

順心營業部通報

TO：加盟商、營業所、部區

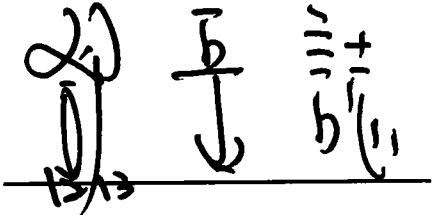
發訊人：順心營業部 2011/12/13

AN 111205

主旨：第四季各區聯盟會議臨時動議回覆

第四季各區聯誼會臨時動議回覆內容如附件。

以上

順心營業部：

第四季北區聯誼會臨時動議

1. 福臨寶駒：

(1)對於促案的旅遊獎勵，不要用旅遊改發現金

答：在目前各期促案獎勵辦法都可以選擇旅遊及折現。

(2)客戶遲繳，但在要繳款的前一天車子被抓走，是否可以給一些時間來和客戶處理

答：聯盟車商分期客戶如因遲延繳款，於寄發存證信函催告後，由北區先試行另發送簡訊通知案件所屬車商，由車商於逕行取車前，協助通知客戶處理或向客戶催繳貸款。

逾期的客戶資料每天會更新，請加盟商可能每天進入管理系統查看，可以掌握即時狀況。

(3)出國的品質不好，和自己去的比較有差異。

答：對於出國品質的滿意度，日後在回國後會再做問卷調查，以作為下次改善的參考。

(4)貸款案件各層級應有代理人，如當事人不在即由代理人簽核，讓案件能很快完成。

答：如授管課長因公外出或請假；案件將直接送至授信部核決，以避免增加核覆時效。

(5)買保險送保固 sum 送 2 年 5 萬，是否比照？

答：(1)同業的的作法為投保強制險及任意險達 3,000 元(含)以上，或任意險投保達 6,000 元(含)以上。可以保固車輛需先買一年兩萬的保固，才延長為兩年五萬公里。

(2)公司的為投保強制險及任意險達 3,000 元(含)以上，或任意險投保達 3,500 元(含)以上。可以保固車輛送半年一萬保固。

其在立足點上有差異，以不增加加盟商可能會額增保固費用(一年兩萬)做考量讓加盟商有操作的空間。

(6)年度開會時間要先通知，不要直接通知加盟商要作什麼，因為加盟商不是公司員工，感覺不被尊重。

答：(1)年度開會日期會經過聯誼會會長決定後再通知加盟商，日後再時間上的決定會請相關單位提早確認通知。

(2)聯盟依現階段的活動及促案辦法、需讓加盟商了解的事項等會以通報發式轉知各加盟商，是互動告知非以命令要求。

(7)順心網頁在點完看車後，反回會跳到第一頁，不會回到原頁面。

答：在車輛的觀賞畫面，按上一頁可回前一頁。

2. 九太

(1)因服務廠無法即時給保證書，造成無法撥款

答：只要各位老闆確認車輛是查驗 OK 的車，不需要再提供查驗保證書才撥款。

(2)把車款撥給車主，沒有撥給車商

答：已由民權所長回覆，確認車商了解無問題。

(3)有 2 件貸款公司不承作 sum 承作，向公司申請 18 萬不過，sum19 萬過。

答除客戶信用特異；銀行無法配合撥款案件者，可以融通方式協調承作。

(4)特優車商的融通金額可不可以再提高。

答：融通案目前剛推出在試辦，在下一季會依實施的狀況和加盟商的意見作檢討。

3. 冠鴻：

(1)貸款的年限是否可以延長，期數增加。

答：將由授信部研議 60 期專案及配套辦法。

(2)提供意見的交流網站，能即時反應問題。

答：目前管理網頁的功能尚在建置補強中，對於交流頁面需再評估，各加盟商有急迫問題都可以經由區域主任、部區或總公司人員來提出，也更快速及清楚，部區及總公司將儘速給予回覆。

