數計 1 件(取得債權憑證 1 件)，有部分求償所得共計 60,000 元。

四、資金運用

(一)依營運目標辦理資金運用之成果如下：

資金運用收益率營運目標值為 1.670%，本年度資金運用收益執行成果為 1.651%。

(二) 資金運用情形

1. 本基金資金運用除依本基金管理辦法第 7 條、本基金董事暨監察人聯席會議決定(議)外，辦理時均逐案陳核，奉核後依核准辦理範圍辦理，執行辦理後將執行結果簽陳核閱，並每月報告董事暨監察人聯席會議；每年資金運用之執行情形亦提報董事會議備查。
2. 本年度資金運用收入合計 56,073,030 元，其中存款及債券等利息收入為 30,587,667 元，上市(櫃)股票(全權委託投信公司代操)及自行購買指數股票型基金投資淨收益為 27,672,475 元(含已實現、未實現投資淨損益及現金股利。未實現投資淨損益淨變動數 15,234,232 元，帳列淨值其他項目「累積其他綜合餘絀」科目項下)，以及外幣定期性存款兌換淨損失 -2,187,112 元(含已實現及未實現兌換損益)。

五、教育宣導

(一) 依營運目標辦理教育宣導之成果如下：

本年度本基金主辦或配合有關單位舉辦補償及求償業務座談會或宣導活動，或受邀參加宣導與補償及求償業務有關之活動達 195 場次。

其中以調解委員、員警為宣導對象及配合主管機關辦理之公益宣導活動之預估目標為 113 場次，執行成果為 113 場次。

(二) 本年度教育宣導辦理情形概述如下：

1. 宣導對象及其辦理場次

本基金之教育宣導主要著重於維護請求權人（車禍受害人）之權益，歷年來教育宣導的對象包含：

(1)警察機關（處理交通事故之員警）

應邀向各地區處理交通事故之員警宣導「汽、機車強制險及特別補償制度」共計 60 場次。

(2)法院及縣市鄉鎮(區)公所調解委員會（調解委員、調解秘書）

①配合法務部、中華民國產物保險商業同業公會（下稱產險公會）與各縣市政府、各鄉鎮區公所或地方法院共計舉辦 49 場次調解業務研習會，邀請各地區鄉鎮市調解委員會委員及地方法院調解委員參加。

②派員擔任講師說明「汽、機車強制險及特別補償制度」，會中並發送文宣品。

(3)配合主管機關政策辦理公益宣導

①配合社團法人台灣金融服務業聯合總會分別於 108 年 6 月 29 日(臺南場)及 11 月 2 日(新竹場)舉辦「2019 年金融服務愛心公益嘉年華宣導園遊會」。活動主題以金融知識宣導及慈善公益等為主，建立民眾對金融知識的正確觀念及對偏鄉與社會弱勢族群的關懷，並彰顯金融服務業積極參與社會公益及善盡社會責任的形象。

②配合地方政府舉辦之公益宣導場次，分別於 108 年 6 月 7 日參加苗栗縣政府舉辦之「108 年端午節龍舟錦標賽交通安全宣導」及 108 年 10 月 10

日參加彰化縣政府於員林公園主辦之「108 年彰化縣交通安全宣導園遊會」，向不特定之民眾宣導投保本保險、按期續保、開車不喝酒、飲酒不開車及防制保險黃牛等正確觀念，讓一般民眾更加瞭解本保險及補償制度之重要性。

(4)本保險之理賠人員訓練或座談會

本年度辦理 3 場次「強制汽車責任保險理賠或補償案件應注意事項座談會」(北部地區、中部地區及南部地區)，加強理賠人員教育訓練，促齊理賠一致性，並保障受害人權益；另召開臺北地區受任人座談會計 2 場次；並參加產險公會舉辦理賠人員教育訓練計 3 場次(臺北、臺中及高雄)，說明「強制險稽查理賠缺失及應注意事項」，以提升理賠人員素質，共計 8 場次。

(5)學校宣導 (包含大專院校及高中職之學生)

