

財團法人汽車交通事故特別補償基金 110 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 110 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 495,220,468 元與前一年度分擔額收入 486,687,532 元比較，增加 8,532,936 元，增加幅度約 1.75%。

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)：

(1)不含二次以上給付案件，未扣補正期間，扣例假日：預估目標 15.38 日，執行成果為 8.10 日。

(2)含二次以上給付案件，扣除補正期間及例假日：預估目標 7.85 日，執行成果為 4.84 日。

2. 結案率(本法第 40 條已決案件數/應辦理案件數): 預估目標 97%, 執行成果為 97.70%。

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 91.43%。

(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 109 年底止，累計未決件數計 62 件，110 年度新增受理申請案件計 2,639 件，合計應辦理案件共計 2,701 件。本年度新增案件中，事故汽車無法查究者計 271 件（占 10.3%）、事故汽車為未保險汽車者計 2,294 件（占 86.9%）、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 69 件（占 2.6%）。

另新增案件依受害人傷亡情形分類統計，體傷 2,467 人、失能 70 人及死亡 102 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 2,639 件，其中事故汽車為無法查究者計 273 件(占 10.3%)、事故汽車為未保險汽車者計 2,295 件(占 87.0%)、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 66 件(占 2.5%)。

另已決補償案件依受害人傷亡情形分類統計，體傷 2,464 人、失能 72 人及死亡 103 人。已決補償金額共計 392,064,525 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 110 年底未決補償案件為 62 件，其中事故汽車為無法查究者計 7 件(占 11.3%)、事故汽車為未保險汽車者計 51 件(占 82.3%)、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 6.4%)。

另未決補償案件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 5,779,818 元。

(4)辦理受任人補償金支出之歸墊情形

至 109 年底止，補償案件累計已決未歸墊件數計有 2 件，本年度已決補償案件計 2,639 件，

加計二次(含)以上件數計 613 件後，合計應辦理歸墊之補償案件共計 3,254 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 3,251 件(含 2 次以上給付 620 件)，歸墊金額、處理賠案費用(含委任費用、諮詢學者專家之費用、評議中心申訴調處費用及查證相驗屍體證明書費用等)及代墊利息，合計 400,054,650 元。截至 110 年年底，補償案件累計已決未歸墊件數計有 3 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 857 件，其中事故汽車為無法查究者計 36 件(占 4.2%)、事故汽車為未保險汽車者計 819 件(占 95.6%)、事故汽車為未經被保險人同意使用或管理者計 1 件(占 0.1%)及事故汽車全部或部分為無須訂立本保險契約者計 1 件(占 0.1%)。

另分擔案件依受害人傷亡情形分類統計，體傷 799 人、失能 25 人及死亡 33 人。本年度保險人向本基金申請分擔金額合計 56,402,357 元。

(2) 保險人申請分擔之歸還情形

至 109 年底止，辦理保險人申請分擔案件累

計未歸還件數計有 5 件，本年度新增申請分擔案件計 857 件，加計二次(含)以上件數計 90 件後，合計應辦理分擔案件共計 952 件。

保險人申請分擔案件經本基金核定分擔者，共計 951 件(含 2 次以上給付 91 件)，核定分擔金額合計 52,274,443 元。截至 110 年年底，辦理保險人申請分擔案件累計未歸還件數計有 1 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 35.72%，執行成果為 31.51%。
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 6.78 元，執行成果為 6.58 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 97.62%；預估和(調)解成立比率 37.31%，執行成果為 34.03%。

(二)求償案件辦理情形：

至 109 年底止，累計未決件數計 1,825 件，本年度新增求償案件計 2,005 件，合計求償案件共計 3,830 件。本年度辦理結果，已決件數計 1,954 件，累計未決案件計 1,876 件，求償所得共計 71,977,979 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 1,607 件，求償所得計 33,001,224 元；未決件數為 1,683 件(含已取得執行名義 853 件，取得債權憑證 238 件，強制執行中 29 件，其他求償程序進行中案件為 563 件)，有部分求償所得共計 24,362,065 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 311 件，求償所得計 3,449,482 元；未決件數為 186 件(含已取得執行名義 89 件，取得債權憑證 16 件，強制執行中 2 件，其他求償程序進行中案件為 79 件)，有部分求償所得共計 874,080 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 13 件，求償所得計 2,456,739 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 14 件，求償所得計 2,414,889 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 30,995 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 9 件，求償所得計 5,200,505 元；未決件數計 2 件（已取得執行名義 2 件），有部分求償所得共計 188,000 元。