4. 上盈：

(1)網頁上的車只能放查驗車，無查驗車不能上，應開放所有車上架增加數輛

答：現在網頁已規劃修正，並把未查驗車可的上架的功能放入，完成後會通知各加盟商。

5. 紘序：

(1)外面銀行的人有充足的專業知識，對於貸款案見內容及條件能充分了解，但公司的業代對這方面的能力尚不足，公司應給所長及業代一個標準，有審核和書寫審核書的能力。

答：

(1)、現階段業代人員分期專業招攬技巧普遍仍不足。據點長應指定業代人員或由專人固定維繫車商，以建立雙方合作默契，專業技巧也能獲得提昇。

(2)、公司將計劃設置分期專職業務人員，協助分期招攬、對保、現勘作業，提昇分期專業度。

6. 大地行：

(1)07 年威利貨車只貸 15 萬，是靠行的營業車應要能貸款。

答：車行負責人如僅蓋章，但不簽名作保者，案件不符銀行作業規範，故案件無法承作。

(2)FB 及進口車的保固條件太嚴格。

答：外廠柴油與進口車保固年限將由 5 年 10 萬延長為 7 年 14 萬，中華堅達由 8 年 16 萬延長為 8 年 20 萬

(3)對於商車專賣的車商，在各期促案中保固條件太高不易達成。

答：目前平均各期促案為 3 個月，在保固條件為 3 台，平均一個月 1 台，另若有符合買保險送保固之台數亦可計算。

7. 鴻昌：

(1)是否要貸款的車輛都要查驗？查驗完後貸款金額還會降貸。

答：

(1)、查驗完成合格車輛可確保車輛價值、避免售後爭議，對於案件核貸會有加分效果。

(2)、如因客戶本身信用條件不佳、保證條件評分不足或有償債能力不足之虞者，核貸成數/金額相較於條件正常案件，自然會有差異。降貸案件金額絕非因為車輛查驗關係。

8. 廣益：

(1)售出車輛到服務廠保養，服務廠技師有時會談一些負面的話，造成客戶的不滿衍生問題

答：已由服務部再通知各服務廠，在加盟商的銷售車輛入廠進行保修時能謹慎應對，有疑惑之問題點先與加盟商聯繫。

第四季桃竹苗區聯誼會臨時動議

1. 樂驛橙：

(1)在苗栗廠查驗的車子，11/11 到頭份保養，但服務廠卻無法帶出輛的資料。

答：目前 DMS 對於非三菱的車輛，因系統跨公司別所以無法下載車籍資料，因此若非三菱的車輛入廠服務廠服務會輸入車輛的相關資料，日後在計算保修協助金時，是以車輛的牌照及引擎號碼來對碰，所以在 Car OK 網頁中有輸入客戶資料仍可以進行資料的對碰。

2. 天下：

(1)馬帝司的車子，在新竹查驗到中壢開啓保固，保固保養完後噴水箱有問題，中壢廠請車主回新竹廠處理，最後由車商自己處理。車輛若有小問題是否可以請服務廠直接處理，不要請車主回原服務廠。

