

財團法人汽車交通事故特別補償基金 112 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 112 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 523,234,825 元與前一年度分擔額收入 509,818,181 元比較，增加 13,416,644 元，增加幅度約 2.63%。

二、補償業務

(一)營運目標執行成果

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，含二次以上給付案件，扣除補正期間及例假日)：預估目標 4.84 日，執行成果 5.61 日。
2. 結案率(本法第 40 條已決案件數/應辦案件數)：預估目標 97.70%，執行成果 97.75%。

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 100%。

(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

112 年度應辦案件共計 2,358 件(含 111 年底止，累計未決件數計 78 件及 112 年新增受理申請案件計 2,280 件)，本年度新增案件中，事故汽車無法查究者計 186 件(占 8.1%)、事故汽車為未保險汽車者計 2,047 件(占 89.8%)、事故汽車係未經被保險人同意使用或管理者計 4 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 43 件(占 1.9%)。另依受害人傷亡情形分類統計，體傷 2,119 人、失能 69 人及死亡 92 人。

(2)已決補償案件分析

已決補償案件，係指受任人已給付請求權人補償金或免補償案件。112 年度已決補償案件 2,305 件，其中事故汽車為無法查究者計 186 件(占 8.1%)、事故汽車為未保險汽車者計 2,071 件(占

89.8%)、事故汽車為未經被保險人同意使用或管理者計 4 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 44 件(占 1.9%)。另依受害人傷亡情形分類統計，體傷 2,141 人、失能 71 人及死亡 93 人，已決補償金額共計 335,303,964 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 112 年底未決補償案件 53 件，其中事故汽車為無法查究者計 8 件(占 15.1%)、事故汽車為未保險汽車者計 44 件(占 83.0%)、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 1 件(占 1.9%)。另依受害人傷亡情形分類統計，體傷 51 人、失能 0 人及死亡 2 人，預估未決補償金額共計 5,110,937 元。

(4)辦理受任人補償金支出之歸墊情形

本年度應辦理歸墊之補償案件共計 2,752 件(至 111 年底止，未歸墊件數 0 件，112 年已決補償案件 2,305 件，加計二次以上給付件數 447 件)。

各受任人給付請求權人補償金後，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 2,752 件，歸墊已決補償金、委任費用及代墊利息，合計 340,088,086 元。截至 112 年底，受任人已決補償案件未歸墊件數計 0 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 452 件，其中事故汽車為無法查究者計 20 件(占 4.4%)、事故汽車為未保險汽車者計 425 件(占 94.0%)、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 7 件(占 1.6%)。另依受害人傷亡情形分類統計，體傷 430 人、失能 7 人及死亡 15 人，本年度保險人向本基金申請分擔金額共計 24,904,515 元。

(2) 分擔案件歸還情形

本年度應辦理分擔案件歸還計 513 件(至 111 年底止，累計未歸還件數 0 件，本年度新增申請分擔案件 452 件，加計二次以上件數 61 件)。

分擔案件經本基金核定分擔者，共計 513 件，核定分擔金額合計 22,476,175 元。截至 112 年底，累計未歸還件數 0 件。

三、求償業務

(一) 營運目標執行成果

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)：預估目標 36.79%，執行成果 39.90%。
2. 求償案件成本效益(求償所得/求償案件相關費用成本)：預估目標 7.15 元，執行成果 7.06 元。

3. 求償案件勝訴率(當年度勝訴案件/全部訴訟案件) 預估目標 97.62%，執行成果 100%；和(調)解成立比率 (當年度成立和《調》解案件/全部已決案件) 預估目標 37.31%，執行成果 28.81%。

