

財團法人汽車交通事故特別補償基金  
116 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 116 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。

（一）系統管控補償案件平均處理時間

1. 即時服務請求權人：補償案件受理後，簡訊即時通知請求權人，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「請點我」附加留言連結，或逕至本基金官網留言板、意見信箱進行留言，本基金將及時電話與請求權人作雙向溝通，或回復留言板、意見信箱之意見，以加速補償案件之處理。
2. 加強補償案件重要處理節點管控功能：受任人於補償作業管理系統之重要處理節點載明辦理情形，如有未依時程辦理者，將發送電子郵件予本基金承辦人及受任人窗口，以加強控管

補償案件之處理進度。

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，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，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。

## (二)提升結案率

1. 利用補償作業管理系統資訊儀表板相關資訊，隨時掌握補償案件結案情形，及時督促受任人案件簽結時效。
2. 以節點管控功能，每週一將未決案件之明細，發送電子郵件通知本基金承辦人及受任人窗口，進行未決原因追蹤並協助解決，以提升結案率。

## (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，確實核實辦理補償給付作業。
2. 遇有疑義時，及時諮詢專家或向相關機關(構)查證，或採行其他適當必要措施，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。請求權人若有異議時，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

利用補償作業管理系統統計報表及資訊儀表板之整合，並利用各重要節點管控功能，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，積極防杜不實理賠案件衍生

持續針對委託代辦之補償案件，如有不實情事積極與中華民國產物保險商業同業公會(下稱產險公會)及保險公司交換意見，以減少惡意代辦案件衍生。

5. 蒐集開具不符受害人傷情診斷證明書之醫療院所、醫師及保險代辦人相關資料，以防杜保險詐欺案件

持續蒐集警示醫療院所、醫師及保險代辦人灰名單，另與產險公會及保險公司進行交流，俾精進保險詐欺防制作為。

#### (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. 強化請求權人申請補償案件一站式整合服務

請求權人於 0800 進線後，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。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。

#### (六)防制保險詐欺作為

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及時與產險公會及保險公司作資料整合，以積極防制保險詐欺案件衍生

##### 1. 補償案件風險檢核機制

持續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以辨識高風險指標及疑似保險詐欺事件。

##### 2. 持續推動保險詐欺作為

依惡意保險代辦人介入區域、警示醫師名單及汽車交通事故關聯性等因素，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、醫師開立不符傷情之失能診斷書等特殊異常表徵，以提升保險詐欺防制。

### 3. 整合保險詐欺資訊

藉由產險公會及保險公司互助持續交流，整合保險詐欺資訊，以精進保險詐欺防制之積極作為。

## (七)提升投保率及降低肇事率

### 1. 提升機車投保率

(1)針對高市占率之機車經銷商，就其銷售據點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)蒐集、統計及分析機車未投保原因，並作機車未投保肇事率偏高地區之分析，研議提升機車車主投保強制險方案。

### 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、Facebook、Youtube、Instagram 粉絲專頁及Line)推播宣導；針對高齡者，持續與各縣市社會局及各區公所合作，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. 加強商用大車或外送員之教育宣導

針對肇事率較高之商用大車駕駛、從業人員或外送員，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. 提醒損害賠償義務人投保本保險

為使損害賠償義務人瞭解投保本保險重要性及未投保之處罰規定等事項，於受理補償案件即發送簡訊，以提醒損害賠償義務人投保本保險，並於損害賠償義務人告知書函加註文字說明投保本保險之重要性。

### 2. 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。

### 3. 持續運用產險聯盟區塊鏈，提升辦理強制汽車責任保險法(下稱本法)第 36 條規定之分擔作業效能。

### 4. 加強防制酒後駕車宣導

為深化全民防制酒後駕車意識，於辦理教育宣導之各場次及管道，強化宣導酒後駕車危害認知及相關處罰規定，以防範酒後駕車事故發生。

#### (1)對汽車、機車及微型電動二輪車(下稱微電車)

車主，加強說明並舉例揭示，有關刑法、行政法規、本法第 29 條規定、公務機關及民營企業之內部管理規定。

#### (2)針對汽車車主宣導勿酒後駕車，以免隔年須加收強制險保險費。

#### (3)宣導有喝酒之駕駛人可洽訂「合法代駕」、請「親友接送」或搭乘「大眾運輸」，期杜絕酒後駕車情事，共同維護道路交通安全。

## 二、求償作業管理

為提升求償績效，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。

### (一)提升求償績效

1. 若欠缺債務人正確電話或地址等相關資料，即積極向汽車交通事故當事人或警察機關查詢，以增加求償機會。
2. 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，並每月利用求償作業管理系統自動化功能發送簡訊或另行寄發書面催告函提醒債務人按期償還，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，逐年辦理年度資產查詢，經查有資產者，即續行求償程序，以增加求償所得；若查無資產者，持續辦理年度資產查詢，以評估後續辦理程序。
5. 就前 3 年度不予求償已決案件，亦逐年辦理年度資產查詢，經查有可供執行資產者，仍續行求償。
6. 每季查詢事故汽車有無投保本保險之資料，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) 求償案件原則以先進行和(調)解程序為原則，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，以節省人力及相關費用成本。
- (2) 針對無電話可聯繫、收到催告函未回應、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。

