

財團法人汽車交通事故特別補償基金 109 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 109 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 486,687,532 元與前一年度分擔額收入 480,006,346 元比較，增加 6,681,186 元，增加幅度約 1.39%。

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間(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 17.52 日，執行成果為 10.12 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 97.93%。
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 93.48%。

(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 108 年底止，累計未決件數計 73 件，109 年度新增受理申請案件計 2,918 件，合計應辦理案件共計 2,991 件。本年度新增案件中，事故汽車無法查究者計 367 件（占 12.6%）、事故汽車為未保險汽車者計 2,490 件（占 85.3%）、事故汽車係未經被保險人同意使用或管理者計 5 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 1.9%）。

另依受害人傷亡情形分類統計，體傷 2,728 人、失能 79 人及死亡 111 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 2,929 件，其中事故汽車為無法查究者計 368 件（占 12.6%）、事故汽車為未保險汽車者計 2,496 件（占 85.2%）、事故汽車為未經被保險人同意使用或管理者計 5 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 60 件(占 2.0%)。

另依受害人傷亡情形分類統計，體傷 2,735 人、失能 82 人及死亡 112 人。已決補償金額共計 393,981,773 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 109 年底未決補償案件為 62 件，其中事故汽車為無法查究者計 10 件(占 16.1%)、事故汽車為未保險汽車者計 52 件(占 83.9%)、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 0 件(占 0%)。

另依受害人傷亡情形分類統計，體傷 59 人、失能 1 人及死亡 2 人。預估未決補償金額為 5,744,021 元。

(4)辦理受任人補償金支出之歸墊情形

至 108 年底止，補償案件累計已決未歸墊件數計有 22 件，本年度已決補償案件計 2,929 件，加計二次(含)以上件數計 693 件後，合計應辦理歸墊之補償案件共計 3,644 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 3,642 件(含 2 次以上給付 697 件)，歸墊金

額、處理賠案費用及代墊利息合計 403,407,341 元。截至 109 年年底，補償案件累計已決未歸墊件數計有 2 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 741 件，其中事故汽車為無法查究者計 47 件(占 6.3%)、事故汽車為未保險汽車者計 685 件(占 92.5%)、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 9 件(占 1.2%)。

另依受害人傷亡情形分類統計，體傷 676 人、失能 27 人及死亡 38 人。本年度保險人向本基金申請分擔金額合計 60,691,553 元。

(2) 保險人申請分擔之歸還情形

至 108 年底止，辦理保險人申請分擔案件累計未歸還件數計有 6 件，本年度新增申請分擔案件計 741 件，加計二次(含)以上件數計 127 件後，合計應辦理分擔案件共計 874 件。

保險人申請分擔案件經本基金核定分擔者，共計 869 件(含 2 次以上給付 127 件)，核定分擔金額合計 52,188,959 元。截至 109 年年底，辦理保險人申請分擔案件累計未歸還件數計有 5 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 35.61%，執行成果為 37.12%。
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 6.48 元，執行成果為 7.57 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 100%；預估和(調)解成立比率 37.31%，執行成果為 35.79%。

(二)求償案件辦理情形：

至 108 年底止，累計未決件數計 1,704 件，本年度新增求償案件計 2,046 件，合計求償案件共計 3,750 件。本年度辦理結果，已決件數計 1,925 件，累計未決案件計 1,825 件，求償所得共計 80,150,953 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 1,577 件，求償所得計 46,107,819 元；未決件數為 1,645 件(含已取得執行名義 808 件，取得債權憑證 227 件，強制執行中 30 件，其他求償

程序進行中案件為 580 件)，有部分求償所得共計 21,893,330 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 298 件，求償所得計 3,248,285 元；未決件數為 173 件（含已取得執行名義 76 件，取得債權憑證 14 件，強制執行中 4 件，其他求償程序進行中案件為 79 件），有部分求償所得共計 1,212,149 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 21 件，求償所得計 4,031,873 元；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 15 件，求償所得計 772,643 元；未決件數計 5 件（已取得執行名義 4 件，取得債權憑證 1 件），有部分求償所得共計 47,481 元。

