

財團法人汽車交通事故特別補償基金  
114 年度工作計畫

- 壹、依據：依本基金捐助章程第 15 條第 2 項規定辦理。
- 貳、目的：依強制汽車責任保險法（下稱本法）第 38 條規定，使汽車交通事故受害人均能依本法規定獲得基本保障及健全強制汽車責任保險（下稱本保險）制度，擬訂本工作計畫。
- 參、執行期間：中華民國 114 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。
- 肆、工作計畫：

一、補償作業管理

加強管控補償作業之平均處理時間、提升結案率及服務品質，以保障請求權人權益。相關執行項目及方式分述如下：

（一）補償作業管理系統線上即時管控補償案件

1. 即時服務請求權人：補償案件受理後，利用簡訊於 1 小時內即時通知請求權人，連結「強制汽車責任保險保險金/補償金申請須知」（下稱申請須知），提供申請補償案件相關資訊，使其能迅速備齊相關證明文件。請求權人如有協助需求，可透過申請須知連結基金官網留言板或電子信箱，以利本基金直接與請求權人作雙向溝通，加速補償案件之處理。
2. 依補償案件受理程序及處理階段，設置重要處理節點管控功能：於補償作業管理系統設置重要處理節點管控功能，如收件日期、通知補正日期、交齊文件日期及給付日期等，受任人於

各節點程序簡要載明辦理情形，本基金隨時掌握各補償案件處理情形，以利補償案件之管控。

3. 積極督促處理程序：每日檢視補償作業管理系統補償案件未決明細表，如有逾3個工作日之未決案件，須瞭解未決案件辦理情形，速洽受任人瞭解原因並協助解決，以迅速給付補償金。
4. 補償作業管理系統功能運用：藉由資訊儀表板統計資訊，提供本基金及受任人直觀式管理方式，每日瞭解已、未決案件變化情形，並隨時控管補償案件辦理進度；透過系統輔助功能，減少人工作業時間，簡化作業流程，以提升補償作業效率。
5. 效益預期評估：綜上確實執行補償作業管理系統線上控管補償案件、依補償案件受理程序及處理階段，設置重要處理節點管控功能、積極督促處理程序及補償作業系統功能運用等項目，應能有效減少人工作業時間，簡化作業流程，提升補償作業效率。

## (二)提升結案率

1. 利用補償作業管理系統資訊儀表板自動提醒功能，觸動系統通知及發送電子郵件予本基金承辦人員及受任人窗口，即時掌握未決案件之辦理進度，以提升結案率。
2. 透過補償作業管理系統輔助功能，積極督促受任人辦理補償案件，隨時管控補償案件處理進度，俾加速補償案件之理算作業，迅速給付補

償金，以維護請求權人權益。

### (三)減少申訴案件及提升訴訟案件勝訴率

1. 促請受任人依本法相關法令、委任契約、委任作業要點、補償業務作業手冊及受任人管理機制等規定，辦理補償給付作業。
2. 辦理案件有疑義時，諮詢專家或向相關機關(構)查證，或採行其他適當措施，以公正客觀處理補償案件。
3. 補償案件經審核為不補償者，以雙掛號郵件通知請求權人，並敘明不予補償之事實、理由，及有異議時，得檢附相關證明文件向本基金申訴。
4. 持續辦理教育訓練，提升受任人及本基金同仁之專業能力，俾減少申訴案件。

### (四)強化處理效率，提升服務品質

#### 1. 提升補償作業效率

補償作業管理系統統計報表及資訊儀表板之整合優化，以系統資料串連介接，簡化理算作業流程及步驟，同時建置線上即時通知功能，以提升補償作業效率。

#### 2. 主動通知請求權人給付資訊

完成給付補償金後，即時以簡訊通知請求權人，並告知相關權利義務事項。另於本基金官網提供補償案件之給付金額、給付類別及項目明細之相關查詢，以維護其權益。

#### 3. 儘速正確審定失能給付案件

請求權人除截肢或摘除臟器等已明確符合失能障害項目者外，其餘失能案件，請其檢具診斷

證明書、並視需要檢附病歷資料、X光片或其他相關影像（例如腦部電腦斷層掃描 CT-Scan、核磁共振造影 MRI 等）資料，儘速諮詢專科醫師專業意見，俾供正確審定失能等級。

