

## Häufig gestellte Fragen für Privatkunden

<b>I. Allgemein</b> .....	5
1. Wie sind die Öffnungszeiten der Bank? .....	5
2. Ich möchte ein Privatkonto eröffnen. Welche Unterlagen benötige ich? .....	5
3. Ich möchte ein Privatkonto bei der Bank of China in Deutschland eröffnen. Welche Filialen kann ich besuchen? .....	5
4. Wie hoch ist die monatliche Kontoführungsgebühr? Sind Studentenkonten von den Kontoführungsgebühren befreit? .....	5
5. Ich möchte eine Überweisung von China nach Deutschland durchführen. Wie lange dauert es, ein Privatkonto bei der Bank of China in Deutschland zu eröffnen? .....	5
6. Ist es möglich, neben dem Kontoinhaber weitere Kontobenutzer hinzuzufügen? .....	6
7. Kann ich mein Privatkonto, das ich bei der Bank of China in Deutschland eröffnet habe, in China nutzen? .....	6
8. Wie eröffne ich ein Festgeld Konto und fallen dabei Gebühren an? .....	6
9. Ist ein Studentenkonto dauerhaft kostenlos? .....	6
10. Was ist mit "bei der Kontoeröffnung hinterlegten Unterschriftsprobe" gemeint? Können Sie mir einen Hinweis geben, falls ich die von mir hinterlegte Unterschriftsprobe vergessen habe? .....	6
11. Wie kann ich wichtige Informationen wie meinen Kontostand, Transaktionen und Kontaktdaten (Telefonnummern und E-Mail-Adressen) überprüfen? .....	6
12. Was ist eine "Kundenummer" und wo kann ich sie finden? .....	6
13. Wie kann ich meine bei der Bank gespeicherten persönlichen Daten ändern? .....	7
14. Ist das bei der Bank of China in Deutschland eröffnete Privatkonto mit WeChat oder Alipay verbunden? .....	7
15. Wie kann ich eine Kreditkarte bei der Bank of China in Deutschland beantragen? ..	7
16. Warum habe ich meine Abrechnung schon lange nicht mehr erhalten? .....	7
17. Kann ich Post von der Bank erhalten, wenn meine Postadresse in China liegt? Ist es möglich, die Versandart zu wählen (Expressversand, Einschreiben, normale Post)? .....	7
18. Wie kann ich mein Konto schließen? .....	7
<b>II. Einlagen und Überweisung</b> .....	8
19. Kann ich in den deutschen Filialen der Bank of China Bargeld in Euro, RMB und USD einzahlen oder abheben? .....	8

20.	Muss ich für Bargeldabhebungen am Schalter einen Termin vereinbaren?.....	8
21.	Warum zeigt das System an, dass ich die RMB-Pre-Settlement Überweisung über das Online- /Mobile- Banking nicht ausführen kann?.....	8
22.	Ich habe bei der Überweisung falsche Angaben gemacht. Wie kann ich diese ändern?.....	8
23.	Wie lange dauert es, bis eine internationale Überweisung ankommt und wie kann ich das überprüfen?.....	8
24.	Können Nicht-Bankkunden Überweisungen bei unserer Bank tätigen?.....	8
25.	Was sind die Bedingungen für die Annahme von RMB-Pre-Settlement Überweisungen und welches sind die Kriterien für die Festlegung der Wechselkurse? .....	9
26.	Ich muss eine Überweisung tätigen, aber ich kann nicht zum Schalter gehen und habe weder Online- noch Mobile- Banking Zugang. Gibt es eine andere Möglichkeit, die Überweisung durchzuführen? .....	9
27.	Wie kann ich eine Überweisung tätigen, wenn der Überweisungsbetrag das Online-Banking-Transaktionslimit überschreitet? .....	9
28.	Können Privatkunden RMB-Überweisungen nach China tätigen und aus China empfangen?.....	9
29.	Wie kann ich eine SEPA-Lastschrift zurückrufen? In welchen Zeitraum ist ein Zurückrufen möglich?.....	9
30.	Wie kann ich meine Lastschrift kündigen? Entstehen dabei Kosten? .....	9
31.	Kann ich ein Verrechnungsscheck bei der Bank of China einlösen? .....	10
<b>III.</b>	<b>Online- und Mobile- Banking</b> .....	<b>10</b>
32.	Warum erscheinen Fehlermeldungen beim Online-Banking Login? .....	10
33.	Was kann ich tun, wenn ich beim Anmelden zum Online- oder Mobile-Banking Zugang mehrmals die falsche Pin eingegeben habe? .....	10
34.	Warum erhalte ich die Meldung "Eingabe der dynamischen Token ist falsch", wenn ich mich beim Online-Banking anmelde?.....	10
35.	Wie kann ich einen Mobile-Banking Zugang beantragen? Habe ich für den Mobile- und den Online-Banking Zugang denselben Benutzernamen und dasselbe Passwort? .....	10
36.	Wenn ich mein Konto über meinen Online- oder Mobile Banking Zugang abrufe, ist zwar ein Saldo auf meinem Konto vorhanden, aber der verfügbare Saldo wird als Null angezeigt. Was ist der Grund dafür? Was sollte ich tun? .....	10
37.	Gibt es ein Limit für Überweisung mit Online-Banking oder Mobile-Banking ? .....	11
38.	Kann ich das Limit für meine Online-Überweisung ändern? Was soll ich tun, wenn ich den Grenzwert überschreite? .....	11

