



Volvo Financial Services

## 客户服务

通过与客户保持良好的沟通，我们会及时了解他们的需求，为客户提供持续稳定的支持与关怀。

## 一般性介绍

---

### 什么是汽车金融公司？

经中国银行业监督管理委员会批准设立的，为中国境内的汽车购买者及销售者提供金融服务的非银行金融机构。

### 汽车金融公司与银行有什么不同？

沃尔沃汽车金融公司是沃尔沃集团下的一个独立公司，只为沃尔沃品牌产品提供贷款支持。当您考虑购买沃尔沃产品时，我们所能为您提供的是从产品特性、贷款到维护保养等一系列的服务。我们与沃尔沃产品公司之间紧密的合作关系赋予我们能力为您设计出独特、增值的金融解决方案。

### 汽车金融公司使用征信系统对借款人的影响

沃尔沃汽车金融公司已经被允许使用中国人民银行的个人和企业征信系统。借助这个系统我们可以对借款人（个人和企业）过去和现在的贷款记录进行查询。一旦借款人选择通过沃尔沃汽车金融公司贷款购车，其良好信用记录也会传入到此系统。这样一来为借款人今后申请贷款增加砝码。

### 沃尔沃汽车金融公司给哪些产品提供金融服务？

沃尔沃卡车、雷诺卡车、沃尔沃建筑设备（含路面设备）、山东临工产品。

### 沃尔沃汽车金融公司的业务范围

目前，沃尔沃汽车金融公司向沃尔沃集团经销商提供库存融资，向其客户提供零售贷款及融资租赁业务。

### 贷款车辆的所有人是谁？

以贷款形式进行的融资，贷款车辆的所有权人是借款人。在融资期间，借款人需把贷款车辆抵押给沃尔沃汽车金融公司，借款人对车辆的处置权是受到约束的。

---

沃尔沃汽车金融（中国）有限公司

北京市朝阳区景华南街5号  
远洋光华中心C座11层  
邮政编码：100020

电话

+86 10 6598 2199

传真

+86 10 6591 1935

网址

[www.vfsc.com](http://www.vfsc.com)



Volvo Financial Services

以融资租赁形式进行的融资，租赁车辆的所有权人是沃尔沃汽车金融公司。在租赁期间，承租人只享有车辆的使用权而不具有车辆的所有权；在租赁期届满，承租人偿还全部租金及尾款后，沃尔沃汽车金融公司会将车辆所有权转让给承租人。

## 发放贷款前

---

### 个人借款人申请购车贷款需要具备的基本条件和需提供的资料

- 个人借款人向汽车金融公司申请购车贷款需要具备的基本条件
- 必须是沃尔沃产品的购买者
- 融资比例不超过总车价的 70%
- 标准贷款期限为三年
- 有相关行业工作经验
- 有稳定盈利项目
- 良好的信用记录等
- 个人借款人向汽车金融公司申请购车贷款需要提供的资料
- 贷款申请表原件
- 购车合同复印件
- 借款人身份证、户口簿、婚姻状况证明复印件
- 借款人配偶身份证、户口簿复印件
- 借款人财力状况证明(房产证复印件或购房合同、发票复印件，银行存单复印件，银行存款证明原件，银行对帐单复印件，水电、煤气、电话费帐单复印件，车辆行驶证复印件，其他)
- 运输、工程合同复印件等
- 以上文件需在提交贷款申请时提供。贷款审批通过后，我们将安排签署贷款协议，并收集相关法律文件。

### 公司借款人申请购车贷款需要具备的基本条件和需提供的资料

- 公司借款人向汽车金融公司申请购车贷款需要具备的条件
- 必须是沃尔沃产品的购买者
- 融资比例不超过总车价的 70%
- 标准贷款期限为三年
- 具有合法的营运资质及完备的运营资料
- 具有完整、有效的公司管理体系
- 具有良好的财务状况
- 有稳定盈利项目

---

沃尔沃汽车金融(中国)有限公司

北京市朝阳区景华南街 5 号  
远洋光华中心 C 座 11 层  
邮政编码: 100020

电话

+86 10 6598 2199

传真

+86 10 6591 1935

网址

[www.vfsc.com](http://www.vfsc.com)



