

財團法人住宅地震保險基金

115 年度工作計畫

財團法人住宅地震保險基金 編

中華民國 114 年 4 月 14 日 金管保產字第 1140135707 號函核准

財團法人住宅地震保險基金

115 年度工作計畫

壹、依據：依本基金捐助章程第 18 條第 2 項規定辦理。

貳、目的：為管理目的事業主管機關建立之危險分散機制及健全本保險制度，擬訂本工作計畫。

參、實施期間：中華民國 115 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

肆、工作計畫：

依據本基金章程之業務範圍分下列各項說明年度工作計畫：

一、投保業務

二、理賠業務

三、業務宣導

四、資金運用

五、健全本保險制度/其他重要工作項目

一、投保業務

本基金觀察最近五年投保率之變化，依照業務來源、業務屬性檢討如何有效提升住宅火災及地震基本保險(災防型保險)投保率，並持續精進承保作業，提升效率。

(一)推動村里災防保險普及率

1. 依據 114 年推廣的經驗檢討改善，進而推廣至其他各縣市；持續推動各地將災防型保險的普及率列為「中央年度災害防救業務的訪視、評鑑與演練」的推動指引，具體工作如下：

(1) 將普及率納入推動指引：拜訪災防單位(如行政院災害防救辦公室、國家災害防救科技中心、內政部國土管理署、消防署及各縣市消防局等)，建議中央對地方政府進行年度災害防救業務的訪視、評鑑與演練時，將災防保險(住宅火災及地震基本保險)普及率列為推動指引，並對普及率提升的村里頒獎表揚，藉以鼓勵村里長協助推動。

(2) 尋求地方災防單位協助，結合村里辦公室與保險體系合辦宣導活動：

①提供村里普及率予災防單位與保險體系，並共同辦理災防韌性社區/村里演練與保險宣導活動。

②115 年起將根據 114 年推動六都經驗繼續完善宣導體系(結合災防體系之防災士培訓、村里長及社區訓練等活動共同辦理宣導)，再複製其中成功案例，推廣至投保率較低或地震風險較高之縣市，持續擴大辦理。

- ③提供宣導資源和支持；例如可依據地方村里、相關災防單位需求，及時提供宣導講師、文宣品或宣導海報等支援，以提升該地方民眾對住家風險的認知度，進而投保災防型保險。
2. 持續精進及完善村里普及率的統計基礎，並依執行情形檢討改善：
- (1) 依據 114 年辦理情形，持續滾動檢討統計基礎，並於拜訪六都及各縣市政府時，提供村里普及率發展趨勢之統計資訊，並作為推動本保險之推動指引。
 - (2) 出具檢討報告：每年出具「住宅地震保險村里普及率規劃及辦理情形」檢討報告，說明當年度執行與精進情形、並視結合災防體系推動實際成效，滾動式檢討精進。

(二)精進競賽評比條件

持續精進評比條件，在量的基礎上增加作業行為指標，以引導激勵保險業積極推動災防型保險，擬辦理之工作項目如下：

1. 依據 114 年非貸款件數「提振續保率及續保約定案件」之加成獎項達成情形，滾動檢討獎金加成及比例調整方式。
2. 增加「推動電子保單」之加成獎項，將簽單公司電子保單整體達成情形，採獎金加成方式頒發獎金。

(三)提升「銀行貸款件」續保率

依據 114 年辦理情形，與銀行公會、產險公會、保代公會、簽單公司研商貸款終止後保單仍可持續續保具體方案並據以執行，以建立正確投保觀念，並辦理相關宣導與競賽活動，有效提升續保率。

