

个人业务常见问题

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|---|
| 一、账户相关问题 | 4 |
| 1、银行的对外营业时间是什么? | 4 |
| 2、如何开立个人账户, 需要提供哪些材料? | 4 |
| 3、可以去哪些网点开立个人账户? | 4 |
| 4、一个月的账户管理费是多少? 学生可以免除账户管理费吗? | 4 |
| 5、开立个人账户大约需要多长时间, 什么时候可以使用账户? | 4 |
| 6、除账户持有人外, 是否可以增加其他的账户使用人? | 4 |
| 7、在中国银行法兰克福分行开立个人账户能否在中国境内使用? | 4 |
| 8、如何申请开立定期账户, 定期账户是否收费? | 4 |
| 9、学生账户是否永久免费? | 4 |
| 10、所谓“开户时留有的签字样本”是什么意思? 忘记了怎么签, 能否给予提示? | 5 |
| 11、如何查询账户余额、交易情况等重要信息以及电话、邮箱等其他信息? | 5 |
| 12、“客户号”是什么, 在哪里能够找到? | 5 |
| 13、如何修改我预留在银行的个人信息? | 5 |
| 14、在中国银行法兰克福分行开立的个人账户能否与中国境内微信、支付宝绑定? | 5 |
| 15、我想开一张信用卡, 如何办理? | 5 |
| 16、为何长时间没有收到对账单? | 5 |
| 17、是否可以将资料、物品邮寄至我在中国的地址? 能否选择邮寄方式(特快专递、挂号信、普通平信)? | 5 |
| 18、关闭账户应如何办理? | 5 |
| 二、存、汇款相关问题..... | 5 |
| 19、是否可以存取欧元、人民币、美元现金? | 5 |
| 20、柜台存取款是否需要预约? | 6 |
| 21、通过网银或手机银行办理人民币预结汇汇款时, 系统提示“非交易时间/非交易货币/该货币不能做预结汇汇款”, 无法执行汇款, 是什么原因? | 6 |
| 22、汇出汇款信息有误如何修改? | 6 |
| 23、国际汇出汇款何时能到账, 是否可以查询? | 6 |
| 24、无账户客户是否可以汇款? | 6 |
| 25、预结汇业务的办理条件以及牌价的制定标准是什么? | 6 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------|----------|
| 26、本人无法去柜台且无网银和手机银行，如何办理汇款业务？ | 6 |
| 27、如汇款金额超过网银交易限额，如何进行汇款？ | 6 |
| 28、个人客户能否直接汇出人民币或接收中国境内银行的人民币汇入汇款？ | 6 |
| 29、主动扣款（Lastschrift）如何追回，可追回的期限是多久？ | 6 |
| 30、终止主动扣款（Lastschrift）如何办理，是否收费？ | 6 |
| 31、我有一张德国银行的支票，是否可以在中国银行托收？ | 7 |
| 三、网上银行、手机银行相关问题 | 7 |
| 32、登录网银时提示登录入口错误是什么原因？ | 7 |
| 33、登录网银或手机银行时，多次输入错误密码，无法登录该如何处理？ | 7 |
| 34、为什么在网银登录时总显示动态密码错误？ | 7 |
| 35、如何开通手机银行，手机银行的用户名和密码是否与网银的用户名和密码是一致的？ | 7 |
| 36、通过网银或手机银行查看账户时，账户有余额但是可用余额显示为零，原因是什么？该如何处理？ | 7 |
| 37、网银或手机银行汇款是否有限额？ | 7 |
| 38、我想要办理金额超过 5000 欧元的汇款，网银或手机银行提示限额 5000 欧元，该如何办理？是否可以修改该限额？ | 7 |
| 39、在完成一笔汇款后，查询汇款状态为“待银行授权”，该汇款是否已经成功汇出？ | 7 |
| 40、网银或手机银行货币兑换交易是否有时间限制？ | 8 |
| 41、通过网银或手机银行可以查询到多久以前的银行交易信息？ | 8 |
| 43、为什么通过网银或手机银行无法查询到新开的子账户？ | 8 |
| 44、网银或手机银行为什么无法添加新的常用收款人？ | 8 |
| 45、如果在执行网银或手机银行交易时，突然死机或网络连接断开，应该怎么处理？ | 8 |
| 46、网银登录工具等是否可以由他人代领？ | 8 |
| 四、借记卡相关问题 | 8 |
| 47、如何申请万事顺卡/银联卡？ | 8 |
| 48、借记卡从办理到收到需要多长时间？ | 8 |
| 49、收到借记卡后应该如何激活？ | 9 |
| 50、我的借记卡快过期了，该如何申请新卡？ | 9 |
| 51、我的借记卡因为连续输错多次密码被锁了，该如何解锁并继续使用呢？ | 9 |

