

# 高級中等以下教育階段學生及教保服務機構幼兒團體保險爭議處理辦法

第一條 本辦法依高級中等以下學校學生及教保服務機構幼兒團體保險條例(以下簡稱本條例)第二十一條第十一項規定訂定之。

第二條 高級中等以下教育階段學生及教保服務機構幼兒團體保險(以下簡稱本保險)之受益人就其與保險人辦理本保險所生之爭議(以下簡稱保險爭議)，依本辦法之規定調處。

第三條 受益人就保險爭議事件得先向保險人提出申訴，或逕向爭議處理機構申請調處。

受益人就保險爭議事件同時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，並將該保險爭議事件移交爭議處理機構處理。

第四條 受益人依本辦法申請調處者(以下簡稱申請人)，應填具申請書，載明當事人姓名、出生年月日、身分證明文件號碼、就讀學校、住所或居所、聯絡方式、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。

第五條 爭議處理機構於受理調處申請後，應指定具備下列資格條件之一者擔任調處人員，進行調處：

- 一、公立或已立案之私立或符合教育部(以下簡稱本部)採認規定之境外大專校院獲碩士以上學位，並在財政、金融、法律、會計、銀行、證券、期貨、保險或電子票證相關機構工作一年以上。
- 二、公立或已立案之私立或符合本部採認規定之境外大專校院獲學士學位，並在財政、金融、法律、會計、銀行、證券、期貨、保險或電子票證相關機構工作三年以上。
- 三、公立或已立案之私立或符合本部採認規定之境外專科學校畢業，並在財政、金融、法律、會計、銀行、

- 證券、期貨、保險或電子票證相關機構工作五年以上。
- 四、大專校院擔任講師以上職務，講授財政、金融、法律、會計、銀行、證券、期貨、保險或電子票證相關課程。
- 五、曾任金融服務業或金融週邊機構主管職務。
- 六、曾在各級政府消費者保護、法制、訴願或金融監理單位任職辦理金融服務業相關業務。
- 七、曾任法官、檢察官、執業律師、會計師或精算人員。

第六條

調處人員有下列情形之一者，應自行迴避，不得進行調處：

- 一、本人或其配偶、前配偶、四親等內之血親或三親等內之姻親或曾有此關係者為事件之當事人。
- 二、本人或其配偶、前配偶，就該事件與當事人有共同權利人或共同義務人之關係。
- 三、現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人。
- 四、曾為該事件之證人、鑑定人。
- 五、於調處事件之保險業離職未滿三年。

調處人員有應自行迴避而未迴避，或有其他足認執行職務有偏頗之虞情事，當事人得舉其原因及事實向爭議處理機構申請迴避，爭議處理機構應為准許或駁回之決定。

調處人員有第一項所定情形不自行迴避，而未經當事人申請迴避者，應由爭議處理機構依職權命其迴避。

調處人員迴避時，爭議處理機構應本於職權另行指定調處人員，並重新通知當事人調處日期。

第七條

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。

第八條

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。

第九條

有關爭議處理機構所檢附之資料，調處人員應於調處程序完畢後，返還於爭議處理機構。

第十條

調處人員應在爭議處理機構訂定之時程內，完成調處程序，以避免拖延調處程序，致當事人權益受損。

第十一條 調處人員有違反第六條至前條規定者，爭議處理機構得為必要之處置。

第十二條 對於申請調處之案件，爭議處理機構應先為程序上之審查，其無第十三條所定應不受理之情形者，再為實體上之審查。

第十三條 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。但其情形可以補正者，爭議處理機構應通知申請人於合理期限內補正：

- 一、申請不合程式。
- 二、非屬保險人辦理本保險所生之爭議。
- 三、當事人不適格。
- 四、曾依本條例申請調處而不成立。
- 五、已經法院判決確定，或已成立調處、和解、調解或仲裁。

第十四條 爭議處理機構受理調處之申請後，應以書面通知保險人，於十個工作日內以書面向爭議處理機構陳述意見，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。

第十五條 爭議處理機構於必要時，得邀請諮詢顧問或專業機構代表表達專業意見或出具意見報告書。

第十六條 爭議處理機構受理調處申請後，應指定調處人員一人到場調處；到場調處經當事人雙方同意而成立；當事人雙方不能同意者，調處不成立。

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。

當事人雙方不能同意，而調處人員認為有成立調處可能者，得續行調處。

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。

當事人應於調處建議送達後十個工作日內以書面表示同意或不同意；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。

第十七條 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，得予延長一次，最長不得逾二個月，並應通知當事人。

第十八條 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。

第十九條 本辦法文書之送達，準用民事訴訟法有關送達規定。

第二十條 調處申請案件經申請人填具申請書申請撤回者，爭議處理機構應即終結調處程序，並通知申請人及保險人。

第二十一條 調處書應記載下列事項：

- 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。
- 二、有法定代理人或調處代理人者，其姓名、住所或居所。
- 三、調處事由。
- 四、調處成立之內容。
- 五、調處成立之日期。
- 六、其他爭議處理機構認為應記載之事項。

第二十二條 調處書有誤寫、誤算或其他類似之顯然錯誤者，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。

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。

第二十三條 爭議處理機構辦理保險爭議事件之調處，由本部支付服務費；其服務費之金額，由本部與爭議處理機構協議定之。

第二十四條 本辦法自本條例施行之日施行。