四、資金運用

- (一) 依營運目標辦理資金運用之成果如下：

資金運用收益率預估目標值為 1.616%，本年度資金運用收益執行成果為 1.921%。

- (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 83,861,903 元，其中存款及債券等利息收入為 27,565,262 元，上市(櫃)股票(全權委託投信公司)投資淨收益為 56,296,641 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 7,466,645 元，帳列淨值其他項目「累積其他綜合餘絀」科目項下)。

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 187 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 116 場次，執行成果為 68 場次。

110 年度因新冠肺炎疫情嚴峻，5 月至 7 月全國疫情警戒升至第三級，一度限制辦理集會活動，部分原訂辦理之縣市政府調解講習、警察機關交通執法講習及戶外設攤活動(如金融總會)取消辦理，復因調解委員會或警察機關囿於設備及其他因素，無法配合視訊宣導，致此類宣導對象之宣導說明會場次減少。惟本基金仍積極持續提供書面資料或辦理數位媒體宣導。

(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 46 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 19 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

配合地方政府舉辦之公益宣導 3 場次，分別於 110 年 4 月 2 日參加苗栗縣政府舉辦之 110 年度兒童權利公約暨公益彩券形象宣導暨績優兒少工作人員表揚活動「幼『苗』活『栗』派對·童心童趣嘉年華」活動、110 年 11 月 20 日參加南投縣政府舉辦之「2021 年就業博覽會」、110 年 12 月 26 日參加彰化縣政府舉辦之 110 年「交通安全宣導活動」，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、注意交通安全、飲酒不開車及防制惡意代辦人等正確觀念，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

①本年度因新冠肺炎疫情影響，改採視訊方式辦理 1 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」（包括北部地區、中部地區、南部地區及東部地區人員），加強理賠人員教育訓練，提升案件辦理品質及效率，以保障受害人

權益。

②本年度因新冠肺炎疫情影響，改採視訊方式辦理 1 場次「強制險外部稽核所見缺失及歷年理賠或補償案件應注意事項座談會」（包括北部地區、中部地區及南部地區人員），就 110 年度強制險外部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 1 場次，採視訊方式授課，加強理賠人員專業素質。

④另為增進與受任人間之良好委任關係，辦理 1 場次受任人座談會，經由溝通討論處理案件應注意事項，提升補償作業效率。

(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 25 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 4 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）宣導活動

配合 110 年度「犯罪被害人保護週」活動，犯罪被害人保護協會邀請本基金總經理接受正聲廣播電臺 Call out 專訪，向民眾宣導本保險與特別補償基金制度之觀念及申請保險金或補償金應注

意事項，以保障車禍受害人之權益。

(7)第二十期防制保險犯罪研討會

110年12月2日至3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「110年第二十期防制保險犯罪研討會」。

(8)司法官第61期學員

110年4月7日配合金融監督管理委員會辦理「司法官第61期學員」訓練課程。向學員簡報介紹本基金、本法相關法令及實例解說。

(9)特定民眾

- ①配合宜蘭及桃園辦理酒駕違規、未滿18歲無照駕駛及一般違規民眾道路交通安全講習共43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共31場次。
- ③配合苗栗縣政府舉辦「110年度幼童專用車及學生交通車駕駛及隨車人員研習」共2場次。
- ④配合臺灣新北地方檢察署觀護人室辦理專題演講、陸軍化生放核訓練中心辦理「110年度道路安全暨車禍防治宣導」、新北市林口區公所辦理「110年度租佃委員研習講座」、新北市風險管理協會舉辦會員大會、中華民國保險代理人商業同業公會辦理在職教育訓練、苗栗東昇駕訓班辦理交通安全月-路口安全宣導共6場次。

(10)不特定民眾

110年10月9日配合苗栗縣政府辦理「2021苗栗海洋觀光季系列活動」及110年10月25日參加財團法人住宅地震保險基金辦理「熱血傳遞愛、挽袖做公益」活動戶外園遊會設攤宣導共2場次，向一般民眾宣導「強制險及特別補償制度、提醒車主投保強制險及到期續保、勿花錢請人代辦、行車交通安全、酒後不開車」等。

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(花蓮、臺東及屏東)播放本保險宣導短劇 15 則，分別以國、臺、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) 數位媒體宣導

由於新冠肺炎疫情干擾，雖宣導說明會場次減少，惟本基金仍持續透過數位媒體方式宣傳，加強向民眾宣導交通安全、本保險與特別補償制度及提升機車投保率等，使民眾可持續接收本保險相關訊息，達到宣導目的與效果。

