

財團法人汽車交通事故特別補償基金 114 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 114 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 542,442,320 元與前一年度分擔額收入 541,758,498 元比較，增加 683,822 元，增加幅度約 0.13%。

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 5.32 日 \pm 0.29 日，執行成果 4.43 日。
2. 結案率(本法第 40 條已決案件數/應辦案件數)：預估目標 97.56% \pm 0.51%，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 96.98%±4.20%，執行成果 94.44%。

(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

114 年度應辦理案件共計 1,866 件(含 113 年底止，累計未決件數計 48 件及 114 年新增受理申請案件計 1,818 件)，本年度新增案件中，事故汽車無法查究者計 126 件（占 6.93%）、事故汽車為未保險汽車者計 1,647 件（占 90.59%）、事故汽車係未經被保險人同意使用或管理者計 4 件（占 0.22%）、事故汽車全部或部分為無須訂立本保險契約者計 41 件(占 2.26%)。另依受害人傷亡情形分類統計，體傷 1,684 人、失能 58 人及死亡 76 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。114 年度已決補償案件計 1,824

件，其中事故汽車為無法查究者計 128 件(占 7.02%)、事故汽車為未保險汽車者計 1,653 件(占 90.63%)、事故汽車為未經被保險人同意使用或管理者計 3 件(占 0.16%)、事故汽車全部或部分為無須訂立本保險契約者計 40 件(占 2.19%)。另依受害人傷亡情形分類統計，體傷 1,688 人、失能 59 人及死亡 77 人，已決補償金額共計 273,632,169 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 114 年底未決補償案件計 42 件，其中事故汽車為無法查究者計 1 件(占 2.38%)、事故汽車為未保險汽車者計 38 件(占 90.48%)、事故汽車係未經被保險人同意使用或管理者計 2 件(占 4.76%)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 2.38%)。另依受害人傷亡情形分類統計，體傷 41 人、失能 0 人及死亡 1 人，預估未決補償金額共計 3,129,183 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 2,226 件(至 113 年底止，未歸墊件數 0 件，114 年已決補償案件 1,824 件，加計二次以上給付件數 402 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 2,226 件，歸墊已決補償金、委任費用、代墊利息及其他費用，合計 277,361,600 元。截至 114 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 365 件，其中事故汽車為無法查究者計 9 件(占 2.47%)、事故汽車為未保險汽車者計 355 件(占 97.26%)、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 1 件(占 0.27%)。另依受害人傷亡情形分類統計，體傷 346 人、失能 11 人及死亡 8 人，本年度保險人向本基金申請分擔金額共計 20,594,689 元。

(2) 分擔案件歸還情形

本年度應辦理分擔案件歸還計 403 件(至 113 年底止，累計未歸還件數 0 件，本年度新增申請分擔案件 365 件，加計二次以上件數 38 件)。

分擔案件經本基金核定分擔者，共計 403 件，核定分擔金額合計 18,060,338 元。截至 114 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 37.03%。
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 6.83 元，執行成果 6.78 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 100%，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 30.92%，執行成果 25.65%。

(二)求償案件辦理情形

本年度應辦理求償案件共計 3,152 件(至 113 年底止，累計未決件數 1,769 件，本年度新增求償案件 1,383 件)，本年度辦理結果，已決件數 1,528 件，累計未決案件 1,624 件，求償所得共計 59,595,625 元，分述如下：

1. 本法第 40 條代位求償案件：

本年度辦理代位求償案件(本法第 40 條案件)結果，已決件數 1,323 件，求償所得計 24,180,856 元；未決件數 1,492 件(含已取得執行名義 703 件，取得債權憑證 269 件，強制執行中 25 件，其他求償程序進行中案件 495 件)，有部分求償所得計 27,677,659 元。

2. 本法第 36 條代位求償案件：

本年度辦理代位求償案件(本法第 36 條案件)結果，已

決件數 181 件，求償所得計 2,515,750 元；未決件數 128 件（含已取得執行名義 61 件，取得債權憑證 17 件，強制執行中 1 件，其他求償程序進行中案件 49 件），有部分求償所得計 1,425,768 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 16 件，求償所得計 1,794,659 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 5 件，求償所得計 114,353 元；未決件數計 1 件（取得債權憑證 1 件），有部分求償所得計 87,132 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 3 件，求償所得 166,448 元；未決件數 3 件（已取得執行名義 3 件），有部分求償所得計 1,633,000 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 1.642%，本年度持續積極與往來金融機構洽談較佳利率條件，將活儲閒置資金配置於定期性存款及債券，故存款及債券利息收入增加，且台

