

農(漁)會申請擔任 農業保險保險人計 畫書

說明：

- (一) 依據「農漁會擔任農業保險保險人許可及管理辦法」
- (二) 本會○年○月○日第○屆第○次會員代表大會會議決議通過。

中 華 民 國 ○ 年 ○ 月 ○ 日

○○○農(漁)會



目 錄

頁次

壹、農會(漁會)簡介	
貳、農業保險業務之配置與人員訓練	
參、農業保險業務之資訊傳遞作業	
肆、會計處理程序及內部稽核制度	
伍、農業保險申訴爭議處理機制	

壹、農會(漁會)簡介

一、發展沿革：

二、組織架構：

三、本會首長：

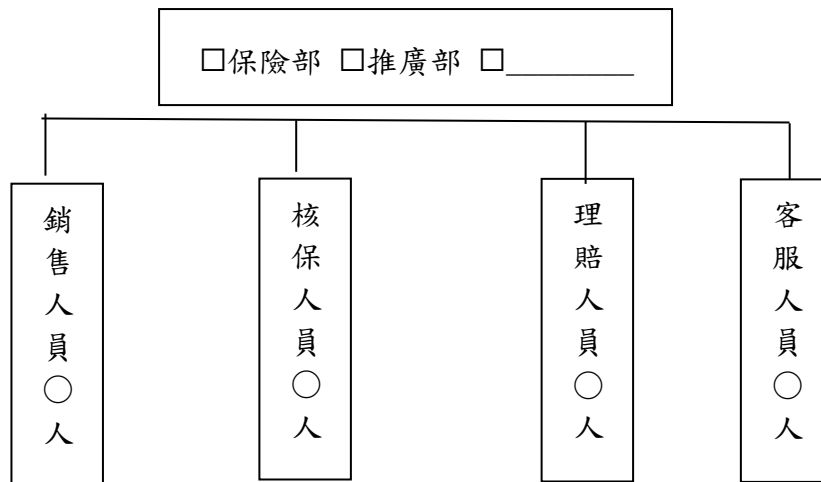
四、最近一年財務狀況：例如資產負債情形、資本適足率、資產品質
(如逾期放款比率、呆帳覆蓋率、存放比率等)。

五、農業保險業務經營情形：(請勾選)

- (一) 有無辦理政策性農業保險
(釋迦收入保險、 香蕉收入保險、 家畜保險)
- (二) 有無協助銷售其他農業(商業)保單
(品項：_____)
- (三) 尚未辦理農業保險業務

貳、農業保險業務之配置與人員訓練

一、本會預定營業之部門別及組織架構：(請勾選)



二、教育訓練：(請勾選)

- (一) 辦理農業保險業務人員已參加主管機關舉辦之農業保險相關教育訓練及課程_____人(檢附佐證資料)。
- (二) 辦理農業保險損失認定之勘損人員，符合主管機關規定之資格或參加主管機關指定機構辦理之訓練，並取得證書_____人(檢附佐證資料)。
- (三) 其他：農業保險業務相關人員預計於未來 1 年內參加主管機關(或本會專責單位，或其他金融專業機構)辦理之農業保險相關教育訓練或課程。

參、農業保險業務之資訊傳遞作業

本會具備有效辦理農業保險業務之電腦系統連線之網路軟、硬體設備，可隨時與主管機關或其他指定機構(如財團法人農業保險基金、中華民國農會等)辦理資料介接。

肆、會計處理程序及內部稽核制度

一、會計處理程序：

(一)設立獨立會計，並成立專戶：為使本會擔任保險人辦理農業保險業務，與其他業務有所區隔，應設立獨立會計，記載各品項農業保險之業務及財務狀況，並成立專戶，依品項分帳管理；專戶資金專款專用於各品項之農業保險理賠、管理費用、業務查核等，且各品項間不得流用。

(二)會計帳務：

1. 基層農會

(1)承保

借：庫存現金、存放行庫或內部往來(農民自繳)

貸：代收款項—○○保險

(2)理賠

A. 理賠金額超過承保農會收取保費時，超過部份由全國農會○○保險專戶匯款補足(若全國農會保險專戶準備金不足時，由農業部預算或農業保險基金補助)。

借：存放行庫(全國農會匯款)

貸：代收款項—○○保險

理賠農民

借：代收款項—○○保險

貸：存放行庫或內部往來

B. 理賠金額未超過承保農會收取保費

理賠農民

借：代收款項—○○保險

貸：存放行庫或內部往來

剩餘保費彙繳至全國農會專戶

借：代收款項—○○保險

貸：存放行庫或內部往來

C. 全國農會撥付○○保險管理費

借：存放行庫或內部往來(全國農會匯款)

貸：雜項收入

2. 直轄市及縣(市)農會部份

全國農會撥付○○保險管理費

借：存放行庫或內部往來(全國農會匯款)

貸：雜項所入

3. 全國農會

(1)收到中央主管機關補助款

借：存放行庫

貸：代管款項—○○保險

(2)收到縣(市)政府補助款

借：存放行庫

貸：代管款項—○○保險

(3)理賠

A. 理賠金額超過承保農會收取保費時，超過部份由全國農會○○保險專戶匯款補足(若全國農會保險專戶準備金不足時，由農業部預算或農業保險基金補助)。

借：代管款項—○○保險

貸：存放行庫

B. 理賠金額未超過承保農會收取保費時，承保農會應將理賠後剩餘保費彙繳至全國農會專戶。

借：存放行庫

貸：代管款項—○○保險

C. 無理賠時，承保農會應將所收保費全數繳至全國農會專戶。

借：存放行庫

貸：代管款項—○○保險

(4)全國農會撥付○○保險管理費

借：存放行庫

貸：雜項所入

二、內部稽核制度：

(一)農業保險業務之查核：

1. 本會○○股(部)為辦理本項業務，應編定計畫表，提經會員(代表)大會決議通過，並獲主管機關許可。
2. 本會辦理核保、理賠業務之相關人員，最近五年內不曾涉及不法或其他不誠信、不正當之行為經刑事判決確定者。
3. 本會辦理內部控制及稽核制度：(請勾選)
 - (1)由單位主管指派非原經辦人員辦理，並事先保密。
 - (2)已開立農保專戶；預計於○年○月前開立專戶。
 - (3)每年辦理自行查核○次、一般查核○次、專案查核○次。