(二) 求償案件辦理情形

本年度應辦理求償案件共計 3,433 件(至 111 年底止，累計未決件數 1,752 件，本年度新增求償案件 1,681 件)，本年度辦理結果，已決件數 1,732 件，累計未決案件 1,701 件，求償所得共計 73,922,212 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 1,479 件，求償所得計 34,384,954 元；未決件數 1,564 件(含已取得執行名義 807 件，取得債權憑證 246 件，強制執行中 27 件，其他求償程序進行中案件 484 件)，有部分求償所得計 26,604,320 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 218 件，求償所得計 3,399,031 元；未決件數 128 件(含已取得執行名義 72 件，取得債權憑證 15 件，其他求償程序進行中案件 41 件)，有部分求償所得計 919,545 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 20 件，求償所得計 5,111,419 元；未決件數 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得賠償之案件：

本年度辦理結果，已決件數計 11 件，求償所得計 2,355,814 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），有部分求償所得計 66,567 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 4 件，求償所得 672,562 元；未決件數 4 件（已取得執行名義 4 件），有部分求償所得計 408,000 元。

四、資金運用

（一）營運目標執行成果

資金運用收益率預估目標 1.729%，本年度因央行調升利率，存款及債券利息收入增加，且因市場預期升息循環進入尾聲及人工智慧議題發酵等因素，台股呈現上漲，全權委託投資績效優於預期，執行成果 2.013%。

（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，依核准範圍辦理，執行情形以簽陳核閱，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共計 94,203,146 元，其中存款及債券等利息收入計 48,767,442 元，上市(櫃)股票(全權委託投信公司)及自行購買指數股票型基金投資淨收益計 45,435,704 元(含已實現、未實現投資淨損益及現金股利)。

五、教育宣導

(一)營運目標執行成果

預估目標 197 場次，執行成果 203 場次。

(二)教育宣導辦理情形

1. 宣導對象及辦理場次

(1)警察機關(處理交通事故之員警)

受邀向各縣市處理交通事故之員警宣導「強制險及特別補償制度」計 21 場次。

(2)法院及縣市鄉鎮(區)公所調解委員會(調解委員、調解秘書等)

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)、各縣市政府、各鄉鎮區公所或地方法院舉辦調解業務講習，說明「強制險及特別補償制度」共計 42 場次。

(3)配合金管會政策或其他政府機關公益宣導

配合政策或公益宣導共計 6 場次(參加苗栗縣政府舉辦之「112 年度苗栗縣植樹節活動」及「2023

年苗栗造橋南瓜季創新產業文化推廣活動」、南投縣政府舉辦之「2023 就業博覽會」、台灣金融服務業聯合總會舉辦高雄場、宜蘭場之「2023 年金融服務愛心公益嘉年華」及行政院消保處舉辦之「112 年聰明消費公益嘉年華」)，向不特定之社會大眾宣導投保本保險、按期續保、使用電子式保險證、微型電動二輪車須投保本保險、本法第 51 條之 1 規定、注意交通安全、飲酒不開車及防杜惡意保險代辦人等正確觀念，讓一般社會大眾更加瞭解本保險及補償制度之重要性。

(4) 理賠人員教育訓練或座談會

- ① 辦理北部、中部、南部及東部地區共計 4 場次「強制汽車責任保險及補償案件理賠人員教育訓練」，以實體及線上同步進行方式，由本基金說明辦理理賠及補償案件實務作業流程，並邀請交通、醫學專家授課，加強理賠人員教育訓練，提升案件辦理品質及效率，以保障請求權人權益。
- ② 辦理「精進強制汽車責任保險理賠作業」研討會計 1 場次，以實體及線上同步進行方式，就本保險外部稽核所見缺失及具體改善建議事項，與各地區理賠人員交換意見，以促請其注意。
- ③ 遴派講師參加產險公會舉辦理賠人員教育訓練授課計 2 場次，加強理賠人員專業素質。
- ④ 受任人座談會辦理計 1 場次，以增進與受任人間之良好委任關係，並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

①配合產險公會委託中華保險服務協會，對大專院校或高中職學生宣導「強制險及特別補償制度」計 28 場次。

②至本基金參訪之學校及受邀參加各學校等舉辦相關宣導活動計 7 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)及財團法人法律扶助基金會(下稱法律扶助基金會)宣導活動