#### 4. 持續蒐集惡意保險代辦人資料，以期有效防制代辦案件衍生

持續針對委託代辦之補償案件，除確認委託人及受託人身分關係，同時蒐集受託人相關資料，建置惡意保險代辦人資料庫，持續宣導請求權人勿委託惡意保險代辦人辦理，避免給付高額代辦費造成無謂損失，以期有效防制代辦案件衍生。

### (五) 提升 0800 服務品質

#### 1. 持續精進 0800 電話服務

辦理內部教育訓練，精進 0800 電話服務禮貌、應對技巧及專業訓練，以提升電話服務品質及整體服務形象。

#### 2. 新增執行項目及方式：建置請求權人申請補償案件一站式整合服務線上功能

(1) 請求權人於 0800 進線後，即時於補償作業管理系統立案，並線上通知受任人窗口，以及時聯繫請求權人，提供必要之協助，期以精進補償作業品質及效能。

(2) 受任人於系統回復聯繫情形，俾利本基金追蹤管控案件處理進度。

(3) 累積一站式整合服務之處理經驗，檢視補償案件處理流程，作類化及個化之統計分析，以貼近請求權人之需求，精進補償作

業服務效能。

## (六) 防制保險詐欺作為

保險詐欺防制，須結合整體保險人對案情辨識、手法特徵、理賠系統關鍵欄位建置、異常表徵等資料蒐集與分析比對，方能建立積極有效之防制作為。

本基金為積極防制保險詐欺，辦理補償案件及外部稽核查核作業，運用風險檢核機制以風險檢核表來辨識或研判異常案件。如發現異常案件或疑似保險詐欺時，依案情態樣表徵，作歸納及統計分析，研議相關因應對策；必要時，可及時與中華民國產物保險商業同業公會(下稱產險公會)及保險人作資料整合，以積極防制保險詐欺案件衍生。執行項目及方式分述如下：

### 1. 建立補償案件風險檢核機制

依風險檢核表之事故時間、現場圖、現場照片、當事人傷情與汽車交通事故因果關係合理性及必要性之連結、醫療院所名稱、醫師姓名、當事人社經背景、惡意保險代辦人等關鍵項目作逐項檢核，以微觀透視案關細節表徵，以宏觀辨識高風險指標及疑似保險詐欺事件。

### 2. 建立保險詐欺防護網

為建立保險詐欺防護網之概念及機制，就本保險現有統計規程資料庫及保險人理賠系統相關欄位，進行資料比對及風險檢核。依惡意保險代辦人介入區域、警示醫師名單、事故當事人社經背景及汽車交通事故關聯性等肇事情境及肇事環境因素，進行系統性與邏輯性交叉

比對，以利分析研判其中有無異常情事。如受害人短期間密集肇生事故、輕微事故卻致受害人失能、受害人跨縣市申請失能診斷書、醫師開立不符傷情之失能診斷書等特殊異常表徵，即須擴大查證之面向，以提升保險詐欺防制之縱深及廣度。

### 3. 整合保險詐欺資訊

本基金對補償案件及外部稽核查核作業建立風險檢核機制，累積研判能力及經驗，積極掌握案情以對保險詐欺具備風險辨識與分析能力。藉由保險人及相關單位協力互助持續交流，整合保險詐欺資訊平台，以精進保險詐欺防制之積極作為。有關本基金風險檢核及保險資訊整合相關執行項目及方式分述如下：

#### (1) 掌握案情具備辨識與分析能力

由事故現場圖、車輛撞痕比對、當事人社經背景、傷情與因果關係之合理性及必要性，觀察案關表徵及蒐集異常資料，以對案情充分辨識與掌握，俾利後續風險檢核之歸納統計及類型彙整分析。

#### (2) 運用外部稽核查核作業歸納研析以累積專業經驗

從外部稽核查核作業過程，對有關案情表徵、合理正當及邏輯推理作研判，以積極推升專業查核能力。汽車險業務範圍較常被利用為道德危險甚至保險詐欺工具，以遂行其不法之犯罪行為；故此，針對汽車保險事故調查，須依案情執行精確辨識、邏輯推理與

正確論斷，以積極察覺不法情事。相關查證程序及步驟分述如下：

- ①基礎調查：針對人、事、時、地、物案關基本資料，作交叉比對與合理性分析，以及早發現有無異常情形。
- ②積極調查：從基礎調查展開查證作為，再就承保範圍及不保事項作多面向之剖析，以辨識是否非屬理賠範圍或涉及不法。
- ③特別調查：從要保核保、理賠申請、事故經過、案情特徵，循序檢核案關背景資訊、關鍵節點及異常表徵，以收合歸納及交疊層析之方法，作資訊多面向剖析及多層次交叉比對，積極防制道德危險及保險詐欺。