| | |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| 52、如何修改借记卡密码？ | 9 |
| 53、忘记借记卡的密码，该怎么办？ | 9 |
| 54、为什么我的万事顺借记卡可以在 ATM 取现但无法在 POS 刷卡消费？ | 9 |
| 55、我的借记卡交易被拒绝了 / 没有成功，是什么原因？ | 9 |
| 56、我可以在哪些地方使用万事顺借记卡？ | 9 |
| 57、我可以在哪些地方使用银联借记卡？ | 10 |
| 58、为什么购物平台显示支持银联在线支付，但是无法成功交易？ | 10 |
| 59、为什么 POS 机有非接的标志，但无法用银联卡非接支付？ | 10 |
| 60、为什么我的银联卡交易是欧元消费，却从人民币账户扣款？ | 10 |
| 61、为什么我在使用万事顺卡消费后，可用余额比账户余额少？ | 10 |
| 62、我的借记卡有限额吗？分别是多少？ | 10 |
| 63、借记卡有哪些费用？ | 11 |
| 64、为什么我在他行 ATM 取钱时，除了中国银行的费用还产生了其他费用？ | 11 |
| 65、我的借记卡丢失 / 被盗了，该如何挂失？ | 11 |
| 66、如何解除挂失？ | 11 |
| 五、其他类 | 11 |
| 67、我持有中国境内中国银行发行的长城借记卡或信用卡，想要查询余额、修改密码、办理挂失，该如何办理？ | 11 |
| 68、我有笔从德国当地银行汇往中国境内中国银行的汇款，中转行为法兰克福分行，如何查询汇款进度？ | 11 |
| 69、能否通过中国银行法兰克福分行开立中国境内中国银行账户？ | 11 |
| 70、我想查询中国境内中国银行的账户信息、重新办理国内中国银行动态口令，能否在中国银行法兰克福分行柜台办理？ | 11 |

一、账户相关问题

1、银行的对外营业时间是什么？

我行各网点营业时间为：

周一至周四 上午 9:00 – 12:00 下午 13:00 – 16:00

周五 上午 9:00 – 12:00 下午 13:00 – 14:30

德国当地公共节假日暂停营业。

2、如何开立个人账户，需要提供哪些材料？

我行在德国的各网点均可办理开户业务。开立个人账户基本材料包括：个人身份证件（护照或德国身份证）、居留许可（签证或居留卡）、住址注册证明、个人税务识别号。我行在审核时会根据实际情况要求您提供进一步补充材料，如个人收入证明（近三个月工资单或工作合同等）。

3、可以去哪些网点开立个人账户？

我行在德国柏林、汉堡、杜塞尔多夫、法兰克福、慕尼黑均设有营业网点。

4、一个月的账户管理费是多少？学生可以免除账户管理费吗？

个人账户的账户管理费为 4 欧元/月，详细收费情况可参考我行官方网站的收费与服务标准。在德国高校就读的、持有高校有效学生证明、学生证、录取通知书或同等效力证明文件的本科与研究生（在读博士生除外）免收账户管理费。

5、开立个人账户大约需要多长时间，什么时候可以使用账户？

开立个人账户大约需要 1-2 周时间，您会依次收到开户信、网上银行 / 手机银行登陆信息、借记卡，收到开户信后即可正常使用账户。

6、除账户持有人外，是否可以增加其他的账户使用人？

可以，账户持有人与账户被授权人须一同前往开户行办理账户授权，同时被授权人应携带身份证件（包括有效护照和签证、身份证）。

7、在中国银行法兰克福分行开立个人账户能否在中国境内使用？

在我行开立的账户不能在中国境内直接使用，但可以通过我行发行的万事顺借记卡或长城环球通银联双币借记卡，在 ATM 机或商户的 POS 机上从您的账户中支取现金或消费。

8、如何申请开立定期账户，定期账户是否收费？

请联系开户行，填写并递交定期账户开立申请表原件办理（前提是已在我行开立了同币种的活期账户），定期账户不另外收取账户管理费。

9、学生账户是否永久免费？

否。学生身份证件有效期内，免除账户管理费。学生身份证件到期后，我行将自动收取账户管理费。如您的学生身份未发生变化，建议及时更新学生身份的证明文件，以继续享受学生账户免费优惠。