39.	Ich habe eine Überweisung abgeschlossen und der Status der Überweisung lautet "Pending Bank Authorisation". Wurde die Überweisung erfolgreich gesendet? .....	11
40.	Gibt es eine zeitliche Begrenzung für den Währungswechsel über das Online- und Mobile- Banking?.....	11
41.	Über welchen Zeitraum kann ich meine Finanztransaktionsdaten über das Online-Banking oder Mobile-Banking abrufen?.....	11
42.	Ich möchte die Transaktionen des letzten Jahres über das Online- oder Mobile-Banking abrufen. Warum erhalte ich die Meldung "Es können nur Transaktionen innerhalb eines Zeitraumes von 3 Monaten abgefragt werden."? .....	11
43.	Warum kann ich mein neu eröffnetes Konto nicht über das Online- oder Mobile-Banking überprüfen?.....	12
44.	Warum kann ich das Konto des Empfängers nicht als häufigen Zahlungsempfänger speichern? .....	12
45.	Was sollte ich tun, wenn mein Computer plötzlich abstürzt oder meine Internetverbindung unterbrochen wird, während ich eine Internet-Banking-Transaktion durchführe? .....	12
46.	Kann ich eine andere Person ermächtigen, das Login-Tool zum Online-Banking für mich abzuholen? .....	12
<b>IV.</b>	<b>Debitkarten</b> .....	12
47.	Wie kann ich eine Maestro oder Union Pay Debitkarte beantragen? .....	12
48.	Wie lange dauert es, bis ich meine Debitkarte erhalte?.....	13
49.	Wie kann ich meine Debitkarte nach Erhalt aktivieren?.....	13
50.	Meine Debitkarte läuft demnächst ab. Wie beantrage ich eine neue Karte? .....	13
51.	Meine Debitkarte wurde gesperrt, weil ich mehrmals hintereinander die falsche PIN eingegeben habe. Wie kann ich sie entsperren und weiter benutzen? .....	13
52.	Ich möchte die PIN meiner Debitkarte ändern, was muss ich tun?.....	13
53.	Ich habe die PIN meiner Debitkarte vergessen, wie kann ich sie zurücksetzen? ....	13
54.	Warum kann ich mit meiner Maestro Debitkarte am Automaten Bargeld abheben, aber nicht am Kartenterminal damit bezahlen? .....	14
55.	Aus welchem Grund wurde meine Debitkartentransaktion abgelehnt bzw. war nicht erfolgreich? .....	14
56.	Wo kann ich meine Maestro Debitkarte benutzen?.....	14
57.	Wo kann ich meine Unionpay Debitkarte benutzen? .....	14
58.	Warum zeigt ein Onlineshop an, dass ich mit UnionPay online bezahlen kann, aber die Transaktion wird trotzdem nicht erfolgreich durchgeführt? .....	15