5. 其他事由求償案件（例如受害人之傷害、失能或死亡，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 14 件，求償所得計 2,677,373 元；未決件數計 2 件（已取得執行名義 1 件，取得債權憑證 1 件），有部分求償所得共計 160,000 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 1.547%，本年度資金運用收益執行成果為 1.353%。

(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 56,694,393 元，其中存款及債券等利息收入為 30,334,407 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 27,923,252 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 5,466,713 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 -1,563,266 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 202 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 114 場次，執行成果為 102 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 52 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 43 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配合地方政府舉辦之公益宣導場次，分別於 109

年 5 月 30 日參加苗栗縣政府舉辦之「2020 年苗栗造橋南瓜節創新產業文化活動」、109 年 8 月 22 日參加苗栗縣政府舉辦之「109 年度以愛守護攜手相傳祖孫幸福祖父母節暨國際家庭日慶祝活動」、109 年 8 月 29 日參加彰化縣政府於八卦山風景區主辦之「2020 卦山親子嘉年華暨交通安全宣導園遊會」、109 年 10 月 12 日參加南投縣政府於中興新村舉辦之「2020 南投世界茶葉博覽會」，向不特定之民眾宣導投保本保險、按期續保、使用電子式保險證、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。

- ②配合社團法人台灣金融服務業聯合總會分別於 109 年 10 月 24 日(屏東場)及 11 月 28 日(嘉義場)舉辦「2020 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。另 109 年 11 月 26 日參加交通部於國立中山大學舉辦之「智慧安全共享之電動機車科技論壇」設攤宣導。

(4)本保險之理賠人員訓練或座談會

- ①本年度辦理 4 場次「辦理強制汽車責任保險及補償案件理賠人員教育訓練」(北部地區、中部地區、南部地區及東部地區)，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。

②本年度辦理 3 場次「強制險外部專案稽核所見缺失及歷年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），就 109 年度強制險外部專案稽核所見缺失與各地區理賠人員交換意見，以促其改善。

③另派員參加產險公會舉辦理賠人員教育訓練計 2 場次(臺北及臺中)，提升理賠人員專業素質。

(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 26 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 22 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分會舉辦保護月活動或志工訓練研習 1 場次，說明「強制汽車責任保險及特別補償制度」。

(7)第十九期防制保險犯罪研討會

109 年 12 月 16 日至 18 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「109 年第十九期防制保險犯罪研討會」。

(8)特定民眾

- ①配合宜蘭、桃園及屏東監理站辦理酒駕違規及一般違規民眾道路交通安全講習共 30 場次。
- ②配合南投縣政府警察局交通隊辦理高齡者交通安全宣導(中寮鄉內城社區、埔里鎮清新社區、埔里鎮鐵山社區、南投市軍功點及南投縣中興內轆社區等)，共計 5 場次。
- ③主辦陸軍化生放核訓練中心交通安全宣導 1 場次及主辦苗栗縣行動式老人文康休閒巡迴服務(通霄鎮白東里、大湖鄉萬聖宮、卓蘭鎮內灣里、竹南鎮港墘里、南庄鄉員林村等)共 5 場次。

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，並設置留言板及電子信箱，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(宜蘭、花蓮及屏東)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)創新宣導

製作強制險宣導懶人包一則，宣導重點為提醒投保本保險之重要性，並宣導電子式保險證、提醒用路人注意交通安全之重要性及酒後不開車、申請本保險理賠或補償，手續簡單，無須找黃牛代辦。

