

# 中国银行

## 疫情期间个人金融业务支持计划

### 中国银行(英国)有限公司

英国境内: 0800 38 95566

英国境外: +44 (0) 20 7282 8926

[www.bankofchina.com/uk](http://www.bankofchina.com/uk)



Bank of China (UK) Limited is authorised by the Prudential Regulation Authority and regulated by the Financial Conduct Authority and Prudential Regulation Authority. Registered number: 6193060. Registered office: 1 Lothbury, London, EC2R 7DB

# Contents

1.住房按揭贷款还款假期.....	1
2.信用卡延期还款.....	3
3.提高长城环球通借记卡现金取款限额.....	5
4.防范金融欺诈风险的提示.....	6
5.定期存款账户提前取现.....	9

## 1. 住房按揭贷款还款假期

### 1) 简介

#### (1) 我们将不遗余力地帮助您

我们理解我们的客户正在经历前所未有的困难时期。由于新冠 (COVID-19) 疫情的原因，您可能正在为偿还您的抵押贷款而烦恼。如果您受到了疫情的影响，按揭还款假期可以在一定程度上帮助您。我们将不遗余力地帮助所有直接或间接遭受疫情影响的按揭贷款客户，先决条件是贷款契约上的所有的人对此一致同意。

#### (2) 按揭还款假期

如使用按揭还款假期，您将在在一定时期内 (不超过三个月) 无须按月缴纳还款。在这段时间内，由于还款被推迟，每月还款额为零，贷款利息将持续累积。

值得注意的是，此为“延期偿还”，而非“无须偿还”。

#### (3) 按揭还款假期的好处

使用按揭还款假期将在一段时间内帮助您缓解财务压力。

#### (4) 按揭还款假期的弊端

- 在还款假期结束后，您的抵押贷款余额将高于您使用按揭还款假期之前的贷款余额。
- 即便您没有缴纳任何还款，您的利息仍将逐月积。
- 在按揭还款假期结束后，您的每月还款额可能会增加。

#### (5) 信用评级

在当前特殊情况下使用按揭还款假期将不会对您的信用记录产生任何影响。

#### (6) 如何申请按揭还款假期

您可以通过多种方式联系我们申请按揭还款假期：

✉ service.uk@bankofchina.com

☎ 从英国拨打：0800 389 5566；从海外拨打：+44 20 7282 8926

在收到您的咨询后，我们会为您寄送一份《按揭还款假期申请表》供您填写。在您的申请获得受理后，我们会向您确认您的按揭还款假期已经获批，或者根据您的情况向您建议更适合您的选择。我们将在收到您的申请表后 10-14 个工作日内回复确认，请您在这段时间里耐心等待。



## 2) 常见问题及解答

### (1) 什么是按揭还款假期？

按揭还款假期是指您被允许在一段时间内暂停缴纳每月按揭还款。

我们可以提供一至三个月的按揭还款假期。这意味着您在约定的按揭还款假期内不必缴纳还款。

### (2) 这会对我未来的还款产生影响吗？

在按揭还款假期结束时，我们将重新计算您的每月还款额，您的待偿还按揭贷款余额将会增加。虽然您不需要在还款假期中还款，但是每月待偿金额的相应利息将会计入您的抵押贷款余额中。因此，您的待偿还按揭贷款余额将会增加。

### (3) 按揭还款假期适用于哪些人？

按揭还款假期适用于所有因新冠 (COVID-19) 疫情影响收入，且连带影响偿还贷款能力的自住房抵押贷款和投资房抵押贷款的借款人。

### (4) 我应该取消约期付款 (standing order) 吗？

在未与我们商定前，请您不要停止还款。

### (5) 我具备申请资格吗？

在下列情况下，我们会考虑安排按揭还款假期：

- 您的财务状况直接或间接受到新冠 (COVID-19) 疫情的影响。
- 您的抵押贷款契约上所有人均同意申请。

### (6) 我如何知晓申请是否被接受？

我们将尽力支持所有符合条件的客户申请按揭还款假期，我们将在受理您的申请后向您回复确认。

### (7) 如果我的贷款已经逾期，或收入将永久减少，我还可以申请按揭还款假期吗？

如果您符合申请条件，则仍然可以申请，但是按揭还款假期可能不是您的最佳选择。我们将根据客户的具体情况，逐一提供支持。

### (8) 按揭还款假期结束后会发生什么？

还款将在按揭还款假期结束后重新开始按月缴纳，您的每月还款金额将会增加，您的贷款利息总额也会增加。关于可以降低这些影响的方式，我们会在您的确认信中为您提供更多信息。