配合犯罪被害人保護協會臺灣桃園分會、臺南分會、宜蘭分會及屏東分會辦理「志工教育訓練」計 4 場次；法律扶助基金會辦理專題講座計 1 場次，宣導「強制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，以共同保障汽車交通事故請求權人權益。

(7)司法官第 63 期學員

112 年 4 月 6 日配合金融監督管理委員會辦理司法官學院「司法官第 63 期學員」訓練課程計 1 場次，簡報本基金設立宗旨、本法相關法令及實務經驗分享。

(8)第二十二期防制保險犯罪研討會

112 年 12 月 13 日至 15 日配合財團法人金融法制暨犯罪防制中心辦理「第二十二期防制保險犯罪研

討會」計 1 場次。

(9)特定社會大眾

①配合宜蘭及桃園監理站辦理酒駕違規、未滿 18 歲無照駕駛及一般違規道路交通安全講習計 50 場次。

②針對肇事頻率及肇事幅度較高之商用大車，對臺灣中國石油公司及台塑貨運汽車公司油罐車之駕駛人辦理「強制險及特別補償制度」宣導計 19 場。

③配合臺灣新北地方檢察署觀護人室辦理專題演講及財團法人農業保險基金宣導共計 2 場次。

④其他宣導

配合苗栗縣警察局交通隊辦理「行動式老人文康休閒巡迴服務」、南投縣政府警察局交通隊辦理「高齡者交通安全宣導」、高雄市前金區公所舉辦「112 年民防團隊整編基本訓練」及桃園監理站辦理「微電車應登記掛牌暨投保強制險說明會」等宣導共計 13 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)戶外設攤宣導活動

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，設計簡單闖關遊

戲與社會大眾互動，或登入本基金臉書打卡按讚，贈予宣導紀念品及發送申請須知，並提供本保險相關資訊答詢。

(3) 印製宣導文宣

- ① 宣導文字採淺顯易懂及簡單明瞭方式呈現，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，俾提供汽車交通事故當事人有關本保險及特別補償制度之訊息。

(4) 電話及網站之宣導

- ① 提供 0800 免付費電話服務社會大眾，以即時作線上諮詢服務；請求權人申請本保險理賠或補償金時，亦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、補償及求償業務相關法規與資訊外，並設置留言板及電子信箱，增進與汽車交通事故請求權人連繫互動管道，相關回復意見於網站公告，俾利社會大眾參閱。

(5) 透過廣播電臺向不特定社會大眾宣導

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(嘉義、屏東及臺東)播放本保險宣導短劇 15 則，分別以國、臺、客語發音，向開車族或社會大眾，宣傳本保險及特別補償制度相關訊息。

(6)數位網路媒體宣導

製作宣導短片 1 部(搭配國語、臺語及客語三種旁白計 3 則)，宣導主題為「機車及微型電動二輪車應投保本保險，未投保將面臨處罰及註銷牌照」，並於「Facebook」及「YouTube」刊登推播，總曝光次數逾 88 萬次，觸及數逾 17 萬人次。

六、服務績效

(一)服務績效滿意度預估目標 97.36%，執行成果 97.48%。

(二)服務績效滿意度調查對象及相關統計

1. 補償案件請求權人 (權重占 50%)

統計區間為 112 年 3 月至 5 月、7 月至 9 月共六個月，受任人辦理已決補償案件且歸墊之案件，以附回郵問卷寄發請求權人方式進行。本項調查對象係實際發生事故且已提出補償請求者，故權重以 50%計。回收問卷 230 份，滿意度 95.80%，依權重計算為 47.90%。

2. 教育宣導對象 (權重占 35%)

統計區間為 112 年 1 月至 11 月，針對其中人數及時間適合條件計 11 場次縣市地區之調解委員或警察人員，以課後問卷方式辦理。本項調查對象係汽車交通事故重要中介協助角色，故權重以 35%計。回收問卷 628 份，滿意度 100.00%，依權重計算為 35.00%。

3. 保險公司理賠人員 (權重占 15%)