股在人工智慧與半導體產業持續帶動下再創新高，全權委託投資績效優於預期，執行成果 2.723%。

(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 142,660,106 元，其中存款及債券等利息收入計 70,271,192 元，上市(櫃)股票(全權委託投信公司)投資淨收益計 72,388,914 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 208 場次，執行成果 221 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」共計 25 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) 參與開放式園遊會設攤之宣導活動

向不特定之社會大眾宣導汽車、機車及微型電動二輪車須投保本保險、申請補償案件須知、本法第 51 條之 1 規定、注意交通安全、飲酒不開車、防杜惡意保險代辦人及防詐騙等正確觀念，讓一般社會大眾更加瞭解本保險及補償制度之重要性。

① 配合金管會政策或其他政府機關公益宣導

計 6 場次(配合南投縣政府辦理「大愛共善交通安全宣導」、配合苗栗縣政府辦理「2025 苗栗造橋南瓜季創新產業文化推廣活動」、配合交通部高速公路局中區分局「114 年交通安全月宣導活動」、配合交通部高速公路局南區分局「114 年交通安全月宣導活動」、配合交通部高速公路局北區分局「114 年交通安全月宣導活動」、配合社團法人台灣金融服務業聯合總會「2025 年金融服務愛心公益嘉年華」)

② 配合警察機關或各級學校等設攤宣導

計 5 場次(配合澎湖科技大學「34 週年度校慶運動會暨園遊會」、配合南投市新豐國小「80 週年度校慶運動會暨園遊會」、配合南投縣政府警察局「幸福無國界，溝通無距離」、配合南投縣政府警察局「新住民植感新生活」、配合南投縣政

府警察局「2025年南投茶葉博覽會」。

(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「強制汽車責任保險承保暨理賠作業精進研討會」研討會計4場次，分北、中、南、東四區，以實體課程方式分別舉辦，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共計2場次，加強理賠人員專業素質。

(5) 學校宣導

- ① 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共計10場次。
- ② 金融基礎教育之推廣，配合台灣公益團體自律聯盟辦理共計4場次教師研習活動。

(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

配合犯罪被害人保護協會各地分會辦理「志工教育訓練」共計5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)第二十四期防制保險犯罪研討會

114年11月13日至14日配合財團法人金融法制暨犯罪防制中心辦理「第二十四期防制保險犯罪研討會」計1場次。

(8)特定社會大眾

- ①配合宜蘭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共計40場次。
- ②針對肇事頻率及肇事幅度較高之商用大車，配合監理站舉辦違規講習之駕駛人辦理「強制險及特別補償制度」宣導共計8場。
- ③針對高市占率前三大機車經銷商，就其銷售據點利用其辦理月會之場合，轉知機車車主續保本保險重要性，俾提升機車投保率，光陽機車經銷商1場。
- ④深入社區或與里長合作對高齡者宣導，包括臺北市、新北市、桃園市、苗栗縣、南投縣、高雄市及臺東縣，計4直轄市及3縣(市)共計30場。
- ⑤其他宣導
舉辦受任人座談會，另受邀對大專院校或高中職學生、婦女會、社區大學等單位宣導「強制險及特別補償制度」，共計34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) 印製宣導手板

為吸引社會大眾聚焦宣導內容，製作手板及宣導布條，以靈活、吸睛、目接及易讀易懂之宣導方式，提高宣導效果。

(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，並設置留言板及意見信箱，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(警察廣播電臺及國立教育電臺)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，共播出 518 檔次。

(6) 數位網路媒體宣導

配合強化對東南亞外籍人士與新住民宣導強制險及補償制度，製作「如何申請強制汽車責任保險保險金或補償金」宣導短片一部，搭配國語、台語、客語、英語、印尼語、泰語、越南語及馬來語旁白與字幕，並以國語版上架社群媒體平台，針對年輕族群進行廣告投放，投放成果總計觸及 222,408 人次，各平台成效如下：