### (3)與相關單位作資料整合並持續交流

以適法之前提，與保險人作資料整合，藉由相關單位互動協助持續交流，期能完整建立保險詐欺資訊平台，以精進保險詐欺防制作為。

## (七)提升投保率及降低肇事率

### 1. 提升機車投保率

針對高市占率前三大機車經銷商，就其銷售據點、充電站提供本保險宣導廣告或利用其辦理年會、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。

### 2. 加強年輕族群及高齡者宣導

為強化年輕族群及高齡者交通安全意識，降低汽車交通事故肇事風險，針對年輕族群，除深入校園辦理宣導外，並利用網路媒體(如本基金官

網、臉書 Facebook、Youtube 及 Instagram 粉絲專頁)推播，定期上傳貼文、圖像、影像或短片；針對高齡者，延續 113 年與臺北市社會局及各區公所合作模式及經驗，深入各縣市社區辦理高齡者宣導及關懷活動，強化本保險教育宣導效果。

### 3. 加強商用大車之教育宣導

主動針對肇事率較高之商業大車駕駛及從業人員，宣導本保險理賠實務，俾建立交通安全及風險管理概念，期以降低肇事頻率。

## (八)其他重要事項

### 1. 提供社會大眾方便取得本保險相關資訊

持續蒐集本保險相關法令、主管機關函釋、更新本保險業務參考資料彙編及配合法令或重要時事宣導，適時更新常見問題 Q&A，於本基金網站供社會大眾參閱及加強宣導本保險。

### 2. 提醒損害賠償義務人投保本保險

為使損害賠償義務人易於瞭解投保本保險重要性及未投保之處罰等事項，於損害賠償義務人告知書函及債權讓與通知書中加註說明文字，以提醒損害賠償義務人投保本保險。

### 3. 加速辦理本法第 36 條規定之分擔作業

提升分擔作業處理效率，簡化保險人作業流程節省作業時間，以精進分擔作業效能。

## 二、求償作業管理

為增加求償所得，擷節求償相關費用、提高和(調)解率及訴訟勝訴率、優化求償作業效能。相關執行項目及方式分述如下：

### (一)增加求償所得

1. 取得債務人聯絡資料為遂行求償程序之重要關鍵，若欠缺債務人正確電話或地址等相關資料，即積極向交通事故當事人或警察機關查詢，以增加求償機會。
2. 取得債務人正確資料，除以電話聯絡外，另以簡訊及寄發催告函等方式與債務人聯繫，儘量達成訴訟外和解以增加求償所得。
3. 利用資訊儀表板以充分掌握分期償還案件之償還情形，持續追蹤債務人清償進度，對於未按期償還者，應加強與債務人電話聯繫，並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，並於求償作業管理系統輸入處理情形。
4. 利用「OCR 自動辨識資產查詢資料自動輸入系統」之功能，節省人工輸入時間並減少錯誤，對已取得執行名義或債權憑證之列管案件，若有資產可供執行者，立即強制執行；若無資產者，逐年於綜合所得稅申報完成後，辦理年度資產查詢，經查有資產者，即續行求償程序，以增加求償所得。
5. 就前 3 年度不予求償已決案件，逐年於綜合所得稅申報完成後，辦理年度資產查詢，經查有可供執行資產者，仍續行求償。
6. 每季查詢事故汽車投保本保險資料，若查知事故時為有保險者，依法向保險人請求返還。
7. 每半年定期查詢司法院肇事逃逸案件之刑事判決，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事故汽車之保險

人請求返還。

## (二) 擷節求償相關費用以提升求償案件成本效益

### 1. 減少訴訟費用

- (1) 求償案件原則先進行和(調)解程序，以節省人力及相關費用成本，如未能達成和(調)解者，必要時再進行訴訟或聲請核發支付命令等適當之法律程序，以增加求償所得。
- (2) 針對無電話可聯繫、收到催告函未回應或支付命令無法送達或已取得執行名義之案件，必要時派員訪查瞭解債務人實際生活狀況並評估是否有清償能力，避免支出不必要之訴訟或執行費用。
- (3) 就清償能力較差之債務人，經評估無續行求償實益者，得依求償業務作業手冊之規定辦理結案，以減少求償費用之支出。
- (4) 就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，逐年於綜合所得稅申報完成後，辦理年度資產查詢，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。