製作宣導短片 1 部(約 30 秒，搭配國語、臺語及客語三種旁白計 3 則)，宣導主題為：「騎乘機車應投保強制汽車責任保險，保險到期前記得完成續保(內容包含汽車應投保本保險)」。刊登於

「Facebook 廣告」及「Youtube 廣告」，Facebook 廣告曝光數為 2,015,400 次，互動數為 105,142 次。Youtube 廣告曝光數為 2,377,550 次，觀看數 14,149 次。並提供本保險網站、14 家產險公司官網、產險公會官網、保險周邊單位官網及其他單位（如犯罪被害人保護協會），共同加強宣導。

製作本保險 3 款宣導電子海報，宣導主題為：

1. 提醒民眾於強制汽車責任保險到期前，要辦妥續保，如有行動電話、e-mail 或地址異動應請通知保險公司更新。
2. 針對騎乘機車之高齡者及年輕族群，提醒騎車應注意交通安全及投保強制汽車責任保險。
3. 提醒用路人注意行車交通安全及酒後不開車。

並刊登於數位媒體之新聞網「Banner 廣告」、Line 官方帳號「選單廣告」、FB 粉專貼文及 Line 官方帳號「業界動態」宣傳，總觸及人次達 307,873 人次。另亦提供本保險網站、14 家產險公司官網、產險公會官網、保險周邊單位官網及其他單位（如犯罪被害人保護協會），共同加強宣導。

於全國旅遊時報，刊登電子報廣告宣導，針對該報之年經族群及高齡閱讀者，宣導機車族要記得投保本保險，以加強對特定區域及族群之宣導。

配合內政部警政署宣導「交通事故 Q/A-當事人權益篇」動畫 1 則，函請產險公會及 14 家產物保險公司協助宣導，並置於本基金官網、FB 及 YouTube 加強宣導，以保障車禍當事人權益。

六、服務績效

(一)依營運目標服務績效滿意度預估為 97.36%，110 年度執行成果為 96.24%。

(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 110 年 3 月至 5 月、7 月至 9 月共六個月期間，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 1,041 件，回復 259 件，共計 777 題。其中回復「非常滿意」及「滿意」合計 728 題，滿意度約 93.69%，依加權比重計算約占 46.85%。

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 110 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 330 人份計 990 題，其中回復「非常滿意」及「滿意」合計 978 題，

滿意度約 98.79%，依加權比重計算約占 34.58%。

3. 保險公司理賠人員（權重占 15%）

本項滿意度調查係統計自 110 年 8 月採視訊方式舉辦之受任人座談會，經回收問卷 237 人份計 711 題，其中「非常滿意」及「滿意」合計 702 題，滿意度 98.73%，依加權比重計算約占 14.81%。

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 826 人份 2,478 題，其中回復「非常滿意」及「滿意」合計 2,408 題，依加權比重計算滿意度達 96.24%。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 110 年度以電話方式答復民眾詢問次數，共計 3,482

次；加以分類統計其問題後，共計 7,007 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 3,115 題（占 44.46%）。
2. 與本保險業務相關者計 2,286 題（占 32.62%）。
3. 與本基金求償業務相關者計 203 題（占 2.90%）。
4. 非屬上述所列項目者計 1,403 題（占 20.02%），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 946 題（占 13.50%）。

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. 因應新冠肺炎疫情，採行替代方案

本基金於 110 年 3 月 31 日以補償發字第 11023001110 號函報保險局「強制汽車責任保險 110 年度外部稽核計畫(草案)」，並經保險局 110 年 5 月 10 日保局(產)字第 1100416577 號函復洽悉。惟因受新冠肺炎疫情影響，本基金無法至受查公司進行實地查核，110 年 6 月 25 日受查公司將相關稽核案卷及資料，以寄送或專人送達方式至特別補償基金執行稽查作業，於 7 月 16 日稽查完畢。

2. 查核項目

- (1) 產險公司之同保案件中，強制險給付失能加上傷害醫療費用給付(排除死亡給付及健保代位求償案件)新

臺幣 20 萬元以上案件，查核項目如下：

- ①受查公司是否依強制險給付標準規定辦理。
- ②受查公司就同保案件之肇事責任比例輸入是否正確。
- ③受查公司就僅給付強制險金額，但未給付任意險之事由是否正當。
- ④查核失能案件，有無須列注意之醫療院所及醫師名單。
- ⑤就執行 109 年外部稽核同保案件，任意險當事人尚在和解或訴訟中案件，追蹤查核最新辦理情形。