①Facebook 廣告貼文，觸及數 100,800 人次。

②Instagram 廣告貼文，觸及數 111,345 人次。

③Youtube 影片，觀看數 10,263 次。

(三) 辦理「好 Young 做好樣」本保險宣導作品徵選活動

1. 規劃年輕學生族群參與宣導文案設計，使本保險宣導達到向下扎根，向上擴散之效果，透過全國高級中等學校(含技術型高中)在學學生族群之創意或發想，製作本保險宣導短片，擴大宣導效果。

2. 有 37 所高級中等學校在學學生參賽，計有 55 件徵選作品，經評審選出得獎作品共 10 件。

(四) 配合金融基礎教育之推廣

1. 為加強宣導社會大眾對強制險之認識，並提醒汽車、機車及微型電動二輪車車主記得投保，透過全國高級中等學校教師於校園運用金管會製作之「強制汽車責任保險宣導教材」，傳輸學生如何因應交通安全風險及

認識強制險之重要性將強制險及補償相關知識納入教師研習教材，並透過高中教案徵選活動，俾利增進教案之推廣。

2. 針對高中教師辦理教師融入教學研習活動，共計 4 場，由本基金派員和強制險金融基礎教育高中種子老師擔任講師，培訓教師作為各縣市推廣儲備講師之資源，以混成方式(實體及線上)辦理教學課程，計 219 人參加。
3. 經評審選出特優、優等及佳作共計 11 件優秀教案，於 114 年 11 月 28 日舉行頒獎並邀請得獎老師及種子講師分享教案教學心得。

(五)設計金融知識闖關遊戲

1. 為宣導投保強制險與注意交通安全之重要性，本基金官網設計金融知識闖關遊戲，供全國國民中學及高級中等學校(含技術型高中)在學學生進行，以達寓教於樂效果。
2. 經統計本次闖關遊戲計有 233 人次參加，完成闖關遊戲且獲得滿分，符合抽獎資格者計 193 人，其中抽出 10 名得獎者，並寄送精美福袋(宣導品)。

六、服務績效

(一)服務績效滿意度達 98.87%。

(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 35%)

針對請求權人需求，設計問卷內容，統計 114 年 1 月

至 11 月期間，補償作業管理系統發送給付補償金(受任人給付第 1 次補償金額之案件，不含免補償案件)通知簡訊時，增加連結資訊，進行線上滿意度調查。請求權人係本法保障對象，為瞭解請求權人需要之資訊或提供必要之協助，促進補償作業品質提升。本項調查問卷 76 件，滿意度 96.93%，依加權比重計算後為 33.93%。

2. 教育宣導對象 (權重占 20%)

包括調解委員、交通警察人員、學生、年輕族群及高齡者等，精進問卷內容，統計 114 年 1 月至 11 月期間，同仁於教育宣導說明會結束後，提供 QR code 應用資訊，進行線上滿意度調查，據以精進教育宣導之參考。本項調查問卷 1,016 件，滿意度 99.75%，依加權比重計算後為 19.95%。

3. 保險公司理賠人員 (權重占 35%)

針對理賠實務教育訓練課程，依理賠人員回饋意見，以深化、進化及活潑之訓練課程內容，提升教育訓練成效。統計本基金舉辦「114 年度強制汽車責任保險理賠人員教育訓練」及「114 年度上半年受任人座談會」及「114 年度精進強制汽車責任保險理賠作業教育訓練」，本項調查問卷 671 件，滿意度 99.96%，依加權比重計算後為 34.99%。

4. 社會大眾：(權重占 10%)

為瞭解社會大眾瀏覽本基金網站之觀感或體驗印象，進行線上滿意度調查，依其回饋意見，作為網站持續

優化精進參考。統計自 114 年 1 月至 11 月期間，本項調查問卷 15 件，滿意度 100%，依加權比重計算後為 10.00%。

5. 滿意度合計

以上服務績效滿意度調查，依加權比重計算滿意度達 98.87%(33.93%+19.95%+34.99%+10.00%)，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 114 年度電話答詢次數計 2,979 次，所詢問題計 4,985 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 2,416 題 (占 48.47%)。
2. 與本保險業務相關者計 1,714 題 (占 34.38%)。
3. 與本基金求償業務相關者計 118 題 (占 2.37%)。
4. 其他項目計 737 題 (占 14.78%)，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 628 題