(四)改善斷保情形

依據 114 年辦理情形，每月彙整統計通知簽單公司追蹤斷保情形，並由本基金直接寄發斷保通知，提醒民眾重新投保，並持續滾動檢討通知內容與寄送方式。

(五)財產保險業承保作業之改善

依據 114 年保單複保險條款及本保險相關作業要點之修正及複保險退保退費等實務執行情形檢討持續優化。

(六)研議本保險轉型為支應保戶臨時緊急費用之可行性

研議於地震發生住宅已不堪居住時，提供保戶相關緊急救助費用以協助其恢復正常生活。

二、理賠業務

(一)合格評估人員、進駐人員、建築師與專業技師規劃與訓練

1. 人員需求規劃

考量理賠時間之緊迫性，期能以公平、快速、合理之理賠原則，在最短時間內讓民眾獲得保險金給付，迅速重建家園，故需有足夠且熟稔之合格評估人員於震災後投入損失評定及進駐人員於災區辦理賠服務。

(1) 以年度累積責任額及保單分布狀況，依據 114 年研議經濟部地質調查及礦業管理中心台灣活動斷層新調查作為本保險合格評估人員、進駐人員訓練計畫人數推估之依據結論，在台灣北、中、南、東區各選取一條最可能發生地震之斷層，設定可能大規模地震之震源參數，進行本保險損失境況模擬。

- (2) 視 114 年空拍圖資及遙測影像規劃成果，另行估算年度可調整之合格評估人員及進駐人員需求。
- (3) 重新檢討合格評估人員與進駐人員需求人數計算公式，使其符合實務要求。
- (4) 因上述原因導致人員需求評估變動甚大，難以按過去經驗評估，爰暫以 113 年實際可動員人數推估 115 年之訓練人數如下：
 - 115 年合格評估人員規劃訓練人數預估新訓：80 人，
複訓：820 人。
 - 115 年進駐人員規劃訓練人數預估新訓：30 人，
複訓：170 人。
 - 建築師/專業技師預定訓練 300 人。
(註 1)複訓：前次參加新訓/複訓課程超過 1 年
(註 2)場次視教室大小規劃

2. 合格評估人員教育訓練及建築師/專業技師講習

- (1) 將 0403 地震蒐集之建築物災損樣態納入授課教材，以提升訓練成效。
- (2) 本基金結合內政部國土管理署「災害後危險建築物緊急評估組訓計畫」，與縣市政府合作辦理本保險建築師/專業技師講習；與各建築師、專業技師公會合辦講習會，預期達到 10 個以上縣市合作，以有效儲備建築師/專業技師人力資源。

(二)年度理賠機制模擬演練

1. 演練項目

115 年度理賠機制模擬演練規劃於東部地區辦理，假設於臺灣東部池上斷層發生錯動發生芮氏規模 7.0 左右之災害性大地震（演練地區將根據災防專家機構預警潛在大地震區域適時彈性調整），各簽單公司啟動緊急應變計畫，並依本保險理賠標準作業處理程序，辦理一系列之演練。並於演練後辦理檢討會暨頒獎典禮，表彰參與演練人員表現與檢討缺失及改善建議。

2. 辦理方式

(1) 第一階段緊急應變及相關會議演練：

- ① 地震保險基金：依本保險風險評估模型推估災損情形啟動緊急應變計畫，並進行內部會議、緊急會議演練。
- ② 簽單公司總公司：啟動緊急應變計畫，由高階主管主持，由各單位（如：人事、總務、財務、風控）協同辦理，並針對停電、通訊及網路中斷等情境進行因應對策演練，使簽單公司於大地震時仍能持續業務營運並有效服務保戶。
- ③ 理賠中樞小組：規劃採桌上型模擬情境兵棋推演方式，並以彈性的假設各種實際危機的狀況，加強參與者狀況判斷，以提升理賠中樞小組處理應變之能力。

(2) 第二階段無預警通報及實地報到演練：

除配合地震情境之無預警通報回報演練外，亦包含平日及連續假期不定期之無預警通報、調度及回報等橫向聯繫機制測試，以確認相關聯繫訊息（如手機、電話等）正確無誤，並確保在任何情境，相關人員均能依照理賠標準作業等程序順利進行調度動員作業。