## 2. 信用卡延期还款

### 1) 简介

#### (1) 对您的承诺与支持

这是前所未有的艰难时刻。受到新冠肺炎疫情影响，我们理解您可能会担心无法按时偿还信用卡。如果您受到影响，信用卡延期还款方案可以在这段困难时期为您提供帮助。我们将致力于为所有财务受到新冠肺炎疫情直接或间接影响的客户提供支持。

#### (2) 信用卡延期还款

信用卡延期还款允许您最多三个月不需偿还信用卡欠款，而不会被视为逾期。由于信用卡还款在此期间延期，因此每个月的应还款金额将变为零。在此期间利息将继续产生并累计，但是不会向您收取滞纳金。需要特别提醒的是，信用卡延期还款不是免息贷款，您仍然需要还清未还欠款。

#### (3) 信用卡延期还款的优势

信用卡延期还款将为您提供缓冲空间，以缓解一段时间的财务压力。

#### (4) 信用卡延期还款的弊端

- 您所要偿还的信用卡余额将高于您使用信用卡延期还款方案之前需要偿还的余额。
- 信用卡延期还款期间，每个月会继续产生利息。
- 延期还款期限结束后，您的最低还款额将基于您当时信用卡欠款总额的百分比而定。这意味着在延期还款结束后，您的最低还款额可能会提高。

#### (5) 信用评级

使用信用卡延期还款不会对您的信用记录产生任何影响。

#### (6) 如何申请信用卡付款延期付款

您可以通过多种方式与我们联系并申请：

✉: [cardcentre.uk@mail.notes.bank-of-china.com](mailto:cardcentre.uk@mail.notes.bank-of-china.com)

☎: +44 (0) 20 7282 8763

收到您的信息后，我们将提供您“信用卡延期还款申请表”，请您填写。申请处理完成后，我们将给您回复并确认信用卡付款延期申请已获批准，或者根据您的情况建议更适合的选择。

我们将在收到您的申请后 10-14 个工作日内确认回复，请您耐心等待。

## 2) 常见问题解答

### (1) 什么是信用卡延期还款？

信用卡延期还款指这段时间内您暂停信用卡还款。

我们提供从 1 个月到最多 3 个月的信用卡延期还款期限。这意味着在这段期间内您无需对信用卡进行任何还款。

### (2) 对我未来的信用卡还款有什么影响？

在信用卡延期还款期限结束后，您的最低还款额将基于您当时信用卡欠款总额的百分比而定，其中包括在“条款和条件”中规定的延期的最低还款额。还款总额将包括利息，以及在此期间您的信用卡消费额。因此，延期还款期限结束后，您的最低还款金额可能会更高。

### (3) 延期还款适用于哪些客户？

信用卡延期还款适用于因新冠肺炎疫情，导致其财务收入与还款能力均受到影响的信用卡客户。

### (4) 我需要取消自动还款设定吗？

不，您不需要取消自动还款设定。我们将在处理您的申请后，在约定的期限内停止收取扣款。

### (5) 我符合申请条件吗？

对于以下情况，我们将考虑批准信用卡延期还款申请：

- 您的财务状况受到新冠肺炎疫情直接或间接影响
- 您是信用卡主卡持卡人

### (6) 如何知道我的申请是否被批准？

我们致力于为所有需要信用卡延期还款、且符合条件的客户提供支持。处理完您的申请后，我们将给您回复确认。

### (7) 如果我无法偿还信用卡或者收入永久减少，是否可以继续申请延期还款？

是的，如果您符合条件。尽管延期还款可能不是最佳选择，我们将考虑客户的具体情况并根据每一名客户的情况提供支持。

### (8) 延期还款期限结束后会发生什么？

信用卡还款将再度启动。您的最低还款额和未偿还金额可能会更高。如果在此期间您的情况发生变化，并且担心无法支付每月的最低还款额，请与我们联系，共同探讨还有哪些方法可以为您提供支持。

### 3. 提高长城环球通借记卡现金取款限额

新冠肺炎疫情的爆发给我们的生活造成了极大的挑战。在此，为了帮助您渡过难关，我们将提高借记卡每日提取现金的限额。

现在，您可以要求将您的长城环球通借记卡的现金提取限额提高到 500 英镑，以方便您取得现金。

您可以透过以下任意一种渠道进行设置：

- 登录您的**个人网上银行**或者**手机银行**。在这两个平台上，在“借记卡服务”下有“交易限额设置”选项，您可以通过该选项提高每日现金取款限额。目前预设取款限额是 200 英镑。如果您希望将取款限额提高到 500 英镑，请在“VISA 每日取款限额”选项内修改。出于安全考虑，您需要使用电子口令牌的验证码确认并完成更改。
- 发送电子邮件至 [cardcentre.uk@mail.notes.bank-of-china.com](mailto:cardcentre.uk@mail.notes.bank-of-china.com)，注明您的账号和联系电话，我们将尽快与您联系。
- 致电+44(0)2072828763 与我们的客户服务热线联系。由于目前致电客户较多，请您仅在必要时致电，以便我们为最需要帮助的人提供帮助。