本項係統計 112 年度本基金舉辦北、中、南及東部地區及 112 年 10 月 27 日「精進強制險理賠作業研討會」(採實體及線上同步)共計 5 場次，課後以線上 Google

表單問卷方式辦理，權重以 15%計。回收問卷 548 份，滿意度 97.21%，依權重計算為 14.58%。

4. 滿意度合計

以上三項服務績效滿意度調查，滿意度達 97.48%(47.90%+35.00%+14.58%)，顯示本基金服務品質、專業素養及宣導方式與內容均獲得高度肯定。

(三) 窗口服務

本基金自 94 年 1 月 1 日起設置 0800 免付費服務電話，以服務社會大眾，除提供汽車交通事故當事人詢問有關本保險及補償制度相關規定與申請方式等問題外，每通來電均作成簡要紀錄，年度結束進行諮詢問題統計分析；對關切度或提問度較高之問題，列入宣導活動有獎徵答題目及次年度教育宣導重點項目。

另於連續假日期間(不含週六及週日)安排人員值勤電話服務，答復社會大眾或請求權人洽詢本保險與補償業務相關問題，以提供直接即時服務。統計 112 年度電話答詢次數計 3,461 次，所詢問題計 6,150 題。依所詢問題分類說明如下：

1. 與本基金補償業務相關者計 3,128 題 (占 50.86%)。
2. 與本保險業務相關者計 1,815 題 (占 29.51%)。
3. 與本基金求償業務相關者計 185 題 (占 3.01%)。
4. 其他項目計 1,022 題 (占 16.62%)，其中以「請本基金協助查詢對造車是否為被保險汽車」最多，計 785 題 (占 12.76%)。本基金即時提供財團法人保險事業

發展中心(下稱保發中心) 0800-825-688 服務專線予
汽車交通事故當事人查詢，以保障其權益。

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. 本案自 112 年 3 月啟動內部專案會議至 112 年 11 月 24 日主管機關召開執行結果簡報會議止，共歷時 8 個月。查核對象為 14 家經營本保險業務之產險公司，查核項目分為五大項目：

(1)追蹤查核事項

(2)理賠作業

(3)承保作業

(4)法令遵循

(5)財務業務作業

於 112 年 7 月 24 日開展集中查核作業，依實體案件作通案查核共計 1,900 件。

2. 本次外部稽核首次導入多項提升查核效率之方式

考量查核時間之限制，規劃整體最適化查核時程及選擇最佳化查核方式，以提升查核效率，相關說明如下：

(1)規劃建立線上 Google 表單，突破以往人工輪流輸入之限制及時間耗費，線上即時輸入可多人多工同時進行查核作業，快速產出查核結果統計，提升資料分析之處理時效。

(2)以顏色管理區隔，有效安排分案取案動線，提升查核作業效率。

- (3) 實施賠案預檢機制，進行理賠項目欄位合理性及正確性之預檢，以提高查核人員審查敏感度。
- (4) 依受查公司別，改採按查核項目適當調整及配置每日查核人力。集中查核，使查核標準達一致性。

3. 查核項目

(1) 追蹤查核事項

- ① 違反本保險給付標準規定計 5 家產險公司，追蹤其改善情形。
- ② 違反強保法第 22 條第 3 項有關辦理撤銷生效在後之保險契約規定計 2 家產險公司，追蹤其改善情形。
- ③ 查核 1 家產險公司辦理本保險理賠費用核銷時，追蹤是否改善採逐案報支。
- ④ 查核 2 家產險公司自 109 年起，連續 2 年本保險自留滿期純保費損失率均逾 100%，且由低而高排名每年均排名後 30%，及 1 家產險公司最近 3 年平均整體自留綜合率高於 100%之改善情形。

(2) 理賠作業

- ① 給付看護費用是否合理。
- ② 肇事責任比例是否依相關規定辦理。
- ③ 理賠案件是否依本保險給付標準辦理給付。

(3) 承保作業

- ① 以支票繳納保險費時，其收票日是否符合相關規定。
- ② 要保人至超商繳費之機車續保(保險期間未中斷)

