

農會漁會擔任保險人之農業保險爭議調處辦法總說明

農業保險法（以下簡稱本法）業經總統於一百零九年五月二十七日公布，依據本法第二十二條第一項規定：「農會、漁會提供之農業保險商品或服務所生之民事爭議，得由依金融消費者保護法設立之爭議處理機構進行調處；調處成立者，由爭議處理機構作成調處書。」，及同條第二項「前項調處之受理、程序、期間、成立、調處費用之負擔及其他應遵行事項之辦法，由主管機關會商金融監督管理委員會定之。」，爰訂定「農會漁會擔任保險人之農業保險爭議調處辦法」，計二十條，其要點如次：

- 一、本辦法之授權依據。（第一條）
- 二、保險爭議事件得先申訴或逕申請調處，及同時提出申訴或申請調處之處理方式。（第二條及第三條）
- 三、申請調處應填具申請書、調處案件於程序及實體上之審查次序、申請調處不受理之情形與補正及受理申請後之處理程序。（第四條至第七條）
- 四、爭議處理機構必要時得邀請諮詢顧問、專業機構代表或主管機關提出專業意見。（第八條）
- 五、爭議案件之到場調處、續行調處、調處建議作成期限及調處成立或不成立之情形。（第九條）
- 六、調處書送達期限、應記載事項及錯誤或遺漏時之更正、補充。（第十條及第十一條）
- 七、調處人員之保密義務、調處原則、返還資料之義務及迴避。（第十二條至第十五條）
- 八、爭議處理機構得對調處人員採取必要處置。（第十六條）
- 九、本辦法文書送達之準用、調處申請案件經撤回後之處理程序及調處服務費之協議決定。（第十七條至第十九條）
- 十、本辦法之施行日期。（第二十條）

農會漁會擔任保險人之農業保險爭議調處辦法

條文	說明
第一條 本辦法依農業保險法（以下簡稱本法）第二十二條第二項規定訂定之。	本辦法之授權依據。
第二條 要保人、被保險人就農會、漁會（以下簡稱保險人）提供之農業保險商品或服務所生之民事爭議，得向保險人提出申訴，或向依金融消費者保護法設立之爭議處理機構（以下簡稱爭議處理機構）申請調處。	按本法第二十二條第一項規定，農業保險所生之民事爭議，得由依金融消費者保護法設立之爭議處理機構進行調處。爰規範要保人、被保險人就爭議事件得逕向爭議處理機構申請調處，或依農會漁會擔任農業保險保險人許可及管理辦法第八條規定，先向保險人提出申訴，申訴人不接受處理結果或保險人未依限處理，申訴人再申請調處，亦即可任意選擇申訴或申請調處，以減少調處案源，促進雙方和解及協商之機會。
第三條 要保人、被保險人就同一保險爭議事件提出申訴及申請調處，保險人於接獲爭議處理機構之書面通知時，應停止申訴處理，並於十個工作日內將該保險爭議事件移交爭議處理機構處理。	為避免要保人、被保險人就同一保險爭議事件提出申訴及申請調處，而處理結果不一致之情事，爰規範保險人於接獲爭議處理機構之書面通知當日，即應停止申訴處理，並於十個工作日內將事件交由爭議處理機構處理。
第四條 要保人、被保險人依本辦法申請調處者（以下簡稱申請人），應填具調處申請書，載明當事人姓名或名稱及基本資料、請求標的、事實、理由、是否提出申訴及申訴結果，並檢具相關文件或資料。	規範調處申請書應載明事項及應檢具相關文件或資料。
第五條 對於申請調處之案件，爭議處理機構應先為程序審查，其無第六條所定應不受理之情形者，再為實體審查。	為使案件之調處過程不致失序，應依先程序後實體之原則進行調處，爰規範案件於程序及實體之審查次序。
第六條 申請調處有下列各款情形之一者，爭議處理機構應決定不受理，並以書面通知申請人及保險人。但第一款情形可補正者，爭議處理機構應通知申請人於合理期間內補正： 一、申請不合程式。 二、非屬保險人提供之農業保險商品或服務所生之民事爭議。 三、當事人不適格。 四、曾依本辦法申請調處而不成立。 五、已經法院判決確定，或已成立調處、和解、調解或仲裁。	列舉爭議處理機構應為不受理決定之情事，以資遵循；另有申請不合程式情形可補正者，爭議處理機構應酌定期間通知申請人限期補正。
第七條 爭議處理機構受理調處申請後，	為使爭議處理機構於進行調處前，得獲悉