(3)對於偏遠地區之法院，若庭期及設備允許，主動請其以視訊進行調解，以減少交通往返時間及差旅費用。

### (三)提高和(調)解率及訴訟勝訴率

#### 1. 提高和(調)解率

(1)案件分辦後，應先充分瞭解求償個案情形，綜合評析其清償能力以研擬求償策略，並由系統發送簡訊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，若有和(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)法院已安排調解庭期時，先與債務人電話聯繫瞭解其和解意願以協商和解方案，並提醒出庭時間，促進和(調)解可能機會。

#### 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)持續應用求償作業管理系統或學習利用 AI 生成訴訟爭點整理及判決分析彙整之功能，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，藉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)持續運用求償作業管理系統之管理功能

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. 求償案件立案確定承辦人後，由系統發送代位求償相關訊息之簡訊，使債務人能及時回復，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。
4. 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；另配合案件確定分辦後，以系統發送代位求償相關簡訊，及早與債務人協商清償方案，加速求償案件辦理時程。

## 5. 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) 對於少數資產查詢資料無法以 OCR 自動轉入時，新增以人工上傳資料及儲存之功能。

## 6. 依據相關法規及求償實務經驗，適時修正系統自動產出相關書狀內容，自動產出聲請調解狀、聲請核發支付命令狀及起訴狀等相關書狀，減少手動輸入和人工編輯過程，以提高作業效率

(五) 依近三年累積之求償經驗值，提出「以肇事因素基礎計算求償率」之分析及檢討報告。

### (六) 其他重要事項

1. 與債務人連繫時，除請求返還補償金並積極辦理代位追償外，同時瞭解其未投保本保險之原因，由本基金發函及簡訊通知，宣導投保本保險之重要性，促請債務人重新投保本保險。另與保發中心研議，將逾期未重新投保之車輛，移請該中心作特殊註記，並依本法第 49 條或第 51 之 1 條辦理之可行性。

2. 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。

3. 持續檢視、增修並運用求償作業管理系統之各項功能，適時掌握求償業務運作並檢討改善。
4. 強化與保險人互動交流，交換求償意見及經驗，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。
5. 持續蒐集與強制汽車責任保險相關之法院判決，並作成判決案例分析之數位教材，放置於本基金官網，供本基金及保險人參考，以提升從業人員專業能力，健全本保險經營。
6. 邀請求償經驗豐富之專業講師至基金授課，擬以實體及線上方式進行，並邀請保險公司理賠或法務人員參加，藉以增加求償經驗之交流。

### 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。

#### (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，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，參酌當前經濟金融情勢、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。將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115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

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. 說明本法第51條之1有關註銷牌照之規定、加強宣導機車、微電車投保；提醒勿酒後駕車，另對汽車車主宣導有酒駕紀錄，隔年須加收本保險保費。
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。
4. 宣導反詐騙觀念，俾利社會大眾提高警覺，瞭解詐騙犯罪態樣，避免成為詐騙被害人。

(二)持續統計分析機車未投保肇事率偏高地區，研議提升機車車主投保本保險方案

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，提升機車投保率。

(三)持續執行「115 至 116 年二年期微電車宣導投保計畫」

針對年輕族群(含 14 至 24 歲學生族群)、外籍移工、微電車租賃業者(如離島地區)或一般社會大眾之微電車所有人，持續宣導微電車續保本保險之重要性。

(四)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、外籍移工、新住民或社會大眾等對象，辦理宣導說明會並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，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)與地方電臺播放本保險宣導短劇，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。另配合廣播電臺節目或結合金融時事之對象及主題作即時宣導。