(2)承保面查核項目如下：

- ①強制險親臨投保之直接業務，其保費優惠是否依相關規定辦理。
- ②辦理中古車強制險過戶時之批改作業，是否依相關規定辦理。

3. 稽核結果

- (1)本基金執行上述稽核作業，查核失能案件計 1,328 件，扣除受害人失能體況明確(如截肢或器官摘除等器質性障害)外，將其餘失能案件共 1,158 件，聘請專業醫師進行複查，經認定失能等級有誤而建議列為提報案件共 61 件。
- (2)理賠案件肇事責任之主、次因或同為肇事原因之研判，原則上依產險公會 103 年 5 月 12 日編製「汽(機)車肇事責任分攤處理原則」方式辦理。另肇事責任比例與保發中心資料不一致，或強制險與任意險肇

事比例不一致之件數共 109 件。

- (3)查核同保案件僅賠付強制險 603 件中，除和(調)解中、任意險被保險人未報出險等，其餘均有提供證明任意第三人責任險無須辦理理賠之相關佐證資料。
- (4)查核失能案件中，建議列入應注意之醫療院所共 26 所 及醫師 29 位。
- (5)對於要保人或其受託人親臨保險公司(不含保險公司網站或公開招標等方式)，不論新契約或續保件之承保資料，共有 2 家保險公司，未落實主管機關 109 年 12 月 2 日金管保產字第 10904291352 號函落實「訂約公平誠信原則」。
- (6)辦理中古車強制險過戶之批改作業時，共有 7 家保險公司，未依規定加收保費。
- (7)另提出下列建議事項:
 - A.強制險失能案件處理程序建議納入內部控制制度:
 - a.除器質性障害(如截肢、切除臟器)體況明確，得由理賠人員依診斷證明書核定外，其餘失能案件，建議向顧問醫師諮詢。
 - b.諮詢顧問醫師前，應檢具診斷證明書、X 光片及病歷相關資料陳報主管核定。
 - c. 諮詢顧問醫師，宜提醒其須填寫研判依據及理由，意見回復後，理賠人員須檢視是否符合強制險審核基準相關規定。
 - d.理賠人員辦理失能案件等級核定时，應注意強制險

給付標準相關規定，並負最後審查責任。

e. 訂定失能等級疑義之處理程序。

f. 辦理理賠案件宜記載詳細理算過程。

B. 各保險公司應加強理賠人員教育訓練，說明強制險給付標準及各障害系列之審核基準、加強宣導新修正之強制險相關法令規定及定期檢視蒐集重要函文供參。

C. 本基金亦配合加強辦理理賠人員教育訓練。

D. 建議於本保險失能給付標準表神經障害項目之審核基準中，新增腦震盪條款，初擬文字如下：「『腦震盪症後群』審定原則：無客觀腦部體傷證明（如電腦斷層、核磁共振等），僅遺存由醫學上可證明局部頑固神經症狀者：適用第十三等級」。

4. 110 年度外部稽核執行完畢後，110 年 9 月 1 日以補償發字第 11023004840 號函將「110 年外部稽核執行報告」陳報主管機關，另於 110 年 10 月 6 日至主管機關簡報 110 年外部稽核執行結果。主管機關並於 110 年 11 月 25 日邀集各保險公司、產險公會、保發中心及本基金召開「強制汽車責任保險 109 年度暨 110 年度外部稽核執行情形簡報會議」。

(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 110 年度共 3,482 通電話)。並就民眾詢問較多問題，列入 111 年度教育宣導重點。
3. 辦理地方法院、地方檢察署及一般民眾書面(含電子信箱、留言板)詢問有關本保險及特別補償基金之問題，110 年度共 227 則。
4. 為使強制汽車責任保險給付標準，更能符合醫學常理及實務經驗，強化對受害人權益之保障，研議強制汽車責任保險失能給付標準表之審核基準不與勞動力減損連結之可行性分析報告，作為未來精進本制度之參考。
5. 蒐集金融消費評議中心於 110 年度作成補償調處案件，具有參考價值計有 12 則，作成案例分析，供辦理類似補償案件之參考。
6. 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或座談會

1. 針對辦理補償業務應注意事項及實務作業等議題，於 110 年 8 月 16 日採視訊方式舉辦 1 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. 110年9月23日採視訊方式，辦理1場次「強制險外部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。
 3. 派員參加產險公會舉辦理賠人員教育訓練1場次，採視訊方式授課，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。
 4. 另為增進與受任人間之良好委任關係，辦理1場次受任人座談會，經由溝通討論處理案件應注意事項，提升補償作業效率。

