

## **疫情防控相关金融政策问答**

为帮助广大金融消费者及时了解并掌握疫情防控期间金融服务政策要求，人民银行厦门市中心支行根据上级最新要求，针对防疫期间群众关注的金融消费焦点问题，推出“疫情防控相关金融政策问答”。分为七个方面：人民币业务、支付转账、征信查询、货币信贷政策、跨境人民币业务、外汇业务、网点营业。



中国人民银行  
THE PEOPLE'S BANK OF CHINA

厦门市中心支行

一、关于人民币业务

二、关于支付转账

三、关于征信查询

四、关于货币信贷政策

五、关于跨境人民币业务

六、关于外汇业务

七、关于网点营业

## 疫情防控 相关金融政策问答

关于人民币业务

PRODUCTION INTRODUCTION



### 问：疫情期间，从银行提取的现金安全吗？



答：防疫期间，人民银行加强了现金供应保障和流通管理，确保现金流通充足，并督促辖区各办理人民币存取款的银行每日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、自助机具回收的现金必须实行收支两条线，回收的现金集中在一起进行“无死角、无遗漏”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，我们还是建议您多采用网上银行和移动支付等非接触式支付方式，接触现金后请务必及时科学洗手，为自己和家人做好防护。



### 问：疫情防控期间，对被收缴货币真伪有异议，如何申请鉴定？

答：疫情防控期间，被收缴人对被收缴货币真伪有异议，可在被收缴之日起3个工作日内，直接或通过收缴单位致电联系人民银行厦门市中心支行或人民银行授权的鉴定机构（工行、农行、建行、中行）提出鉴定预申请，并提供收缴单位名称、收缴日期、假币收缴凭证编号等信息，以便于鉴定单位向收缴单位了解情况，同时确定被收缴人提出的申请是否符合受理要求。待疫情防控结束后，被收缴人需要根据鉴定单位的通知，补充提供书面鉴定申请书。



#### 人民银行联系电话

5800850

#### 农业银行联系电话

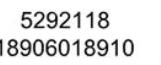
5578671  
13860405588  
13656036460

#### 建设银行联系电话

2156316

#### 工商银行联系电话

5292118  
18906018910



#### 中国银行联系电话

5325235  
18906058577





**— 支付转账 —**

问：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：防疫期间，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。目前，小额支付系统单笔转账限额为100万元。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：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：我们鼓励银行积极开辟捐款“绿色通道”，确保疫情防控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、对疫区的取现业务减免服务手续费。目前，工商银行等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。同时，还要提醒您：捐款时要核实收款人的合法身份，通过官方公布的账户进行捐款，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，请立即向所在地公安部门报案。

**— 支付转账 —**



问：目前人民银行还提供征信查询服务吗？查询渠道有哪些？

答：人民银行正常提供征信查询服务。

#### (一) 个人征信查询渠道 渠道1.征信中心官网查

登录征信中心官方网站（网址：

<http://www.pbccrc.org.cn/>），点击“互联网个人信用信息服务平台”，进行登录/注册。若您此前已注册过，可直接登录查询；若还未注册，需先注册后登录。登录后通过安全验证，提交查询申请，一般次日能获得查询结果。

#### 渠道2.试点银行网银查

(一) 个人征信查询渠道  
目前，招商银行、中信银行已开展个人信用报告网银查询试点，如果您是这两家银行的个人网银客户，可选择登陆网银查询个人信用报告。（如有疑问，可拨打客服电话咨询：招行95555、中信95558）

疫情防控期间，如确需要到现场查询个人信用报告的，可使用“信用小帮手”微信小程序查找查询网点，使用征信自助查询机查询。查询时请携带本人身份证原件，选择距自己最近的查询网点，佩戴口罩，保持排队队伍人与人之间距离，有序查询，减少人员聚集。

#### (二) 企业信用报告查询

##### 渠道1.试点银行网银查

目前，厦门市已支持中国建设银行高级网银客户通过登录网银查询企业信用报告，在建行开通高级网银的企业客户，可在线开通企业信用报告网银查询功能进行查询。该报告与到人民银行网点查询的企业信用报告内容一致。

## (二)企业信用报告查询

### 渠道2.互联网邮箱寄件查

需查询企业信用报告的厦门市本地企业请准备以下相关**申请材料**：

I. 以下材料的彩色扫描件：

- A. 企业有效证件（如：营业执照）原件和加盖公章的复印件；
- B. 法定代表人本人有效身份证件（如：身份证）原件和加盖公章的复印件；
- C. 若法定代表人委托他人办理，则提交经办人有效身份证件（如：身份证）原件和加盖公章的复印件；以及由法定代表人亲笔签字并加盖公章的《企业法定代表人授权委托证明书》。
- D. 《企业信用报告查询申请表》（该申请表务必填写完整，特别是“签字确认栏”中申请人须签字）。

## (二)企业信用报告查询

II. 经办人员手持身份证件及企业营业执照的照片（半身照即可，请拍清手持证件）。

请将上述申请材料发至邮箱：[xmzx0592@vip.163.com](mailto:xmzx0592@vip.163.com)，中国人民银行征信中心厦门市分中心对申请材料进行审核，审核通过后将打印的企业信用报告通过EMS寄给指定的收件地址和收件人（收件地址和收件人须在申请邮件中写明）。企业发送的电子版申请材料中国人民银行征信中心厦门市分中心将妥善保存，并打印纸质版备查。

非厦门市本地企业请联系属地分中心咨询企业信用报告查询相关事宜。（注：《企业信用报告查询申请表》与《企业法定代表人授权委托证明书》可登录中国人民银行厦门市中心支行官网[xiamen.pbc.gov.cn](http://xiamen.pbc.gov.cn)，从“办事指南”-->《企业信用报告办事指南》中下载。）

疫情防控期间，如确需要到中国人民银行厦门市中心支行柜台查询企业信用报告，为减少现场查询时间，请提前备齐“渠道2.互联网邮箱寄件查”中第1点提及的相关材料（纸质正本）。

此外，请配合行门口安保人员进行体温测量，并在查询现场佩戴口罩。



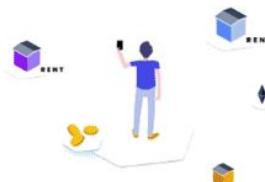
问：互联网渠道查询的个人信用报告和在人民银行等查询网点获取的个人信用报告是否同样有效？

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：疫情防控时期，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，防疫期间，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，相关逾期贷款可以不作逾期记录报送，已经报送的予以调整。



## 关于网点营业

7

### 问：防疫期间，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，各类金融机构及金融基础设施相关机构自2020年2月3日起正常上班。但防疫期间，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。2月3日开始，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。为了您和家人的健康安全，建议尽量通过网上银行、手机银行、电话银行等线上办理业务。