### 2. 降低差旅費用

- (1) 定期查詢大眾交通工具之優惠資訊，調整出差人次、時間及車次等，以時間及費用最經濟成本之方式，作出差行程最佳化之安排。
- (2) 同區或近區之案件以併案處理為原則，安排同一承辦人合併處理，以節省人力、時間、差旅費用及住宿費用，以擷節支出。

## (三) 提高和(調)解率及訴訟勝訴率

## 1. 提高和(調)解率

- (1)立案後於 1 小時內，透過即時簡訊提前通知債務人代位求償相關事宜，並以電話及寄發催告函等方式積極聯繫債務人，充分瞭解求償個案情形，綜合評析其清償能力以研擬有效之求償策略，並極力協商促成和(調)解。
- (2)依求償個案綜合評析結果有和(調)解之可能時，持以誠懇和善之態度，並注意言語、語氣及聲調之應對禮貌，抱持同理心與債務人充分溝通，弭平無謂紛爭並建立和解共識，以促成和(調)解。
- (3)和(調)解處理過程，善用溝通談判技巧，積極掌握和(調)解關鍵及對象，與其協商並擬定具體可行之還款計畫，以達成和(調)解。

## 2. 提高訴訟勝訴率

- (1)就系爭案件之肇事原因、肇事因素或其他相關事證尚有爭執情事時，依案情之各種爭議狀態，積極蒐集相關資料，研析最有利之攻擊防禦方法及策略，以爭取勝訴判決。
  - (2)規劃建置訴訟爭點整理及判決分析彙整，區分訴訟案件爭執事項之類別，並歸納分析常見類型案件法院之判斷標準及見解，將法院論及具參考價值個案爭點案例，作成教育訓練或宣導教材，以研析及擬定最佳訴訟策略及應對方案，爭取勝訴判決，提升求償效率。
- (四)求償作業管理系統優化改版之效益及新增執行項目

### 1. 提升求償作業效益

- (1) 資訊儀表板相關數據之直觀顯示功能，運用系統提供之求償案件處理進度相關統計，及時管控求償作業狀態，以提升效能。
- (2) 求償案件確定立案後，系統於 1 小時內即時發送代位求償相關訊息之簡訊，使債務人能儘速協商清償方案。
- (3) 運用節點控管提示功能，系統於求償各重要程序，如分辦後應寄發催告函、進行調解、聲請發支付命令或訴訟、案件即將屆滿時效、訴訟合意停止期間將屆滿、連續逾期未償還及償還金額已滿之分期案件等設置重要控管節點，結合資訊儀表板之即時顯示功能，並以顏色區分急迫程度；另依各重要程序節點設定控管時效，系統檢核自動寄發電子郵件通知，即時提醒承辦人迅速採取因應作為。

## 2. 新增執行項目分述如下：

### (1) 自動分案作業

依據分案規則，以個案關鍵影響因子進行分析及評價，即時進行適性之自動分案，節省人工處理時間。

### (2) OCR 自動辨識資產查詢資料功能運用

① 利用 OCR 快速精確掃描大量資產查詢資料，自動轉入系統資料庫對應欄位，有助於確保資料即時性、正確性和一致性，以節省手動輸入時間並減少錯誤。

② 系統依對應欄位自動判讀，作資產檢核分類，標註有資產之案件，以利承辦人進行後

續程序。

### (3)自動產出相關書狀

利用系統欄位檢核功能，自動產出聲請調解狀、起訴狀等相關書狀，減少手動輸入和人工編輯過程，以提高作業效率。

### (五)依求償經驗值，調整「以肇事因素基礎計算求償率」之預估模型：

1. 為因應現行求償率之求償所得與應求償金額較無關連性，且因累月平均肇責變動致生單月求償率不合理連動，故提出「以肇事因素為基礎計算之求償率」(下稱肇因求償率)彌補原計算式之不足。
2. 配合求償作業管理系統優化改版之時程，建置「肇因求償率」為基礎之相關求償統計表及明細表，以系統自動產製報表減少人工計算時間，避免錯誤，並依報表數據，輸入關鍵計算因子，導入預估模型，以取得相關求償經驗值。
3. 依求償經驗值，檢討及分析預估結果與實際執行結果差異之原因，調整及修正預估模型之關鍵因子及相關變數。
4. 待預估模型之關鍵因子及相關變數趨於穩定，於求償立案初始，即依該案之關鍵因子及過去求償經驗，評估求償可能結果，並據以擬定最佳求償策略，以增進求償效率。

