

【學校承辦人】115 學年度學生團體保險問答

1. 蒐集理賠申請案件後，要寄到哪裡？

為確保案件盡速受理，請各級學校依對應之理賠服務據點掛號寄送。對應據點將由國教署及各縣市政府發文提供予各校，發文後也可於至下列路徑自行查詢。

(1) 國泰人壽官網 > 看商品 > 學生團體保險 > (滾動至最下方) 下載專區。

(2) 學保手冊封底 QR Code

另，因新成立之各級學校可能尚無對應服務中心，請郵寄至鄰近服務中心。查詢最近據點：國泰人壽官網 > 服務據點 > 客戶服務櫃台。

<https://www.cathaylife.com.tw/cathaylifeins/location/customerservice>

2. 理賠郵寄模式從何時開始？

自 115 年 10 月 1 日起，學生團體保險理賠申請原則採郵寄方式送件；如學校另與國泰人壽服務人員協調其他收件方式，亦得依雙方協議，於當學年度由國泰人壽服務人員前往學校收件。

3. 是不是所有服務項目都改由郵寄辦理嗎？

不是。僅理賠申請案件改由校方郵寄送件。

其他服務項目，如發送家長通知書紙本及空白理賠申請書、提供學校窗口聯繫與諮詢服務、開立保費單據等，仍可尋求該校學保服務人員協助。

如學保服務人員依約到校收送文件及服務，敬請學校於兼顧校園安全及同仁服務需求之原則下，協助建立事前聯繫、身分確認及入校洽公機制，以利相關作業順利進行。

4. 為提升案件完整度，請參考申請書填寫範例及相關應備文件。

理賠申請所需文件，可於下方路徑查詢

(1) 每學期初提供之家長通知書之相關說明

(2) 理賠申請書背面下方列有應備文件一覽表

(3) 國泰人壽官網 > 找服務 > 理賠服務 > 國內理賠申請 > 應備文件查詢與下載

<https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/services/claim/claim-docs>

5. 理賠案件受理後，受理進度是否會同步校方或家長？若需要補件將如何通知？

理賠案件完成受理後，於受理、補件、交查及結案等各階段，國泰人壽將依「理賠申請書」所填寫之手機號碼發送簡訊通知，以利申請人掌握案件辦理進度。另校方承辦人員亦可透過「國泰人壽官網 > 看商品 > 主題商品 > 學生團體保險 > 登錄學校名冊系統 > 理賠查詢」查詢相關進度。

理賠案件受理前，如採郵寄方式送件，建議校方以「掛號」寄送，並妥善留存掛號編號，以利後續查詢郵件寄送及投遞進度。

學校送件之案件如有文件缺漏或需補正情形，原則由國泰人壽通知學校，並將原送件資料寄回校方，待文件備齊後再行送件及受理；如為家長自行送件者，則通知家長辦理補件；如由國泰人壽服務人員協助收件者，則由服務據點聯繫該服務人員協助辦理補件。

6. 如何自行查詢理賠進度？

(1) 學校

各級學校至「國泰人壽官網 > 看商品 > 主題商品 > 學生團體保險 > 登錄學校名冊系統 > 理賠查詢」，即可依業務需求，選擇「學籍補全查詢」、「理賠進度查詢」、「理賠紀錄查詢」，進行理賠業務查詢（可查詢近一年資料）。

(2) 家長

理賠案件受理後，受理、補件、交查及結案等階段，亦將依申請書所填手機號碼發送簡訊通知。