(占 85.21%)。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. 本基金自 114 年 2 月 7 日起啟動外部稽核內部專案會議，每週定期召開內部專案會議討論並研析各種研究方法，擬具本保險 114 年度外部稽核查核範圍及項目，於 114 年 6 月 4 日向保險局函報「強制汽車責任保險 114 年度外部稽核計畫(草案)」。本次查核對象為 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)其他查核事項。

於 114 年 7 月 14 日同時通知 14 家受查公司，採將相關稽核案卷及資料，以寄送或專人送達方式至本基金進行集中查核，本次實體案件作通案查核共計 1,874 件。

2. 在查核、人力及時間有限之考量下，爰規劃整體最適化查核時程及選擇最佳化查核方法，以及時有效完成查核作業，相關說明如下：

- (1)採用 Synology 協作平臺建立 Excel 表單，依各項查核重點，設定資料驗證規則及檢核相關欄位，使查核人員可透過簡單容易之操作方式，即時登錄查核所見事實，並可多人多工同時於線上操作，提升查核效能。
- (2)依查核項目以顏色區隔，並安排各公司之取案動線，以提升查核取案時間之作業效率。
- (3)依查核項目作任務分組，按查核項目適當調整及配置每日查核人力，就查核項目進行集中查核，俾利查核人員充分討論及意見交換，使查核標準更趨於一致。
- (4)透過 Synology Chat 意見交換建立共識，提升查核質量能。
- (5)召開查核作業勤前會議，就查核範圍、查核項目、查核重點及查核方法作摘要說明，快速掌握查核重點。
- (6)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。

3. 查核項目

(1)追蹤查核事項

查核南山產險辦理強制險理賠費用核銷，有其他保險同時處理時，是否依規定辦理。

(2)理賠作業

①同一受害人短期內向同一產險公司申請理賠，該公司是否建立內部檢核機制。

②受害人僅有頭痛或腦震盪之傷情，而給付失能保險金者。

- ③事故態樣與受害人失能間合理性。
- ④理賠案件是否依強制險給付標準辦理給付。
- ⑤肇事責任比例是否依相關規定辦理。
- ⑥健保代位追償機制。

(3)承保作業

- ①查核強制險保險契約終止是否依規定辦理。
- ②查核微型電動二輪車已投保強制險，惟因故未能完成領牌程序，產險公司是否協助辦理退費。

(4)法令遵循

本保險理賠費用核銷之合理性。

(5)其他查核事項

瞭解富邦產險自 112 年起，連續 2 年強制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%，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 項第 1 款規定」之原因。

4. 查核建議及缺失事項

(1)建議事項

- ①可參考新光產險由系統檢核受害人 ID 於同賠案或不同賠案之就診日期是否重複，如有重複時，即發出警示由承辦人員及覆核人員進行核對，以避免重複給付情形發生。
- ②如因新事證致肇事責任比例變動時，建議除修改該公司理賠作業系統之肇事責任比例外，並上傳保發中心。
- ③彙整精進健保代位追償作業流程之 2 方案建議，

以理賠系統「主診斷代碼」進行比對或以受害人提供醫療收據之「就醫日期」或「就醫日期+醫療院所名稱(或醫療機構代碼)」進行比對。

④修正「強制汽車責任保險會計處理及業務財務資料陳報辦法」第6條第3項規定。

(2) 缺失事項

理賠作業違反強制險給付標準相關規定共有 6 件缺失案件，並列出查核發現之相關建議事項。

5. 本基金於 114 年 8 月 22 日函報旨揭查核結果報告予主管機關參考，並於 114 年 10 月 1 日向主管機關簡報查核結果，主管機關 114 年 10 月 13 日函復本次查核結果「洽悉」。
6. 114 年 11 月 14 日、11 月 21 日、12 月 5 日及 12 月 9 日下午 2 時 30 分至下午 5 時，分別於東區、中區、南區及北區舉辦「114 年度精進強制汽車責任保險理賠作業研討會」計 4 場次，參加人數共計 168 人，並於課程結束後即時線上測驗，以檢視學習成果，另將研討會之課程講義及影片，放置於本基金官網 E-Learning 供產險公司理賠人員下載參考。