並提供本保險網站、14 家產險公司官網、產險公會官網、周邊保險單位官網共同加強宣導。

製作本保險 30 秒宣導短片-防制保險黃牛篇一則，宣導重點為提醒民眾申請強制險無須找人代辦且無須支付任何手續費用、維護自身權益從拒絕黃牛做起，除於 Yahoo 及臉書各刊登廣告一個月外，另亦提供本保險網站、14 家產險公司官網、產險公會官網、周邊保險單位官網共同加強宣導。

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 109 年度服務績效滿意度成果達 92.49%。

(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 109 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 763 件，回復 236 件，共計 708 題。其中回復「非常滿意」及「滿意」合計 605 題，滿意度約 85.45%，依加權比重計算約占 42.73%。

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 109 年 1 月至 9 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 1,323 人份計 3,969 題，其中回復「非常滿意」及「滿意」合計 3,947 題，滿意度約 99.45%，依加權比重計算約占 34.81%。

3. 保險公司理賠人員（權重占 15%）

本項滿意度調查係統計自 109 年 6 月東部地區受任人座談會、7 月南部地區受任人座談會、8 月北部及中部地區受任人座談會，經回收問卷 207 人份計 621 題，其中「非常滿意」及「滿意」合計 619 題，滿意度 99.68%，依加權比重計算約占 14.95%。

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 1,766 人份 5,298 題，其中回復「非常滿意」及「滿意」合計 5,171 題，依加權比重計算滿意度達 92.49%。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紀錄，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(不含週六及週日)安排執勤人員服務接聽不打烊，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 109 年度以電話方式答復民眾詢問次數，共計 4,290 次；加以分類統計其問題後，共計 8,567 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 3,410 題 (占 39.80%)。
2. 與本保險業務相關者計 2,823 題 (占 32.95%)。
3. 與本基金求償業務相關者計 217 題 (占 2.53%)。
4. 非屬上述所列項目者計 2,117 題 (占 24.72%)，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 1,434 題 (占 16.74%)。

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. 日期、地點及對象

(1)第一梯次:109 年 9 月 24 日至 26 日

至兆豐、國泰世紀、新光、和泰及南山，共 5 家產物

保險股份有限公司之臺北總公司查核。

(2)第二次梯次:109年9月28日至29日

至泰安、明台、臺灣、台壽保及華南，共5家產物保險股份有限公司之臺北總公司查核。

(3)第三次:109年10月7日至8日

至新安東京海上、富邦、旺旺友聯及第一，共4家產物保險股份有限公司之臺北總公司查核。

2.查核項目

(1)對於同時投保強制車險及任意車險案件(下稱同保案件)，於同一日發生汽車交通事故，就傷情相對嚴重之案件(排除死亡給付案件)，查核保險公司處理賠案，有無將任意車險應賠付金額以強制車險給付？

(2)健保代位求償案件。

3.稽核結果

(1)本基金執行上述稽核作業，係至各受查公司查核失能案件計1,352件，其後除受害人失能體況明確(如截肢或器官摘除)外，將所有失能案件共1,066件攜回本基金，聘請專業醫師進行複查，最終提報失能有缺失之案件計44件。

(2)另有關健保代位求償案件，經查有一受查公司自103年6月20日後未向健保署請求返還，遲至本基金查核後，109年10月8日方再向健保署請求返還，故列為提報案件。

(3)另提出下列建議事項：

①請保險公司要求受害人提供完整資料以供審查。

- ②各保險公司應加強理賠人員教育訓練，特別是給付標準及各障害系列之審核基準內容。
- ③本基金加強辦理理賠人員教育訓練。
- ④除受害人體況失能明確(如截肢、切除臟器)外，保險公司理賠人員勿僅依診斷證明書記載內容自行核定失能等級；諮詢顧問醫師除應備齊相關證明文件，亦須提醒其強制險給付標準相關規定。
- ⑤採取全面性查核強制險失能給付案件。
- ⑥就強制險傷害醫療金額逾 20 萬元之案件，各保險公司宜訂定一定期間(例如：每一季或每半年)向健保署請求返還。