10、所谓“开户时留有的签字样本”是什么意思？忘记了怎么签，能否给予提示？

即您在我行开户时在签字卡片上预留的签字式样。非常抱歉，我们不能对您的签字样本给予提示，具体问题请咨询开户机构。

11、如何查询账户余额、交易情况等重要信息以及电话、邮箱等其他信息？

建议您通过网银或手机银行在线查询或者在网点柜台查询账户金融信息。出于保密因素，原则上我行不提供电话查询服务。

12、“客户号”是什么，在哪里能够找到？

客户号是以“6621xxxxxx”开头的 10 位阿拉伯数字，可以在开户信或对账单上找到。客户号是您常用的专属信息，建议您做好记录。

13、如何修改我预留在银行的个人信息？

请填写《客户信息变更申请表》，签字后提交至我行。对于变更注册地址的，须将地址注册证明复印件连同申请表一并提交至开户行。对于电话、邮箱等其它信息的更改，可将填写完整的申请表通过 Email 或传真的方式发送至我行。《客户信息变更申请表》可在我行官网上自行下载。

14、在中国银行法兰克福分行开立的个人账户能否与中国境内微信、支付宝绑定？

微信和支付宝是适用于中国境内的第三方支付平台，不能绑定中国境外的银行账户。

15、我想开一张信用卡，如何办理？

抱歉，我行不提供信用卡业务，但我行提供欧元借记卡及银联欧元/人民币双币借记卡。

16、为何长时间没有收到对账单？

我行默认每月发送电子对账单，请通过网银或手机银行查阅。若需要纸质对账单，请联系开户行办理。此外，若账户当月未发生交易，则不产生对账单。

17、是否可以将资料、物品邮寄至我在中国的地址？能否选择邮寄方式（特快专递、挂号信、普通平信）？

原则上我行按您预留的邮寄地址进行邮寄，如果邮寄地址出现变化，请先办理地址变更（如变更为中国地址）。正常情况下，我行采取平信邮寄方式，若您有需要，可选择特快专递或挂号信方式邮寄，相关费用需由客户承担。

18、关闭账户应如何办理？

请在我行网站首页下载并填写《关户申请表》，将申请原件邮寄或递交开户行。

二、存、汇款相关问题

19、是否可以存取欧元、人民币、美元现金？

可以。我行提供各种面值的欧元现金及 100 元面值的人民币、美元现金的存取服务。人民币和美元存取业务，将收取 3% 的外币现钞处理费。我行不提供其他货币的现金存取服务。

20、柜台存取款是否需要预约？

如您支取超过一万欧元现金或者支取人民币、美金现金，建议事先与各营业网点预约。

21、通过网银或手机银行办理人民币预结汇汇款时，系统提示“非交易时间/非交易货币/该货币不能做预结汇汇款”，无法执行汇款，是什么原因？

预结汇汇款的操作时限为德国时间工作日早上 9:00 至 9:30（冬令时），9:00 至 10:30（夏令时）。若遇德国和中国节假日，预结汇停办。如果业务办理时间超过了操作时限，则系统会提示“非交易时间/非交易货币/该货币不能做预结汇汇款”。

22、汇出汇款信息有误如何修改？

请联系您办理汇款的营业网点，填写并递交《汇款修改申请表》。

23、国际汇出汇款何时能到账，是否可以查询？

正常情况下，汇出汇款在 3 个工作日之内到账，未到账原因可能与汇款信息是否完整准确、是否滞留在中转行等因素有关，建议您耐心等待。如有问题我行将会与您联系，您也可以要求发起查询，但需支付 15 欧元的费用。

24、无账户客户是否可以汇款？

否。我行只为已开立账户的客户提供汇款服务。

25、预结汇业务的办理条件以及牌价的制定标准是什么？

预结汇的汇款人和收款人须是中国国籍，在汇款时需提供 18 位身份证号码。结汇的牌价以我行即时公布的牌价为准。在柜台提交预结汇汇款申请时，超过等值一万美金，需提供汇款人收入证明。