(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 114 年度共 2,979 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. 回復地檢署、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)，114年度共回復 219 則(地檢署及法院函查計 102 則，留言板及電子信箱計 117 則)。
4. 洽請內政部警政署交通組同意於官網(電腦版及手機版)之道路交通事故資料申請系統首頁之【申請交通事故案件須知】增列第 4 點「如有申請強制汽車責任保險理賠或補償金相關問題，請點選財團法人汽車交通事故特別補償基金」，點選可連接本基金官網/須知與流程，內容提供瀏覽申請強制汽車責任保險或補償金相關資訊。

(三)辦理理賠人員教育訓練

1. 辦理 4 場次「114 年度強制汽車責任保險理賠人員教育訓練」，採實體及視訊課程同步進行，分別於 114 年 7 月 1 日(南部)、7 月 10 日(東部)、7 月 24 日(北部)及 7 月 31 日(中部)分區辦理，實體課程參加人數計 152 人、視訊課程參加人數計 422 人，合計 574 人，涵蓋率達全業界理賠人員 2,379 人之 24.13%。
2. 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」。
3. 為維繫與受任人業務合作緊密關係，召開 2 場次受任人座談會，向受任人簡報「辦理補償案件及配合代位

求償作業說明事項」、「補償作業管理系統優化改版案」、「愛即時一站式服務」及說明「114年強制汽車責任保險外部稽核結果與建議」，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、求償及本保險等社會大眾常見問題，置於本基金官網「常見問題」單元。

(五)執行主管機關指示辦理之事項

1. 依金融監督管理委員會保險局114年4月10日保局(產)字第1140415883號函請本基金研議修正「強制汽車責任保險失能給付標準表」，並請於文到2個月辦理見復一案，本基金邀請財團法人保險事業發展中心、中華民國產物保險商業同業公會及4位專科醫師召開專案會議後，於114年6月4日以補償發字第11410016161號函復研議修正建議案。
2. 依金融監督管理委員會保險局114年2月21日保局(產)字第1140490664號函，有關研議簡化「申請強制汽車責任保險相關證明文件」之可行性或無法取得證明文件之配套措施一案，業於114年3月10日以補償發字第1141000981號函復本基金研提之意見。
3. 依金融監督管理委員會保險局114年4月7日保局(產)字第11404156092號函本基金評估配合中華民國機車

研究發展安全促進會拍攝交通安全宣導影片一案，業於 114 年 4 月 17 日以補償發字第 1141001488 號函復本基金研提之意見。

4. 依金管會保險局 114 年 5 月 6 日保局(產)字第 1140137720 號函送法務部辦理「114 年犯罪被害人保護週實施計畫」。114 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」共計 5 場次；另透過各類教育宣導活動、廣播電臺短劇、官網宣導影片及補償案件作業等途徑，加強宣導汽車交通事故受害人權益保護觀念，持續辦理並督促受任人辦理補償案件，防杜惡意保險理賠仲介或代辦管理機制。
5. 依金管會保險局指示填復「預防消費詐騙執行成效」、「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」、「加強犯罪被害人保護方案執行成效表及修正建議調查表」、「反詐防詐業務最新之辦理情形」等，均如期如時回復。

(六)積極參與「強制汽車責任保險精算及研究發展工作小組」會議及相關會議

1. 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」。114 年度共召開 9 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)有關本保險從人因素係數調整之可行性研議專案標示定期檢討或主管機關交辦事項。
 - (2)研議有參加機車駕訓者，給予本保險保費優惠之可

行性。

- (3)持續研商本保險 IFRS17 接軌情形及後續辦理事宜。
- (4)有關「健保求償與公司核定之差異金額及件數」之調查。
- (5)研議機車車種納入本保險酒後駕車加費之可行性。
- (6)研議訂定優惠保費給付上限金額之可能性。
- (7)建議將差異化管理機制之獎懲措施-增減稽核範圍及次數納入 115 年度外部稽核查核範圍考量。