### (六)其他重要事項

1. 對於債務人有酒後不能安全駕駛、肇事逃逸經查獲或其他重大違規事實之案件，將以必要之司法程序加強求償作為，使該債務人負擔最終

賠償責任，以維持社會公平正義。

2. 持續檢視、增修並運用求償作業管理系統之各種表報統計資料，適時掌握求償業務運作並檢討改善。
3. 強化與保險人互動交流，交換求償意見及經驗，彙整可參可採之要點，作為求償作業及系統管理優化之參考，以精進求償業務之效能。

### 三、資金運用業務

依安全性及流動性兼顧之原則辦理各項資金規劃與配置，以提升資金運用效益。相關執行項目及方式分述如下：

#### (一)擬訂年度資金運用方案

依本基金收支保管及運用辦法，並參酌年度營運目標、補償金支出所需資金及蒐集市場經濟環境變化資訊，如中央銀行、行政院主計總處及中華經濟研究院等國內主要機關(構)公布之貨幣政策、通膨率、經濟成長率、消費者物價指數、出口金額及年增率等，以瞭解對總體經濟環境、市場利率之影響及走勢，擬訂年度資金運用方案提請董監聯席會議討論通過後，據以執行。

#### (二)提升資金運用執行效益

依董監聯席會議通過年度資金運用方案之範圍，參酌當前經濟情勢、市場利率及風險管理等影響因素，以規劃每月資金適當配置項目。持續積極與往來金融機構洽談較佳利率條件，並適時調整投資組合及計息方式，期以提升資金運用效益。另年度資金運用執行效益提報董監聯席會議。

(三)掌握各資金運用項目執行成效，以精進資金運用效益

依113年度營運績效評核表資金運用收益達成率衡量指標，以實際資金運用項目分別計算執行效益，有助瞭解各配置項目運用情形，作為未來年度調整配置比例之參考，期以精進資金運用效益。

#### 四、教育宣導

(一)配合政令加強宣導

為貫徹本保險之政策目的，宣導本保險及特別補償制度重要性，持續與本保險政令教育宣導專案工作小組合作，配合相關法令及政策，適時調整或修正宣導內容：

1. 加強宣導機車、微型電動二輪車(下稱微電車)投保、本法第51條之1註銷牌照之規定，提醒酒後不上路及有酒駕紀錄將加收本保險保費。
2. 宣導勿花錢請人代辦申請保險金或補償金，杜絕惡意保險代辦人，以保障請求權人權益。
3. 提醒社會大眾交通安全重要性，以及投保本保險之風險預防與損害防阻觀念。

(二)持續執行「提升機車投保率之短、中、長期宣導規畫」

依上揭長期宣導規畫(114-115年)，持續宣導正確交通安全觀念、深耕保險基礎教育、提高社會大眾風險管理意識及深化數位網路媒體宣導等，促使社會大眾注意、關心與主動投保本保險之意願，達到提升投保率之目標。

(三)教育宣導普及精進作為

## 1. 多元宣導對象

針對員警、調解委員、學生、年輕族群、高齡者或社會大眾等對象，辦理宣導說明會，依年度規劃進行線上滿意度調查，作為精進教育宣導之參考。

## 2. 多向宣導管道

(1)人際宣導溝通：以舉辦宣導說明會或參與開放式園遊會設攤之宣導活動方式，與社會大眾作面對面人際宣導溝通，提醒注意交通安全及投保本保險重要性，以提升投保意願。

(2)廣播媒體：委託全國性廣播電臺(警察廣播電臺及國立教育廣播電臺)播放本保險宣導短劇，向開車族或收聽廣播之社會大眾，傳達本保險及特別補償制度之相關重要訊息，以達宣導之效果。另配合兒童親子節目或結合金融時事之對象及主題作即時宣導，並結合廣播電臺 Facebook 臉書、YouTube、Instagram 之數位媒體資源，加強推播，期以延續長尾效益。

(3)戶外、平面媒體或網路媒體：透過與產險公會合作於捷運燈箱刊登廣告、平面或網路媒體刊登宣導海報，以提醒投保本保險、酒後不駕車或杜絕惡意保險代辦人等政策宣導。利用網路媒體宣導(如本基金臉書 Facebook、YouTube 及 Instagram 粉絲專頁，定期上傳貼文、圖像、影像或短片)，以觀念告知與擴散之宣導方式，擴大本保險宣導廣度及效度。