## Volvo Financial Services

- 拥有良好的信用记录等
- 公司借款人向汽车金融公司申请购车贷款需要提供的资料
- 贷款申请表原件
- 购车合同复印件
- 组织机构代码证复印件
- 经年检的公司营业执照副本复印件
- 贷款卡卡号及密码
- 公司章程复印件
- 验资报告
- 审计报告或财务报表
- 其他资产证明（固定资产权属证明复印件、银行对账单复印件，其他）
- 运输、工程合同复印件
- 以上文件需在提交贷款申请时提供。贷款审批通过后，我们将安排签署贷款协议，并收集相关法律文件。

### 贷款购车是不是要办理抵押登记？

从沃尔沃汽车金融公司的角度来说，贷款购车时办理抵押登记是有其必要性的。如借款人不能按合同缴纳还款时，汽车金融公司有权优先享受处理贷款车辆的款项。

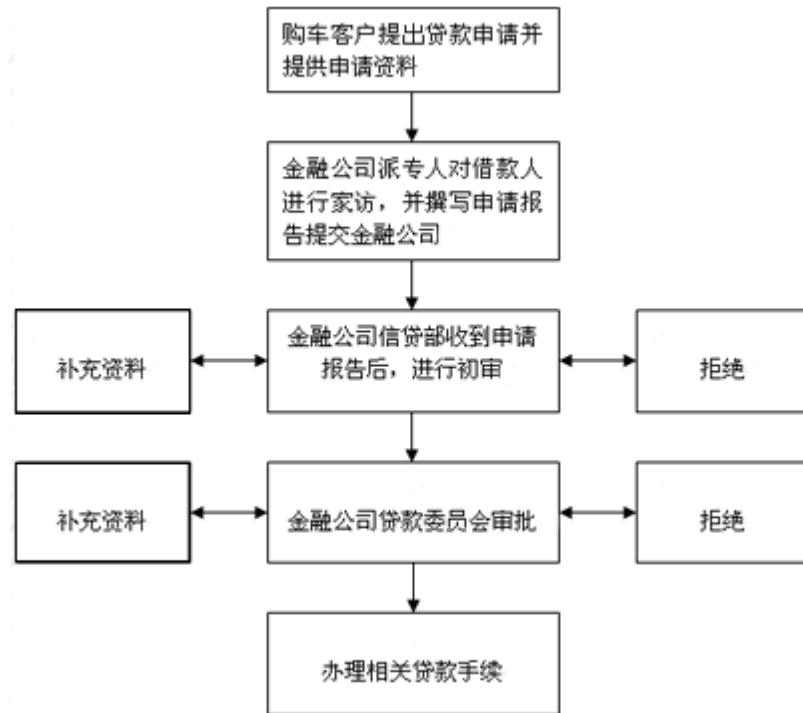
### 在沃尔沃汽车金融公司办理零售贷款业务，借款人应该购买哪几种保险？

- 对于购买工程机械的借款人，我们提供了两种保险购买方案。
- 对于购买卡车/拖头/挂车的借款人，需购买
- 车辆损失险
- 盗抢险
- 自燃险
- 第三者责任保险（至少 20 万）
- 不计免赔特约险
- 以上保险需在金融公司指定的保险公司购买 1. 中国人民财产保险公司 2. 平安保险公司 3. 太平洋保险公司 4. 安邦保险公司

### 是否需要一次购买全部贷款期限的保险？

我们一般要求借款人一次性购买全部贷款期限的保险。抵押期间，借款人不得中断投保。如借款人中断投保，金融公司有权代为投保，由此发生的费用由借款人承担。

### 贷款审批流程是怎样的？



从客户提交申请资料之日到批准放款，大约需要 15 个工作日左右，但具体的审批时间可能由于实际情况（例如所提供申请资料的完整性，贷款金额等）不同而有所差别。

### 为什么我们要对借款人进行家访？

借款人向沃尔沃汽车金融公司提出贷款申请后，我们会派专人对借款人进行家访，了解并核实借款人的一些基本信息、资产及负债信息、经营信息等。通过对资料的收集整理，对借款人是否符合贷款发放资格，及后续贷款偿还是否具有保障性做出初步判断。

### 汽车金融公司是否可以发放无担保贷款？

目前不可以。根据中国人民银行 2004 年发布的《汽车贷款管理办法》第二十四条之规定，贷款人发放汽车贷款，应要求借款人提供所购汽车抵押或其它有效担保。借款人以所购设备作为抵押物的，应以该设备的价值全额抵押。