26、本人无法去柜台且无网银和手机银行，如何办理汇款业务？

请我行官方网站上下载相应的汇款表格，填写签字后将原件邮寄至我行。我行强烈建议您注册网银或下载手机银行。

27、如汇款金额超过网银交易限额，如何进行汇款？

可将汇款单原件提交至我行办理。如金额过大，请提前致电您的开户行询问是否需要提供相关辅助证明材料。

28、个人客户能否直接汇出人民币或接收中国境内银行的人民币汇入汇款？

出于监管政策要求，个人客户一般无法进行人民币汇出汇款。通常情况下，个人客户也无法从中国境内银行直接汇出人民币。

29、主动扣款（Lastschrift）如何追回，可追回的期限是多久？

如果您需要将已经被扣划的款项追回，请及时联系我行提交申请。扣款的追溯期为八周，若超过八周，请直接联系收款方协商解决。

30、终止主动扣款（Lastschrift）如何办理，是否收费？

您可给我行填写专用的申请表格，并将原件递交我行办理，我行收取 5 欧元费用。另外强烈建议您联系扣款方终止主动扣款合同。

31、我有一张德国银行的支票，是否可以在中国银行托收？

我行可以受理德国其他银行开立的欧元支票，前提是您已在我行开立了账户，每张支票收取 5 欧元费用。

三、网上银行、手机银行相关问题

32、登录网银时提示登录入口错误是什么原因？

系统提示"登录入口错误"的原因一般是您的用户名错误或登录的网站有误，请确认是否登录中国银行法兰克福分行网站（www.bankofchina.com/de）并确认您的用户名是否正确。如有其它系统报错，请您将系统报错信息记录下来，通过电话或电子邮件的方式咨询您的开户行。

33、登录网银或手机银行时，多次输入错误密码，无法登录该如何处理？

当日登录网银或手机银行时，密码连续输入错误达到五次，登录权限会被自动冻结，请于次日重试。

34、为什么在网银登录时总显示动态密码错误？

动态密码存在有效时间。在网银登录时，如果显示动态密码错误，需重新输入动态令牌上显示的新动态密码。

35、如何开通手机银行，手机银行的用户名和密码是否与网银的用户名和密码是一致的？

您可以登录网上银行开通手机银行。开通时，可设置手机银行的用户名和密码，系统允许将其设置为与网银用户名和密码一致。此外，通过填写《个人电子银行服务申请表》并将表格原件递交我行的方式也可申请开通手机银行。

36、通过网银或手机银行查看账户时，账户有余额但是可用余额显示为零，原因是什么？该如何处理？

可用余额为零的原因可能是您的账户因故被冻结，请致电您的开户行查询具体原因。若账户 6 个月未进行金融交易，为了您的资金安全，系统会将您的账户自动冻结，如需要解冻，请致电开户行。

37、网银或手机银行汇款是否有限额？

个人客户网银或手机银行汇款单笔限额为等值 30000 欧元，每日累计限额为等值 30000 欧元。其中人民币预结汇汇款单笔限额为等值 8000 欧元，每日限额为等值 8000 欧元。本行他人转账单笔限额为等值 50000 欧元，每日限额为等值 100000 欧元。货币兑换每日限额为等值 500000 欧元。

38、我想要办理金额超过 30000 欧元的汇款，网银或手机银行提示限额 30000 欧元，该如何办理？是否可以修改该限额？

出于资金安全考虑，网银限额不支持修改。对于超过单笔或累计限额的，请分笔通过网银办理或前往营业柜台、邮寄汇款申请书原件办理。

39、在完成一笔汇款后，查询汇款状态为“待银行授权”，该汇款是否已经成功汇出？

“待银行授权”状态代表您的汇款已经在后台处理中，请耐心等待。

40、网银或手机银行货币兑换交易是否有时间限制？

网银或手机银行兑换业务的时间为德国时间每周一至周五 6:30—22:30。（12 月 31 日停止办理）

41、通过网银或手机银行可以查询到多久以前的银行交易信息？

通过银行账户-交易明细功能可以查询最近 12 个月以内的历史交易信息。

42、想通过网银或手机银行查询去年一整年的交易记录，系统报错查询时间跨度不能大于 3 个月，该如何处理？

网银或手机银行可以查询近 12 个自然月的交易记录。请在选取查询时间段时按照三个月为一区间进行查询。例如 xx 年 1 月 1 日-xx 年 4 月 1 日。

43、为什么通过网银或手机银行无法查询到新开的子账户？

需要将新开账户与电子银行进行绑定，可以登录网银或手机银行，在银行账户-账户管理菜单中添加绑定。

44、网银或手机银行为什么无法添加新的常用收款人？

针对每一种汇款类型（本行他人、SEPA 汇款、国际汇款）系统最多可以保存 20 个常用收款人。

45、如果在执行网银或手机银行交易时，突然死机或网络连接断开，应该怎么办？

如果发生这种情况，应该在恢复互联网连接后登录电子银行，通过账户概览和交易记录检查账户的余额及交易记录，确定执行的交易是否已成功完成。如果交易已成功完成，您无需采取任何进一步行动。如果交易尚未完成，您可以根据需要再次执行交易。