- (4)本基金官網：持續強化本基金網站內容，針對瀏覽之社會大眾於留言板或電子信箱之意見反映，作及時回復或提供必要之協助。另設計互動式金融知識闖關遊戲，以達寓教於樂，增進教育宣導效果。
- (5)推廣金融基礎教育：為促進駕駛汽、機車之年輕族群瞭解本保險及補償制度相關知識與權益，針對高中、職學生推廣金融基礎教育。規劃與公益團體或教育機構合作，辦理教師研習活動，將本保險及補償制度等相關知識，納入教師研習教材，並審酌以符合金融基礎教育推廣目的，作教案徵選競賽活動說明，輔以教案擇優遴選評審機制，依入選、佳作、優等、特優作分級，提供適當獎金，以資鼓勵。激勵教師以豐富多元、創新思維之課綱設計，活潑逗趣、生動易懂方式創作教材，適切融入課程課綱內容，培養學生學習正確保險知識，以積極作為協助金融基礎教育之推廣。
- (6)持續編製數位影音教材：多向蒐集汽車交通事故案例來源，如媒體報導社會矚目重大案件、評議調處案件、申訴或訴訟案件等，就案例素材，以當事人、肇事環境之一般狀況、肇事經過及駕駛行為之肇事情境、路權歸屬、法規依據或其他可參採補充資料為教材設計之架構，藉由影音編輯軟體工具輔助，以案例解析方式編製豐富生動之數位影音教材，透過上揭多向管道，作多元對象之教育

宣導，俾利提升本保險宣導執行成效。

(7)本基金宣導品印製連結至官網 QR Code，以利社會大眾即時便利取得申請須知或本保險相關資訊。

### 3. 提供適切宣導品

舉辦宣導說明會或參與園遊會設攤，依對象提供適切之宣導品，擴大社會大眾參與，提高認識本保險之學習興趣，以增進宣導效果。

### 4. 精進文宣內容

針對文宣內容，如「強制汽車責任保險保險金/補償金申請須知」、Facebook 貼文、YouTube 媒體短片、Instagram 圖文影像、宣導講義或其他宣導資料，以淺顯易懂、活潑生動之設計概念，精進文宣內容，加深社會大眾對本保險宣導內容之印象。

## 五、服務績效滿意度

為促進本基金辦理本保險相關業務之服務品質與精進作為，針對補償案件請求權人、教育宣導對象、保險人理賠人員及社會大眾，辦理線上即時滿意度調查，以提升服務績效滿意度，其執行項目及方式分述如下：

### (一)補償案件請求權人

給付請求權人補償金後，發送線上滿意度調查簡訊連結，以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。

### (二)教育宣導對象（以調解委員及警察人員為主）

宣導課後即時進行線上滿意度調查，以掃描 QR code 方式引導問卷填答，提高意見回饋意願，據

以精進教育宣導品質。

### (三)保險人理賠人員

針對理賠實務教育訓練課程，課後即時進行線上滿意度調查，依理賠人員回饋意見，以完善及精進訓練課程內容，提升教育訓練成效。

### (四)社會大眾

為瞭解瀏覽本基金網站之社會大眾使用觀感或體驗印象，提供滿意度調查，依其回饋意見作為網站優化精進參考。

## 六、健全本保險制度

為本保險制度健全發展與永續經營之目的，本基金依主管機關指示執行相關事項：外部稽核、參與興革事項研議、理賠人員及內部人員專業教育訓練。相關執行項目及方式分述如下：

### (一)外部稽核

建構本保險外部稽核模型，以貫徹本保險制度健全經營本保險之政策性目標，促使保險人辦理本保險業務之永續經營，並遵循市場紀律與落實保障請求權人及消費者為目的，爰規劃外部稽核計畫，冀希透過查核作業之機制，檢視保險人是否遵守相關法令規定。

#### 1. 查核依據

- (1)前一年度本基金外部稽核報告列為追蹤改善事項。
- (2)財團法人保險事業發展中心(下稱保發中心)提供整體財務業務資料分析報告及年度損失率分析報告。
- (3)本基金回饋歷年實務查核經驗。

(4)產險公會提供之查核建議事項。

(5)其他主管機關指示辦理事項。

## 2. 擬定外部稽核計畫進行查核

經由定期召開內部專案會議，並依循常見研究方法，分別以調查(Survey)、案例研究(Case Study)、觀察(Observation)、內容分析(Content Analysis)及歷史研究(Historical Research)等方法，蒐集分析與本保險損失率相關之定量資料(Quantitative data)，再考量查核時間、人力及取樣資料限制等因素，並就保險人辦理本保險有關(1)承保作業、(2)理賠作業、(3)法令遵循及(4)財務業務各面向資料，規劃查核項目、範圍、方法及重點，據以進行查核。

