

數字人民幣常見問題

1、 什麼是數字人民幣？	1
2、 數字人民幣是否受相關存款保障計劃的保障？	1
3、 如何下載數字人民幣 App？	2
4、 如何開立中國工商銀行數字人民幣錢包？	2
5、 我開立的中國工商銀行數字人民幣錢包有什麼功能？	2
6、 如何給中國工商銀行數字人民幣錢包充值？ 是否收取服務費？	2
7、 中國工商銀行數字人民幣錢包充值不成功怎麼辦？	3
8、 如何使用中國工商銀行數字人民幣錢包進行消費？	3
9、 我可以在哪些商戶使用數字人民幣？	3
10、 我開立的中國工商銀行數字人民幣錢包有支付限額嗎？	3
11、 怎樣可以將中國工商銀行數字人民幣錢包內的餘額提現？	3
12、 中國工商銀行數字人民幣錢包餘額提現服務有什麼注意事項？	4
13、 我在使用數字人民幣 App 時遇到問題，可以聯絡誰？	4
14、 我在使用中國工商銀行數字人民幣錢包消費時遇到問題，可以聯絡誰？ ..	4
15、 如何登記「數字人民幣優先體驗活動」？	4
16、 如何確認「數字人民幣優先體驗活動」推廣登記是否成功？	5
17、 如何成為數字人民幣優先體驗活動的「合資格戶」？	5
18、 消費紅包可以用於什麼「合資格交易」？	5

1、 什麼是數字人民幣？

數字人民幣是由中國人民銀行發行的數字貨幣（e-CNY），與實物人民幣等值，其存放於中華人民共和國香港特別行政區以外人民銀行授權的營運機構提供的數字人民幣錢包。

2、 數字人民幣是否受相關存款保障計劃的保障？

數字人民幣並非受保障存款，故不受香港存款保障計劃的保障。

3、如何下載數字人民幣 App?

請透過 Apple Store、Google Play 商店下載數字人民幣 App。請使用正確的搜尋關鍵詞，例如“數字人民幣”、“e-CNY”等進行搜索。數字人民幣 App 目前的官方名稱為“數字人民幣”。

4、如何開立中國工商銀行數字人民幣錢包?

進入數字人民幣 APP 首頁，點擊底部“我的”，再點擊“開通或添加數字錢包”，選擇“中國工商銀行”，輸入 OTP 密碼及其他資料，完成開立錢包。

5、我開立的中國工商銀行數字人民幣錢包有什麼功能?

中國工商銀行數字人民幣錢包支持“充錢包”、“掃一掃”、“向商家付錢”等功能，暫時不支持“收錢”、“轉錢”功能。

6、如何給中國工商銀行數字人民幣錢包充值？是否收取服務費？

客戶可以點擊中國工商銀行數字人民幣錢包首頁的“充錢包”按鈕進入充錢包流程，輸入充值金額，通過“FPS 轉數快”拉起本地手機銀行為錢包充值。以工銀亞洲手機銀行為例，支持客戶使用人民幣或港幣付款，確認後頁面自動跳轉至手機銀行並按提示進行付款，付款後即完成工行錢包的充值。

使用 FPS 轉數快功能為中國工商銀行數字人民幣錢包充值，免收手續費。

請注意：

- 中國工商銀行數字人民幣錢包的餘額上限為 CNY 10,000。
- 為錢包充值時，如客戶使用工銀亞洲手機銀行進行付款，將使用工銀亞洲手機銀行的小額轉賬額度，每日的最高額度為 HKD 10,000（與其他小額轉賬業務共用該額度）。
- 如客戶選擇工銀亞洲手機銀行的港幣賬戶進行付款，充值成功后，客戶可在數字人民幣 App 中查詢到使用的港幣金額及匯率。

7、中國工商銀行數字人民幣錢包充值不成功怎麼辦？

請先檢查手機網路是否正常。

客戶在手機銀行完成付款后，從手機銀行 App 跳轉至數字人民幣 App，如果錢包充值狀態為“正在處理”，請稍後留意是否收到付款銀行的付款通知。

客戶也可在稍後時間點擊錢包的交易記錄，查詢對應的充值記錄，如顯示變為“充值失敗”，請稍後留意是否收到付款銀行的付款失敗通知。充值失敗的情況，資金將退回付款銀行。

8、如何使用中國工商銀行數字人民幣錢包進行消費？

客戶可以通過“掃一掃（主掃）”、“展示付款二維碼（被掃）”兩種方式，在支持數字人民幣收款的線下商戶，使用錢包的數字人民幣進行消費。客戶也可以在支持數字人民幣支付的線上商戶，通過拉起數字人民幣 APP 的方式，使用錢包的數字人民幣進行消費。