59.	Warum kann ich an einem Kartenterminal, das die Funktion des kontaktlosen Bezahlens anzeigt, nicht mit der Unionpay Karte kontaktlos bezahlen? .....	15
60.	Warum wurde mein RMB-Konto nach einer EUR-Zahlung mit der UnionPay Karte belastet? .....	15
61.	Warum ist mein verfügbares Guthaben geringer als mein Kontostand, nachdem ich mit meiner Maestro Karte gezahlt habe? .....	15
62.	Hat meine Debitkarte ein Limit und wie hoch ist dieses? .....	15
63.	Welche Gebühren fallen für meine Debitkarte an? .....	16
64.	Warum wird beim Abheben von Bargeld an Geldautomaten anderer Banken eine höhere Gebühr erhoben? .....	16
65.	Was soll ich bei einem Verlust meiner Debitkarte tun? .....	16
66.	Wie kann ich die Verlustmeldung widerrufen? .....	17
<b>V.</b>	<b>Weiteres</b> .....	<b>17</b>
67.	Kann ich den Kontostand meiner (chinesischen) Great Wall Debitkarte/Kreditkarte überprüfen, meine PIN ändern oder den Verlust der Karte melden? .....	17
68.	Ich habe eine Überweisung von einer Bank in Deutschland an eine Bank in China getätigt. Die Bank of China Frankfurt Branch ist Korrespondenzbank. Wie kann ich den Status meiner Überweisung abfragen? .....	17
69.	Wie kann ich ein Konto bei der Bank of China in China eröffnen? .....	17
70.	Ich möchte meine Kontoinformationen bei der Bank of China in China überprüfen und einen neuen eToken (Passwortgenerator) über Ihre Bank beantragen. Wie kann ich das tun? .....	17

# **I. Allgemein**

## **1. Wie sind die Öffnungszeiten der Bank?**

Öffnungszeiten:

Montag bis Donnerstag: 09:00 – 12:00 Uhr und 13:00 – 16:00 Uhr

Freitag: 09:00 – 12:00 Uhr und 13:00 – 14:30 Uhr

An Samstagen, Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen sind unsere Filialen geschlossen.

## **2. Ich möchte ein Privatkonto eröffnen. Welche Unterlagen benötige ich?**

Sie können die Kontoeröffnung über unsere Niederlassungen in Deutschland durchführen.

Benötigte Unterlagen:

Deutscher Personalausweis oder Reisepass, gültiges Visum, Meldebescheinigung, Steuer-ID. Wenn nötig, werden weitere Nachweise von der Bank nachgefordert, z.B. Einkommensnachweise, Lohnabrechnungen oder Arbeitsverträge der letzten drei Monate etc.

## **3. Ich möchte ein Privatkonto bei der Bank of China in Deutschland eröffnen. Welche Filialen kann ich besuchen?**

Sie können die Kontoeröffnung über unsere Niederlassungen in Berlin, Hamburg, Düsseldorf, Frankfurt und München durchführen.

## **4. Wie hoch ist die monatliche Kontoführungsgebühr? Sind Studentenkonten von den Kontoführungsgebühren befreit?**

Die Kontoführungsgebühr für Privatkonten beträgt pro Währungskonto 4 €/Monat. Die aktuelle Gebührenliste für Privatkunden finden Sie auf unserer Homepage.

Die Kontoführungsgebühr entfällt für Studierende (außer Doktoranden), die an einer deutschen Hochschule immatrikuliert sind und eine gültige Studienbescheinigung, einen Studentenausweis, ein Zulassungsschreiben oder ein gleichwertiges Dokument der Hochschule vorlegen können.

## **5. Ich möchte eine Überweisung von China nach Deutschland durchführen. Wie lange dauert es, ein Privatkonto bei der Bank of China in Deutschland zu eröffnen?**

Die Eröffnung eines Privatkontos dauert etwa 1-2 Wochen. Sie erhalten zuerst Ihren Kontoeröffnungsbrief, anschließend Ihre Online-/Mobile-Banking-Zugangsdaten und zum Schluss Ihre Debitkarte. Sobald Sie Ihren Kontoeröffnungsbrief erhalten haben, können Sie Geld auf Ihr Konto überweisen.

**6. Ist es möglich, neben dem Kontoinhaber weitere Kontobenutzer hinzuzufügen?**

Ja. Der Kontoinhaber und die kontobevollmächtigte Person müssen gemeinsam zur Kontoeröffnung zur Bank gehen und die kontobevollmächtigte Person muss ein gültiges Ausweisdokument mitbringen (z.B. Reisepasses und Visum bzw. Personalausweis).

**7. Kann ich mein Privatkonto, das ich bei der Bank of China in Deutschland eröffnet habe, in China nutzen?**

Konten, die bei unserer Bank eröffnet wurden, können nicht direkt in China genutzt werden. Sie können aber mit unserer Maestro Debitkarte oder UnionPay Dual Currency Debitkarte Bargeld an Geldautomaten in China abheben und Einkäufe in Geschäften mit Kartenterminal tätigen.

**8. Wie eröffne ich ein Festgeldkonto und fallen dabei Gebühren an?**

Bitte wenden Sie sich an Ihre Bank und reichen Sie den Originalantrag für die Eröffnung eines Festgeldkontos ein. Für das Festgeldkonto wird keine zusätzliche Kontoführungsgebühr erhoben.

