

申请过信用卡和贷款的朋友们都知道，银行和金融机构对申请人的资质审核还是非常严格的，其中客服的电话回访就是非常重要的一个环节。根据卡神小组数据统计，因为错失客服回访电话和回答问题相悖而导致拒卡和拒贷的朋友不在少数。今天卡神小组就来和朋友们说说朋友们在申请信用卡和贷款时的客服电话回访接听小技巧！好让不少因为各种条件都符合的朋友，最后一步电话回访不知道怎么回答而导致功亏一篑，朋友们一起往下看吧。

一、实名制手机号码很重要。

手机实名登记，这个很简单不多说，需要注意的就是每个月必须有通话记录，证明这个电话你是正常使用的！假如有两个电话号码，但是注册账号的这个没有实名登记，那么在手机验证时一定要填写实名登记的号码(有的网贷注册手机和验证手机号码可以不同)有的软件会授权访问通讯录，所以把所有关于网贷、信用卡的电话和短信全部删除。

二、联系人是必须要有的，而且不能作假。

既然要留联系人方式，一定是最近期有联系的，如果客服在你的通话详单中没有找到通话记录会默认为你提供的是虚假资料！通话详单中如果找不到你提交的联系人，就不能保证能通过联系人找到你，到时回款的时候也就不能保证能通过联系人联系到你！

三、工作信息一定要真实有效

现在很多网贷的数据都是共享的，工作信息最好不要随便换，工作时间最好是1年以上，如果没有工作，自己搜索附件的工作单位(网上查不到固定电话的)，固话一定要用自己的，自己能接到回返最好，最稳妥的办法是用自己名字能查到工作单位。

四、需要填写信用卡账单邮箱，这个不要去作假。

账单至少连续有6个月。如果申请人有几张信用卡，只需要保留其中一张的账单就可以，有逾期的一定删掉，留下一张使用情况最好的，5千至1万额度的最好。

五、不少贷款平台会进行淘宝或支付宝验证

没有淘宝的朋友先注册淘宝，支付宝实名认证；在最近两个月内必须有消费记录，必

须有实物消费，签收快递单的，订单上显示快递单号、物流详情、收货人以及收货地址。把乱七八糟的收货人地址全部删掉，手机端和电脑端都删。

六、工作证明、工牌、名片要与现工作单位吻合。

能比较有效果的证明申请人的真实工作信息，但朋友们千万不要可疑去做一套假的。

七、客服电话回访

明确知道贷款的额度、分期情况；资金的用途，一般都是买家电、消费、旅游、家族，根据借款额度，回答合理的用途；身份证号码，家庭地址等一定不要含糊。当客服回访时问道每月收入或能承担每月多少还款的时候，态度一定诚恳，表示自己贷款的事情已经考虑好(收入=每月还款本息+每月消费+必须储备消费金)，不要瞎说个数字。因为客服手中有一套计算公式，如果偏差太大会认为申请人在夸大或别有意图。现在很多银行和贷款机构的回访都是固定电话，只能接听不能回拨，所以一定要保证能接听到。

八、回访内容

1.父母手机号码

要和父母提醒一下有XXX电话过来，用什么方式提醒自己。

是XX的父/母吗？

你和他是什么关系呀？

XX在哪里工作呀？

XX结婚没有？

XX有几个小孩呀？

XX的配偶叫什么，在哪上班？

XX平时在家干什么？有没有打牌？

XX晚上有没有回家？

哪个学校毕业的(有时会问).....等怎么这些回答，朋友们只要根据自己的真实情况回答就好了。

2.公司电话

本人接最好，本人没接到，一定要让接电话的人说是单位电话。

XX是你公司的员工吗?

ta是哪个部门什么职位?

你们每个月工资有多少?几号发工资?工资以什么形式发放的?

公司地址在哪?

从家到单位多久，是什么交通工具上班?

你在单位工资多久呀?

是你公司员工吗?(没有这人呀)

你是老板吗?..... 等等

3.配偶电话

一定是本人接听，不是本人100%被拒。

XX是你的谁?

你配偶在哪里上班?

你小孩多大?

你是和配偶一起住吗?住在哪啊?

你知道你配偶贷款的事情吗?

你们贷款打算用来干什么的?

你配偶是做什么的

你配偶的生日是

申请人配偶的父母名字(部分会问)

4. 申请人手机

一定要符合申请表的内容，要是接到审批电话要主要和他们聊聊自己的工作，生活，也可以问问他们，自己的信用卡贷款能不能批下来，能批多少，要记住审批人也是人。

申请表是你本人写的吗？

你的生肖或生日?(身份证为准)

你手机号码是什么

你公司名字是什么

你公司电话多少

你公司地址在哪，

你几个小孩

你小孩多大

你收入多少，怎么发放?(不要说大概，差不多这样的字眼)

父母的年龄是多少

单位附近的马路名称?单位人数、单位做什么的?

申请表的联系人还记得填写的谁吗?

卡神小组提醒朋友们，回访的时候一定要淡定，不要心虚，回答问题一定要遵从填写资料的内容回答，最起码的几个关键问题要记住，同事的姓名，直系亲属的联系方式。

在最后，卡神小组再重点和朋友们说下信用卡回访的几个要点。几乎所有的银行在接到用户的申请资料，会打电话去申请人的单位询问有关信息，并且这个电话也是决定信用卡是否能办成功。所以建议在办卡的同时，切记填写的单位名称、电话、个人信息等，并且要提前知会负责接电话的职员，具体注意事项有以下几点：

1、将填写过的重要资料写在一张小纸条上(如果背不出的话)，随身携带，便于随时接受银行客服的回访。

2、当不清楚怎样回答客服的问题时，万万不可说不知道或者一顿胡编，可以找个借口手机信号不太好，请过几分钟打来好吗?然后迅速寻找资料等待回访。

3、当被问到：卡给您寄往哪里时。一定回答寄往资料上的住址或单位地址，否则容易被拒。

4、银行客服可能会问一些无关的问题，比如：

你认识你单位的谁谁谁吗?(该谁谁谁或许也曾在这家银行申过信用卡)如果不认识可以回答或许有这个人，但我们单位人太多，我不熟悉他。

单位电话为何没人接?答或许是值班人员临时离开了。

以前在哪上过班?(应该是根据你以前持有的信用卡资料得知的)，如实回答就好。

5、如果在申卡时填写了亲朋好友的联系电话，要跟这位联系人提前说明，将自己的信息交代好，免得朋友接到银行回访电话还以为是骗子，直接挂掉。

卡神小组总结：银行和金融机构的客服电话回访是非常重要的一个环节，卡神小组建议朋友们认真对待，毕竟能到电话回访这阶段也就是临门一脚的事情了。卡神小组提醒朋友们，认真对待：银行和金融机构的客服电话回访，但是一定不要刻意的去做一套假资料来应对。个人的各项综合信息可以适当的美化，这个属于技巧。如果把莫须有的资质和信息回答给回访客服，那么就是纯粹的造假了。在最后卡神小组想对朋友们说，认真对待，冷静应答，才是最好的面对回访客服的技巧。希望这个资料对朋友们有所帮助。