(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，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意見信箱之反饋，作及時回復或提供必要之協助。另彙整分析 AI 智能客服用戶問題與行為，讓客服功能更親民，以迅速、正確回應社會大眾問題。另於官網設計互動式金融知識，供年輕學生族群進行闖關遊戲，提供適當獎勵，以達寓教於樂，增進教育宣導效果。
- (5)推廣金融基礎教育：為促進駕駛機車及微電車之年輕族群瞭解本保險及補償制度相關知識與權益，針對全國高級中等學校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，作教案徵選競賽活動，提供適當獎勵，以積極作為協助金融基礎教育之推廣。
- (6)持續辦理年輕學生族群參與宣導作品徵選活動：為使本保險宣導能達到向下扎根，向上擴散之效果，辦理年輕學生族群宣導海報、漫畫、動畫或短片徵選活動。提供適當獎勵以加強對年輕族群有關金融基礎教育及本保險觀念之推播。
- (7)持續編製數位影音教材：蒐集汽車交通事故案例，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。

(8)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。

### (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，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，本基金執行相關事項如下：

#### (一)外部稽核

為健全經營本保險促使保險人遵循市場紀律與落實保障請求權人及消費者權益，爰辦理本保險外部稽核。

1. 定期召開內部專案會議，擬定外部稽核計畫，進行查核作業，並依查核結果完成外部稽核報告，彙整查核結果或具體改善建議，提供主管機關卓參。

2. 依外部稽核報告及建議事項，舉辦查核結果研討會

(1) 各保險公司核派本保險業務相關人員參與，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。

(2) 課後進行線上滿意度及健全本保險制度之問卷調查，依其回饋意見彙整並提出建議事項，提供主管機關參考。

(二) 推動並執行損害防阻相關措施，以降低交通事故發生機率及減少交通事故嚴重程度，進而降低本保險損失率。

1. 配合政府機關、警察機關或民間團體辦理相關公益活動，提供資源或協助推動有關損害防阻相關措施，如配合交通部宣導交通安全，提供路老師訓練師資培育資源，提升行人交通安全觀念或辦理機車安全駕駛訓練活動等。
2. 針對高風險之用路人(如年輕族群、高齡者)辦理交通安全宣導，導正駕駛行為，以維護道路交通安全，低本保險損失率。
3. 運用數位媒體及社群平台宣導，以觀念告知與擴散之宣導方式，推動損害防阻之廣度及效度。
4. 設計互動式網路遊戲，導入損害防阻觀念，供社會大眾進行模擬實境駕駛體驗，提供適當獎勵，以達寓教於樂，增進宣導效果。
5. 協助產險業者落實損害防阻作業，以降低本保險損失率。

### (三)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」、「強制汽車責任保險精算及研究發展工作小組-法制分組」及「強制汽車責任保險資訊作業中心工作執行小組」相關議題研議，就法制、費率、理賠、資訊及資料介接傳輸等相關議題，提供實務建議事項，以興革本保險。

### (四)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及因果關係之分析研判，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及因果關係，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、交通安全及汽車交通事故鑑定等相關研討會或訓練課程，提升內部人員專業知識及能力。

#### (五) 主動關懷協助請求權人

對社會矚目或重大汽車交通事故之案件，主動關懷協助請求權人申請本保險給付或補償，並適時提供聯絡資訊及服務窗口，以保障請求權人權益。

### 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。

#### (一) 執行一般及專案查核作業

依年度查核計畫，執行查核各項業務辦理情形及專案查核。

#### (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。

(一) 完善資通安全維護計畫

定期召開資訊及個資安全管理委員會議，持續依 ISO27001、ISO27701 國際標準及國內相關法規，強化安全控管程序，以提升資訊及個資安全治理能力。

(二) 持續強化業務核心系統之實地查核作業

每年就業務核心系統之委外廠商執行二次不定期實地查核，落實資通安全責任等級之「資通系統防護基準」，及強化緊急應變管理程序，據以詳實及精進查核作業。

九、提升資通安全防護作為

遵循資通安全管理法所訂資通安全責任等級 C 級之特定非公務機關應辦事項，辦理各項資通安全防護措施，並建立資料外洩防護機制。

(一) 資訊安全通識教育訓練

為強化本基金同仁之資安觀念與素養，每年舉辦 3 小時以上之資通安全通識教育訓練；另資訊及資安人員，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

每年委由第三方專業資安團隊，以模擬駭客手法設計各類型偽造詐騙郵件內容，進行不定期無預警之社交工程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) 建立資料外洩防護機制 (Data Loss Prevention)

導入資料外洩防護機制，系統即時偵測並掌握重要端點設備及電子郵件之資料流向，並留存資料軌跡，以提升資安治理措施。

十、AI 發展規畫

(一) 打造 AI 智能資料庫，整合內部不同型態之有效資料，建立多維度交互關聯，打造一站式智能服務平臺，迅速回應基金同仁工作日常問題。

(二) 針對外部稽核查核作業或其他核心業務之工作節點，運用 Google Gemini、NotebookLM 及 Microsoft Copilot 等 AI 基礎工具，進行智能分析以提升作業效率。