直接業務，有無給予保費優惠。

(4) 法令遵循

- ① 本保險理賠費用核銷之合理性。
- ② 檢視產險公司對於本保險業務之內部控制及稽核制度，相關辦理及執行情形。

(5) 財務業務面

- ① 2 家產險公司最近 2 年自留滿期純保費損失率均逾 100%，且由低而高排名每年均排名後 30%，有「保險業經營強制汽車責任保險管理辦法」第 6 條之 1 第 1 款規定之情事。
- ② 3 家產險 111 年度直接業務損失率及自留業務損失率大於 100%，分析原因，規劃查核重點。

4. 查核缺失及建議事項

(1) 理賠作業

- ① 有 7 件缺失案件(未依本保險給付標準辦理)，建議事項如下：
 - A. 理賠人員於顧問醫師出具諮詢意見後，仍應再檢視其意見，是否確實符合失能給付標準之相關規定。
 - B. 本保險失能等級之認定，建議應依審核基準之規定，由該障害項目之專科醫師作認定。
 - C. 產險公司應加強理賠人員教育訓練，針對理賠作業相關缺失事項，列為案例教材，並建立訓練紀錄之學習存摺，以精進教育訓練之成果。
 - D. 本基金持續加強辦理實體及線上理賠人員教育

訓練，研議未來連結保發中心教育訓練網，提供本保險理賠人員教育訓練實體與線上課程，並規劃一定時數之受訓紀錄，以整合及充分運用教育訓練資源，俾利提升理賠專業能力及素質。

E. 建議產險公司將本保險給付標準第 4 條相關規定，納入內稽內控查核重點。

②建議產險公司研擬新增理賠資料欄位，建置檢核機制以比對相關異常案件，整合及連結保險業界保險詐欺資訊，以精進防制保險詐欺作為。

③建議取得新事證，應即時更正系統、通知肇責分攤之相對應產險公司及上傳。

④應依「強制汽車責任保險理賠分攤肇責調整機制改善方案」，落實同業肇責分攤。

(2) 其它建議

①核付受害人診療費用醫療收據資料時，應依主管機關 106 年 5 月 23 日保局(產)字第 10600042242 號函說明二、(一)2. 「應經分層負責人員，逐案覆核理賠人員填報旨揭醫療收據之正確性」規定。

②為維護請求權人之個人資料保護，建議於檢附之身分相關證明文件加蓋如「僅限申請理賠使用」字樣。

③本保險理賠案件之妥善保存及檔案確實管理。

5. 為提升產險公司理賠人員之技能核心素養與專業能力，本基金於 112 年 10 月 27 日下午舉辦「112 年精

進強制險理賠作業研討會」，課程採實體及線上同步進行，受課理賠人數覆蓋率達全業界理賠人數 25.52%，對本次課程之滿意度達 98.01%。

6. 本次外部稽核議題延伸及探討

(1)理賠案件查核發現集中性及同質性疑義，請保險公司協助資料回饋以為續查準備。

(2)為防制惡意保險代辦人，建議保險公司新增資料欄位，建置檢核機制。

(3)追蹤查核保險公司執行本保險理賠肇責分攤機制之落實情形。

(4)持續強化管理人員之專業教育訓練。

7. 本基金於 112 年 8 月 25 日函報查核結果予主管機關參考，並於 112 年 9 月 14 日簡報查核結果，主管機關 112 年 10 月 30 日函復本次查核結果「洽悉」。112 年 11 月 24 日主管機關召開「強制汽車責任保險 112 年度外部稽核查核結果」會議，由本基金進行簡報說明，對於本案整體規劃及創新設計與執行結果，獲主管機關長官、各產險公司理賠主管及同業先進肯認與鼓勵。

(二)研擬本保險之興革事項

1. 提供本基金外部稽核查核結果作為本保險差異化管理機制評分項目依據，達到各公司差異鑑別度，以健全本保險制度。

2. 回復社會大眾對本保險及補償制度相關詢問(0800 免付費服務電話，統計 112 年度共 3,461 通電話)，針對關切度或提問度較高之問題，列入宣導活動有獎徵答

