

贷后常见问题 Q&A

1、如何申请修改地址，修改手机号码？

请通知客户致电 4008-222-333 申请。

联系地址关系到客户贷款感谢信及 360 基金券接收，请填写客户现居住的详细地址。如有变更，请及时通知客服中心。

手机号码关系到客户还款提示短信接收，务必通知致电客服电话修改。

2、理赔需要什么材料，全损报废，被盗了怎么办？

如车辆出险超过人民币一万元，需要出具：出险通知书（交警出具的事故认定书）；车辆定损单（需有保险公司盖章）；维修发票；行驶证；商业险单。请将以上材料的扫描件发送至 customercare@gsafc.com，邮件需注明理赔授权书需要邮寄的地址或需电子版扫描件。

车辆全损和被盗，请通知客户结清贷款，结清后，我司出具结清证明和保单修改函，由保险公司直接赔付给客户。

如客户无力结清贷款，可提供出险材料赔付我司。

全损资料：事故认定书；定损报告（需有保险公司盖章）；行驶证。

被盗资料：报案证明；结案证明（公安局出具的车辆未寻回证明）；行驶证；车管所出具车辆被锁定证明；商业险单。

我司收到资料后将指示保险公司将赔款全额打至我司账户，扣除结清贷款金额后余款退到客户个人还款账户上。如赔款不足结清款，需客户补足。

3、客户贷款结清了，结清资料什么时候可以收到？

结清资料约在结清后 3-4 周左右时间寄出。贷款结清资料寄出会发送邮件通知金融顾问，请留意邮件，查收到后麻烦尽快通知客户到店领取或协助办理解押业务。

4、还款是否有宽限期？

按照贷款合同规定，贷款还款一旦逾期，我司将立即收取 200 元催收工本费。请将此合同信息重点提醒客户。客户需在还款日当天下午 16 点前存入足额月供款，划扣截止时间为当天下午 17 点。

5、如何申请变更还款日？

致电 4008-222—333 申请。注意：全贴息产品不可办理，12，36，50 期不可延后还款日。因还款日变更限制较多，建议拨打客服电话申请，不要随便承诺可以办理。

6、如何办理展期？

百灵尾款展期需在还款日前提前一个月致电客服电话申请。其他产品展期需要致电客服电话申请审批。

借款人致电客服热线进行申请，我司将核查借款人的信用状况。如符合我司展期条件，审批其信用报告后会发送《期限调整补充协议》到经销店店 FA/FC 处（或选择签回单服务），FA/FC 通知借款人、共同借款人（如有）及担保人（如有）到店签署并拍下签署照

片。

客户全部签署完毕后，FA/FC 先将申请文件通过邮件的方式发送至客服邮箱，申请文件原件同时寄出至总部呼叫中心收，客服同事收到后会在核心系统上作相应处理。

7、结清手续怎么办？

客户到店签署《贷款提前结清申请表》，申请表有划扣日期，需划扣当天下午 16 点前将客户已签字的申请表发送到客服邮箱，并提醒客户存入足额结清款到还款账户以备划扣。

发送结清表邮件格式：客户 XXX 贷款结清申请表。

8、催收电话是多少？

020-80722666

9、客服邮箱是什么？

customer@gsafc.com

10、如何退保？

没放款：联系销售支持科同事李俊达处理。

放款后：提交《特殊情况申请表》、需退保的保单发送给销售市场部周穗君抄送给客服邮箱。

11、续保有要求？

借款人购买车辆保险时必须购买：车辆损失险、盗抢险、第三者责任险以及不计免赔险(包括车辆损失险和第三者责任险)。并将以下条款完整载入保单特别约定：广汽汇理汽车金融有限公司为本保单第一受益人，未经其事先书面同意，本保单不得被退保、减保或者批改(不影响第一受益人的批改除外)；以及当一次事故的保险赔款高于人民币一万元时，保险人必须按第一受益人的书面指示支付保险赔款。需将客户续保单扫描发送客服邮箱。

12、提前结清特批手续怎么办理？

凡贷款产品还款未六期或需免除结清手续费需要提交《特殊情况申请表》发送至周穗君同事处理，通过后客服中心会发送结清表到店，客户签字。

请在《特殊情况申请表》列明以下信息：

当前还款期数：

在 X 月 X 日前结清费用：

未还本金：XX 元

当月利息：XX 元

违约金：XX 元

总计：XX 元

(结清费用如不了解的请发邮件至 customer@gsafc 或客服同事处咨询)