#### 4. 防范金融欺詐風險的提示

近期，一些金融機構有收到反映，有不法分子在冠狀病毒疫情防控期嘗試使用新的手段進行金融詐騙，假借疫情為題進行詐騙的案例在呈不斷上升的趨勢。不法分子通常會偽裝為銀行或客戶信賴的機構，要求客戶提供個人信息或誘騙客戶進行轉賬。我行在此梳理了以下安全提示幫助客戶在疫情期間保護好個人信息及賬戶資金安全。

##### 1) 我行提醒您：

- 我行不會以任何理由要求客戶提供銀行卡 Pin 碼、卡背面 CVV 號碼、網銀賬戶密碼等信息。
- 我行不會要求您將資金轉入任何“安全賬戶”。
- 我行在未知會您的情況下，不會向您發送電子郵件並要求您訪問其鏈接。
- 我行在未知會您的情況下，不會向您發送電子郵件並要求您打開其附件

如果您在收到覺得可疑的電話、短信、微信、電子郵件時，請保持高度警惕並及時致電我行客戶服務熱線：0800 389 5566。

如果您發現您在中行的賬戶信息或資金/卡片出現被盜的情況或風險，請立即致電我行客戶服務熱線或親臨分行，也可致信我行客服郵箱 [service.uk@bankofchina.com](mailto:service.uk@bankofchina.com) (請註明完整的姓名和聯繫電話)。

此外，請您小心識別聲稱來自以下組織有關冠狀病毒的虛假通知：

- 英國政府
- 英國稅務局 (HMRC)
- 銀行
- 診所
- 英國國民保健服務 (NHS)
- 全球衛生中心
- 世界衛生組織 (WHO)
- 疾病預防控制中心 (CDC)

##### 2) 請您對以下常見欺詐手法進行特別識別：

###### (1) “網絡釣魚” 欺詐

欺詐者主動發送電子郵件聲稱可在冠狀病毒爆發起提供相關防疫產品及服務，例如口罩，消毒液，保險和投資機會，引誘客戶提供個人敏感信息及銀行賬戶信息以進行欺詐交易，從而獲得經濟利益。

###### (2) 電子郵件欺詐

此類“釣魚郵件”的主題通常有：

- 2020 冠狀病毒更新
- 冠狀病毒更新
- 2019-nCov：您所在城市的新確認病例
- 2019-nCov：您城市中的冠狀病毒爆發情況 (緊急)

此類詐騙郵件的特點還包括：

- 發件人的電子郵件地址與該組織的官方網址不符。



- 电子邮件是从完全不相关的电子邮件地址或免费的 Web 邮件地址(如 Gmail 或 Hotmail)发送的。
- 电子邮件中的内容带有紧迫感及威胁性, 例如, 如果您不立即采取行动, 您的账户将被关闭。
- 会特别突出显示网站链接, 供您点击。欺诈者可能会对欺诈网址进行特别伪装, 使之与官方网址非常相似, 例如, 虚假网址与官方网址仅差单个字符。
- 要求您提供个人信息, 例如网上银行用户名, 密码和其他银行详细信息。
- 电子邮件中包含拼写和语法错误或不正常的格式。
- 电子邮件的整个文本都包含在图像中, 而不是通常的文本格式。

总而言之, 诈骗电子邮件通常会要求收件人单击链接, 打开附件或访问 URL。客户如操作不慎, 恶意软件和病毒可能会感染其使用设备, 盗取客户有价值的个人信息, 例如用户名, 密码和信用卡信息。因此, 对任何可疑邮件:

- 请勿打开该可疑该电子邮件。
- 不要点击邮件所含链接。如果您不慎单击了电子邮件中的链接, 请不要在打开的网站上提供任何信息。
- 请勿打开或下载任何邮件附件。
- 在 Internet 浏览器中手动键入已知 URL 的受信任实体/公司的网站。
- 请勿输入或提供您的个人信息, 银行详细信息, 用户名, 密码或 PIN。
- 请勿以任何方式回复可疑电子邮件或联系发件人。

