国家开发银行生源地信用助学贷款

申请及受理常见问题解答

**评审三局 2015年7月**

[第一部分 学生常见问题 3](#_Toc424024812)

[1．到现场办理贷款手续时，需准备哪些资料？ 3](#_Toc424024813)

[2．如何进入学生在线服务系统？提示“证书错误”无法打开怎么办？ 3](#_Toc424024814)

[3．忘记学生在线服务系统登录密码怎么办？ 3](#_Toc424024815)

[4．网上填写个人信息和申请信息时，所在县资助中心选择错误如何修改？ 4](#_Toc424024816)

[5．申请贷款时，联系人如何填写？ 4](#_Toc424024817)

[6．如何确定贷款金额？ 4](#_Toc424024818)

[7．今年毕业并考上了研究生，如何继续申请贷款？ 5](#_Toc424024819)

[8．贷款什么时候发放？如何了解贷款受理进度？ 5](#_Toc424024820)

[9．什么是支付宝？需要在贷款发放前完成那些操作？ 5](#_Toc424024821)

[10．支付宝账户的密码是什么？忘记密码怎么办？ 6](#_Toc424024822)

[11．贷款发放后剩余的钱在哪里？如何使用？ 6](#_Toc424024823)

[12．如何联系县资助中心和国开行？ 6](#_Toc424024824)

[第二部分 县资助中心常见问题 6](#_Toc424024825)

[1．长期未登录系统，用户被冻结了怎么办？ 6](#_Toc424024826)

[2．使用动态口令牌登录系统时，系统一直提示密码错误怎么办？ 7](#_Toc424024827)

[3．学生已在网上填写相关信息，为什么在系统中“新增合同”时找不到该学生？ 7](#_Toc424024828)

[4．学生姓名中含生僻字，无法录入系统，如何处理？ 7](#_Toc424024829)

[5．如何帮学生重置在线服务系统密码？ 7](#_Toc424024830)

[6．如何审核贷款额度？ 8](#_Toc424024831)

[7．续贷学生未填写续贷声明、续贷声明高校未审核或续贷声明高校审核未通过怎么办？ 8](#_Toc424024832)

[8．打印合同后发现部分信息有误，如何处理？ 9](#_Toc424024833)

[9．合同上打印的县资助中心（丙方）信息错误，如何修改？ 9](#_Toc424024834)

[10．为什么无法导出合同和贷款受理证明？ 9](#_Toc424024835)

[11．如何查看学生贷款发放进度？ 10](#_Toc424024836)

[第三部分 高校常见问题 10](#_Toc424024837)

[1．长期未登录系统，用户被冻结了怎么办？ 10](#_Toc424024838)

[2．使用动态口令牌登录系统时，系统一直提示密码错误怎么办？ 10](#_Toc424024839)

[3．高校名字变更或与其他学校进行了合并，如何在系统中修改？ 10](#_Toc424024840)

[4．如何录入学费和住宿费收费标准？ 11](#_Toc424024841)

[5．如何开展毕业确认工作？为什么有的毕业生在毕业确认功能中无法找到？ 11](#_Toc424024842)

[6．如何了解本校多少学生今年申请了助学贷款？ 11](#_Toc424024843)

[7．如何开展续贷声明审核工作？ 12](#_Toc424024844)

[8．如果学校有多个校区或二级学院，并分别对应多个收费账户，应如何录入回执？ 12](#_Toc424024845)

[9．如何查看学生贷款发放进度？ 12](#_Toc424024846)

[10．如何查询各县资助中心联系方式？ 13](#_Toc424024847)

# 第一部分 学生常见问题

## 1．到现场办理贷款手续时，需准备哪些资料？

首次申请贷款时，学生应与共同借款人同时到现场办理贷款手续，并携带**学生及共同借款人的身份证原件和复印件、录取通知书原件和复印件（仅新生）、学生证原件和复印件（仅在校生）、学生及共同借款人户口簿原件、《申请表》原件（网上填写、导出并由学生签字）。**

续贷时，学生或共同借款人任意一方到现场办理贷款手续即可，并携带**办理人身份证原件、《申请表》原件（网上填写、导出并由学生签字）。**

## **2．如何进入学生在线服务系统？提示“证书错误”无法打**开怎么办？

在百度中搜索“国家开发银行助学贷款信息网”或直接输入网址http://www.csls.cdb.com.cn进入助学贷款信息网，然后点击页面左侧的“学生在线服务系统（生源地）”或“学生在线服务系统（高校）”即可进入相应的学生在线服务系统。

