数字人民币钱包业务常见问题解答（FAQ）

1.什么是数字人民币钱包？

答：数字人民币钱包是用于存放、管理和使用数字人民币的电子钱包。客户可通过数字人民币（e-CNY）app 开立钱包，并根据页面提示从支持的银行账户充值，用于消费等业务场景。

2.我是工行新加坡分行个人客户，能开立使用数字人民币钱包吗？

答：工行新加坡分行个人客户可以使用您在我行预留的新加坡手机号开立并使用数字人民币钱包。您可在 App Store 或 Play Store 等官方应用商店搜索“e-CNY”关键字下载安装数字人民币 app,下载完成后便可开立数字人民币钱包。

3.开立数字人民币钱包后，如何充值呢？

答：打开数字人民币 app，点击首页上的【充钱包】按钮进入充值流程，输入充值金额，选择使用“中国工商银行新加坡分行”后，页面自动跳转至 ICBC SG 手机银行 app，进入充值确认页面，选择充值扣款账户，点击【立即充值】按钮，完成交易验签。充值交易完成后，数字人民币 app 将更新钱包余额。

如注册数字人民币钱包的手机号码与您在工行新加坡分行的预留手机号码不一致，充值界面将会出现报错提示。

4.我可以为他人的数字人民币钱包充值吗？

答：不可以。您只能使用工行新加坡手机银行为本人的数字人民币钱包进行充值. 同时，您注册数字人民币钱包的手机号码与您在我行预留的手机号码必须保持一致才可以充值。

5.我开立的数字人民币钱包有充值限额吗？

答：有。具体限额如下：

类型	限额
单笔充值限额	2000 人民币
日累计充值限额	5000 人民币
年累计充值限额	10,000 人民币

6.数字人民币钱包充值是否收取服务费？

答：使用工行新加坡分行的账户对数字人民币钱包充值免收手续费。

7.数字人民币充值成功后，能否退回原充值账户或提现？

答：暂不支持退回和提现。

8.数字人民币充值完成后，银行账户已扣账，但数字人民币钱包余额没有更新，怎么办？

答：您可以致电工行新加坡分行客服热线 65-63695588 寻求帮助。我们的工作人员将在 3 个工作日内与您取得联系。

9.我可以使用人民币以外的其他币种进行充值吗？

答：目前仅支持人民币进行充值。

10. 如遇充值以外的问题，如数字人民币钱包开立失败、支付报错等，怎么办？

答：请致电中国“数字人民币”统一客服热线+86（10）956196 咨询。

All information correct as of Oct 2026