①配合產險公會委託中華保險服務協會(下稱保險服務協會)，對全省大專或高中職學生宣導「汽、機車強制險及特別補償制度」，共計舉辦 27 場次。

②至本基金參訪之學校及受邀參加各大專院校等舉辦相關宣導活動計 8 場次。

(6)財團法人犯罪被害人保護協會(下稱犯罪被害人保護協會)或財團法人法律扶助基金會(下稱法律扶助基金會)志工宣導

受邀參與犯罪被害人保護協會橋頭及臺北分會舉辦保護月活動或志工訓練研習 2 場次及法律

扶助基金會臺北分會志工教育訓練 1 場次，共計 3 場次，說明「強制汽車責任保險及特別補償制度」。

(7)第十八期防制保險犯罪研討會

108 年 12 月 4 日至 6 日配合財團法人金融法制暨犯罪防制中心(下稱金融法制暨犯罪防制中心)辦理「108 年第十八期防制保險犯罪研討會」。

(8)特定民眾

配合宜蘭監理站及屏東監理站辦理酒駕民眾交通安全講習共 5 場次。參加桃園市就業服務商業同業公會、高雄市前金區公所、苗栗縣政府幼童專用車及學生交通車駕駛及隨車人員講習 2 場次、臺中市行車事故鑑定委員會、新北市女童軍會、蘆洲區公所、新北市泰山區公所、新北地檢署、輔仁大學樂齡大學 3 場。配合南投縣政府警察局交通隊辦理高齡者交通安全宣導活動(埔里鎮桃米社區、南投市五育中學、埔里鎮慈惠活力站、南投縣中興新村光明據點、南投市軍功點、南投縣國姓鄉長福社區、南投縣竹山鎮延正社區、南投縣鹿谷鄉初鄉社區、南投縣名間鄉山姆大客車交通研習、南投縣草屯鎮坪頂社區、南投縣草屯鎮龍德廟社區、南投縣埔里鎮鐵山社區、南投縣中興新村長壽亭社區、南投縣中興新村光明社區、南投縣埔里鎮埔里酒廠、南投縣國姓鄉乾溝社區等)，共計 16 場次。

(9)不特定民眾

108年9月26日參加中央警察學校108年交通執法研討會設攤宣導及108年11月20日參加警察專科學校「108年提升道路交通執法成效與安全研討會」，共2場次大型戶外園遊會，向一般民眾宣導「提醒汽、機車車主投保強制險及到期續保、勿花錢請人代辦杜絕保險黃牛、酒後不開車、有酒駕紀錄者將加收強制險保費」等。本基金派員參加園遊會設攤，宣導「汽、機車強制險及特別補償制度」，並舉辦有獎徵答，發送文宣及宣導品。

2. 宣導方式

(1) 宣導說明會

採專題演講或座談會方式與相關單位配合進行宣導說明活動。

(2) 參與戶外大型宣導活動

參加主管機關、各級政府、警察局或民間團體舉辦之戶外宣導園遊會或嘉年華會，於活動中張貼本基金之宣導布條及發送宣導摺頁，並於會場答復民眾所詢問之問題。設計簡單闖關遊戲與民眾互動，贈予宣導小禮品。

(3) 印製宣導文宣

① 宣導文字儘量以淺顯、易懂及簡單之方式表達，以達最佳宣傳效果。

② 印製「強制險保險金/補償金申請須知」分送宣

導對象，並分送各縣市政府警察局交通隊，俾供警察人員即時提供車禍當事人本保險及特別補償制度之訊息。

(4) 電話及網站之宣導

- ① 設置 0800 免付費服務電話服務車禍受害人，及時提供線上諮詢協助，使車禍受害人在申請本保險理賠或補償金時，能迅速獲得相關資訊，俾維護其權益。
- ② 本基金網站除提供本保險及補償、求償業務相關法規及資訊外，並設置留言版及電子信箱，增加與車禍受害人間另一互動的管道，同時回復內容並公告於網站，俾利其他有同樣需求或問題之閱覽者參考。