2. 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法制工作分組」，114 年度共召開 3 次會議。

3. 指派代表參加「強制汽車責任保險資訊作業中心」工作執行小組，114 年度共召開 6 次會議。

(七)E 化服務應用

配合現有教學資源，於本基金網站 E-Learning & Training 服務平臺，提供社會大眾及產險公司人員之宣導影片(本保險及補償制度相關數位影音教材、資安教育訓練課程電子檔)或教育訓練課程，以有效進行政令宣導，辦理永續人才培育，提升理賠人員專業技能，並強化作業服務績效。本年度上傳影音共計 30 則(社會大眾 25 則，理賠人員 5 則)。

(八)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 6 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 4 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)「愛即時一站式整合服務」

為加強服務請求權人，本基金透過 0800 電話服務，即時瞭解請求權人需求及意願，主動聯繫最合適之受任人窗口，協助申請補償金，並追蹤辦理情形，以提供請求權人直接即時服務。統計本年度共計 30 件，均已順利辦理補償金申請。

(二)簡訊連結申請須知

受理補償案件後，由補償作業管理系統即時提供簡訊通知請求權人直接連結「強制汽車責任保險保險金/補償金申請須知」。本年度點閱次數共計 3,190 人次，占同時期新增補償案件 1,818 件，點閱比率為 175%。另請求權人如有協助需求，可透過上開申請須知點選(請點我)利於本基金與請求權人作雙向溝通，統計本年度計 15 件。

(三)主動關懷協助請求權人

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 34 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。

(四)參加臺灣警察專科學校舉辦「114 年道路交通安全與執法研討」，並於研討會會場外設攤宣導本保險及特別補償制度。

(五)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)持續辦理有關地檢署、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)。

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 126 件，訴訟外和(調)解案件計 266 件，合計 392 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。
- (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)查詢債務人資產狀況，以瞭解債務人有無清償能力，經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 52 件，獲得勝訴判決計 52 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，經查該部肇逃車輛為有保車，補償金額 115,644 元，已向保險人請求返還。
- (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 4 件，補償金額 147,498 元，均已向保險人函請返還。
- (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)為配合業務持續精進與資通安全需求，進行「求償作業管理系統優化改版」，因係跨 113、114 年度之工作項目，故於 113 年已先完成「資訊儀表板」、「程序控管節點通知警示」、「即時簡訊通知」及建置「肇因求

償率」統計表、明級表及預估模型，114 年度完成項目如下：

1. 完成系統依規則自動分案，以適性之自動分案，節省人工處理時間。
2. 完成 OCR 掃描資產查詢資料，以節省手動輸入時間並減少錯誤。
3. 完成系統自動產製書狀，以減少手動輸入和人工編輯過程，以提高作業效率。
4. 「求償作業管理系統優化改版」全案於 114 年 7 月 16 日完成總驗收並上線運作。

(二十一) 蒐集近三年臺灣各地方法院及高等法院與強制險有關交通事故侵權行為與強制汽車責任保險(強制險)之民事判決近千則，並精選具有代表性之 32 則涵蓋不同爭議類型之判決，歸納出多數之法律見解與實務趨勢，透過對判決結構化之整理與主題式之探討，呈現法院判決時之思維脈絡，從而更精準地掌握司法實務動態，進而完成近年司法裁判有「過失相抵原則之柔性適用」、「共同侵權責任主體之擴張」及「強制險代位權之界限與時效安定性」三大重要趨勢結論之研究報告，並由 32 則判決中再挑選 3 則，作成數位影音教材，置放於本基金官網 E-Learning & Training 平台，以供本基金同仁及產險公司理賠人員參考。

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，共計 12 場次，並獲頒著有績效之感謝狀。
- (三)配合 ISO27001 及 ISO27701 國際標準改版，為完善本基金 ISMS&PIMS 管理制度相關文件及落實安全控管措施，委由外部專業團隊執行轉版事宜，並辦理 2 場次教育訓練課程，以提升本基金資通安全及個資保護治理能力。
- (四)參酌數位發展部「國家資通安全發展方案」導入零信任網路政策，完成建立資安零信任安全性模型，強制執行嚴格身分驗證及授權，有效強化資通安全防護機制，以降低內部威脅與外部攻擊之風險。