46、网银登录工具等是否可以由他人代领？

网银登录工具是重要的安全验证工具。出于安全考虑，原则上须由本人领取。如果确需委托他人代领，需提供经您签署的授权书原件，授权书须注明您及被授权人的姓名、您及被授权人的生日、您及被授权人的身份证件号码、您的账户号码、您的委托事项等关键信息；被授权人须携带身份证件及授权书原件前来营业机构领取。

四、借记卡相关问题

47、如何申请万事顺卡/银联卡？

如您还未在我行开立个人账户，可前往我行在德国的任意一家营业网点开户并申请借记卡。申请万事顺卡：如您已在我行开立欧元账户，可邮寄、递交《万事顺借记卡申请表》至开户行申请；申请银联卡：如您已在我行开立欧元及人民币账户，可邮寄、递交《银联借记卡申请表》至开户行申请。

48、借记卡从办理到收到需要多长时间？

您的借记卡从申请到邮寄出大约需要 4 周的时间，如遇节假日、跨境邮寄等情况，时间可能有所延长。如果您超过 4 周仍未收到借记卡，可与我行联系查询。

49、收到借记卡后应该如何激活？

如您已开通手机银行或网银，可通过手机银行或网银自助办理。如未开通手机银行或网银服务的客户，请您完整填写借记卡函内所附的《借记卡和密码信收据》，将原件邮寄至您的开户行或者前往营业网点办理激活。

50、我的借记卡快过期了，该如何申请新卡？

您可以在我行官网下载借记卡申请表格，填写并签字后将原件邮寄至开户行。新的借记卡从申请到邮寄出大约需要 4 周。新卡将邮寄至您在我行预留的邮寄地址，如果您的邮寄地址有变更，请您同步提交《客户信息修改申请表》，更新您的个人地址信息。

51、我的借记卡因为连续输错多次密码被锁了，该如何解锁并继续使用呢？

如果您连续输错密码超过 4 次，借记卡将被锁定，无法再使用。请您本人携带借记卡及有效证件到您的开户行进行解锁，解锁后借记卡可正常使用。

52、如何修改借记卡密码？

您可以前往我行德国境内任意一家营业网点柜台修改借记卡的密码。

53、忘记借记卡的密码，该怎么办？

您可以本人携带借记卡及有效身份证件前往营业网点柜台办理重置密码，或者联系您的开户行申请邮寄借记卡密码信函。（密码信函仅限邮寄至您在我行预留的邮寄地址。）

54、为什么我的万事顺借记卡可以在 ATM 取现但无法在 POS 刷卡消费？

可能是由于您在 POS 机刷卡时多次输入密码错误导致借记卡被锁定，您的借记卡仍可以取现，但不能在 POS 机刷卡消费。请您携带借记卡及有效证件到开户行进行解锁，解锁后借记卡可正常使用。

55、我的借记卡交易被拒绝了 / 没有成功，是什么原因？

您的借记卡交易未能成功顺利完成，原因可能是：

- 您的借记卡未激活；
- 刷卡终端不支持您的借记卡交易网络（万事顺网络 / 银联网络）；
- 密码输入不正确（请注意交易终端机器会提示密码是否有误）；
- 因多次密码输入错误而被锁定（请至开户行进行解锁）；
- 交易金额超过了消费、取现限额；
- 账户余额不足，账户状态不正常；
- 网上交易输入卡片信息不正确（如卡号、有效期、CVV 验证码-卡背面三位数字）；
- 商户终端故障或 ATM 机故障等原因，无法读取卡片信息；
- 因商户线路网络忙碌或断线，造成商户无法取得发卡银行授权。

56、我可以在哪些地方使用万事顺借记卡？

1. 可在全球带有 Maestro 标识的 ATM 机上取款；
2. 可在全球带有 Maestro 标识的特约商户购物消费；
3. 在中国境内中国银行的 ATM 机上取款。

57、我可以在哪些地方使用银联借记卡？

1. 全球范围内张贴或屏幕上显示银联标识的 ATM 机取款；
2. 全球范围内银联特约商户消费（张贴银联标识的 POS 机）；
3. 在中国境内中国银行的 ATM 机上取款。

