

財團法人住宅地震保險基金

116 年度工作計畫

財團法人住宅地震保險基金 編

中華民國 115 年 4 月 13 日 金管保產字第 1150135636 號函核准

財團法人住宅地震保險基金

116 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 116 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 115 年推廣的經驗檢討改善，持續於各縣市推動災防型保險，具體工作如下：

(1) 與內政部討論將現行定期辦理「特優村里及績優民政人員表揚作業」活動，納入本保險村里普及率獎勵方案，或由本基金自行規劃獎勵誘因，讓有意願之村里長參與推廣本保險，進而提高災防型保險認知度與投保意願。

(2) 尋求地方災防單位及縣市政府協助，結合村里辦公室合辦宣導活動：

①提供村里普及率發展趨勢統計資訊予災防單位、縣市政府，並結合投保率較低縣市之各行政區(區公所)災防韌性社區訓練活動，邀請該區的村里長參加，並合辦宣導活動，及提供災防宣導贊助費用。

②配合各縣市政府辦理防災士培訓活動，並將本保險教育訓練內容納入防災士培訓教材。

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、易拉展及宣導贊助(如防救災物資)等支援，

以提升該地方民眾對住家風險的認知度，進而提高
災防型保險認知度與投保意願。

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 115 年辦理情形，完善村里普及率的統計基礎，並提供村里普及率發展趨勢統計資訊予災防單位、縣市政府。
 - (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)精進非貸款件競賽評比條件

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 115 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，滾動檢討獎金加乘及比例調整方式。
2. 增加「貸款清償案件維繫獎」及「業務員推廣短片徵選加成獎」，採獎金加成方式頒發獎金。
3. 定期提供產險公會各簽單公司非貸款競賽成長情形，透過理事會議報告成長進度，以為其推廣策略之參考，並規劃於次年度於產險公會辦理頒獎典禮。

(三)提升「銀行貸款件」續保率

依據 115 年具體方案執行及相關宣導與競賽活動辦理情形進行滾動式檢討精進，期使民眾於貸款終止後仍可持續續保住宅及地震基本保險。

(四)改善斷保情形

依據 115 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、寄送方式與統計分析原貸款案件斷保回流率，做為未來持續改善之參考。

(五)財產保險業承保作業之改善

配合承保實務議題，視需要檢討修正相關作業規範。

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 115 年研議經濟部地質調查及礦業管理中心臺灣活動斷層最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，在臺灣北、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) 依據上述四個斷層本保險損失境況模擬、合格評估人員與進駐人員需求人數計算公式及各簽單公司 115 年市占率及在職可動員人數，檢討合格評估人員與進駐人員需求人數，使其符合實務要求。
- (3) 參照「116 年度住宅地震保險合格評估人員及進駐人員人力需求暨訓練計畫」及訓練當時實際人力需求調整，辦理合格評估人員及進駐人員訓練。
- (4) 建築師/專業技師預定訓練 500 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) 為提升合格評估人員對受損住宅建築物評定之熟稔度，除依「住宅地震保險合格評估人員管理要點」規定，辦理調訓期滿二年之合格評估人員參加複訓教育訓練課程外，另針對取證未滿二年之合格評估人員，分別於北區、中區及南區各增辦 1 場，由外部講師授課之「住宅建築物地震毀損程度評估方法及判定準則」訓練課程。
- (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 12 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

116 年度理賠機制模擬演練規劃於北部地區辦理，假設於臺灣北部山腳斷層發生錯動發生芮氏規模 6.2 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，並依有無發生削減給付二種情境，分別進行內部會議、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：人力資源、總務、財務、風控等）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。

(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：

-參考 115 年兵棋推演演練改善建議事項，納入演練項目，以提升進駐人員應變處理之能力。

-規劃與理賠中樞小組及產、壽險公會採聯合桌上型模擬情境兵棋推演演練，區分理賠中樞小組、產壽險公會及 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及強化災區聯合理賠服務中心與理賠中樞小組及產、壽險公會橫向聯繫機制。

-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及震後理賠管理平台演練：

① 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「0403 花蓮地震及 0121 台南地震實際災損照片」進行災損建築物評定測驗演練。

- ②「住宅地震保險基金震後理賠管理平台」及理賠給付等傳輸納入演練，並於演練前辦理理賠主管及理賠窗口教育訓練。

(5) 檢討會議暨頒獎典禮：

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。

(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，於報到後進行理賠相關作業線上測驗。

(四) 檢討修訂本保險理賠作業程序及評定鑑定基準

依據 115 年「住宅地震保險災損資料庫建立、標註數據研析與人工智慧(AI)可行性研究」研議結果，視需要檢視及修訂本保險理賠作業程序及評定鑑定基準。

本基金視需要召開專家會議，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) 實體宣導活動

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災防保險，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 115 年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 116 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；提供本基金住宅火災及地震基本保險教材業務員推廣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) 尋求金融機構、公會組織及民間公益團體等相關單位合作，共同推廣財產安全保障觀念。
- (3) 持續接受全國大專院校保險相關學系，申請災防型保險主題教育課程，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) 辦理宣導活動：針對四級學校提供實體或線上之宣導活動或課程，並持續推廣本基金委託專業團體編製之教材，期待國小、國中、普通高中、技術高中等各級學校，將災防、天災、保險與風險分散之概念融入課程與生活。
- (2) 滾動式修訂教材：持續蒐集參與教師之心得與建議，視需要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