## 3. 提供具體改善建議

依查核結果完成外部稽核報告，彙整及分析查核結果，研擬具體改善建議，提供主管機關卓參，以精進本保險制度。

## 4. 辦理座談會並進行線上測驗

依外部稽核報告及建議事項，舉辦座談會，請各保險人核派本保險業務相關人員參與，以培養本保險核保理賠專業能力與核心素養，會後即時進行線上測驗，以加強辦理本保險相關業務之專業技能，未來課程規劃如下：

(1)提高參加人員覆蓋率：針對理賠人員覆蓋率，目標達全業界人數 20%以上。

(2)擴大蒐集案例素材：外部稽核常見缺失、類型與態樣列入教材，內容包括核保、理賠法

規及實務案例(含影像檔)，編製數位影音教材，供保險人業務相關人員線上學習及參考。並以多元方式蒐集相關案例，如理賠申訴案件、評議爭議案件、媒體報導事件及法院判決，作個案研析或通案討論，以豐富教材內容。

(3)分層評量學習成果：針對理賠人員學習成效設計分層評量，依理賠年資超過5年及5年以下作不同線上測驗，以檢視及層析學習成果，加強理賠人員對法規及實務案例之專業訓練。

(4)教學模式再進化：採互動模式教學，利用影像、影音輔助教材，將肇事環境、肇事情境、駕駛行為、違規事實及法規依據等案關資料，以案例解析方式，作活潑生動互動教學。

## (二)參與興革事項研議

參與「強制汽車責任保險精算及研究發展工作小組」相關議題研議，就法制、費率、理賠等相關議題，提供實務建議事項，以興革本保險。

## (三)理賠人員及本基金內部人員專業教育訓練

1.辦理補償案件實務作業說明，並邀請法律、交通或醫學專家學者授課。課後即時進行線上測驗，加深課程印象及學習效果，以提升理賠人員之專業素養。

2.為強化保險人理賠人員對肇事原因之分析研判，持續邀請交通專業領域之專家學者授課，以正確精準研判肇事原因，俾利辦理補償及求償案件。

3. 辦理補償作業如涉申訴調處或訴訟之案件，分析個案爭議之原因，並彙整具參考價值之調處意見或判決要旨，作成案例分析供辦理教育訓練之參考。
4. 本基金積極參與周邊或相關單位舉辦之保險相關研討會或訓練課程，提升內部人員有關保險專業知識及能力。

## 七、內部控制及稽核作業

持續精進本基金各項業務流程控管點之檢視，定期檢核內部控制作業處理程序，以改善及優化內部控制及稽核作業。相關執行項目及方式分述如下：

### （一）執行每月定期及專案查核作業

依年度查核計畫，執行每月定期查核各項業務辦理情形，以不規則隨機方式挑選查核之業務項目，擬定查核範圍及方法。另依業務之需要或必要，不定期辦理專案查核。

### （二）追蹤查核前次建議改善事項

稽核小組就前次查核作業之建議改善事項，依追蹤查核項目及結果，擬定查核範圍及方法，以檢視其改善成效。

### （三）確保各項控管點之持續性及有效性

每半年檢討內部控制作業處理程序及業務查核重點，相關修正提案陳報董監聯席會議，以確保各項控管點之持續性及有效性。

### （四）擬訂次一年度之稽核作業工作計畫

每年12月底前擬訂次一年度之稽核作業工作計畫，提請董監聯席會議討論通過後據以執行查核作業。

## 八、維運資訊及個資安全管理制度

每年檢視本基金各項業務流程安全控管措施之有效性，並以 ISO 國際標準為準則持續改善及精進，以確保資訊機密性、完整性、可用性及適法性。相關執行項目及方式分述如下：

### (一) 落實風險控管 PDCA 品質管理

依本基金資訊及個資安全委員會職掌及權責，持續檢視 ISO27001 及 ISO27701 國際標準，落實執行風險控管與改善管理措施，並配合相關法令規定，適時修正安全控管措施，以提升管理品質。

### (二) 持續強化業務核心系統之實地查核作業

成立專案小組，每年針對業務核心系統之委外廠商執行二次不定期實地查核，並依最新資訊及個資安全規範，檢討及修正業務核心系統資訊及個資安全管理 (ISMS&PIMS) 制度查核清單及項目，詳實及精進查核作業。