Volvo Financial Services

## 贷款中

---

### 借款人如何还款？

在沃尔沃汽车金融，所有的客户都是采用自动还款的方式。借款人需在当地中国工商银行开立自动还款帐户并通知我公司帐户的开户行，开户名以及银行帐号。为了保证扣款的安全性，个人借款人还需签署中国工商银行的《个人划款授权书》。公司借款人到工商银行开通批量收款业务。借款人在委托还款 5 天前，存入足额还款即可。我公司会在每月 2 日，10 日或 20 日规定还款日进行扣款。

### 还款日是双休日或法定节假日，汽车金融公司如何扣款？

如果还款日恰逢双休日或法定节假日，我公司会在双休日或法定假日结束后的第一个工作日进行扣款。如果扣款未成功，应该怎么办？通常借款人银行帐户余额不足会导致扣款不成功。遇到这样情况，我们会马上通知借款人补足余款。否则我们将从还款日起计收取罚息。

### 因短期突发性经济原因导致无法如期还款，是否可以申请借款合同变更？

遇到此类情况借款人可以向沃尔沃汽车金融提出申请借款合同变更。变更内容需借款人和沃尔沃汽车金融公司共同协商，并签订变更协议。在新协议未履行前，原借款合同仍然有效。

### 贷款期间，有哪些原件由汽车金融公司保管？

- 车辆/工程设备保险单原件及保费发票原件
- 车辆合格证原件
- 车辆抵押登记证原件（卡车）/工商抵押登记证明原件（工程设备）
- 购车发票原件等
- 贷款期结束后，我们会将相关原件归还给借款人。

---

沃尔沃汽车金融（中国）有限公司

北京市朝阳区景华南街 5 号  
远洋光华中心 C 座 11 层  
邮政编码：100020

电话

+86 10 6598 2199

传真

+86 10 6591 1935

网址

[www.vfsc.com](http://www.vfsc.com)



Volvo Financial Services

## 贷款期结束后

---

### 借款人在贷款结清后，还需办理哪些手续？

我们会协助借款人到车管所办理或工商局办理解除抵押登记等相关手续。

## 征信系统须知

---

### 什么是个人信用报告？

个人信用报告是人民银行征信中心出具的记载个人信用信息的记录。它记载的信息有以下几类：一是个人基本信息，包括姓名、证件类型及号码、通讯地址、联系方式、婚姻状况、居住信息、职业信息等；二是信用交易信息，包括信用卡信息、贷款信息、其他信用信息；三是其他信息，包括查询记录等。这些信息都是您在经济金融活动中产生的信息，对于与信用无关的信息，比如您的存款信息、宗教信仰等，是不在个人信用报告中反映的。需要指出的是，个人信用报告不是“黑名单”，人民银行也没有“黑名单”，它只是个人信贷交易信息的记录单，是对客观事实的记录。

### 怎么查个人信用报告？

查询个人信用报告非常简单，您只需持本人有效身份证件的原-件到您所在地的人民银行分支机构的征信管理部门或当地人民银行征信中心的分支机构，如实填写个人信用报告本人查询申请表，并留下身份证件复印件备案，即可查询打印出您的信用报告。

个人信用报告查询能认的个人有效身份证件包括：身份证、军官证、士兵证、护照、港澳居民来往内地通行证、台湾同胞来往内地通行证、外国人居留证等。不过，得提醒您一句，您拿什么证件查也是有讲究的，大多是用身份证来办信用卡和贷款的，所以建议您也用身份证来查询信用报告。

### 我到哪里去查个人信用报告？收费吗？

北京的查询点在西城区月坛北街恒华国际商务中心 A 座 810 室，您可以先到这个网址看看，<http://210.73.81.145/>，在“联系我们”里有行车路线，还可以点击地图查看，清楚了。外地人在北京也能查个人信用报告，个人征信系统是个全国联网的数据库，您在全国任何一个查询点都能查到相同的内容，只看您方便去哪里了。目前查个人信用报告暂不收费。

---

沃尔沃汽车金融（中国）有限公司

北京市朝阳区景华南街 5 号  
远洋光华中心 C 座 11 层  
邮政编码：100020

电话

+86 10 6598 2199

传真

+86 10 6591 1935

网址

[www.vfsc.com](http://www.vfsc.com)