当网页提示“此网站的安全证书存在问题”或“证书错误”时，选择“继续浏览此网站（不推荐）”即可正常打开学生在线服务系统，不影响正常使用。

## 3．忘记学生在线服务系统登录密码怎么办？

忘记登录密码时，可在系统中自行重置密码。操作方法：点击登录首页的“忘记密码”按钮，并选择重置密码方式（1.回答系统问题；2.填写密码提示问题和答案），然后根据系统提示依次填写身份证号、共同借款人姓名、系统中预留的QQ号（第1种方式），或身份证号、密码提示问题、密码提示答案（第2种方式）即可。

如通过上述方式无法重置密码，可拨打国开行助学贷款呼叫中心95593或联系县资助中心老师重置密码。

## 4．网上填写个人信息和申请信息时，所在县资助中心选择错误如何修改？

所在县资助中心选择错误时，应联系录错的县资助中心，让老师在助学贷款系统中，使用“客户管理—学生管理—在线注册学生密码重置或删除”功能删除学生的基础信息，然后学生重新到网上进行注册、申请贷款即可

## 5．申请贷款时，联系人如何填写？

填写除共同借款人之外的任何一人即可，可以是亲戚、同学、邻居或朋友，联系人仅作为一种补充联系渠道，不承担偿还贷款等任何法律责任。

## 6．如何确定贷款金额？

原则上，助学贷款仅用于学费和住宿费，且本专科学生贷款额度不超过8000元/学年，研究生贷款额度不超过12000元/学年。对于入学新生，可根据录取通知书中附带的收费标准确定贷款金额，若未附带收费标准，可联系高校或县资助中心核实；对于在校生，应按照学校收取的学费和住宿费确定贷款额度。

## 7．今年毕业并考上了研究生，如何继续申请贷款？

毕业学生应携带身份证原件、录取通知书原件和复印件到县资助中心办理就学信息变更手续，系统中的信息更新后才能在网上提交贷款申请。此外，毕业学生也可带齐续贷申请有关材料及录取通知书原件和复印件到县资助中心，办理就学信息变更手续后直接办理贷款申请手续。

## 8．贷款什么时候发放？如何了解贷款受理进度？

国开行助学贷款通常在每年11月中旬集中发放，贷款发放后，支付宝会以短信方式将通知发送到借款学生在系统中预留的手机号码。借款学生也可登录学生在线服务系统，在“贷款申请”功能中查询发放状态。

## 9．什么是支付宝？需要在贷款发放前完成那些操作？

支付宝是国内最大的第三方支付平台，主要提供电子支付、网上支付、手机支付等服务。所有借款学生（除个别地区）在申请国开行助学贷款时，都会获得一个专用的支付宝账户，用于发放和回收贷款。

首次贷款学生在现场办理贷款手续时，助学贷款系统会自动生成一个支付宝账户，并将账户名打印在《借款合同》上，将初始密码（包括登录密码和支付密码）打印在《贷款受理证明》上。办理完贷款手续的1—2天后，学生应使用账户名和初始密码登录支付宝账户，将登录密码和支付密码修改为自己的个性化密码，确保账户安全。此外，有条件的学生可按照支付宝“帮助中心”提示完成账户实名认证工作，方便今后更好地使用账户。

## 10．支付宝账户的密码是什么？忘记密码怎么办？

支付宝账户的密码有两个，分别为登录密码和支付密码，借款学生可在《贷款受理证明》上或在学生在线服务系统首页查找两个初始密码。

若忘记支付宝密码，可使用支付宝网站的密码重置功能，通过上传身份证扫描件、验证手机号码或验证电子邮箱等方式自行重置密码。此外，也可拨打支付宝客户服务热线95188通过人工服务重置密码。

## 11．贷款发放后剩余的钱在哪里？如何使用？

若贷款缴纳学费和住宿费后仍有剩余，剩余的钱会存放在助学贷款专用的学生支付宝账户中，借款学生需先完成支付宝账户的实名认证，然后才能将钱转到自己的银行卡中使用。

## 12．如何联系县资助中心和国开行？

如有助学贷款相关问题，可拨打国开行助学贷款呼叫中心95593咨询。此外，也可访问国家开发银行助学贷款信息网（http://www.csls.cdb.com.cn），点击页面左侧的“各分行及资助中心联系方式”，查询国开行各分行、各省资助中心、各县资助中心及各高校联系方式。