### (3) 短信(SMS) 欺诈

犯罪份子通过短信伪装成客户信任的机构对毫无防备的客户进行欺诈, 例如, 伪装为英国政府给予客户经济诱因, 如提供退税、免费进餐以诱导客户提供其个人敏感信息。

此类短信可能会要求客户访问伪装后的欺骗网站以帮助犯罪份子进行欺诈。此类短信或网站可能存在的可疑迹象, 例如, 不正确的拼写和语法以及不寻常的 URL 地址。

**诈骗短信示例:**

**紧急: 英国政府向所有居民提供 458 英镑的补助帮助抗击新冠疫情, 请点击以下链接进行申请。**



Figure 1 – UK Government themed SMS phishing

### (4) 其它利用疫情为题进行欺诈的手法还包括:

- 声称提供冠状病毒检测服务。
- 声称可提供冠状病毒治愈服务。
- 声称提供有关保险索赔的法律咨询的服务。

- 声称为卫生工作者和当地社区筹款的活动。
- 声称提供财务支持的服务。
- 声称提供个人防护设备的网站。

请客户提高警惕，妥善保管个人账户信息，谨防泄露。

## 5. 定期存款账户提前取现

新冠疫情给广大客户、社区造成了前所未有的影响，我行对大家面临的压力感同身受。我行特此制定了一些临时特殊措施，以缓解客户金融压力，共克时艰。

### 1) 在我的定期存款账户到期之前，可以提前取出存款吗？

如果您的财务状况遭受了新冠疫情影响，并且计划在相应存款定存期到期日之前取现，我行将暂停收取 £ 30 的提前取现费，并且您也不会产生利息损失。也即，即使您在该定存期到期日前取现，您也将会获得本金及全额应计利息。

### 2) 我如何从我的定期存款账户中取现？

您可以通过与我行辖属的五家分行网点预约服务，或者通过邮寄书面指令的方式通知分行，来提前终止您的定期存款。

### 3) 当我前往分行网点时需要携带什么材料？

请您携带一份带照片的有效身份证明，如有效期内的护照或英国驾照，前往分行网点办理业务。如果您无法提供带照片的有效身份证明，则请您务必在与分行网点电话预约时说明，工作人员届时会告知您其他可以作为身份证明的替代材料。

如果您希望我行将您的本金和应计利息汇入其他非中国银行(英国)账户中\*，则请随附要求汇入的账户信息，如银行代码、账户号码。如果要求汇入的账户为非英国账户，则请提供收款人的 IBAN 代码与/或收款银行的 SWIFT 代码。

\* 汇入非中国银行(英国)账户可能会产生费用，详情请咨询我行工作人员。

### 4) 当我邮寄书面指令以提前终止我的定期存款账户时，需要提供哪些信息？

请在书面指令中写明，您愿意关闭您的某个定期存款账户并立即生效，以及我行将您的本金及应计利息汇入的银行账户详情(英国账户写明银行代码、账户号码，非英国账户写明收款人的

IBAN 代码、收款银行的 SWIFT 代码)。如果您要求汇至的账户为非中国银行(英国)账户，可能会产生费用。请您在邮寄书面指令之前，先行联系对应的分行网点客服人员进行确认。

### 5) 银行收到书面指令后会如何操作？

在收到书面指令后，我行工作人员会通过您在我行预留的电话号码与您电话确认，并且同时与您进行身份及指令核实，以保证您的账户安全。如果无法验证指令的真实性，我们将不会执行相关操作，并通知您无法执行的原因。

### 6) 我如何与分行网点进行预约？

请您按以下方式联系相关客户服务团队办理预约：

分行网点	预约电话	预约邮箱
伦敦金融城营业部	+44 (0) 20 7282 8845	operation.bd@bankofchina.com
伦敦中国城分行	+44 (0) 20 3192 8470	wbranch.uk@bankofchina.com
伯明翰分行	+44 (0) 20 3192 8469	birmingham.uk@bankofchina.com
曼彻斯特分行	+44 (0) 20 3192 8468	manchester.uk@bankofchina.com
格拉斯哥分行	+44 (0) 20 3192 8467	glasgow.uk@bankofchina.com

## 7) 我的书面指令邮寄地址如何填写？

请您按以下地址将书面指令邮寄至您的开户行：

分行网点	地址
伦敦金融城营业部	2 Lothbury, London EC2R 7DB
伦敦中国城分行	107 Shaftesbury Avenue, London W1D 5DA
伯明翰分行	33 Horse Fair, Birmingham B1 1DD
曼彻斯特分行	67-69 Mosley Street, Manchester M2 3JB
格拉斯哥分行	450 Sauchiehall Street, Glasgow G2 3JD

我行服务始终与您和您的家人相伴！如果您有其他银行服务需求，敬请致电我行：英国境内 0800 38 95566，英国境外+44 20 7282 8926，或发送 Email 至 [service.uk@bankofchina.com](mailto:service.uk@bankofchina.com)。

中国银行(英国)有限公司