## 九、提升資通安全防護作為

藉由有效提升員工資通安全警覺能力，並善用智慧前瞻科技，主動抵禦潛在威脅，以互動式測試及零信任之防護，完善資安防禦深廣度。相關執行項目及方式分述如下：

### (一) 資訊安全通識教育訓練

為強化本基金內部人員之資安觀念與素養，每年舉辦 3 小時以上之資通安全通識教育訓練，另資通安全專責人員每年至少接受 12 小時以上之資通安全專業課程訓練或職能訓練。

### (二) 持續辦理社交工程演練

每年委由外部資安專家辦理郵件社交工程演練，模擬駭客各種誘騙之滲透方式，結合時事議題或常用郵件主旨及內容，做不定期無預警之郵件測試及辦理教育訓練，以強化本基金同仁資安防護意識及警覺能力。

(三) 新增執行項目及方式: 建立零信任安全控管機制

除持續執行資訊資產弱點及通報機制之管理外，建構資安零信任安全性之鑑別原則，強制執行嚴格身分驗證及授權，以適當安全防護策略，為本基金提供資訊環境全方位、可彈性調整之防護機制，有效強化資安治理。

## 十、人才培育

- (一) 優化人事制度，確實鑑別員工績效表現，以培養認真負責、積極表現之優秀員工。
- (二) 建構人員甄選及晉升之評量機制，辦理新進人員術科及性向測驗、員工晉升職能及性向測驗，以客觀量化之方法評核其關鍵人格特質及適任程度，擇最優、最適之人員，創造正向優質工作環境與氛圍。
- (三) 鼓勵員工學習與精進語言、資訊、法學等專業學程及工作職能，以期學以致用提升工作效能。員工有具體工作表現或優良品蹟者，予以適時獎勵，以肯定及激勵其積極向上之心。
- (四) 為提升教育宣導授課品質及精進員工專業素養，實施業務宣導人員分級化，依宣導課程、對象，編排適性宣導教材及安排適當宣導人員。藉由導入宣導人員分級化機制，以進階

進程之目標，培養及訓練專業授課人才。

- (五) 依專案任務及業務屬性組成跨部門專案小組，藉由員工不同專業領域識能，透過多元思維及構思創新方法，培養員工換位思考能力，以激發潛能，進而提升執行專案成效。

## 十一、其他規劃評估

### (一) 規劃參與產險聯盟區塊鏈

順應金融保險科技發展趨勢，導入產險聯盟區塊鏈，運用區塊鏈資訊整合去中心化功能、文件資料加密、不可竄改及可信任之系統技術，資料即時傳遞交換。規劃評估執行項目及方式：

#### 1. 精進本法第 36 條分擔作業效能

簡化作業流程及提升本基金攤賠作業管理系統效能，透過 API 介接產險聯盟區塊鏈平台將保險人資料轉入系統資料庫之對應欄位，減少系統作業人工重複登打、取代紙本交換作業，資料即時轉換傳遞，加速案件辦理效率。

#### 2. 防制保險詐欺作為

透過產險聯盟區塊鏈與保險人作資料整合及運用，以建立保險詐欺防護網之概念與機制。就本保險現有統計規程資料庫及保險人理賠系統相關欄位，進行資料比對及風險檢核，藉由可驗證數據交換，如發現異常案件或疑似保險詐欺時，依案情態樣表徵，作歸納及統計分析，研議相關因應對策，以積極作為防制保險詐欺。

### (二) 業務核心系統與其他內部作業系統介接整合

## 功能規劃

為控管求償作業程序節點及減少人工輸入或編輯錯誤，檢視業務核心系統與其他內部作業系統介接功能，爰規劃求償作業管理系統與公文檔案管理系統以 API 介接欄位資料，於公文系統產製求償相關文書，以減少手動輸入和資料處理時間，降低人為輸入或編輯可能之錯誤，提高整體作業效率。

### (三) 規劃建議於道路交通事故當事人登記聯單新增本基金官網 QR Code 連結功能

洽請內政部警政署協助於道路交通事故當事人登記聯單，新增本基金官網 QR Code(保發中心可併同辦理)，對員警宣導處理汽車交通事故時，協助告知當事人可即時連結本基金官網，迅速取得「強制汽車責任保險保險金/補償金申請須知」或本保險相關資訊，以保障請求權人權益。