<p>應以書面通知保險人，保險人應於十個工作日內，以書面向爭議處理機構陳述意見及提出相關書面資料，並副知申請人。申請人於收受該陳述書後十個工作日內，得以書面向爭議處理機構提出補充理由書。</p>	<p>雙方當事人意見，以促進調處成效，爰規範保險人、申請人得分別以書面向爭議處理機構陳述意見、提出補充理由書。</p>
<p>第八條 爭議處理機構於必要時，得邀請諮詢顧問、專業機構代表或主管機關，提出專業意見或出具意見報告書。</p>	<p>農業保險涉及保險及農業專業，為使調處合理、公正並順利進行，規範必要時得邀請諮詢顧問、專業機構代表或主管機關，提出專業意見或出具意見報告書。</p>
<p>第九條 爭議處理機構受理調處申請後，應指定調處期日、場所及調處人員一人到場調處，並將調處內容記載於調處筆錄；到場調處經當事人雙方同意而成立；當事人任一方不能同意者，除第三項規定外，調處不成立。</p> <p>當事人任一方無正當理由，於調處期日不到場者，視為調處不成立。但爭議處理機構認為仍有調處成立之可能者，得另定調處期日。</p> <p>當事人任一方不能同意，而調處人員認為有成立調處可能者，得續行調處。</p> <p>續行調處案件，由爭議處理機構指派三名調處人員，以爭議處理機構名義作成調處建議送達當事人。</p> <p>前項調處建議應自爭議處理機構受理調處申請之日起三個月內為之；必要時，得延長一次，最長不得逾二個月，並應通知當事人。</p> <p>第四項當事人應於調處建議送達後十個工作日內以書面向爭議處理機構表示同意或不同意；調處建議經當事人雙方同意而成立，未於期間內表示同意者，視為不同意，調處不成立。</p>	<p>一、為使調處過程更具效率並符合事件解決之需求，第一項及第二項規範爭議處理機構應試行到場調處。</p> <p>二、第三項及第四項規範續行調處之條件及程序。</p> <p>三、為避免爭議案件調處程序冗長，第五項規範爭議處理機構應限期做成調處建議。</p> <p>四、為早日確定調處是否成立，第六項規範當事人應於一定期間內，對調處建議表示同意或不同意。</p> <p>五、另第八條已有得邀請相關機關提出專業意見之規定，爰就調處人員之資格，本辦法未予規定，由爭議處理機構依其內部規定辦理。</p>
<p>第十條 調處成立者，應以爭議處理機構名義作成調處書，並於調處成立之日起七個工作日內送達當事人。</p> <p>調處書應記載下列事項：</p> <p>一、當事人姓名、住所或居所。如係法人或其他設有管理人或代表人之團體，其名稱、事務所或營業所、管理人或代表人之姓名、住所或居所。</p>	<p>規範調處書之作成期限、應送達當事人及應記載事項。</p>

<p>二、有法定代理人或調處代理人者，其姓名、住所或居所。</p> <p>三、調處事由。</p> <p>四、調處成立之內容。</p> <p>五、調處成立之日期。</p> <p>六、其他爭議處理機構認為應記載之事項。</p>	
<p>第十一條 調處書有誤寫、誤算或其他類此之顯然錯誤，爭議處理機構得隨時或依申請更正之；其正本與原本不符者，亦同。</p> <p>申請人之請求，調處書有遺漏者，爭議處理機構得隨時或依申請補充之。</p>	<p>規範調處書錯誤之更正，及遺漏申請人之請求時，應處理之方法。</p>
<p>第十二條 調處人員對所知悉保險爭議之資料及調處過程，除法規另有規定或經爭議雙方之同意外，應保守秘密。</p>	<p>考量調處人員於調處過程中經常接觸個人資料，爰參考金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第六條及財團法人金融消費評議中心調處要點第三點第二項規定，規範調處人員之保密義務。</p>
<p>第十三條 調處人員應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行調處。</p>	<p>為維持調處人員調處之公正性及客觀性，調處之進行應基於獲得之證據，秉持公平合理原則，不受保險爭議事件外之不當影響，爰參考金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第七條，規範調處人員之調處原則。</p>
<p>第十四條 調處程序開始前，爭議處理機構應將調處資料送交調處人員，調處人員於調處程序完畢後，應將調處資料返還爭議處理機構。</p>	<p>為確保保險爭議事件之相關資料，不因調處人員進行調處而外流或散失，爰參考金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第八條，規範調處人員返還資料之義務。</p>
<p>第十五條 調處人員之迴避，應依爭議處理機構所定規定辦理。</p>	<p>為確保調處人員之公平性及客觀性，規範其迴避事宜應依爭議處理機構所定規定辦理。</p>
<p>第十六條 調處人員有違反第十二條至前條規定者，爭議處理機構得為必要之處置。</p>	<p>為賦予爭議處理機構於調處人員違反第十二條至第十五條規定時，得為即時因應，以確保調處人員悉依本辦法進行調處，爰參酌金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第十條，規範爭議處理機構得採取必要之處置。</p>
<p>第十七條 本辦法文書之送達，準用民事訴訟法有關送達規定。</p>	<p>規範爭議案件相關文書（例如：通知書、調處建議、調處書、意見報告書等）之送達，準用民事訴訟法有關送達規定。</p>
<p>第十八條 調處申請案件經申請人申請撤回者，爭議處理機構應即終結調處程</p>	<p>規範申請人得撤回調處申請案件及爭議處理機構回應程序。另本辦法就申請人申請</p>

序，並通知申請人及保險人。	撤回調處後，並未限制其再申請調處之機會，併予敘明。
第十九條 爭議處理機構辦理依本辦法規定之調處，由主管機關支付服務費；其金額由主管機關與爭議處理機構協議定之。	因農業保險及其可能衍生之爭議與一般產物保險不同，故不予明定服務費用計收之特定方式，而另由主管機關與爭議處理機構共同協議其金額。
第二十條 本辦法自本法施行之日施行。	本辦法施行日期。