如客户因车辆盗抢、报废、全损需要特殊结清的，要提交证明材料，例如：事故认定书、定损单、报案回执等。

13、我司对公账号是多少？

对公账号为：3602041729320248401，户名：广汽汇理汽车金融有限公司，开户银行：

中国工商银行股份有限公司广州南方支行，汇款时请备注借款人姓名及合同号。汇款成功后，通知客服中心查收。

14、变更账户申请流程？

签署一份《变更账户申请表》、两份《划扣授权承诺书》，连同客户的身份证、银行卡正反面（背面需客户签字），扫描发送到客服邮箱。客服邮件回复已修改后，将账户变更资料邮寄归档。**注意：银行卡必须是借款人名下的工商银行借记卡，不能使用他人的银行卡进行扣款。**



变更还款账户申请表(20130314).doc

15、贷款结清申请表还需要邮寄原件归档吗？

原件不需寄回。

16、360 基金券寄出情况怎么查询呢？

建议联系销售支持科同事李俊达查询。

17、为什么周六日不扣款？

我司周六日和国家法定假期不划扣，自动顺延到节假日第一个工作日划扣。

18、划扣短信发送时间

我司会在还款日提前 5 天发送还款提醒短信给客户，划扣成功以及划扣失败的短信会在划扣第二天发给客户。

但因目前国家电信政策的问题，导致很多客户都无法正常接收我司发出的短信，FA/FC 收到贷款激活的信息后，应主动告知客户首个月供日期及首月供款金额，避免因客户无法收到短信而出现逾期的情况。

19、客户在我司贷款，征信是否可查，如借款人逾期了，是否影响担保人的征信？

我司会如实上报客户的个人征信。如借款人逾期，也会影响担保人。

20、放款后，发现贷款产品选错了，客户要求重选产品怎么办？

提交《特殊情况申请表》发送给周穗君处理，领导批复后，贷后会联系经销店金融顾问，将放款金额退回我司对公账户，为客户操作撤单申请。撤单后，金融顾问重新在 CAP 提交新申请。

请在《特殊情况申请表》列明以下信息：

放款日期，放款产品，撤单原因，同时把邮件抄给贷后归档室主管叶剑青

21、代办银行卡是否可以划扣？

不可以。需要在放款前，借款人本人携带银行卡身份证到银行柜台激活，激活后再申请放款才可以划扣。如客户因代办卡无法扣款导致产生逾期费用及记录的，由客户个人承

担。

22、客户在我司贷款两台车，为什么第二个账户划扣不了？

如客户在我司贷款两台车或以上，需使用第一张还贷银行卡划扣，如第一张还贷银行卡已注销，可将两台车的还款账户变更为另一相同账户。

23、客户去世了，家属要帮其结清贷款应该怎么办？

提交《特殊情况申请表》、死亡证明、直系亲属身份证（配偶、子女、父母）、直系亲属关系证明（如结婚证或户口本），贷后收到后会发送结清申请表客户直系签署签名，签署的姓名为直系亲属本人名字而不是借款人名字。签署时需要拍签署照。

24、机动车登记证寄回总部归档前是否需要先自行扫描留底？

是的，务必要先自行扫描留底再寄回。

25、归档资料需要在客户贷款激活后多长时间内完成归档？

必须在贷款激活后 30 天内完成归档。

26、客户贷款结清后，结清资料可否代领？

基于风险的原因，客户的结清资料是不能代领的，需本人签收领取。如有客户死亡等特殊的原因，可向贷后结清部门咨询具体处理方法。

27、哪些资料需要原件寄回归档？

贷款合同、差额保全服务承诺书、划款授权和承诺书、个人征信业务授权书、借款申请书、机动车登记证、保单（仅限武汉地区）、鹏元征信申请书（目前仅限广东地区）

28、合格、规范的贷款合同所具备的要素是什么？

- (1)、双面打印在同一张 A4 纸上
- (2)、贷款合同要素正确无误填写完整
- (3)、用黑色签字笔填写签署
- (4)、条款内容打印清晰、完整

29、客户结清资料中的《零售客户文件签收确认函》由谁签字确认？

客户本人签字确认。

30、客户结清资料中的《客户文件移交登记表》由谁签字确认？

接收资料的 FA/FC/FI。

31、客户结清资料中的《客户文件移交登记表》、《零售客户文件签收确认函》是否需要寄回总部归档？

是的，必须在签署后两份资料同时寄回总部归档。

32、收到客户的结清资料后，FA/FC/FI 如何跟进？

首先应核对资料是否齐全，无误后在《客户文件移交登记表》上签字确认，然后打电话通知客户本人尽快到店领取结清资料并协助客户办理解押事宜。