(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110年12月2日至3日假國泰金融會議廳G廳，共同舉辦「防制保險犯罪研討會(第二十期)」。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」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」。
2. 於工作小組，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. 邱總經理瑞利與同仁於 110 年 2 月 2 日拜訪新北市政府警察局永和分局李分局長宏振，感謝提供諮詢意見，協助解決交通事故疑義案件。
2. 邱總經理瑞利與同仁於 110 年 4 月 7 日司法官第 61 期學員參訪本基金，向學員簡報介紹本基金、本法相關法令及實例解說。
3. 邱總經理瑞利於 110 年 8 月 24 日接受正聲廣播電臺 Call out 專訪，向民眾宣導本保險與特別補償基金制度之觀念及申請保險金或補償金應注意事項，以保障車禍受害人之權益。
4. 邱總經理瑞利與業務處同仁於 110 年 10 月 4 日拜訪內政部警政署交通組戴組長崇賢，表達希望繼續支持共同辦理宣導事宜，及協助提供汽車交通事故當事人相關資料，以利本基金業務進行。
5. 邱總經理瑞利與同仁於 110 年 10 月 15 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「2021 年第十四屆天災風險研討會」。
6. 邱總經理瑞利代表本基金於 110 年 11 月 3 日參加犯罪被害人保護協會「馨愛築夢、攜手翱翔」感恩暨表揚大會。
7. 本基金邱總經理瑞利與同仁於 110 年 11 月 10 日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 109 年各縣(市)政府調解業務研習會。

8. 邱總經理瑞利與同仁於 110 年 11 月 19 日至 20 日參加由中華民國產物保險商業同業公會在宜蘭舉辦之「110 年度強制汽車責任保險業務說明研討會」。
9. 邱總經理瑞利率同仁於 110 年 12 月 2 日至 3 日參加由財團法人金融法制暨犯罪防制中心舉辦之「第二十期防制保險犯罪研討會」，並由邱總經理瑞利擔任專題講師及綜合座談與談人。
10. 邱總經理瑞利與同仁於 110 年 12 月 10 日參加由財團法人保險事業發展中心在張榮發國際會議中心舉辦之「2021 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 11 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「時效認定」1 則及「因果關係認定」3 則，合計 4 則（判決彙編第 11 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 2 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. 持續製作宣導資料，利用社群媒體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. 提供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 227 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 184 件，訴訟外和(調)解案件計 481 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 5,595 元，相較於前一年度 5,499 元，增加 96 元。

2. 本年度平均每支出 1 元相關費用，可獲得求償所得 6.58 元。

(三)對於欠缺債務人電話或地址等相關資料之案件，積極向受害人、債務人或警察機關查詢，以增加求償機會。

(四)積極與債務人或其親友洽談和(調)解，並協助擬定具體可行之償還計畫，促使債務人主動清償。

(五)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。

- (六)充分掌握分期償還案件之償還情形，持續追縱債務人清償進度，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。
- (七)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。
- (八)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，並減少未決案件。
- (九)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 42 件，其中獲得勝訴判決計 41 件，敗訴判決計 1 件，勝訴率為 97.62%。
- (十)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)持續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)檢視實務作業流程，適時檢討改進求償作業方式；配合修改或新增求償作業管理系統之功能，以簡化例行作業時間，提升求償效率。
- (十五)每年查詢前 3 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。
- (十六)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 1 件，肇逃車輛為有保車者 5 件。
- (十七)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 2 件。
- (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及補償制度。
- (十九)為精進保險人及本基金辦理代位求償技巧，舉辦本保險業界求償經驗交流座談會，俾提升求償績效。
- (二十)以現行自動駕駛車輛之國內外損害賠償流程案例(美國、日本)，探討臺灣自動駕駛車輛保險事故損害賠償責任，其中本保險及特別補償基金與第三人責任險並存之分析及建議。

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)因應新冠肺炎疫情發展，預為規劃本基金遠距辦公需求，完成採購 VPN 防火牆專屬閘道器，建立遠端安全連線機制，俾維持資訊作業安全。
- (五)辦理本基金網站優化改版，通過行政院國家通訊傳播委員會網站之最新 2.1 版【無障礙標章規範】檢測，取得 AA 等級無障礙標章，俾提升網站多元服務。
- (六)本基金成立已 20 餘年，本年度首次辦理會議室視訊影音系統汰舊換新，提高投影畫面品質、音響設備清晰度，以提昇各項會議品質及效率。