(3) 第三階段災區聯合與各簽單公司理賠服務中心演練：

① 災區聯合理賠服務中心：

-積極推動本保險災區聯合理賠服務中心進駐各縣市聯合服務中心。

-規劃採桌上型模擬情境兵棋推演演練，區分 2 組災區聯合理賠服務中心競賽，並以彈性的假設各種實際危機的狀況，加強參與者狀況判斷，以提升進駐人員處理應變之能力。

-邀請災防專家現場提問，並做評分、綜合講評與討論。

② 各簽單公司之災區理賠服務中心：

於各簽單公司場地進行，並根據 0403 花蓮地震理賠處理經驗修訂之理賠標準作業程序，簽單公司應執行臨時住宿費用關懷計畫，並錄製演練影片資料寄送地震保險基金以利評分。

(4) 第四階段災損建築物評定演練：

以租借民間企業之電腦教室辦理，動員尚未參與過災

損建築物評定演練之合格評估人員，採分梯方式並採用「新增 0403 花蓮地震災損實例圖庫之住宅地震保險建築物損失評估全損認定 3D 電腦教學模組」進行災損建築物評定測驗演練。

(5) 依據 113 年 0403 花蓮震災住宅地震保險基金緊急應變計畫暨住宅地震基本保險理賠相關作業精進建議，納入理賠管理平台傳輸等演練，並於演練前辦理教育訓練。

(6) 檢討會議暨頒獎典禮：

- ① 採實體檢討會議暨頒獎典禮方式辦理，邀請簽單公司高階主管參加，使其重視並了解本演練之重要性，以表彰參與演練人員與檢討缺失及改善建議。
- ② 邀請合格評估人員外部講師於模擬演練檢討會進行合格評估人員評定錯誤樣態講評，以使合格評估人員改善缺失，精進評定能力。

(三) 不定期無預警通報、調度及回報測試演練

每季按北、中、南、東分區輪流辦理，確保各簽單公司窗口及受調度人員熟稔本保險理賠調度管理資訊系統，並攜帶理賠裝備報到。

(四) 檢討修訂本保險理賠作業程序及評定鑑定基準

因大地震時受制於人員無法及時進入災害警戒封鎖區域進行損害評定，蒐集國外發生重大地震事故國家(如土耳其、日本)，其災害防救單位於震損時使用 AI 辨識作為保險損失判定之依據，據以檢討修訂本保險理賠作業程序及評定鑑定基準，

以加速理賠處理效率。

依據 114 年評估更新本保險全損評定及鑑定基準公式之可行性辦理委外執行作業。

另本基金辦理微型研討會或召開專家會議時邀請建築師/專業技師與會，提供本基金有關理賠評定與鑑定改善建議，以做為本基金精進本保險評定與鑑定作業之參考。

三、業務宣導

本基金將依照「住宅地震基本保險業務宣導短期、中期、長期計畫」及透過災防、保險與教育三大體系規劃，辦理各項主辦或協辦或贊助有關單位辦理之住宅地震保險教育及宣導活動，加強非貸款戶與投保率較低縣市宣導，並根據市場趨勢持續開發多元化宣導方式。

(一)主辦或協辦或贊助相關單位辦理不同地區或對象之講座式或攤位式等宣導活動

1. 透過災防體系：加強辦理本保險投保率低縣市之宣導活動，強調本保險是一種急難救助型的機制，不同於一般商業保險的特質，讓民眾了解本保險目的與作用，以正確認知本保險。

(1) 結合國家防災體系資源，針對 114 年六都經驗繼續完善宣導體系（結合災防體系之防災士培訓、村里長及社區訓練等活動共同辦理宣導），推廣至投保率較低或地震風險較高之縣市或區域，尋求地方相關災防單位、村里長合作推廣宣導本保險。

(2) 另配合 115 年主管機關及其他政府機關(如災防單位、

防災教育單位等)辦理各項宣導活動，增加本保險宣導機會及效益，例如：金管會保險局宣導活動、金融總會園遊會、消防署防災活動、電視臺政令宣導公益託播等；持續進行定點深耕與各縣市防災館、防災單位洽定更深入的合作方案，深耕在地宣導，推廣居家風險管理（住宅保險）意識。