答：已由服務部再通知各服務廠，在加盟商的銷售車輛入廠進行保修時能謹慎應對，有疑惑之問題點先與加盟商聯繫。

3. 駿鵬

(1)車輛到中壢開啓保固，因服務廠太忙請車主回原查驗廠處理，造成客戶困擾。

答：(1)經確認該車進廠廠點為平鎮，車主入廠時告知服務專員，剛向中古車商買車，想要檢查一下看車輛有沒有問題。

(2)經服務廠服務專員詢問車主是否要保養，車主說車輛已保養過不需要，服務專員再問車主是否要起動保固，如要起動保固則需要作保養將有費用產生，車主聽說要費用就離開。

4. 通成：

(1)客戶反應變速箱有問題，到服務廠檢查後表示油泵有問題無法保固。

答：

(1)車型為 FORD TIERRA ，經確認車主使用區域為嘉義地區，但詢問嘉義地區服務廠並未有該中古車進廠要求保固

(2)已請服務廠日後處理相關案件應謹慎處理，另車商若有類似問題，可立即反應以利處理。

第四季中彰投區聯誼會臨時動議

1. 新泰：

(1)公司貸款 40 萬要收入證明，在外面則不需要，是否可以改變？TAC 有薪轉或勞保證明即可不要保人，公司可否執行？

答：申貸 40 萬以上，如果有提供保證人，部區即可核決；縮短審核時效。如車主(借戶)雖無保證人，但信用正常能提供其薪轉及勞保異動清單，亦可免保證人。

2. 展易：

(1)從業代收件到了解核准狀況的時間太長，希望下午 1400 前送的正常件，在當天可以回消息

答：當日下午 14：00 前送件且信用正常、照會正常、條件正常者，當日下班前應可回覆核貸結果。

3. 進口車的保固是否可以延長

答：進口車保固年限將由 5 年 10 萬延長為 7 年 14 萬

4. 上太：

(1)送件傳真資料時，若有附件資料不齊或未傳過時，常沒有即時告知車商造成延遲處理，希望有缺資料時能即時告知車商。

答：如有分期案件已交予據點收件，但處理時間較長；仍未回覆核貸結果者，可致電授管課長；詢問案件進度。

5. 愛車：

(1)因離台中近希望能歸屬在台中區聯誼會

答：因各區聯誼會所屬區域有經過規劃，故第二屆仍以此次新組織運作，是否進行區域變更，於明年再進行研議。

第四季南區聯誼會臨時動議

1. 名宏：

(1)10月貸款件過了1個月仍不了解為什麼沒有過。

答：已致電郭老闆，並說明案件婉拒原因。

(2)有一件保險的退佣沒有撥獎金。

答：該案件據點在登打資料時未註記加盟商件，所以獎勵金撥至營業所，已由營業所轉交獎金。

2. 興達：

(1)貸款佣金都要一週才能撥，是否可以連同車款一起撥？

答：將調整每週佣金發放時程，確保撥款後三日內發放佣金。

(2)是否以送權威車訊或補助費用給車商？

答：擬將以加盟商分級評核的辦法作為基礎來研議。

(3)車輛的保固里是否可用現車上的里程(含三菱)，sum也都以實車上的儀錶里程作為保固，公司應相信服務廠實車的保固檢查。

答：同業有以保修聯盟來作保固使用的與原廠系統不同。若車上里程和系統資料有差異，以實車作為依據時對客戶會產生誠信的問題，若有問題會導致客戶質疑服務廠已知車輛里程現狀，卻又以少的里程核定保固，有隱瞞的行為，故仍以系統可確認之里程為主。

3. 東億：

(1)申請30萬貸款，但降貸為25萬，使用融通申請30萬，但在融通67萬的額度中扣30萬，應只扣額增的5萬。

答：依據融通辦法，融通件係以案件核准金額計算，融通案目前剛推出在試辦，在下一季會依實施的狀況和加盟商的意見作檢討。

4. 新佳利：

(1)因現在車輛的使用年限增長，保固車齡及里程條件是否可以放寬，車輛若不能保固，對於銷售會較不易。

答：外廠柴油與進口車保固年限將由5年10萬延長為7年14萬，中華堅達由8年16萬延長為8年20萬

5. 威宏：

(1)信用小白是否可以承作(有保人)

答：具有正職及收入證明即可承作

(2)天書25萬，送件申請21萬婉拒，補保人只剩15萬，為什麼差異這麼多？

答：原要求提供乙名具駕照親屬保證人，但另提供之保證人非親屬保證人；補附條件不符，故降貸15萬。

6. 全勝(高雄)：

(1)貸款期數可否拉長至5年(例如60期)因有些車比較新金額較大。

答：將由授信部研議60期專案及配套辦法。