

一、关于网点营业

问题1：疫情防控期间，银行营业网点是否正常营业？

答：根据《中国人民银行 银保监会 证监会 外汇局关于做好春节假期后金融服务工作的通知》(银发〔2020〕30号)文件要求，疫情防控期间，各家银行可以实行弹性工作制，灵活调整作息时间，尽可能减少人员聚集，阻断疫情传播途径。各银行机构都安排了营业网点轮值对外营业，建议您在去之前先拨打银行客服电话或登录银行官方网站、手机APP等作具体了解，避免空跑一趟或长时间排队。因为这段时期是疫情防控的关键时期，为了您和家人的健康安全，建议您尽量通过网上银行、手机银行、电话银行等线上方式办理业务。

二、关于支付转账

问题2：疫情防控期间，从银行提取的现金安全吗？

答：疫情防控期间，人民银行加强了现金管理，确保现金流通充足，并对现金储存及业务办理场地严格进行消毒。同时，我们要求银行尽可能让老百姓取出的现金是新钱，对柜面、自助机具回收的钞券必须进行“无死角、无遗漏”消毒处理，消毒处理后方可对外投放，确保老百姓用上“放心钱”、“卫生钱”。但是，现金从银行取出来后，在使用环节难免用手接触沾染，因此，我们还是建议您多采用网上银行和扫码支付等非接触式的方式进行支付，阻断疫情传播途径，确保您的健康和安。如果您接触了现金要注意及时洗手，为自己和家人做好防护。

问题3：今天，我需要向供货商转账一笔货款，转账资金是否能够正常到账？转账限额多少？

答：疫情防控期间，人民银行将全力做好支付清算系统运行维护和应急保障，保障系统“7*24”小时正常运行，确保居民和企业的支付转账正常、通畅。建议您多采用网上银行、手机银行等方式办理资金转账，尽可能减少通过柜面办理业务，更好地保护好自己和家人。

问题4：我希望通过银行向重点疫情地区捐款，能否免除转账手续费？

答：人民银行鼓励银行积极开辟捐款“绿色通道”，确保捐助款项第一时间到达指定收款人账户，同时鼓励银行对向慈善机构账户或疫区专用账户的转账汇款业务减免服务手续费。目前，部分银行金融机构已经开通了公益捐款免费通道，免收向慈

善机构账户或疫区专用账户汇划捐款、防疫专用款项的手续费，具体请向银行机构进行咨询。同时，我们还要特别提醒您：要核实收款人的真实合法身份，避免被不法分子欺骗。如发现有借助疫情的诈骗行为或线索，请立即向当地公安机关报案。

三、关于征信查询

问题5：目前人民银行还提供征信查询服务吗？如何查询比较方便和安全？

答：疫情防控期间，为最大限度减少人员流动聚集，保护您自身和家人的生命健康安全，我们呼吁大家尽量在家使用互联网查询信用报告。只要上网搜索“中国人民银行征信中心”，就可以找到征信中心官方网站，进入“互联网个人信用信息服务平台”，进行查询。如果您是新用户，需要填写个人信息注册，相关操作按照“新手导航”进行。

问题6：互联网渠道查询的个人信用报告和人民银行等查询网点获取的个人信用报告是否同样有效？

答：网上查询、打印的个人信用报告和查询网点获取的一样有效。互联网渠道查询的个人信用报告内容包含报告编号、基本信息(姓名、证件类型、证件号码及婚姻状况)，信贷记录(贷记卡、准贷记卡数量及贷款笔数，并描述近5年内以上卡及贷款的使用情况和逾期次数)等。

问题7：疫情防控期间，因个人染新型肺炎住院治疗，没有及时归还贷款(或信用卡欠款)，是否会因此产生不良信用记录？

答：根据《中国人民银行 财政部 银保监会 证监会 外汇局关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的通知》(银发〔2020〕29号)文件要求，疫情防控期间，如果是感染新型肺炎住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员或参加疫情防控工作人员因疫情影响未能及时还款的，可以向银行提出，经认定后，相关逾期贷款和欠款可以不作逾期记录报送，已经报送的予以调整。

四、关于延后还款

问题8：受疫情影响，我暂时失去了收入来源，不能按时偿还银行贷款了，听说国家有政策可以延后还款期限，具体怎么操作？

答：根据《中国人民银行 财政部 银保监会 证监会 外汇局关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的通知》(银发〔2020〕29号)，对因感染新型肺炎住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员、参加疫情防控工作人员以及受

疫情影响暂时失去收入来源的人群，金融机构可灵活调整住房按揭、信用卡等个人信贷还款安排，合理延后还款期限。涉及具体操作，各家银行内部措施各不相同，如果您符合这些情况，您可以找您的贷款银行进行沟通协商。

五、关于外汇业务

问题9：计划给在境外读书的女儿汇出下学期的学费，疫情防控期间，银行该项业务能否正常办理？境外机构和个人想汇入与疫情防控相关的捐赠资金，该如何办理？

答：疫情防控期间，人民银行、外汇管理局要求银行做好个人外汇服务，确保个人合理用汇需求得到满足。在这个特殊时期，建议您通过手机银行等线上渠道办理个人外汇业务。对于境内外因支援此次疫情防控汇入的外汇捐赠资金，银行可直接通过受赠单位已有的经常项目外汇结算账户，便捷办理资金入账和结汇手续。暂不需要专门开立捐赠外汇账户。

问题10：我们企业紧急从境外采购到一批支援疫情防控的医用物资，希望货款能够快点汇出去，如何操作？

答：根据《国家外汇管理局关于建立外汇政策绿色通道 支持新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》(汇综发〔2020〕2号)，对于有关部门和地方政府所需的疫情防控物资进口，银行可按照特事特办原则，简化进口购付汇业务流程与材料，切实提高办理效率。具体请咨询您的业务经办银行。

如果您需要办卡 刷卡 代还信用卡 联系微信18305922292