2. 透過保險體系及大專保險系所：

- (1) 持續針對通路（產、壽險業）從業人員辦理宣導活動或採數位教材方式宣導本保險；提供本基金於 114 年舉辦之住宅火災及地震基本保險教材個人話術競賽之得獎者影片予保險通路作為訓練或推廣使用，期使業務員對本保險之正確認知，利用產、壽險通路現有受眾，擴展宣導層面；落實並持續辦理結合產險公司儲備（種子）講師居家風險宣導以擴大宣導覆蓋率。
- (2) 持續接受全國大專院校保險相關學系的課程申請，推動大專院校將災防型保險、地震災害與因應、災害風險管理、空間情資與災防運用、地震模型及住宅地震保險危險分散機制等內容納入支援教育課程，期待更多潛在的保險專業從業人員，共同加入推廣災防型保險的行列。

3. 透過金融知識教育體系：

持續推廣金融知識教育教材供學校教學使用，有別於災防體系優先選擇投保率低縣市辦理宣導，教育推廣以全面擴散為首要任務，期待能在每個教育階段都融入本保險宣導內容，讓全國師生都能認同災防教育是必修課程

的一部分，以達到「向下紮根、往上發展」的教育功能。

- (1) 辦理教師增能活動：擴大舉辦實體及線上之教師增能活動，以每年包含但不限於教師研習、教學觀摩、觀議課等，針對本基金編製之教材進行推廣，期待一線教師瞭解災防教育並進一步與教學現場結合，透過學校課程擴散至國小、國中、普通高中、技術高中等各級學生，將災防、天災、保險與風險分散之概念融入課程與生活。115 年規劃擴及全臺過半縣市辦理，並以 114 年未辦理縣市優先採實體辦理。
- (2) 滾動式修訂教材：持續蒐集參與教師之心得與建議，於年底邀請專家針對教材內容進行滾動式檢討與調整、完成修訂版教材，使來年全國師生可使用最新修訂版內容。

(二)持續利用媒體進行推廣宣導

持續利用廣播、電視、報章、雜誌等刊登或播放本保險宣導廣告；評估採用非四大媒體廣告之效益並適時調整，包含但不限於大眾運輸或其他形式之廣告；國內外大規模地震後，適時利用各項媒體進行事件行銷，包含但不限於主動發送新聞稿、配合媒體需求安排訪問、視事件程度額外採購媒體版面，以強化民眾地震風險意識及對本保險正確認知。

(三)運用網路媒體與社群平台推廣宣導

1. 活絡本基金官網最新消息之發布：加強與本基金及本保險有關之最新消息發布及國內、外發生重大地震事故之及時訊息發布。

2. Facebook：透過網路(Facebook)傳播本保險相關訊息並增進民眾正確風險防災知識，選擇以投保率較低地區、特定年齡層等潛在非貸款戶為目標族群投放廣告；並持續辦理互動式的線上活動，提供獎品或獎金，以擴大提高本保險之曝光度及形象，期望增進目標族群對本保險之正確認知。
3. Instagram 與 LINE：持續運用不同社群媒體特性，透過 Instagram 限時動態、Reels(短影音)與 LINE 官方帳號訊息推播，傳達防震、防災資訊及正確認知災防型保險特性，增加業務宣導的廣度；並配合實體宣導活動致贈文宣品鼓勵參與宣導民眾加入本基金官方帳號（增加粉絲），加強業務宣導的深度等。

四、資金運用

- (一)本基金資金之運用以安全性及流動性為主要原則，編列年度預算時，擬訂年度資金運用方案，並因應市場變化妥善投資。
- (二)資金配置應配合本保險危險分散機制之承擔責任與理賠金流需求急迫性進行規劃，並配合金融市場利率走勢，妥適配置銀行存款、短期票券、公債、金融債及公司債等之持有部位，並定期投資台股 ETF。
- (三)控管資金運用收益達成情形，定期評估本基金資金之配置及運用之效益，提報董監事聯席會議備查。