題目及教育宣導重點。

3. 地檢署、法院、本基金官網留言板及電子信箱所詢有關本保險或補償給付情形及常見問題(Q&A)，112 年度共回復 276 則(地檢署及法院函查計 184 則，留言板及電子信箱計 92 則)。
4. 編印「強制險保險金/補償金申請須知」，分送國道公路警察局、各縣(市)警察局、交通隊、派出所，以協助交通事故之當事人，另 112 年 10 月修正版本置放於本基金官網。

(三)辦理理賠人員教育訓練及依法令規定確立理賠標準

1. 辦理 4 場次「理賠人員專業教育訓練」，採實體及視訊課程同步進行，分別於 112 年 7 月 10 日(北部)、8 月 7 日(高雄)、8 月 14 日(臺中)及 8 月 21 日(東部)分區辦理，實體課程參加人數計 136 人、視訊課程參加人數計 214 人，總計共 350 人，涵蓋率達全業界理賠人員 2,183 人之 16.03%。
2. 為提升產險公司理賠人員之技能核心素養與專業能力，於 112 年 10 月 27 日假本基金訓練教室舉辦「112 年精進強制險理賠作業研討會」，採實體及線上同步進行，參加實體課程 60 人，參加視訊課程 497 人，合計達 557 人，覆蓋率達 25.52%(參與受課人數 557 人/全業界理賠人員總數 2,183 人)。
3. 遴派講師參加產險公會舉辦理賠人員教育訓練授課共 2 場次，向各保險人之理賠人員說明「強制險補償案件受理應注意事項」。

4. 為維繫與受任人業務合作緊密關係，並感謝受任人窗口及主管對本基金業務支持及協助，召開受任人座談會，向受任人簡報「補償作業管理系統優化改版案」及說明「辦理 112 年強制汽車責任保險外部稽核執行情形」，並充分溝通討論交換意見，以精進補償業務。

(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

1. 按法令異動及主管機關公告函釋，隨時更新至本基金網站「法令規定」單元，供社會大眾瀏覽。
2. 將補償、求償及強制車險等社會大眾常見問題，置於本基金官網「常見問題」單元，112 年度新增補償問答 8 則，求償問答 2 則，其他問題 18 則，共計 28 則，供查詢。
3. 製作補償、求償案例，112 年度新增補償案例 1 則，置於本基金官網「研究發展」單元供參考。

(五) 執行主管機關指示辦理之事項

1. 有關臺灣高等檢察署協助召開重傷補償金申請、鑑定及給付級距規劃諮詢會議，本基金就不得申請本保險之事故類型及重傷補償金給付標準擬採本保險或勞保失能給付之模式研提相關意見。
2. 交通部召開研商起重運搬堆高機申請臨時通行證可行性討論事宜會議，本基金對於起重運搬堆高機申請臨時通行證，如發生事故之部分賠償責任，由本保險承擔，有助於本基金財務健全表示贊同。
3. 金管會保險局就中華民國保險業務聯合總工會建議修

正「申請強制汽車責任保險給付相關證明文件」俾利請求權人持電子收據申請本保險給付一案，本基金就資訊科技發展趨勢及順應醫療院所推動電子醫療收據E化作業面向，提出本保險因應方式建議供參。

4. 編審金融基礎教育教材，112年協助公益團體自律聯盟編製普通型高中及技術型高中有關汽車交通事故發生風險與本保險教材。
5. 依金管會保險局指示填復「消費者保護教育宣導情形」、「媒體政策及業務宣導執行情形表」、「金融知識普及計畫執行情形」、「針對強保法第51條之1註銷牌照宣導之辦理情形」等，均如期如時回復。
6. 司法官學院司法官第63期學員蒞臨參訪，本基金簡報設立宗旨及制度、本保險法規及實例解說、車險理賠實務與保險詐欺案例解析及法律問題綜合座談。
7. 依金管會保險局112年7月28日保局(產)字第1120143234號函送法務部辦理「112年犯罪被害人保護週實施計畫」。112年度配合財團法人犯罪被害人保護協會各地分會辦理「志工教育訓練」共4場次，宣導汽車交通事故被害人保護意識及觀念，以共同保障交通事故被害人之權益。
8. 依金管會保險局112年8月30日保局(產)字第11204929692號函指示辦理於各種宣導場合，加強宣導車主應依法投保本保險並維持有效性。
9. 配合金管會保險局參與行政院消費者保護處112年11月11日舉辦之「聰明消費嘉年華園遊會」設攤宣導活