(5) 透過廣播電臺向不特定民眾宣導

委託全國性廣播電臺(警廣及國立教育電臺)以及地區廣播電臺(基隆、宜蘭及屏東)播放本保險宣導短劇 15 則，分別以國、台、客語發音，讓開車族或收聽廣播之民眾，都能夠收聽本保險及特別補償制度之相關重點訊息。

(6) 社群媒體之宣導

為提高本基金之曝光度，以及使本基金之宣導資訊能更即時提供給一般民眾，本基金完成修正網站功能，並啓用社群媒體服務。除在本基金官網外，另提供 FB 粉絲專頁及 YouTube 影音介面共計 35 則宣導短片，內容包括投保、理賠、交通安

全、保險黃牛及酒駕不開車等，俾增加網站服務及 E 化之參與程度。

六、服務績效

(一)依營運目標服務績效滿意度為 97.36%，本基金辦理調查 108 年度服務績效滿意度成果達 95.57%。

(二)服務滿意度調查辦理情形

本年度有關服務績效滿意度調查，係由本基金自行辦理，並區分「補償案件請求權人」、「教育宣導之對象（以調解委員及警察人員為主）」及「保險公司理賠人員」三類受訪對象。茲分述如下：

1. 補償案件請求權人（權重占 50%）

本項滿意度調查係統計 108 年 3 月、5 月、7 月及 9 月共四個月期間，受任人辦理已決補償案件且通過審核歸墊之案件，以附回郵問卷書面寄發請求權人之方式進行函詢。又本項受訪對象以實際發生事故且已提出補償請求者，對於補償處理過程感受最深且直接的人。經寄發問卷 845 件，回復 271 件，共計 813 題。其中回復「非常滿意」及「滿意」合計 743 題，滿意度約 91.39%，依加權比重計算約占 45.7%。

2. 教育宣導之對象（以調解委員及警察人員為主、權重占 35%）

本項滿意度調查係統計 108 年 1 月至 10 月期間，針對其中 10 場次縣市地區之調解委員或警察人員，於教育宣導現場以發放問卷填寫後即收回方式辦理。又本項受訪對象雖非交通事故當事人，但可協助雙方當

事人解決紛爭處理事件。經回收問卷 692 人份計 2,076 題，其中回復「非常滿意」及「滿意」合計 2,072 題，滿意度約 99.81%，依加權比重計算約占 34.93%。

3. 保險公司理賠人員（權重占 15%）

本項滿意度調查係統計自 108 年 5 月北部地區受任人座談會、6 月中部地區受任人座談會及 10 月南部地區受任人座談會，經回收問卷 161 人份計 483 題，其中「非常滿意」及「滿意」合計 481 題，滿意度 99.59%，依加權比重計算約占 14.94%。

4. 合計

以上三項服務滿意度調查本基金自行辦理結果，共計 1,124 人份 3,372 題，其中回復「非常滿意」及「滿意」合計 3,296 題，依加權比重計算滿意度達 95.57%。該比例顯示本基金之服務品質、專業素養及宣導方式與內容均獲得受宣導對象之肯定，對於健全本保險制度不可謂無相當之助益。

(三) 窗口服務

本基金自 94 年 1 月 1 日起設置 0800 免付費服務專線電話，主要係為服務車禍受害民眾，除提供民眾詢問有關本保險及補償制度之相關規定與其申請方式等問題外，每通來電均作成電話記錄，年度結束後將民眾諮詢的問題進行統計及分析，而民眾關切度或提問較高的問題並列入宣導活動有獎徵答題目及次年度教育宣導的重點之一。

另於連續假日期間安排執勤人員服務接聽不打

烱，答復受害人或其家屬或民眾洽詢補償業務相關問題，以提供更直接、更即時的服務。經統計 108 年度以電話方式答復民眾詢問次數，共計 5,254 次；加以分類統計其問題後，共計 10,930 題。依詢問事項歸類說明如下：

