**高校助学贷款常见问题答疑（学生版本）**

**1、如何进行提前还本金？**

答复：

登陆在线服务系统查询需还金额。

每天均可申请提前还款，根据申请日期确定相应的还款日（结息日）。

**1月—9月及12月：每月15日之前提交申请，利息计算至本月20日，还款日为本月20日；15日之后提交申请，利息计算至下次月20日，还款日为次月20日；**

**10月—11月：10月1日—15日提交申请，利息计算至10月**20日，还款日为10月20日；10月16日—11月30日提交申请，利息计算至12月20日，还款日为12月20日； 。

**2、如何进行正常还利息？**

答复**：**

登陆在线服务系统查询需还金额。

在还款日（每年12月20日）前5日内，学生将足额资金充值到系统生成的支付宝账户。

20日，支付宝扣收相应款项。

**3、如何进行逾期还款？**

答复：

每月20日为逾期贷款还款日，学生自每月11日起可登录学生在线服务系统查看逾期明细及金额。

当月15日前将应还本息充值进支付宝账户。应还本息包括逾期本息和截至到本月20日的罚息。

20日，支付宝扣收相应款项。

**4、如何登录学生在线服务系统？**

答复：在百度中搜索“国家开发银行助学贷款信息网”，或直接在浏览器中输入网址：[http://www.csls.cdb.com.cn](http://www.csls.cdb.com.cn/)。

**5、在线服务系统的账号、密码是什么？忘记在线服务系统的密码，怎么办？**

答复：在线服务系统的账号是本人身份证号码，首次登陆密码是身份上生日的8位数（如19900101）。若忘记密码，联系生源地学生资助中心老师，请老师帮你重置密码。重置密码登陆系统后，学生应该立刻进行新密码的设定，重置密码的有效次数只有一次。

**6、在线服务系统有什么作用？**

答复：学生可登陆在线服务系统进行申请助学贷款、提前还款、查询还款计划和还款记录、变更个人信息和共同借款人信息。如果个人信息发生变更，学生务必要登陆在线服务系统进行变更，以确保老师和系统、支付宝能及时以电话或短信的信息通知学生还款信息。

**7、如何知道本人的支付宝账号及密码？若支付宝密码忘记了怎么办？**

答复：登陆在线服务系统，首页上以红色字体标注的学生本人的支付宝账号和密码。使用支付宝密码找回功能，或者联系支付宝客服找回密码。

**8、为什么通过支付宝查不到账单？**

答复：需要等到账单生成一般是15-20日之间才能查到。

**9、怎么对支付宝账户进行充值？**

答复：用系统生成的支付宝账户登陆，使用具有网上银行功能的银行卡以支付或转账的形式进行还款。（详细方法见：国家开发银行助学贷款信息网《支付宝助学贷款主动还款操作指南》）

**10、怎样确认还款成功？**

答复：每月20日为支付宝扣款日，请于21日查询支付宝账户余额，若资金未扣除，则还款不成功；若资金已扣除，于次月1日登陆在线服务系统中确认还款是否成功。

**11、自己原来申请的支付宝账户可以用来还款吗？**

答复：不可以，只能用在线服务系统生成的支付宝账户还款。

**12、支付宝还款要收手续费吗？**

答复：不需要。

**13、什么是支付宝实名认证？没有做实名认证，是否影响扣款？**

答复：支付宝实名认证是支付宝公司提供的一项身份识别的服务。支付宝还款日之前会通过短信等方式提醒学生还款。若学生要从支付宝内取现，必须做实名认证之后才可取现。没有做实名认证，可以完成还款账户充值，不会影响扣款。

**14、2010年之前毕业的学生可以继续使用中国银行还款吗？**

答复：不可以。必须使用支付宝还款。

**15、我之前在中国银行还了款，为什么系统仍显示未还款？**

答复：要求学生先去中国银行查账户余额，若款项已扣则在中行打印账户扣款流水单，传真至国家开发银行助学贷款中心（传真号：0731-84906730；备注上姓名、学校、联系方式），并联系国家开发银行相关助学贷款专员。若款项未扣，则可能之前还款没做提前还款申请或者当时卡中款项未充足额，导致中行未扣。请重新在支付宝账户完成还款。

**16、我考上了研究生或专升本，如何办理展期业务？**

答复：对于毕业后继续攻读学位的应届借款毕业生持以下资料：

①身份证；②录取通知书；

到生源地资助中心提出展期申请。

**17、已经做了贷款展期，为什么还要付本息（或还有逾期本息）？**

答复：贷款展期申请审批通过后，只会改变以后的还款计划，如果在之前已经产生了应付本息或逾期本息，则这部分金额仍需要按原有约定偿还。因此，贷款展期应在年度结息（11月20日）前完成审批，否则会导致结息结果不准确。

**18、不良征信记录可以删除吗？**

答复：中国人民银行规定五年内不能消除，具体请咨询人民银行。

**19、为什么系统提示该学生已经存在，无法注册？**

答复：同一名学生只能在系统中注册一次，如果已经有了注册信息，则系统会提示不需再注册，直接使用原有注册信息登录即可。

**20、访问学生在线服务系统时，网页提示“安全证书”错误。**

答复：点“继续浏览此网址”即可（IE浏览器版本不同提示也不同），不影响操作。