**9. Ist ein Studentenkonto dauerhaft kostenlos?**

Nein. Die Kontoführungsgebühr entfällt für Studenten nur solange wie der Studentenausweis gültig ist. Wenn der Studentenausweis abgelaufen oder nicht rechtzeitig aktualisiert worden ist, wird die Kontoführungsgebühr erhoben. Bitte halten Sie Ihren Studentenausweis auf dem neuesten Stand.

**10. Was ist mit "bei der Kontoeröffnung hinterlegten Unterschriftsprobe" gemeint? Können Sie mir einen Hinweis geben, falls ich die von mir hinterlegte Unterschriftsprobe vergessen habe?**

Dies ist die Unterschrift, die Sie auf der Unterschriftenkarte geleistet haben, als Sie Ihr Konto bei uns eröffnet haben. Aus Risikogründen ist es uns nicht möglich, Ihnen einen Hinweis auf Ihre Unterschriftsprobe zu geben. Für spezifische Fragen wenden Sie sich bitte an Ihre Bank.

**11. Wie kann ich wichtige Informationen wie meinen Kontostand, Transaktionen und Kontaktdaten (Telefonnummern und E-Mail-Adressen) überprüfen?**

Sie können die Finanzdaten Ihres Kontos über Ihren Online- /Mobile- Banking Zugang oder am Schalter Ihrer Bank abfragen. Aus Gründen der Vertraulichkeit bieten wir grundsätzlich keine telefonischen Auskunftsdienste an.

**12. Was ist eine "Kundennummer" und wo kann ich sie finden?**

Die Kundennummer ist eine 10-stellige Zahl, die mit "6621xxxxxx" beginnt und auf Ihrem Kontoeröffnungsbrief oder Kontoauszug zu finden ist.

**13. Wie kann ich meine bei der Bank gespeicherten persönlichen Daten ändern?**

Bitte füllen Sie den "Kontaktdatenänderungsantrag" vollständig aus und schicken ihn an die kontoführende Filiale. Für die Änderung der registrierten Adresse muss Ihrer kontoführenden Filiale zusammen mit dem Antragsformular eine Kopie der Meldebescheinigung vorgelegt werden. Für Änderungen anderer Angaben wie Telefonnummer und E-Mail-Adresse können Sie das ausgefüllte Antragsformular per E-Mail oder Fax an unsere Bank senden.

Sie können das "Kontaktdatenänderungsantrag" von unserer Homepage herunterladen.

**14. Ist das bei der Bank of China in Deutschland eröffnete Privatkonto mit WeChat oder Alipay verbunden?**

Nein. Das bei unserer Bank eröffnete Privatkonto ist ein lokales Giro-Konto in Deutschland und kann derzeit nicht mit WeChat oder Alipay verbunden werden.

**15. Wie kann ich eine Kreditkarte bei der Bank of China in Deutschland beantragen?**

Wir bieten keine Kreditkartendienstleistungen an. Unsere Bank bietet jedoch Euro-Debitkarten and UnionPay Euro/RMB-Debitkarten.

**16. Warum habe ich meine Abrechnung schon lange nicht mehr erhalten?**

Bitte rufen Sie Ihre Kontoauszüge regelmäßig über Ihren Online- und Mobile-Banking Zugang ab. Wenn Sie Ihre Kontoauszüge monatlich per Post erhalten möchten, wenden Sie sich bitte an Ihre Bank, um einen papierhaften Kontoauszug anzufordern. Darüber hinaus wird kein Kontoauszug erstellt, wenn während des laufenden Monats keine Transaktionen auf dem Konto stattgefunden haben.

**17. Kann ich Post von der Bank erhalten, wenn meine Postadresse in China liegt? Ist es möglich, die Versandart zu wählen (Expressversand, Einschreiben, normale Post)?**

Grundsätzlich versenden wir die Post an die Adresse (Postanschrift), die Sie bei der Kontoeröffnung angegeben haben. Das kann selbstverständlich auch eine Adresse im Ausland sein. Sollte sich Ihre Postanschrift ändern, beantragen Sie bitte eine Adressänderung (z. B. an eine Adresse in China). Die Bank sendet die Dokumente auf dem normalen Postweg, auf Wunsch auch per Expressversand oder per Einschreiben, wobei die entsprechenden Kosten zu Lasten des Kunden gehen.

**18. Wie kann ich mein Konto schließen?**

Schicken Sie uns bitte einen unterschriebenen Kontoschließungsantrag im Original zu. Diesen finden Sie auf unserer Website unter „Selbstbedienungsfunktionen → Formulare zum Download“.