1. 與本基金補償業務相關者計 4,435 題（占 40.58%）。
2. 與本保險業務相關者計 3,456 題（占 31.62%）。
3. 與本基金求償業務相關者計 241 題（占 2.2%）。
4. 非屬上述所列項目者計 2,798 題（占 25.6%），其中又以「請本基金協助查詢對造車是否為被保險汽車」（提供財團法人保險事業發展中心《下稱保發中心》查詢專線 0800-825-688 供民眾查詢）者最多，計 2,019 題（占 18.47%）

七、健全本保險制度

（一）執行本保險外部稽核作業

本年度外部稽核辦理情形如下

1. 時間

本基金執行 108 年度本保險全面性稽核機制之外部專案稽核，係依主管機關指示辦理，於 10 月 3 日起至 10 月 24 日止分五梯次執行稽查完畢，並於 108 年 10 月 30 日在本基金召開專案稽核結果審查會議。

2. 人力費用支出

本基金配合執行作業共計動用人力 83 人次，相關差旅費用計支出 78,862 元。該差旅費用金額之多寡主要係受當年度受查公司所在地點之遠近、住宿費用與

出差日數及稽核人次等因素影響。

3. 稽核查核項目

- (1) 查核「同保案件(強制險與任意險)，其醫療、殘廢理賠給付核算是否符合強制汽車責任保險法暨強制汽車責任保險給付標準等相關規定」？
- (2) 查核「理賠費用及業務費用分攤之合理性」。
- (3) 查核「強制險有無給付額外佣金或非直接招攬費用或其他費用(例如廣告費)」。
- (4) 查核「是否確實依汽車保險收費出單承保作業程序及應注意事項規定辦理」。
- (5) 查核「辦理強制險直接業務，是否依規定計收保費」。
- (6) 查核「辦理強制險承保，是否有將承保資料即時傳輸」。

4. 稽核結果

本次經查核結果，本基金稽核人員原提報專案稽核結果審查會議案件計 63 件，經受查公司答復說明並於會議中逐案討論後，陳報主管機關者計 63 件，並於 108 年 10 月 31 日以補償發字第 10823007950 號函將「108 年度專案稽核執行報告」陳報主管機關。

(二) 研擬本保險之興革事項

1. 協助推動本保險差異化管理機制，並提供本基金修正建議，以達到各公司績效差異鑑別性，俾更能鼓勵受任人辦理補償案件，並避免保險公司受理補償案件之態度不夠積極可能造成社會觀感不佳，以健全本保險

制度。

2. 蒐集評議調處案件案例分析 11 則，訴訟案件案例分析 2 則，作成案例分析，供辦理類似補償案件之參考，以健全本保險制度。
3. 增加本保險給付審核進度及官網查詢之 E 化功能，新增「給付已決簡訊格式變更」、「審查紀錄表作業增加發簡訊通知功能」及「補償案件網路查詢功能擴充為可查詢審理進度和給付項目及金額」三大功能，除加強對受任人補償案件管理外，並提供請求權人可查詢審理進度和給付項目及金額，以加強對請求權人之服務。
4. 研議本保險殘廢給付標準表神經障害系列審核基準修正，完成本保險殘廢給付標準表修正建議草案，提供主管機關參考。
5. 研議精簡申請補償之流程，經與產險公會共同討論。完成精簡作業草案，以加強保障請求權人之權益，並供產險公司辦理本保險參採。
6. 研議本保險給付標準傷害醫療費用給付總額 20 萬元為限下，檢討各項診療費用及限額，以配合實際需要及加強保障請求權人權益。
7. 彙整本保險理賠案件及補償案件，近年來易生爭議者共 5 則（例如：受害人自費身分之醫療費用，適用全民健康保險自墊醫療費用核退辦法疑義；請求權人於生前未及受領傷害醫療給付，其醫療費用是否可給付代為支出醫療費用之人之疑義），研擬一致性之處理原