4. 109 年度外部稽核執行完畢後，109 年 12 月 31 日以補償發第 10923008270 號函將「109 年度外部稽核執行報告」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. 回復民眾詢問本保險及補償制度相關問題(0800 免付費服務專線統計 109 年度共 4,290 通電話)。並就民眾詢問較多問題，列入 109 年度教育宣導重點。
3. 辦理民眾以電子郵件或網站留言板詢問本保險及補償制度相關問題 (Q&A)，109 年度共 150 則。

4. 蒐集本保險從民國 45 年迄今之發展歷程，其中擷取重要法規與制度立法沿革，相關周邊機構角色與發揮的功能，及重要制度變革等，完成縱斷面資料整理與說明，提供主管機關參考。
5. 檢討改善本基金辦理及管理補償業務作業流程(SOP)，俾使受任人精進補償業務，提升處理效率。109 年第十一次修正本基金委託保險業辦理補償業務作業手冊，並訂立「財團法人汽車交通事故特別補償基金委託保險業辦理補償業務管理機制」，供本基金承辦同仁依循辦理。
6. 蒐集金融消費評議中心於 108 年度作成補償調處案件，具有參考價值計有 10 則，補償訴訟案件計有 2 則，作成案例分析，供辦理類似補償案件之參考。
7. 蒐集 108 年度辦理求償案件取得判決具有參考價值之案件共 11 則，作成案例分析，供辦理類似求償案件之參考。
8. 研擬「死亡給付補償案件之部分請求權人先與損害賠償義務人達成和解獲有賠償時，應如何辦理給付補償金疑義」之法律問題 1 則，提供受任人辦理類似補償案件參考。
9. 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，以協助交通事故之當事人，並維護民眾權益。

(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 109 年 6 月 16 日、7 月 6 日、8 月 4 日及 8 月 7 日舉辦 4 場次強制汽車責任保險及補償案件理賠人員教育訓練，相關課程中除說明補償作業手冊修訂緣由及相關書表做詳盡之介紹，並就交通事故肇因、失能等級認定常見之疑義，邀請交通及醫學專家授課，以提升理賠人員專業素養。
2. 派員參加產險公會於臺北及臺中舉辦之本法法令說明會，向各保險人之理賠人員說明辦理強制險理賠及補償相關作業應注意事項。
3. 109 年 12 月 22 日於南部地區、12 月 24 日於中部地區及 12 月 28 日於北部地區，辦理 3 場次「強制險外部專案稽核所見缺失及歷年辦理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 109 年 12 月 16 日至 18 日假圓山大飯店，共同舉辦「防制保險犯罪研討會（第十九期）」。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及法制工作分組)。
2. 於工作小組及各工作分組，就本保險及相關制度或議題進行研究及規劃，提供本基金運作補償業務及與本保險機制相關經驗，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 109 年 7 月拜訪高雄市政府警察局交通警察大隊陳大隊長文耀，表達希望共同辦理宣導事宜，並請協助提供汽車交通事故當事人相關資料。
2. 本基金邱總經理瑞利與同仁於 109 年 8 月 20 日下午 2 時代表本基金出席法務部頒獎表揚典禮，受贈感謝狀及紀念品，感謝本基金協助辦理 108 年各縣(市)政府調解業務研習會。
3. 邱總經理瑞利與同仁於 109 年 9 月 23 日參加由財團法人保險事業發展中心在財團法人張榮發基金會國際會議廳舉辦之「2020 年亞洲保險前瞻論壇」。
4. 邱總經理瑞利與同仁於 109 年 9 月 7 日參加由財團法人保險事業發展中心在晶華酒店宴會廳舉辦之「2020 年保險業風險管理趨勢論壇」。
5. 邱總經理瑞利與同仁於 109 年 10 月 13 日至 14 日參加由中華民國產物保險商業同業公會在新竹舉辦之「109