58、为什么购物平台显示支持银联在线支付，但是无法成功交易？

原因可能有：该平台不支持境外发行的银联卡、不支持向境外手机号发送验证码等。

59、为什么 POS 机有非接的标志，但无法用银联卡非接支付？

该 POS 机实际不支持**银联网络**的非接支付功能，仅能受理其他卡组织的非接交易。

60、为什么我的银联卡交易是欧元消费，却从人民币账户扣款？

您的银联卡为双币借记卡，且拥有账户双向联动扣账功能，当优先扣款账户余额不足时，自动联动到另一绑定账户扣款。发生交易时，应是您的欧元帐户余额不足，导致自动从您的人民币账户扣款。

61、为什么我在使用万事顺卡消费后，可用余额比账户余额少？

您在完成万事顺借记卡的交易后，系统会自动将相应金额暂时冻结，您账户的可用余额就会相应减少，冻结的交易款项将在 2-5 日后从您账户扣除。

62、我的借记卡有限额吗？分别是多少？

限额具体如下：

| 交易类型 | 银联 | | 万事顺 |
|-------------------------|-----------|------------|-----------|
| | EUR | CNY | EUR |
| ATM 取款限额 (单笔/每日)* | 2000 EUR | 20000 CNY | 2000 EUR |
| POS 消费限额 (单笔/每日)** | 5000 EUR | 35000 CNY | 5000 EUR |
| 每月境外 ATM 取现 | 10000 EUR | 100000 CNY | 10000 EUR |
| 银联闪付(非接)最高限额 (单笔/每日) | 500 EUR | 2000 CNY | - |
| 银联在线支付最高限额 (单笔/每日) | 2000 EUR | 15000 CNY | - |
| 非接小额免密支付 单笔限额 | 25 EUR | 100 CNY | - |
| 连续累计非接小额免密支付 交易金额 | 150 EUR | 500 CNY | - |
| 连续累计非接小额免密支付 交易次数 | 5 次 | 5 次 | - |

* 此限额为我行借记卡产品的取款限额，在 ATM 机取款时同时受 ATM 机自身的取款限额制约。
** 默认限额为等值 5000 欧元，最高可修改为等值 10000 欧元/50000 人民币。

63、借记卡有哪些费用？

关于借记卡的收费详情，建议您参见我行官网主页公布的个人业务收费标准的内容。如果对收费项还有疑问，欢迎与我行联系咨询。

64、为什么我在他行 ATM 取钱时，除了中国银行的费用还产生了其他费用？

部分 ATM 机受理机构收取取款服务费，此项费用是由 ATM 机受理机构收取的，并非是我行收取的费用。

65、我的借记卡丢失 / 被盗了，该如何挂失？

一旦发现借记卡丢失或被盗，请立即办理卡挂失，挂失方式有以下三种：

1. 通过手机银行、网上银行自助办理挂失；
2. 营业时间内，携带个人有效身份证件直接前往或致电营业网点办理挂失。
3. 拨打我行 7×24 小时客服热线（+4969170090777）办理挂失。

66、如何解除挂失？

借记卡挂失有效期为 7 天。您可在挂失有效期内通过以下两种方式申请解除挂失：

1. 通过手机银行、网上银行自助办理解除挂失；
2. 本人持有效证件（与银行预留证件一致）到原受理挂失业务的网点办理解除挂失。

解挂后借记卡可恢复正常使用。如超过挂失有效期，借记卡将自动失效，客户需重新申请新卡。

五、其他类

67、我持有中国境内中国银行发行的长城借记卡或信用卡，想要查询余额、修改密码、办理挂失，该如何办理？

因属地系统差异，我行无法为您办理非德国本地中国银行账户业务，请致电您的开户行或拨打中国境内热线电话 0086+地区区号+95566。

68、我有笔从德国当地银行汇往中国境内中国银行的汇款，中转行为法兰克福分行，如何查询汇款进度？

我行无法直接为您查询该笔汇款的状态，请联系汇出行或收款行进行查询。

69、能否通过中国银行法兰克福分行开立中国境内中国银行账户？

抱歉，我行无代办开户业务。相关开户手续请直接与中国境内机构联系。

70、我想查询中国境内中国银行的账户信息、重新办理国内中国银行动态口令，能否在中国银行法兰克福分行柜台办理？

抱歉，我行无法代办中国境内银行的相关业务，请您与开户机构联系或拨打热线电话 0086+地区区号+95566 咨询。