五、健全本保險制度/其他重要工作項目

- (一)檢視危險承擔與分散機制及檢視特別準備金回收門檻

為有效改善現行本保險之各項問題，建立更臻完善之本保險

制度，爰持續檢視危險承擔與分散機制，俾符合民眾期待及提升本保險危險分散機制的抗災能力，以現行本保險之投保狀況與實際之承保資料，利用本基金建置之風險評估模型，將本保險危險分散機制架構之危險總承擔限額、各層限額、共保組織特別準備金收回門檻等各項議題，重新進行評估與分析。

(二)辦理國際再保安排等住宅地震保險之危險承擔與分散事宜

1. 辦理一年期分入再保合約與轉分共保合約之合約文件簽署，及該年度共保組織認受成分之計算。
2. 規劃國、內外再保安排計畫，安排一年期超額賠款再保合約續約，與再保經紀人洽商提升參與本基金再保合約的國外再保人之整體信用評等。
3. 因應投保率提高、倘理賠條件納入貼紅單可理賠臨時住宿費用，致使累積風險隨之增加，及本基金資金增加，本基金自留與分散之限額亦需適時調整傳統再保險保障。另持續蒐集其他危險分散方式（非傳統再保險）之市場資訊以備因應。

(三)持續精進資訊應用系統及檢討本基金資訊安全暨個資保護相關措施

1. 維持資訊安全管理系統(ISMS)暨個人資料管理系統(PIMS)驗證有效性，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：

(1) 落實風險控管 PDCA(Plan:計畫-Do:執行-Check:查核-

Act:改善)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。

(2) 辦理委外廠商稽核作業

為加強對於委外廠商之監督作業，每年針對至少一家委外廠商執行不定期稽核作業，以稽核廠商提供之服務與相關資安暨個資作業，是否符合契約規範與相關法令法規(如個資法及智慧財產權等)要求。

2. 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：

(1) 資訊安全暨個資保護通識教育訓練

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暨個資保護通識教育訓練，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。

(2) 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。

(3) 辦理本基金資安檢測作業

依資通安全法及主管機關之規定，定期進行資安檢測作業，包含弱點掃描、資安健檢、社交工程演練、滲透測試及分散式阻斷服務攻擊(DDoS)等，並彙總本基金相關資安檢測項目報告結果提報工作小組。

3. 導入「資安零信任」之高風險、低衝擊場域

參考中華民國產物保險商業同業公會金融零信任架構參考指引之零信任架構導入策略，於可控範圍、減少影響面並可獲致實質補強效益為原則，以高風險、低衝擊之場域為優先，例如遠距辦公、雲端存取、系統維運管理、應用系統管理、服務供應商及跨機構協作等。

4. 建置進階持續性威脅攻擊防禦(advanced persistent threat, APT)措施

進階持續性威脅又稱高級持續性威脅、先進持續性威脅等，是指隱匿而持久的電腦入侵過程。115年將建置相關防禦措施，包括須可針對網路連線進行流量掃描檢測、異常告警與防禦阻斷功能；並具備辨識惡意檔案物件的分析能力或具相同具備辨識惡意檔案物件能力之功能等。

5. 持續改善暨強化本基金資訊應用系統。

(1) 住宅地震保險傳輸作業之檢討

為符合資通安全法之相關規範並持續推動本保險傳輸作業，配合本保險各項制度之修正，對住宅地震保

險相關傳輸作業進行檢討及改善。

(2) 住宅地震保險相關資訊系統之優化

持續優化本保險相關資訊系統，如調整資訊系統之姓名欄位以因應原住民姓名單列原住民族文字等優化作業等。

6. 辦理網路資料中心(IDC)機房及異地備援機房監控及營運持續作業演練

配合網路資料中心機房及異地備援機房合約期間切齊，持續確保網路連線、資料備份、資料抄寫及日誌資料等各機房系統正常運作。並根據營運衝擊分析的結果與組織現況，本基金每年進行二次異地備援模擬演練作業，以確保當大災難發生導致重要電腦設備毀損無法運作因而需啟動異地備援機制時，資訊系統切換作業能順利進行。