9、我可以在哪些商戶使用數字人民幣？

客戶可在中國內地試點地區及香港的數字人民幣受理商戶使用數字人民幣。受理商戶一般在其店內會有數字人民幣的標識。

10、我開立的中國工商銀行數字人民幣錢包有支付限額嗎？

有。客戶可在錢包首頁底部，點擊“我的”->選擇一個軟錢包->“錢包限額”查看消費限額，客戶也可以調整客戶的錢包消費限額。點擊下方“調整消費限額”->輸入單筆、日累計、年累計調整後的數值->點擊確認後輸入支付密碼->密碼校驗通過彈出“限額設置成功”即為設置成功。

11、怎樣可以將中國工商銀行數字人民幣錢包內的餘額提現？

為保障客戶資產，客戶須攜帶有效的身份證證件，親身到中國工商銀行（亞洲）指定分行進行辦理。客戶可將數字人民幣工錢包內的餘額，以現金提取的方式進行提現，或存入客戶在中國工商銀行（亞洲）的人民幣賬戶之中。

中國工商銀行（亞洲）指定分行包括：灣仔分行、油麻地分行、將軍澳分行、屯門新墟分行，有關分行詳細地址及營業時間請瀏覽本行網頁。

12、中國工商銀行數字人民幣錢包餘額提現服務有什麼注意事項？

- 以現金提取的方式進行中國工商銀行數字人民幣錢包餘額提現，錢包每筆提現的金額最多為人民幣 2,000 元（或同等面值之港幣），每天提現的金額最多為人民幣 5,000 元（或同等面值之港幣），全年累計提取金額最多為人民幣 5 萬元（或同等面值之港幣）。
- 以存入客戶在中國工商銀行（亞洲）的人民幣賬戶的方式進行中國工商銀行數字人民幣錢包餘額提現，工行錢包每筆提現的金額最多為人民幣 10,000 元，每天提現的金額最多為人民幣 10,000 元，全年累計提取金額最多為人民幣 5 萬元。
- 有關人民幣現鈔提款，本行只提供人民幣面額 100 元的紙幣。
- 中國工商銀行數字人民幣錢包內的消費紅包不可作出兌回。

13、我在使用數字人民幣 App 時遇到問題，可以聯絡誰？

如客戶未能成功註冊及/或開立中國工商銀行數字人民幣錢包，可聯絡本行客戶服務熱線 21895588 進行查詢。

如客戶在使用數字人民幣 App 時遇到問題（如交易狀態異常、交易記錄缺失、錢包狀態異常等），可在數字人民幣 App-幫助與反饋內查詢解決方法，或可聯絡數字人民幣 App 客戶服務熱線：+86 10 956196，或聯絡中國工商銀行客戶服務熱線+86 10 95588 進行查詢。

14、我在使用中國工商銀行數字人民幣錢包消費時遇到問題，可以聯絡誰？

如有任何關於消費的查詢、爭議，您可直接聯絡商戶及/或其合作夥伴。

15、如何登記「數字人民幣優先體驗活動」？

客戶須於登記期內透過中國工商銀行（亞洲）手機銀行 App 內前往「e-CNY 推廣登記」的鏈接頁面，登記數字人民幣優先體驗活動。

16、如何確認「數字人民幣優先體驗活動」推廣登記是否成功？

客戶將經由短訊（或我們認為合適的其他方式）獲通知確認推廣登記是否成功。

17、如何成為數字人民幣優先體驗活動的「合資格戶」？

客戶登記數字人民幣優先體驗活動須 (i)開立本行手機銀行戶口； (ii)開立本行人民幣儲蓄/往來賬戶 (iii)使用香港境內電話號碼作首次活動登記號碼。

客戶於登記期內透過本行手機銀行 App 登記本推廣一次。完成推廣登記後，下載數字人民幣 App 至其流動裝置，並以登記香港境內的手機號碼於數字人民幣 App 開立數字人民幣錢包。

18、消費紅包可以用於什麼「合資格交易」？

「合資格交易」，就一個紅包而言，指合資格客戶使用其本行數字人民幣錢包於本行和/或本行指定的商戶進行的單一消費額不少於人民幣 100 元時的指定交易。本行可不時對該名單進行修改而無需另行通知，且表明某商戶為指定商戶的標識可能會張貼於該等指定商戶的實體店（如適用）。