動。

(六)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

指派代表參加「強制汽車責任保險精算及研究發展工作小組」。112 年度共召開 8 次會議，本基金積極提供實務經驗意見，並參與法規及施行面等討論，相關重要議題如下：

1. 持續研商本保險 IFRS17 接軌情形及後續辦理事宜。
2. 研議本保險差異化管理機制。
3. 111 年度本保險損失率分析報告。
4. 本基金辦理「強制汽車責任保險 111 年度外部稽核」所提之本法第 21 條修正草案建議。
5. 「健保求償與公司核定之差異金額及件數」之調查情形。
6. 本保險實施酒後駕車加費之成效檢討。
7. 112 年度本保險費率精算檢討報告。
8. 本保險特別準備金預警水位之檢討。
9. 計算次年度汽、機、微電車適用之再保分入業務未報賠款準備金提存比例。
10. 汽車牌照因吊扣而繳存，得終止本保險契約之可行性及相關配套措施。
11. 因應第二類試車牌車輛投保本保險相關事項辦理情形。

(七)蒐集補償調處或訴訟案件，較具爭議性或具參考價值者，作成案例研析，供辦理補償案件參考，以健全本保險制度

1. 蒐集金融消費評議中心申請補償調處案件 5 則及補償訴訟案件 4 則，作成案例研析，俾供辦理補償案件參考。

2. 蒐集本保險理賠實務案例 3 則，作成案例研析，供辦理補償案件參考，並納編教育訓練教材。

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 13 輯」

為提供本基金同仁及產物保險公司從業人員於辦理補償案件時參考，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；共收錄「失能等級認定」2 則（判決彙編第 13 輯），俾便查閱。

(二)派員實地訪查服務

依實體、網路或新聞媒體資訊揭露之重大汽車交通事故，主動及時關懷請求權人，或提供申請本保險保險金或補償金之必要協助。本年度辦理主動關懷汽車交通事故案件計 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. 增加重要活動剪影，相關活動花絮妝點，以豐富本基金與社會大眾之互動性與參與度。
2. 更新業務統計分析、資金運用、窗口服務等單元，將補償業務、求償業務、資金運用及窗口服務之辦理情形與相關統計資料，作充分揭露完整呈現。
3. 製作生動活潑宣導資料，利用社群媒體推廣本保險及補償制度與相關宣導文章。
4. 維護網站友善下載功能，以利社會大眾查詢產險公司相關資訊或(理賠)服務據點；依查詢內容結果，提供下載清單。
5. 便利留言板單元設計，詢問相關事項，社會大眾可快速選擇以下三種方式：
 - (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) 撥打本基金 0800-565-678 服務電話，由專人提供答詢。
 - (3) 文字留言詢問相關事項，本基金依其電子信箱回復。
6. 提供本法相關法令及資訊：
 - (1) 持續更新本基金網站公告「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，於留言分類中取得相關參考資訊。
 - (2) 本年度辦理有關地檢署、法院、本基金官網留言板及電子信箱所詢本保險或補償給付情形及常見問題(Q&A)，共回復 276 則(地檢署及法院函查計 184 則，