(二)編制工作底稿及自行查核報告：

1. 自行查核人員編制工作底稿並作成自行查核報告，自行查核報告經單位主管核章後陳報總幹事，如有違反法令規章之缺失事項，將提報理事會討論具體改善辦法，作成決議，立即執行，並由監事會監察。
2. 上揭工作底稿及書面報告，本會至少留存5年。

(三)建立適當的傳達、諮詢及溝通管道：本會為辦理農業保險業務，業已建立清楚適當之法令規章傳達、諮詢及溝通管道，使員工對於法令規章之疑義得以迅速釐清。

伍、農業保險申訴爭議處理機制

- 一、農業保險客訴案件，係指客戶對本會的服務、產品、收費、作業流程或效率等事項之處理不滿意，透過下列管道提出申訴經本會受理者：
 - (一)公民營機構(例如：農業部、金管會、行政院消保官、民意機關、財團法人金融消費評議中心等機構)函轉來文或來電。
 - (二)網站意見信箱、粉絲專頁客戶留言。
 - (三)客戶投書。
 - (四)各營業單位受理之客訴案件。
 - (五)其他單位函轉來文或來電。
- 二、本會○○股(部)為農業保險客訴案件之彙整單位，其應按季統計客訴案件，並陳報總幹事。
- 三、農業保險客訴案件之處理流程如下：
 - (一)主管機關、其他機關函轉之客訴案件或客戶投書，由會務部收文後依公文類別及案情輕重，訂定處理期限後送○○部辦理，並由○○部設簿登記列管追蹤其處理情形。
 - (二)網站意見信箱客戶留言，由○○股(部)依申訴內容送○○部辦理，並由○○部設簿登記列管追蹤其處理情形。

(三)各營業單位受理之客訴案件及主管機關或其他機關來電轉介之客訴案件，受理人員應依申訴內容填寫「客戶申訴案件處理報告單」(如附件)於受理當日送○○部列管追蹤其處理情形。

四、農業保險客訴案件應依表列時限處理完成：

等級	客 訴 範 圍	時 限 (營業日)	處 理 單 位
A	1. 嚴重影響本公司聲譽或須支付賠償金者。 2. 客訴具體且嚴重違反作業規定者。	5 日	○○部
B	1. 客戶權益可能或已受損者。 2. 明顯違反作業規定者。 3. 客訴經主管機關或媒體函轉或反應者。	4 日	○○部
C	1. 服務不周或缺失。 2. 作業疏失情節輕微者。	4 日	○○部
D	1. 無具體內容，或未具姓名或地址者。 2. 經查證所留姓名等資料偽冒不實者。 3. 同一事由已回覆，仍一再申訴者。 4. 無關本公司業務，無理攻訐者。	不予處理， 登記備查。	○○部

五、農業保險客訴案件，經判定屬等級 A 或客訴事實涉跨單位而無處理共識之案件，須立即陳報總幹事，並於 5 個營業日內將處理結果回覆申訴人，如由主管機關或其他機關函轉者，亦應副知主管機關或其他機關。

六、農業保險客訴案件需再收集或參酌相關單位提供之資料致無法於規定期限內結案者，或屬案情複雜無法於期限內辦理結案者，應告知○○部主管報告總幹事核准延長辦理時間，並將理由告知申訴人及會知受理單位。

七、農業保險客訴案件既經受理後，○○部應列管追蹤個案之處理進度，至結案為止。

八、本會辦理農業保險業務，若與被保險人就同一保險爭議事件提出申訴及申請調處，本會於接獲爭議處理機構之書面通知時，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。

九、本會應針對農業保險客訴案件發生原因，做如下之因應措施，以避免農業保險客訴案件重複發生：

- (一)客訴案件具體且嚴重影響本會信譽或嚴重違反作業規定或已造成客戶損失者，本會得視客訴情節輕重，對失職人員議處。
 - (二)客訴案件係因作業人員態度不當所致，本會應加強要求所屬同仁注意服務禮貌及對失職人員列入年終考核之重要參考。
 - (三)客訴案件係因作業人員不諳規定所致，本會應重申有關作業規定，並加強教育訓練。
 - (四)客訴案件係因本會之規定不合時宜或作業程序較為繁瑣所致，本會應檢討相關規定或作業程序，如有必要應予修訂，以提升服務品質。
- 十、農業保險客訴案件之內容、處理過程及回覆結果之紀錄應專卷留存備查，保存期限五年。
- 十一、如有未盡事宜，悉依本會有關規定辦理。

附件：客戶申訴案件處理報告單

客戶申訴案件處理報告單	
項目	內容
申請人	姓名(或名稱)： 身分證字號(或營利事業統一編號)： 出生年月日： 戶籍地址： 通訊地址： 職業： 電話/手機： 傳真： 電子郵件：
申訴主旨	日期： 主旨：
案由說明	
主要訴求	