**客服问题及话术**

1. **你们平台上线多长时间？**

**2014年8月6日正式上线，实缴注册资金1000万。**

1. 你们的官网QQ群号是多少？

　　我们的群号是311593562，申请入群时请备注您的用户名和电话。

3、你们公司主要有哪种类型的业务？

我们公司现在主要做车辆质押、**抵押、车商贷款、供应链融资等业务。**

1. 你们公司的投资利息是多少？最低多少钱起投？

　　年化利率从9%-13%不等，最低1元起投。

**5、外地可以放贷吗？**

**目前我们的业务范围主要在青岛地区，暂时没有开展青岛之外的业务。**

6、你们怎么保证借款人的信息都是准确无误的？

所有办理借款的客户，我们都会核实身份信息和抵押信息是否一致，在办理车辆审核时，车管所也会对借款客户的信息进行核实确认。

7、为什么要进行实名认证？

　　根据《中华人民共和国网络安全法》要求，从2017年6月1日起，使用互联网服务需进行账号实名认证。

8、有没有管理费，提现有没有手续费，到账时间大约是多长时间？

　　目前，我们暂时不收取管理费；提现费用是由第三方资金托管机构盛付通收取的，每笔2元；提现到账时间一般是T+1个工作日。

9、银行存管是哪个？

我们现在对接的存管银行是恒丰银行，预计七八月份会完成技术对接；现在我们使用的是盛付通的三方托管服务。

10、你们都是依据什么做参考进行放款的？

我们目前主要是做车辆质押借款、汽车经销商贷款和平行进口车供应链金融业务。车辆质押业务和汽车经销商贷款是根据车辆的价值进行放款的，一般放款金额是车辆价值的50%-70%，最高可以做到90%。

平行进口车供应链融资业务是根据车辆订单的金额给予贷款额度，通常是20%以内。

1. 充值未到账怎么办？该怎么解决？

　　（首先落实投资者到哪个步骤，出现了什么样的提示）。

1. 收到银行扣款短信通知，账户充值却未成功，可能是托管系统延迟或者银行掉单导致。系统延迟会在10-30分钟后到账，到账后不影响正常使用。银行掉单会在对账后1-3个工作日操作退款。

　　(2)确认投资者的投资方式（网银/快捷支付），确认银行卡是否开通了网银支付功能，银行卡是否作废或者挂失，银行卡余额是否充足，卡号和密码是否一致，是否超过了银行要求的最高限额。如以上信息全部无误，银行系统数据或出现异常，请稍后再试。

12、充值提现是否可以使用信用卡操作？

　　目前只支持储蓄卡，不支持信用卡操作。

13、手机收不到验证码怎么办？

首先查看手机是否安装拦截软件，查看拦截记录或垃圾短信。或者稍等片刻，待60秒后重新发送验证码再次认证。

14、计息规则是什么样的？投标成功但是还没有计息是否可以撤资？

　　我们是满标后开始计息。投标成功后不能撤资。

1. 你们满标大约需要多久？

　 一般是当天满标，也有次日满标的。

1. 如果充值了，但是没投标，提现是否需要费用？

充值未投标提现，盛付通仍需收取每笔2元手续费。

17、投资的时候为什么会出现资金冻结？

在您投资后且标未满时，为了保证您对该项目的投资，您投出的资金将会被短暂冻结，满标即解冻投标成功。

**18、贷款客户提前还款的利息怎么算？**

**实际用款期限+3天利息。**

**19、客户是否可以进行债权转让？怎么样操作？**

**有债权转让功能，登录账号，点击“我的账户”，点击债权转让进行操作。**

20、银行卡绑定错误怎么更改？

[如果出现这种情况需要提供您身份证正反面原件照片、申请人身份证持证照片、所属平台的个人注册信息截图，旧卡原件正反面照片（如有）、旧卡柜台打印版交易流水(含清晰卡号及银行公章）和身份证一起拍照或旧卡的挂失注销证明（含清洗卡号及银行公章）和身份证一起拍照或旧卡的网银明细（含清晰卡号）和身份证一起拍照。并发送至盛付通接受邮箱oot\_sdp@shengpay.com](mailto:提现失败可能是因为您当时注册用户的时候银行卡绑定错误导致的。如果出现这种情况需要提供您身份证正反面原件照片、申请人身份证持证照片、所属平台的个人注册信息截图，旧卡原件正反面照片（如有）、旧卡柜台打印版交易流水(含清晰卡号及银行公章）和身份证一起拍照或旧卡的挂失注销证明（含清洗卡号及银行公章）和身份证一起拍照或旧卡的网银明细（含清晰卡号）和身份证一起拍照。并发送至盛付通接受邮箱oot_sdp@shengpay.comshenhe)审核需1-2个工作日。

或登录账号，登录我的账户，点击预约投标，点击《账户资金代扣》下方有删除提现银行卡，点击进行更改。

**21、提现单笔有没有最高限额？**

**单笔限额最高100万，单日累计限额最高300万，单账户单身份证单日最高3笔。**

22、提现失败是因为什么原因？怎么解决？

（首先了解客户现在的操作页面，出现什么样的提示）。如果系统出现提现失败请您核对是否出现以下问题：

1. 身份证未上传或实名认证未通过。请重新提交身份认证申请。
2. 银行账号和户名不符。如出现绑定银行卡信息错误而导致提现失败，请登录账户申请解绑银行卡或提交资料发送邮件至盛付通邮箱。

23、手机端怎么登陆？提现和充值有没有影响？

使用手机浏览器登录我们官方网址，正常操作无任何影响。

24、为什么要填写开户行支行？

银行规定跨行汇款需要明确到开户行的支行，开户行写错或漏写，提现一定会被退回，为了保证资金能够安全到达您的账户，请准确填写具体提现银行卡信息。

25、为什么会出现提现冻结的情况？

提现冻结是您在平台申请提现时，该请求会通过第三方资金托管平台与对应银行进行数据对接，中间会需要一定的时间，待盛付通与银行完成资金的流动手续之后资金便会提现成功。

26、加息券怎么用？有没有金额限制？

投标操作进行时，投标金额的上方有选择加息券的选项，直接点击使用就可以。无金额限制。

27、客户违约了，你们都怎么处理？

如果借款人出现逾期或者无力偿还时，公司是先行垫付的，客户违约我们有权处理质押车辆。

28、成功投标后什么时候开始回款？

回款是在还款结束日的当日，节假日顺延。

29、如何查看借款协议？

在投资成功后，会有电子版的借款协议，此协议可以在“个人中心”页面中的“投资明细”列表中查看，您可以随时查看所有的协议文本。