

## 金融消保在身边 保障权益访风险

### 2024年“3·15”金融消费者权益保护 教育宣传活动



#### 以案说险——了解“自动贷款垫缴保险费”

##### 案例：

客户梁某，于2019/12/30为自己投保一份年金保险产品。2023/12/18梁某致电保险公司热线电话，表示对于保单2021/03/01产生的那笔贷款有质疑，表示不知道为何会自动贷款，也无人通知其关于保单贷款情况，认为自动贷款条款不合理，保险公司的通知服务也不到位，不接受和不认可保单贷款产生的利息，要求保险公司处理。

##### 处理经过：

###### □ 热线客服：

向客户重新讲解产生自动贷款的规则，解释在保单缴费前后、垫缴前后均有多次短信提醒和电话回访告知客户保单缴费及贷款情况，已做到了提醒和通知的服务。

###### □ 服务营销员：

当面向客户再次解释保单合同中列明的“自动贷款垫缴保险费”条款，并回顾其服务过程，在收到保单续期缴费通知和产生自动垫缴的短信后，营销员都是及时的通知客户，并向客户讲解了为何保单产生垫缴以及垫缴的作用，并指导客户如何申请归还贷款以恢复保单正常状态，当时客户表示知晓并且没有提出任何异议。后续营销员也经常与客户联络与见面，客户也一直没有提出异议。

##### 处理结果：

客户没有提出异议，主动申请了归还贷款及利息。

#### 消费风险提示

自动贷款垫缴保险费条款：除本合同另有约定外，首期后的分期保险费在宽限期满后仍未缴付的，若保险合同当时的现金价值净额足以垫缴应缴保险费，本公司将自动提供贷款垫缴保险费，使保险合同继续有效。

若保险合同当时的现金价值净额不足以垫缴当时到期的月缴保险费，保险合同效力即中止，效力中止期间，保险公司不承担保险责任。若本合同附有附加保险合同，本合同及其附加保险合同均不得单独自动贷款垫缴保险费。

#2024年3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动#

公司名称：中宏人寿保险有限公司广东分公司佛山中心支公司  
地址：广东省佛山市禅城区季华五路55号万科金融中心A座20楼