

# お客さまフォロー ハンドブック

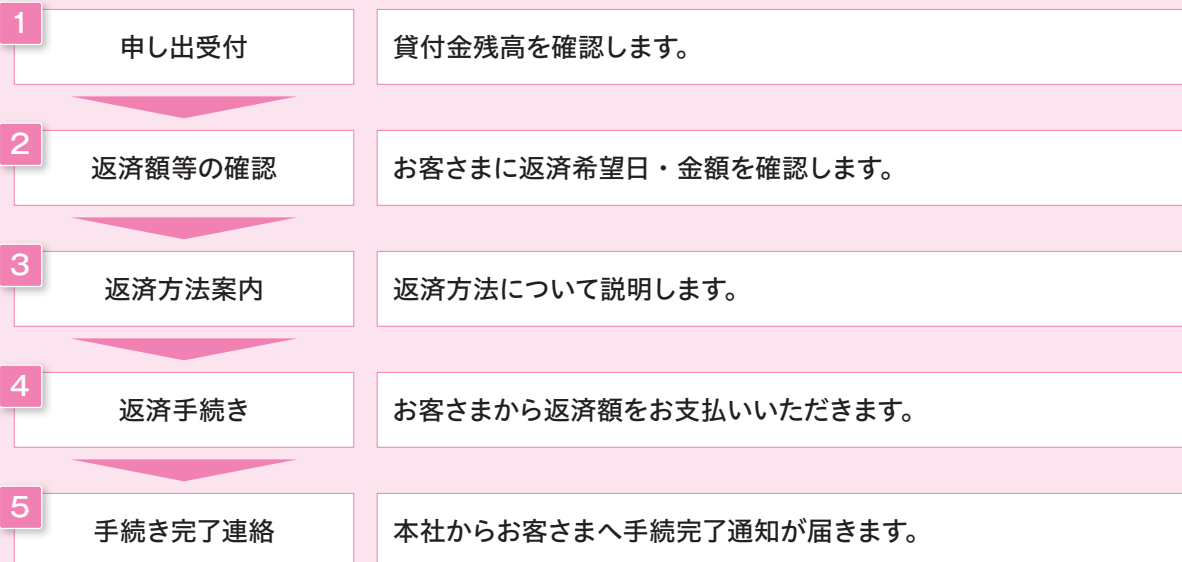
## 12 契約者貸付返済

〈2022年2月版〉

# 契約者貸付返済

## 1. 契約者貸付返済の手順

### 事務フロー



## 2. 具体的な対応方法

### 1 申し出受付

契約者貸付返済のお申し出を受けたら、営業サポートセンター（ESC）または取扱営業店へ貸付金残高を確認します。

旧日本興亜生命契約はひまわりオンラインにて返済額の試算をすることが可能です。

### 2 返済額等の確認

お客さまが希望する返済額と返済日を確認します。

ご注意ください！

利息は日割計算のため、返済予定日が変わると返済額も増減します。  
全額返済をご希望で都合により返済日が変更となる場合、再度貸付金残高をご照会いただくようあらかじめご説明ください。

### 3 返済方法案内

返済経路	特記事項	返済日
郵便振替	契約者貸付時・一部返済時および利息繰入時に契約者宛に送付されています。 振込手数料はかかりません。 *ゆうちょ銀行での現金利用時の加算料金は契約者負担となります。	郵便局・ゆうちょ銀行の受付日
取扱営業店口座への銀行振込	振込手数料は契約者負担となります。	取扱営業店口座への着金日
営業店への現金持参	200万円を超える領収の場合には、保険種類に関わらず「本人確認書」の提出が必要なため、契約者に本人確認書類も持参するよう案内します。	取扱営業店受付日
代理店経由	取扱不可 <u>*代理店委託契約に含まれないため、返済金の領収はできません。</u>	

#### ご注意ください!

いかなる場合も代理店が返済金を受領することはできません。  
あやまって受領した場合、当社から返金後、再度返済手続きを行っていただく必要があります。  
この間も利息は日割りで増え続けますので返済経路を厳守してください。

### 4 返済手続き

上記 3 に記載のいずれかの方法により、お客さまに返済金をお支払いいただきます。

### 5 手続き完了連絡

手続き完了後、本社から以下の書類が届きます。

	SOMPO ひまわり生命契約	旧日本興亜生命契約
送付時期	手続き完了後 5 営業日以内に本社から発送します。	
お客さま	お手続き完了のご案内 *一部返済の場合、郵便振替用紙を同封	お手続き完了のご案内 *一部返済の場合、郵便振替用紙を同封