

新华社北京2月5日电 题：线上转账缴费免出门 远程金融服务显优势

新华社记者吴雨

新型冠状病毒感染的肺炎疫情发生以来，不少商业银行和支付清算机构快速响应疫情防控要求，充分发挥线上优势，提供远程服务。灵活而丰富的电子渠道服务，在满足人们日常支付需求的同时，减少了外出频次，助力疫情防控。

2月2日一大早，中信银行昆明分行营业部还在进行营业前的厅堂消毒工作，大堂经理何丽平就接到了老客户张女士的电话求助。原来，张女士想给在新西兰求学的孩子汇学费和生活费，考虑到疫情，她对到网点办理业务有些顾虑。

在何丽平耐心的指导下，张女士学会了通过手机银行给孩子办理学费汇款和生活费转账。看到24万元转账成功的短信和孩子发来的确认信息，张女士高兴地表示，今后转账和缴费会优先选择通过手机办理。

疫情发生以来，商业银行纷纷加强线上金融服务力度，提升电子渠道服务水平，灵活调整相关业务限额，利用网上银行、手机银行等渠道充分发挥“不见面”服务优势，全天候为客户提供账务查询、转账汇款、投资理财、缴费充值、卡片口头挂失、贷后管理等多项金融服务。

建设银行相关人士介绍，该行发挥金融科技力量，充分利用网上银行、手机银行、“惠懂你”APP等线上渠道，引导客户自助办理业务，在提高金融服务效率、满足客户需求的同时，减少网点人员聚集，有效隔离疫情。

“线上融资较为便捷，可有效提升融资审批效率，能为众多小微企业提供足不出户的融资服务。”工行江苏分行普惠金融事业部总经理陈爱民表示，通过经营快贷、e抵快贷等线上融资产品，江苏分行在疫情期间主动为120多户小微企业提供了线上融资服务。

专家表示，越来越多的商业银行通过手机银行客户端、服务短信等形式，将网点营业安排及线上服务内容告知客户，提示客户通过线上渠道办理各项业务，减少客户外出频次，避免交叉感染。

在商业银行积极行动的同时，不少支付清算机构也利用网络平台、移动支付为客户提供居家缴费、签约等服务。

记者了解到，中国银联通过云闪付APP可以提供转账、零手续费信用卡还款、手机充值、公共缴费等多种在线支付服务，并支持610家银行余额查询、近150家银行

信用卡账单查询。成都支付通大力推广“四川电费易缴”微信小程序，引导客户远程购电，保障客户足不出户完成缴费。

中国支付清算协会表示，疫情发生以来，支付清算行业快速响应，为人民群众日常支付、境内外救援和捐赠资金及时划拨、社会资金顺畅流转提供了高质量服务。

不过，在金融系统众志成城、抗击疫情之时，中国支付清算协会反欺诈实验室监测发现，一些不法分子采用假借疫情募捐、兜售防疫用品、冒充航空或铁路客服人员提供退改签服务等方式进行电信网络诈骗，性质恶劣。

对此，支付宝、财付通、度小满等支付机构加强反欺诈工作，利用自身业务平台和客户通道，协助防范和打击利用疫情实施诈骗的犯罪活动。

此外，不少金融机构不断完善受疫情影响的社会民生领域金融服务，针对特定人群在延长信用卡还款期、免收违约金、提供征信保护等方面推出一系列措施。

浦发银行、广发银行、民生银行、浙商银行等多家银行提出，对参加疫情防控的医护人员和工作人员、确诊患者、疑似隔离人员及其配偶、受疫情影响还款不便、暂时失去收入来源等人群，视情况提供适当延长还款，重新安排还款计划，以及提供征信保护等。