1. 持續利用廣播、電視、報紙、雜誌或其他多元形式廣告刊登或播放本保險宣導廣告；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。
2. 持續利用政府公益資源，例如國家教育廣播電台、新製宣導影片並申請電視台公益託播等方式宣導本保險。

(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)檢討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，爰建立每兩年一次常態檢討機制，但每季進行檢視，倘回歸期低於警戒值(265 年)，則啟動相關機制檢討，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，安排超額賠款再保合約續約與再保經紀人洽商提升信用評等 A 級之國外再保人參與

本基金再保合約整體成份。

3. 因應投保率提高，致使累積風險隨之增加，及本基金累積資金增加，視需要調整本基金自留與分散之限額。另持續更新其他危險分散方式（非傳統再保險）之市場資訊以備因應。

4. 116 年辦理兩年一次再保經紀人委外招標作業

提前辦理委外招標作業，並視需要就符合資格之參選廠商事先舉辦說明會，以吸引更多有意願之廠商參與；再保經紀人評選將採公開招標方式辦理，期能廣納廠商投標，並召開評選委員會，與得標廠商協議服務合約內容，完成簽約程序。

(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。

- ①116 年將通過 ISO 27001:2022 及 ISO 27701:2019

兩制度定期追查並取得證書。

②辦理 ISO 27001 及 ISO 27701 兩制度 3 年期委外顧問服務案。

(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。有關廠商稽核之改善措施，將納入合約相關資安及保密規範。

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，以強化本

基金同仁資安防護意識及警覺能力。針對未通過測試同仁辦理教育訓練，促使同仁瞭解資通安全之重要性及各種可能的資通安全風險。

(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、滲透測試及分散式阻斷服務攻擊(DDoS)等，每次完成後將相關資安檢測項目報告結果提報工作小組之資訊發展分組，並參考委員建議納入未來檢測規劃。

3. 持續導入「資安零信任」之高風險、低衝擊場域

參考主管機關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。規劃並辦理遠端登入之身份驗證機制，登入網路資料中心(IDC)維運機房伺服器需採雙因子認證。

4. 建置資料外洩防護(DLP, Data Loss Prevention)管制措施

建置資料外洩防護管制措施之安全性解決方案，及時識別並協助預防對敏感性資料進行不安全或不當的共用、傳輸或使用，以強化住宅地震保險業務資訊系統保戶個人資料保護，偵測和防止敏感性資料外洩。

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檢討本保險傳輸作業，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

參考主管機關發布之「數位金融服務包容性指引」，維持本基金官網無障礙標章有效性，並持續優化本保險相關資訊系統，包括①強化震後理賠管理平台功能，視業務需求調整或新增管理性報表及整批匯入地震保險基金情資網空拍機資料功能②強化複保險平台，新增民眾自行查詢投保情形。

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

為確保本基金電腦資訊作業持續營運，需維持本基金網路連線、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。

7. 建置完善資通安全管理機制

本基金經納管為資通安全責任等級 C 級之特定非公務機關，依據資通安全責任等級分級辦法應辦事項規定，辦理管理面、技術面、及認知與訓練三制度面向相關事項，並規劃於 116 年 1 月 9 日前配置 1 名專職資通安全人員統籌業務。

(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

持續採兵棋推演方式辦理，以加強參與者狀況判斷及強化橫、縱向跨單位整合協同處置能力，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訊蒐集與合作宣導

- (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，以即時進行保戶關懷提供受災地區民眾有關本保險相關諮詢服務，並與各縣市政府及其轄下消防局合作，合辦民眾宣導活動。

(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，並於震災發生時取得震源參數；每年辦理本基金相關人員教育訓練。

(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。

(4)內政部消防署應變管理資訊系統(EMIC)架接地震保險基金情資網(視 115 年消防署建置進度)，以儘早取得建築物災損資料，或尋求其他管道及時蒐集災損資料，加速本保險理賠流程。

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討論，擬具一致且有效性改善防範措施請簽單公司落實改善，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、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；考察國家型天災保險制度運作和發展情形；藉由參與國際會議、研討會與考察，並以近年曾發生重大震災之國家為重點考察對象，蒐集彙整地震及相關天災資料，參考其震災處理經驗及制度精進作法，供本基金保險制度規劃與業務推動參考。

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。