

財團法人汽車交通事故特別補償基金

99 年度營運計畫

- 一、繼續加強補償作業之審核及處理效率、提升服務品質、保障請求權人權益。
 - (一) 依法令及實務運作情況，適時修正「補償作業手冊」，並請受任人於辦理補償案件時，確實依照相關法令、委任契約及補償作業手冊辦理。
 - (二) 補償案件於受理後，請受任人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。
 - (三) 適時邀請受任人座談，就實務疑難、法令疑義及其他補償業務相關問題交換意見。
 - (四) 關於保險人依本法第 36 條第 1 項第 3 款規定請本基金分擔之案件，請保險人確實依本法規定或主管機關釋示，儘速提出分擔。
 - (五) 對於請求權人有疑義之補償或申訴案件，儘速處理並視需要送本基金「補償案件諮詢小組」提供處理意見，俾公正客觀處理補償案件，並保障請求權人權益。若請求權人對受任人辦理補償案件有異議時，請受任人協助輔導請求權人向本基金提出申訴。
 - (六) 適時訪談或洽詢請求權人意見，供日後本基金檢討改進辦理補償案件。
 - (七) 與保險事業發展中心保險申訴調處委員會就申訴案件及申請調處之經驗，加強溝通與意見交流，以保障請求權人之權益。
 - (八) 繼續加強窗口服務，提昇服務品質。

(九) 透過補償工作簡化程序及差異化管理，調整人力於深入基層服務及宣導。

二、處理求償業務應注意並加強以下事項：

- (一) 審慎評估成本效益，提高求償所得，降低相關費用支出。
- (二) 運用求償業務電腦作業系統，加強未決求償案件控管，並藉相關統計，精確掌握業務概況，適時作分析檢討。
- (三) 隨時研析求償實務運作相關法律問題及提出本法修法意見，以供主管機關參考。
- (四) 加強專業素養之進修，增進業務處理能力。
- (五) 參考國外類似機構求償業務之運作方式，提昇求償績效。

三、教育宣導

- (一) 繼續針對不同的對象，採最適合之方式，分開辦理教育宣導，以達最佳宣導效果。
- (二) 宣導文字用語以簡明易懂之白話表達及採普及化、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，提高投保率，以減少補償案件。
- (四) 繼續辦理各地區調解委員及相關人員，有關補償及求償業務座談會。
- (五) 應各地區警察單位與各機關（構）舉辦交通安全宣導相關活動時；或參加主管機關或受邀參加其他機關（構）舉辦相關宣導活動時，提供宣導資料或派員說明補償及求償業務。

四、健全本保險制度

- (一) 參與中華民國產物保險商業同業公會稽核強制汽車責任保險之計畫與執行。
- (二) 研議本保險之興革事項。
- (三) 理賠人員訓練、理賠標準之確立與調整。
- (四) 編印與本保險相關之判決及判決評析之彙編。
- (五) 執行主管機關指示辦理之事項。

五、繼續執行本基金內部控制制度及稽核制度。

六、依實際需要更新辦公室電腦相關資訊設備及應用系統，以提昇工作效率。