

烟台仲裁委员会 烟台保监分局文件 烟台市保险行业协会

烟仲〔2011〕4号



关于联动调解保险索赔纠纷工作的意见

各仲裁办事处、各保险公司：

为加强烟台仲裁委员会（以下简称仲裁委员会）、烟台保监分局和烟台市保险行业协会（以下简称保险协会）在联动调解保险索赔纠纷工作中的协调与配合，共同推动保险协会设立的调解委员会（以下简称调委会）关于保险索赔纠纷调解工作的开展，依据《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国仲裁法》、《烟台仲裁委员会仲裁规则》以及《烟台仲裁委员会调解规则（试行）》等规定，对联动调解工作提出如下意见：

一、联动调解的工作宗旨

(一) 提供仲裁服务，探索联动调解机制。仲裁委员会致力于贯彻国务院对仲裁工作提出的“服务经济发展，化解矛盾纠纷，保障社会和谐”的宗旨目标，利用自身职能优势，通过举办讲座和协助、参与调解等多种方式与保险协会共同探索联动调解工作机制，积极为保险行业提供法律服务和法律支持，有利推动全市保险行业健康稳定发展。

(二) 发挥行业优势，宣传推广仲裁制度。保险协会作为保险机构的行业自治组织，可以利用行业自治组织优势，合理引导保险机构充分了解仲裁委员会处理保险纠纷案件的工作特点和优势，使保险机构在签订保险合同时能够主动选择以仲裁方式解决纠纷，有利推动仲裁工作发展。

二、联动调解的工作原则

(一) 依法原则。仲裁委员会与保险协会的联动调解工作均在尊重双方当事人意愿的基础上依法进行，并严格依照《烟台仲裁委员会调解规则（试行）》和《烟台市保险行业协会保险索赔纠纷调解委员会工作规程》的规定执行。

(二) 便利原则。仲裁委员会与保险协会的联动调解工作均遵循便利原则，仲裁委员会通过设立的仲裁办公室主动提供法律支持和法律服务，充分发挥仲裁委员会和保险协会工作便捷的优势，争取以较低成本有效地解决双方当事人之间的矛盾纠纷。

(三) 和谐原则。和谐原则是联动调解应当遵循的基本原则。调委会作为保险协会设立的行业调解组织，具有居中调解的工作

性质和特点，通过保险协会调委会调解的案件不进入诉讼程序，可以减少当事人的对抗，体现联动调解的和谐因素。

（四）保密原则。仲裁委员会和保险协会在联动调解过程中知悉的保险合同当事人的秘密和信息，应当充分予以保密，不得任意泄露。

三、联动调解的工作方式

（一）设立仲裁办公室。为方便沟通和联络，可在保险协会设立仲裁工作办公室，由仲裁委员会定期或不定期派有关人员开展参与调解、协助调解或者立案等具体工作。

（二）联动调解。一是直接调解。根据保险协会调委会工作规程的规定，由保险协会调委会聘用仲裁委员会的仲裁员担任调委会调解员，直接参与调委会纠纷案件的调解工作。二是协助调解。对于案情疑难复杂，需要仲裁委员会协助保险协会调委会进行调解的，调委会可以邀请仲裁委员会派遣有关人员协助调解，共同完成对纠纷案件的调解工作。

（三）确认效力。对于保险协会调委会主持达成调解协议的案件，保险协会调委会可以指导当事人在调解协议中选择以仲裁方式确认调解协议的法律效力，由仲裁委员会出具仲裁调解书或裁决书。主要包括以下工作措施：

1. 出具仲裁调解书或裁决书。仲裁委员会对双方当事人达成的调解协议，不违反法律规定的，依法出具仲裁调解书或裁决书。
2. 赋予调解协议强制执行效力。仲裁委员会根据当事人意

愿和调解协议内容出具的仲裁调解书或裁决书，具有法律强制执行效力，任何一方不履行调解协议约定的义务时，对方当事人均可以申请人民法院予以强制执行。

3. 合理收取仲裁费用。按照《烟台仲裁委员会调解规则（试行）》以及其他相关收费办法的规定，在充分考虑当事人维权成本基础上，合理收取案件当事人的仲裁费用。

4. 采用格式化调解书或裁决书。为增加仲裁工作的便捷性，可探索采用格式化的保险纠纷案件专用的调解书和裁决书，简化调解书和裁决书的制作程序，更加便利地维护当事人的合法权益。

（四）简化立案。对于在保险协会调委会主持下不能达成调解协议的案件，在尊重当事人意愿的基础上，保险协会调委会可引导当事人协议选择以仲裁方式解决纠纷，为此，仲裁委员会可以提供以下便利的工作措施：

1. 宣传仲裁制度，延伸立案职能。仲裁委员会利用联动调解的工作平台，通过举办讲座等多种形式，积极宣传推广仲裁制度，使纠纷案件当事人认识到仲裁制度的“一裁终局”和便利等优势，在保险协会调委会主持下不能达成调解协议时，能够主动选择以仲裁方式解决矛盾纠纷。

2. 设立绿色通道，简化立案手续。对于不能达成调解协议的当事人，提供仲裁立案的绿色通道，探索实行格式化仲裁申请书，便利当事人提起仲裁，并简化仲裁立案程序和环节，实现快速高效立案。

3. 便利立案措施，进行现场立案。不能达成调解协议的当事人协议选择以仲裁方式解决纠纷时，一是当事人可以直接到仲裁委员会进行日常立案。二是可以依托在保险协会设立的仲裁办公室的便利，采取预约立案和集中立案等方式，由仲裁委员会在协会设立的仲裁工作室进行现场立案。

4. 采取现场送达，提高办案效率。仲裁委员会通过现场立案，对于具备现场送达仲裁法律文书条件的应当即时完成送达，切实提高工作效率，维护保险合同当事人的合法权益。



二〇一一年七月二十八日

主题词：保险 调解 工作意见

抄报：山东保监局、山东省保险行业协会

烟台仲裁委员会

二〇一一年七月二十八日印发