- 則，俾供保險業者及本基金辦理類似案件之參採，進而保障請求權人權益，以達健全本保險制度之使命。
8. 研議建立受害人多次申請本保險給付之相關稽核機制。
 9. 研議汽車交通事故受害人為未成年人，父母一方無法行使權利申請本保險理賠之法令適用及實務作業問題。
 10. 保發中心請本基金協助研議產險公司辦理本保險全民健康保險代位求償之問題，提供修正建議。
 11. 持續編印「強制險保險金/補償金申請須知」，分送處理交通事故現場之各縣市警察局及國道警察大隊，俾協助交通事故之當事人，以維護民眾權益。

(三)辦理理賠人員之教育訓練

1. 針對辦理補償業務應注意事項及實務作業等議題，於108年7月4日及12月25日舉辦受任人座談會，計2場次，會議中除討論補償業務處理流程，並就本保險給付標準疑義部分及外部專案稽核所見缺失進行案例討論，以促齊本保險給付作業趨於一致。
2. 派員參加產險公會於臺北、臺中及高雄地區舉辦之本法法令說明會，向各保險人之理賠人員說明「強制險稽查理賠缺失及應注意事項」。
3. 108年5月17日於北部地區、6月24日於中部地區及10月25日於南部地區，辦理3場次「強制汽車責任保險理賠或補償案件應注意事項座談會」，並就本保險外部專案稽核所見缺失進行案例討論，與其有雙向意見

交流之機會，以發掘實際問題，解答疑義。

(四)配合主管機關辦理事項

配合金融監督管理委員會保險局、金融法制暨犯罪防制中心、保發中心，於108年12月4日至6日假福容大飯店福隆館，共同舉辦「防制保險犯罪研討會（第十八期）」。與會人員包括法官、檢察官、調查局人員、刑事警察局人員及產壽險理賠主管等，經驗分享及共同研討防制保險詐欺犯罪之可能方式及案例介紹。

(五)積極參與「強制汽車責任保險精算及研究發展工作小組」及各分組會議

1. 指派代表參加本年度「強制汽車責任保險精算及研究發展工作小組」及各工作分組（即精算與財會工作分組、資訊工作分組及法制工作分組）。
2. 於工作小組及各工作分組，就本基金運作補償業務及與本保險機制相關經驗，提供該小組及各工作分組參酌，共同提升產險業者經營本保險業務之效能。

(六)聯繫國內外保險相關機構及學術團體，並參加其所舉辦之活動

1. 本基金邱總經理瑞利與同仁於108年4月10日出席中華民國產物保險核保學會會員大會。
2. 本基金邱總經理瑞利與同仁參加108年4月24日保發中心於財團法人張榮發基金會（下稱張榮發基金會）國際會議中心舉辦之「2019年亞洲保險交流研討會-創新與永續」論壇。
3. 本基金邱總經理瑞利與同仁參加108年5月15日及16

- 日財團法人保險安定基金於集思交通部國際會議中心國際會議廳舉辦之「財團法人保險安定基金成立 10 週年暨國際保險安定機制論壇 2019 年亞洲區研討會」。
4. 本基金同仁參加 108 年 6 月 17 日至 20 日於新加坡舉辦之國際保險學會 (International Insurance Society ; IIS) 全球保險論壇。
 5. 本基金邱總經理瑞利與同仁參加中華民國風險管理學會 108 年 7 月 18 日於張榮發基金會國際會議廳舉辦之「2019 中華民國風險管理學會年會暨研討會」。
 6. 本基金邱總經理瑞利與同仁參加 108 年 9 月 25 日及 26 日保發中心於張榮發基金會國際會議廳舉辦之「2019 年保險業風險管理趨勢論壇」研討會。
 7. 本基金受邀參加 108 年 9 月 26 日內政部警政署與中央警察大學共同舉辦「108 年道路交通安全與執法研討會」，並派員於會場門口設置本基金宣導攤位，加強宣導本保險及特別補償制度、交通安全與杜絕酒後駕車。
 8. 本基金邱總經理瑞利與同仁參加 108 年 10 月 21 日保險服務協會於張榮發基金會國際會議廳舉辦之「保險業的資安風險及轉型中可能發展趨勢」研討會。
 9. 本基金邱總經理瑞利與同仁參加 108 年 11 月 13 日至 14 日產險公會於高雄舉辦之「108 年度強制汽車責任保險業務說明研討會」。
 10. 本基金邱總經理瑞利與同仁參加 108 年 11 月 25 日保發中心於張榮發基金會國際會議廳舉辦之「2019 年東亞太平洋保險論壇」。