年度強制汽車責任保險業務說明研討會」。

6. 杜副總經理茂銓與同仁於 109 年 10 月 14 日參加由台灣保險法學會在集思台大會議中心 B1 國際會議廳舉辦之「保險業公平待客實務與監理研討會暨台灣保險法學會第 3 屆第 1 次會員大會」。
7. 邱總經理瑞利與同仁於 109 年 10 月 15 日參加由財團法人保險安定基金在集思交通部國際會議中心國際會議廳舉辦「新型態風險趨勢下保險業面對之環境、挑戰與機會研討會」。
8. 邱總經理瑞利與同仁於 109 年 10 月 16 日參加由財團法人住宅地震保險基金在台大醫院國際會議中心舉辦之「2020 年第十三屆天災風險研討會」。
9. 杜副總經理茂銓與同仁於 109 年 10 月 24 日參加由社團法人台灣金融服務業聯合總會在屏東舉辦之「2020 年金融服務愛心公益嘉年華」。
10. 邱總經理瑞利與同仁於 109 年 11 月 28 日參加由社團法人台灣金融服務業聯合總會在嘉義舉辦之「2020 年金融服務愛心公益嘉年華」。
11. 邱總經理瑞利代表本基金於 109 年 12 月 4 日至 5 日參加中華民國產物保險商業同業公會舉辦「109 年度產物保險業負責人座談會」。
12. 邱總經理瑞利與同仁於 109 年 12 月 11 日參加財團法人保險事業發展中心舉辦「2021 經濟與保險發展論壇」。
13. 邱總經理瑞利率同仁於 109 年 12 月 14 日參加中華民國

國風險管理學會第 10 屆第 2 次會員大會暨風險管理研討會。

14. 邱總經理瑞利率同仁於 109 年 12 月 16 日至 18 日參加財團法人金融法制暨犯罪防制中心舉辦「第十九期防制保險犯罪研討會」，並由邱總經理瑞利擔任講師及綜合座談與談人。

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 10 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 條扣除原失能給付標準及失能等級認定等類別。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，共收錄有「汽車交通事故之認定」4 則及「失能等級認定」4 則，合計 8 則（判決彙編第 10 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 1 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)及留言板共 150 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 204 件，訴訟外和(調)解案件計 485 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 5,499 元，相較於前一年度 5,631 元，減少 132 元。
 2. 本年度平均每支出 1 元相關費用，可獲得求償所得 7.57 元。
- (三)債務人經查有相當資產，評估顯有償還能力者，而未能達成和(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，就未按期償還之債務人，利用求償作業管理系統發送簡訊提醒債務人，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之案件，加強求償，以符合社會期待。

- (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 27 件，其中獲得勝訴判決計 27 件，敗訴判決計 0 件，勝訴率達 100%。
- (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，則予以列管並定期向財政部財政資訊中心查詢資產狀況，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)檢視求償業務流程，增加債務人虛擬帳號作業、配合資產查詢實務作業及增訂訴訟外和解應注意事項，辦理第八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項資料作成統計分析，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 3 件，均係肇逃車輛為有保車。
- (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 3 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)分析前一年度求償業務資料，從中蒐集訴訟案件，作成統計及案例分析，如較有爭議性或具有參考價值者，可供辦理相關業務之參考。
- (二十)檢討改善本基金求償業務作業流程(SOP)，及研議傷害醫療案件先與加害人成立和解，嗣後受害人再申請失能給付，本基金是否受前次和解拘束之可行處理作法，據以辦理求償業務，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) 汰換本基金機房主要伺服器主機及資料儲存設備(含軟體升級)，完成建置本基金主機伺服器資訊安全及未來系統高速網路運作環境，俾維持本基金電腦資訊作業正常穩定及資料儲存完整。
- (五) 配合主管機關資通安全責任等級C級非公務機關應辦事項完成安全性檢測及資通健診，辦理教育訓練，以有效提升同仁資訊及個資安全意識。