## Volvo Financial Services

### 能在网上查个人信用报告吗？

现在还不能，因为有两个难点还没解决。一个是网络连接的问题。为了保证个人信用信息基础数据库的安全，防止个人隐私不受侵犯，个人信用数据库的网络只在金融机构之间做到了互联互通，但没有跟互联网直接连接，因此，不能通过互联网直接访问个人信用数据库获取个人信用报告。二是个人身份确认的问题。个人信用报告属于自己隐私的一部分，任何人查询都要得到本人的授权。在互联网上，不能确认网络另一端的您是谁，也不能确认您查的人就是您自己。不过，在国外，个人可以通过互联网向征信机构递交查询本人信用报告的申请。征信机构通过各种手段核实申请人身份的真实性后，通过发送邮件、邮寄等途径将个人信用报告提供给申请人。中国人民银行征信中心也正在研究提供这样的服务。

### 我不方便去查信用报告，能不能找人代我查呀？

您不方便去也没关系，找个您信得过的人替您来查也行。您让他带着您和他两个人的身份证、您再写一份“委托查询授权书”给他来查就行。“委托查询授权书”也可以在上方的网上下载填写，您（委托人）和您的代理人亲笔签名就行。

### 信用度的评价

您的信用报告中是没有对您信用的评价的。个人信用报告是客观记录个人信用活动的文件，人民银行征信中心以客观、中立的原则对采集到的信息进行汇总、整合，既不制造信息，也不对个人的信用行为进行评判，所以在您的信用报告中不会出现“良”或“不良”的字样。当然，个人申请贷款时银行的工作人员可能会说“因为你有不良记录，所以不能贷”，这实际上是工作人员根据信用报告中的客观记录，对您的信用状况做出的主观判断，不同的银行、不同的信贷业务员，判断标准可能会不相同，就可能对同一个人的信用状况做出不同的评判。

### 逾期记录可以在信用报告上“消失”吗？

如果是信用卡的逾期，先别急着将信用卡注销，应该继续持有并使用，等最后一条逾期记录时间超过 2 年后，您的信用报告上就不会显示再有逾期了，您不想再用这张卡的话，就可以注销了。

如果还了钱就注销，这张卡的使用情况就会停留在您的注销之日不再变化，逾期信息就保留下来了。如果您的贷款有逾期，那就没办法了。贷款记录的是您还款的整体情况，它会在信用报告上进行 2 种记录，一种是贷款发放之日至现在的总体情况，有“当前逾期总额”、“累计逾期次数”等四项银行会关注的情况反映。还有一种是您“最近 24 个月每个月的还款状态记录”，结清的贷款从结清日算起展示最近 24 个月的还款记录；未结清的贷款从最近一次还款日算起展示最近 24 个月的还款记录。



## Volvo Financial Services

银行说我身份证与“公民身份核查系统”中的不一致，征信系统能不能给我改成正确的？

身份证与“个人征信系统”与公民身份核查系统不是同一码事儿，个人征信系统也是公民身份核查系统的用户之一，对公民身份核查系统只有使用权，没有修改权。

### 如何避免个人信息泄露？

个人信息最重要的保管人还是您自己，只要您记得不要随便透露您的信息就行。比如，不必要时，不提供身份证件的复印件；确需提供身份证复印件时，您在您的身份证复印件的姓名与相片中间的空白处写上一句话“仅用于 xxxx，再复印无效”，并签上日期等。

## 零售融资收费项目公示

“根据中国银行业监督管理委员会的相关要求，我公司将全面加强信贷业务管理，有效规范中间业务收费行为，严格遵守“七不准”禁止性规定：不准以贷转存、不准存贷挂钩、不准以贷收费、不准浮利分费、不准借贷搭售、不准一浮到顶、不准转嫁成本；坚持“四公开”的业务管理制度：公开收费项目、公开服务质价、公开效用功能、公开优惠政策。”

### 零售融资收费项目公示

收费项目	收费依据	收费方法/标准
逾期利息	《融资租赁协议》/《车辆、工程设备贷款协议》	融资租赁：月利率2%； 贷款：合同利率×(1+50%)（年利率）
合同变更费	《融资租赁重组协议》/《贷款重组协议》	人民币1000 元×融资协议项下融资购买产品数
提前结清费	《融资租赁协议》/《车辆、工程设备贷款协议》	融资租赁：相当于整个租赁期间内尚未支付全部租金的2%； 贷款：提前还款本金金额的 2%

注：以上收费项目，今后如有调整，将另行公布。沃尔沃汽车金融将不断提升经营管理水平，更好地服务广大客户，欢迎社会各界监督。

投诉电话：400-010-9966