11. 本基金邱總經理瑞利與同仁參加 108 年 11 月 27 日至 28 日於北京舉辦之「第 25 屆海峽兩岸及港澳保險業交流與合作會議」，並於 29 日拜會中國保險行業協會及中國銀行保險監督管理委員會財產保險監管部。
12. 本基金杜副總經理茂銓與同仁參加 108 年 12 月 5 日至 8 日於河南省安陽市舉辦之「2019 年兩岸保險法研討會」。

八、補償業務其他重要工作項目及其執行情形

(一)編製「補償業務判決彙編第 9 輯」

本基金為將補償案件相關之法律爭議問題，提供本基金同仁及產物保險公司之從業人員於處理補償案件時參考，自 100 年度起收錄 95 年以後與本基金補償業務相關之民事判決，並區分汽車交通事故之認定、時效、犯罪行為、和解不受拘束、因果關係、修法後法律適用、給付標準第 5 條扣除前殘及殘廢等級認定等類別。本年度依循補償業務判決彙編第 1 輯之分類原則，先歸納分類，再依序編列收錄，以便查閱，共計收錄有「殘廢等級認定」2 則（判決彙編第 9 輯）。

(二)派員實地訪查服務

依報紙、網路或新聞資訊揭露之重大交通事故，主動關懷受害人，或提供受害人必要之協助，協助其申請本保險保險金或補償金。本年度辦理主動關懷交通事故案件計有 3 件，經本基金主動關懷，並協助請求權人，均順利依相關規定申請保險理賠。

(三)本基金網站便民服務

1. 持續增加重要活動剪影，加入重要活動花絮，以豐富本基金與民眾之互動性。
2. 持續更新業務統計分析、資金運用、窗口服務等單元，將年報中補償業務、求償業務、資金運用及窗口服務之辦理情形和相關統計資料呈現於本基金網站。
3. 增強本基金 Web 2.0 社群媒體(FB、YouTube)與民眾互動，分享並推廣本保險及補償制度與相關宣導文章。
4. 持續維護網站友善下載之功能，以利民眾查詢產險公司據點，查詢結果內容，並提供下載清單。
5. 留言板單元，設計民眾詢問相關事項可選擇以下三種方式任一種：
 - (1) 搜尋關鍵字，於留言分類中找出類似問題取得參考資訊。
 - (2) 撥打 0800-565-678，由本基金專人提供電話服務答復所詢問題。
 - (3) 文字留言詢問相關事項，本基金再依其所留信箱以書面回復。
6. 即時提供保險業者及一般民眾有關本法相關法令及資訊：
 - (1) 持續更新本基金網站上公告之「強制汽車責任保險法法令及業務參考資料彙編」搜尋關鍵字，於留言分類中找出類似問題取得參考資訊。
 - (2) 本年度辦理有關本保險及補償之常見問題(Q&A)及留言版共 152 則。