(四)強化本基金緊急應變能力

1. 預計辦理項目

依據「財團法人住宅地震保險基金緊急應變計畫」，預計辦理大地震及其他重大事故發生，導致本基金發生「人力不足」、「辦公室建築物毀損無法使用/周邊交通中斷」、「機房設備損毀」、「電力中斷」、「通訊/網路中斷」、「資金發生缺口」等情境，依年度輪流排定項目進行桌上型模擬情境兵棋推演演練。

2. 演練方式

請專家協助進行各種危機的狀況兵棋推演之假設情境，

學習兵推的思路和作法，以加強參與者狀況判斷，提升大地震及其他重大事故發生時本基金之應變能力。

3. 預期效益

- (1) 面對重大災害，參演者能釐清關鍵的災情。
- (2) 參演者能夠規劃基本的應變策略，並敘明方案的理由。
- (3) 參演者能熟悉兵推的運作及行動計畫的規劃。

(五)其他重要工作事項

1. 強化與本制度相關單位之資料蒐集管道

- (1)鑑於本保險具政策性目的且屬政府救災體系之一環，本基金應妥為善用及結合國家救災機制之資源，儘早取得災情統計資料，依據與國家災害防救科技中心簽訂地震保險基金情資網租用及住宅地震保險保戶地址定位服務合約，每年辦理相關人員教育訓練，並於震災發生時取得災情資訊。
- (2)為使本基金所使用之地震風險評估模型之採用建築物耐震設計規範及斷層資料為最新標準或資料，爰請開發廠商每年須檢視建築物耐震設計規範或臺灣活動斷層等相關資料是否有更新，每年辦理本基金相關人員教育訓練，並於震災發生時取得災情資訊。
- (3)積極參與災防體系之活動，蒐集國家體系的地震、地質及氣象防災最新資訊和發展，並持續加強與災防推廣單位合作，創造更大宣導量能與討論度。

2. 基金辦理共保業務年度業務稽查

為確實了解住宅地震保險簽單公司及共保組織會員公司是否遵照規定辦理本保險承保及理賠等相關業務，每年定期辦理住宅地震保險業務稽查作業及製作稽查報告，並將缺失事項提共保會議報告，將錯誤案例供各共保會員公司參考，避免發生相同錯誤。

3. 舉辦巨災風險管理/微型研討會

辦理年度巨災風險管理研討會及季度微型研討會，邀請國、內外保險及災防專家學者講授，提升本基金及業界天災管理能力。

4. 參與國外會議、研討會與資訊蒐集

參與新加坡再保險會議、東亞保險會議、世界巨災論壇、巨災風險管理國際座談、資本管理研討會、再保險與風險評估研習課程等國外會議與研討會；計劃連同災防單位考察日本、土耳其天災保險制度與應用 AI 災損評估運作和發展情形；藉由參與國際會議、研討會與考察，以針對本基金業務範圍面臨的問題蒐集彙整地震及天災相關資料供本保險制度參考。

5. 內部人員培訓課程

(1) 保險與再保險理論/實務訓練課程。

(2) 保險法令相關訓練課程。

(3) 語言、資訊、法學等專業課程。

(4) 稽核相關課程。

6. 本基金辦公室租約到期因應規劃

本基金辦公室五年期租約將於 115 年 6 月 30 日到期，房東永豐銀行現行承辦窗口表示，原則上提供續租，惟永豐銀行總行倘收回作為員工訓練教室使用，或是有其他政策考量不續租，本基金則需另尋適合之辦公處所搬遷。

將先洽詢鄰近區域商辦租金行情，俾利編列辦公室租金預算，並規劃及設計後續之辦公室裝修工程，編列租賃權益改良及搬遷費用等相關預算因應之。