

## 財團法人汽車交通事故特別補償基金

### 110 年度營運計畫

- 一、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，適時修正補償業務作業手冊，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、委任作業要點及補償業務作業手冊辦理。
  - (二)請受任人於受理補償案件後，應立即於補償作業管理系統登載及取得補償編號，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、已決未送案件與待補案件之控管。
  - (三)適時邀請受任人座談，瞭解實務疑難與法令遵循，及就其他補償業務相關問題交換意見。並持續促請受任人要求請求權人於本基金「病歷、醫療及健康檢查等個人資料蒐集、處理或利用同意書」簽章同意本基金得蒐集、處理或利用其特種個人資料，俾符作業程序及法令規定。
  - (四)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，於給付後儘速向本基金提出分擔，以免影響本基金依法向損害賠償義務人之代位求償權利。
  - (五)對於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。另諮詢意見結果於陳核後，始能通知受任人辦理或回復申訴人。
  - (六)對於重大傷亡之交通事故，除適時協助受任人之分支單位，或主動關懷受害人，協助申請本保險

保險金或補償金外，並視需要派員前往訪視及提供協助。

- (七)與警方保持良好溝通與互動，俾協助申請人蒐集相關交通事故證明文件。
- (八)查核比對補償及分擔案件，以防杜請求權人重複申請補償金。
- (九)為使請求權人即時及方便查詢補償案件之辦理進度，於受任人辦理受理及給付相關作業後，以簡訊方式通知請求權人，並於本基金官網上，提供申請補償案件之進度及補償金給付項目明細查詢功能。

## 二、辦理求償業務應注意並加強之事項

- (一)遵循求償作業規範，避免不當求償行為；配合相關法令及實務作業適時檢討或修正求償作業手冊，以利求償作業之有效運作及控管。
- (二)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，以符合實務業務。
- (三)加強與債務人或其親友協調，並善用溝通技巧與其協商擬定具體可行還款計畫，增加求償所得，以提升求償績效。
- (四)充分瞭解求償個案情形，與債務人洽談償還事宜，減少興訟，擲節相關費用支出，以降低求償成本。
- (五)分期償還案件，持續追蹤清償進度，對於未按期償還者，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。
- (六)持續管控未決案件求償程序之進行，提高案件辦理效率及結案比率。
- (七)配合實務作業需要，檢討並簡化求償作業管理系統及求償作業程序，以節省人力、物力，並使業務更臻順暢。

- (八)善用求償作業管理系統各項統計資料，以分析及精確掌握業務運作。
- (九)蒐集求償實務運作相關之法律問題及法院判決，俾供辦理求償業務參考。
- (十)定期查詢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。
- (十一)定期查詢肇事逃逸案件之司法判決，比對本基金補償案件之資料，俾向已查獲之肇事逃逸加害人求償或向該肇事車輛之保險人請求返還。
- (十二)對於求償案件，原則先採取和(調)解方式處理，以節省人力及有關費用成本，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。
- (十三)對於已取得執行名義或已取得債權憑證之列管案件，為增加求償所得，每年辦理年度資產查詢，經查有資產者，即續行求償程序；對於查無資產、資產甚微或無執行實益之案件，視個案需要實地訪查債務人，瞭解其財務狀況及清償能力。
- (十四)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，以符合社會期待。
- (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)至法院調解或訴訟出庭時，適時向相關人員說明本保險及特別補償制度。
- (十七)與強制險業界交流求償經驗，供本基金辦理求償業務之參考。

### 三、教育宣導

- (一)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。
- (四) 響應酒後不開車之政策，持續向一般民眾進行宣導。
- (五) 配合主管機關或受邀參加其他機關（構）舉辦相關宣導活動。
- (六) 另為改善機車本保險損失率，將注意交通安全之損防觀念納入宣導計畫，針對騎乘機車之高齡者及年輕族群加強宣導，並訂定相關宣導預估目標值。

#### 四、健全本保險制度

- (一) 依主管機關之指示，執行本保險全面性稽核機制外部稽核作業，就稽核所見缺失研析提供具體改善建議供主管機關參考，另就稽核所見缺失辦理理賠相關研討會及座談會。
- (二) 研議本保險之興革事項。
- (三) 辦理理賠人員教育訓練及依法令規定確立理賠標準。
- (四) 蒐集本保險相關之法令、主管機關函釋、業務資料參考彙編及相關案例，並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) 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。
- (七) 蒐集補償調處或訴訟案件，作成案例分析，如較有爭議性或具有參考價值者，可供辦理類似補償

案件之參考，降低請求權人恣意提出評議，避免浪費社會資源，以健全本保險制度。

(八) 研議易生爭議本保險理賠案件及補償案件之處理原則，期使能有一致之處理標準，以保障請求權人權益。

五、執行本基金內部控制制度及稽核制度。

六、強化本基金網站功能，善用社群媒體(Facebook、youtube)與一般民眾互動服務，提供更即時的問題回覆，並宣導本保險及補償制度。

七、依本基金資訊及個資安全管理制度，落實風險控管與改善管理措施，並配合相關法(令)規，執行PDCA循環式品質管理循環，以確保有效安全管理。