留言板及電子信箱計 92 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，以先進行和(調)解程序為原則，掌握債務償還意願，促使債務人主動償還。本年度成立訴訟上和(調)解案件計 166 件，訴訟外和(調)解案件計 333 件，合計 499 件。
- (二)承辦人應即時利用電話、簡訊及寄發催告函積極聯繫債務人，充分瞭解求償個案情形，評析其清償能力，並盡力協商促成和(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 6,045 元，較前一年度 6,296 元，減少 251 元。
 2. 本年度平均每支出 1 元相關費用，可獲得求償所得 7.06 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，並善用溝通技巧與其協商並擬定具體可行還款計畫，促使債務人主動清償。
- (五)債務人經查有相當資產，評估顯有償還能力而未能達成和(調)解者，必要時採行適當法律程序如起訴及聲請支付命令，取得執行名義後，聲請強制執行債務人資產，以增加求償所得。

- (六)充分掌握分期案件之償還情形，持續追蹤債務人清償進度，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，並以電話聯繫債務人，瞭解其無法依約償還之原因；經發送簡訊及電話聯繫催繳，債務人仍置而未理，如有執行名義案件嗣經查有資產，進行強制執执行程序。
- (七)為維護公平正義，對於查獲肇事逃逸或有酒後不能安全駕駛情事之案件，應加強求償，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，評估無續行求償實益者，得簽辦不予求償，以節省不必要之人力耗費，並減少未決案件。
- (九)蒐集彙整有助於求償業務相關之法律問題及法院判決，作成案例及辦理意見，以提升處理求償案件專業能力。本年度訴訟案件計 43 件，獲得勝訴判決計 43 件，勝訴率為 100%。
- (十)對於取得執行名義案件，若查無可供執行資產，逐年辦理年度資產查詢，待查有資產可供執行再聲請強制執行；若經列管三年仍查無資產，則依求償業務作業手冊之不予求償相關規定辦理結案。
- (十一)依循求償業務作業手冊及內部控制作業處理程序規定辦理求償業務，並適時檢討或修正，以符合實務作業。
- (十二)運用求償作業管理系統之統計資料作研析，適時掌握求償業務運作，以檢討改善求償策略。

- (十三)利用求償作業管理系統，檢視求償案件辦理進度，並設置各求償程序控管節點，有效管理未決案件之處理時效。
- (十四)檢視實務作業流程，適時檢討改進求償作業方式及虛擬帳戶匯款作業，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債務人資產狀況，如查有可供執行資產，續行辦理聲請強制執行。
- (十六)定期查詢肇事逃逸案件之刑事判決，比對本基金補償案件資料，俾向已查獲之肇事逃逸加害人求償或向該事故汽車之保險人請求返還。本年度比對資料相符並須辦理求償者計 2 件，經查該 2 部肇逃車輛均為無保車，已依求償業務作業手冊規定辦理結案。
- (十七)定期查詢事故汽車投保本保險資料，查知事故時為有保險者，依法向保險人請求返還，本年度比對資料查為有保車者計 2 件，保險人均已返還。
- (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)與產險公司互動交流，分享求償經驗，以供本基金辦理求償業務之參考。
- (二十)完成「以肇事因素為基礎，進行求償相關統計及驗算」報告，並規劃建置預估模型，以合理反映實際求償情況，期能精進求償統計之準確計算。

(二十一)進行「求償作業管理系統優化改版」前置作業，召開 7 次討論需求項目會議，盤點現有系統功能，提出整合及優化建議方案，規劃作業時程表，提高整體項目完成效率。

十、其他重要事項

(一)持續促請保險人依本法第 36 條與本基金負連帶為保險給付或補償案件，於給付保險金後 3 個月內儘速向本基金提出分擔。

(二)本基金配合法務部協助辦理「直轄市及縣(市)政府調解業務研習會」，遴派授課講師宣導本保險制度，計 10 場次，並獲頒著有績效之感謝狀。

(三)精進及持續改善業務核心系統 ISMS&PIMS 管理制度之外部實地查核作業，並完成辦理 2 場教育訓練，落實委外廠商資通安全管理，有效強化業務核心系統之防護能力。

(四)完成辦理資訊機房不斷電系統(UPS)及環控設備建置案，以達預期電力備轉容量，有效維護本基金資訊機房設備安全及重要系統持續運作，俾符合資通安全規定。