九、辦理求償業務其他重要工作項目及其執行情形

- (一)辦理求償案件，原則先進行和(調)解程序，促使債務人主動償還。本年度成立訴訟上和(調)解案件計 199 件，訴訟外和(調)解案件計 499 件。
- (二)承辦人接案後，多利用電話或簡訊積極聯繫債務人，充分瞭解求償個案情形，評析其清償能力，並積極協商促成和(調)解，儘量減少興訟，以降低訴訟費用之支出。
 1. 本年度每件已決平均費用成本為 5,631 元，相較於前一年度 5,747 元，減少 116 元。
 2. 本年度平均每支出 1 元相關費用，可獲得求償所得 7.04 元。
- (三)損害賠償義務人經查有相當資產，評估顯有償還能力者，未能達成和(調)解者，必要時採行適當之法律程序，以增加求償所得。
- (四)充分掌握分期償還案件之償還情形，對於未按期償還之債務人，利用求償作業管理系統發送簡訊促請按期償還，並登錄處理情形。
- (五)建置虛擬帳戶匯款作業流程，提供債務人專屬帳號匯款，提升帳務處理效率。
- (六)為維護公平正義，對於查知債務人有酒後不能安全駕駛情事或因肇事逃逸事後被查獲者，加強求償。
- (七)為瞭解債務人是否確實無清償能力，經訪查債務人實際生活狀況，評估後續行無求償實益者，得簽辦不予求償，以節省不必要之人力，並避免積案。

- (八)蒐集求償業務相關法律問題及法院判決，並作成案例及辦理意見，以提升同類型案件辦理能力。本年度訴訟案件共計 40 件，其中獲得勝訴判決計 39 件，敗訴判決計 1 件，勝訴率達 97.5%。
- (九)對於取得執行名義之案件，先評估債務人之財務狀況，若查無可供執行之財產，則予以列管並定期查詢資產狀況，嗣查得可供執行之資產時，再聲請強制執行，以避免不必要之執行費用支出。
- (十)配合相關法令修正、參照內部控制作業處理程序相關規定及檢視內部作業程序，並簡化實務作業流程，辦理第七次修正求償業務作業手冊，以提升求償效率。
- (十一)遵照內部控制作業處理程序辦理求償業務，並適時檢討或修正，以符合實務作業。
- (十二)建置並運用求償作業管理系統之各種表報統計資料，適時掌握求償業務運作並檢討改善。
- (十三)利用求償作業管理系統，隨時檢視求償案件辦理進度，以嚴格控管未決案件之處理時效及結案比率。
- (十四)每年查詢前三年度非小額案件之不予求償已決案件中債務人之資產狀況，經評估後對於顯有償還能力者，續行求償。
- (十五)定期蒐集比對肇事逃逸案件之司法判決，對於資料相符者，依法向已查獲之肇事逃逸加害人求償或向保險人請求返還。本年度比對資料相符並須辦理求償者共計 6 件，其中肇逃車輛為無保車者 5 件，肇逃車輛為有保車者 1 件。

- (十六)定期查詢補償案件之肇事車輛投保本保險資料，查有保險者，依法向保險人請求返還，本年度比對資料查為有保車者共計 4 件。
- (十七)蒐集國外類似機構辦理求償業務績效供參。
- (十八)至法院調解或訴訟出庭時，適時向相關人員說明本保險制度。
- (十九)舉辦「強制險業界求償業務座談會」，完成會議報告並函報主管機關，以提升求償績效。

十、其他重要事項

- (一)配合政府推行無紙化政策，本基金自 102 年起不再編製年報，改於本基金網站揭露以後年度各業務統計項目，呈現原年報統計資料及數值。
- (二)持續促請依本法第 36 條與本基金負連帶為保險給付或補償之保險人，於給付保險金後 3 個月內儘速向本基金提出分擔。
- (三)本基金致力辦理補償案件，迅速提供汽車交通事故受害人或其遺屬之基本保障，解決其家庭困境，減少社會問題，連年均獲得法務部頒發「協辦直轄市及各縣市政府調解業務研習會」著有績效之感謝狀，成為政府為國內民眾建立重要且堅強的社會安全網的後盾之一。
- (四)委請第三方英國標準協會(BSI)臺灣分公司執行本基金資訊及個資安全管理制度第三方稽核作業，查核結果：本基金並未有任何不符合事項存在，且所有 ISO27001 及 BS10012 國際標準目標均已檢視並達成。

(五)辦理本基金電力及網路整建工程，並建置本基金資訊機房安全空間及門禁系統，以提升辦公環境用電安全、網路傳輸品質及資訊安全管理措施。