## II. Einlagen und Überweisung

19. Kann ich in den deutschen Filialen der Bank of China Bargeld in Euro, RMB und USD einzahlen oder abheben?

Ja. Die Bank bietet Bareinzahlung und -abhebungen in allen Euro-Stückelungen an, sowie RMB- und USD-Bargeldabhebungen in Stückelungen von 100,00 RMB und 100,00 USD. Für Bareinzahlungen und -abhebungen in Fremdwährungen (z.B. RMB und USD) wird eine Bearbeitungsgebühr von 3,00% erhoben. Die Bank bietet keine Bargeldeinzahlungen und -abhebungen in anderen Währungen an.

20. Muss ich für Bargeldabhebungen am Schalter einen Termin vereinbaren?

Für Bargeldabhebungen über 10.000 € oder Bargeldabhebungen in RMB oder USD müssen Sie im Voraus einen Termin mit Ihrer Bank vereinbaren.

21. Warum zeigt das System an, dass ich die RMB-Pre-Settlement Überweisung über das Online- /Mobile- Banking nicht ausführen kann?

Die RMB-Pre-Settlement Überweisung kann werktags von 9:00 bis 9:30 Uhr (Winterzeit) und 9:00 bis 10:30 Uhr (Sommerzeit) deutscher Ortszeit erfolgen. An deutschen und chinesischen Feiertagen ist eine Überweisung nicht möglich. Wenn Sie eine Überweisung nach Ablauf der Frist einleiten, erhalten Sie die Meldung: "Nicht-Handelszeit/Nicht-Handelswährung/Vorabrechnung kann in dieser Währung nicht durchgeführt werden".

22. Ich habe bei der Überweisung falsche Angaben gemacht. Wie kann ich diese ändern?

Bitte setzen Sie sich umgehend mit Ihrer Filiale in Verbindung, um das Formular "Änderungsantrag auf Zahlungsverkehr" auszufüllen und einzureichen.

23. Wie lange dauert es, bis eine internationale Überweisung ankommt und wie kann ich das überprüfen?

Die Überweisung trifft in der Regel innerhalb von drei Arbeitstagen ein. Der Grund für das Ausbleiben der Überweisung kann darin liegen, dass die Überweisungsdaten unvollständig oder fehlerhaft sind. Es ist auch möglich, dass die Überweisung bei der Korrespondenzbank aufgehalten wird. Wenn es ein Problem mit Ihrer Überweisung gibt, werden wir Sie kontaktieren. Das kann etwas Zeit in Anspruch nehmen. Wenn Sie eine Anfrage stellen möchten, müssen Sie eine Anfragegebühr von 15 EUR entrichten.

24. Können Nicht-Bankkunden Überweisungen bei unserer Bank tätigen?

Wir bieten Überweisungsdienstleistungen nur unseren eigenen Kunden an.



25. Was sind die Bedingungen für die Annahme von RMB-Pre-Settlement Überweisungen und welches sind die Kriterien für die Festlegung der Wechselkurse?

Der Überweisende und der Zahlungsempfänger müssen die chinesische Staatsangehörigkeit und eine 18-stellige ID-Nummer besitzen. Bei der Überweisung muss die ID-Nummer des Empfängers angegeben werden.

Der Wechselkurs beruht auf dem von der Bank veröffentlichten Kurs.

Außerdem ist ein Nachweis über das Einkommen des Überweisenden erforderlich, wenn der Gegenwert einer RMB-Pre-Settlement Überweisung, die am Bankschalter durchgeführt wird, 10.000 US-Dollar übersteigt.

26. Ich muss eine Überweisung tätigen, aber ich kann nicht zum Schalter gehen und habe weder Online- noch Mobile- Banking Zugang. Gibt es eine andere Möglichkeit, die Überweisung durchzuführen?

Bitte laden Sie das entsprechende Überweisungsformular von unserer Homepage herunter. Füllen Sie das Formular aus, unterschreiben Sie es und schicken Sie das Original an Ihre kontoführende Filiale. Wir empfehlen Ihnen zusätzlich, einen Online-Banking Zugang zu beantragen oder die Mobile-Banking App herunterzuladen.

27. Wie kann ich eine Überweisung tätigen, wenn der Überweisungsbetrag das Online-Banking-Transaktionslimit überschreitet?

Sie können das Überweisungsformular im Original bei Ihrer Filiale einreichen und wir werden die Überweisung anschließend für Sie bearbeiten. Es ist möglich, dass wir bei besonders hohen Beträgen zusätzliche Unterlagen oder Dokumente anfordern müssen.

28. Können Privatkunden RMB-Überweisungen nach China tätigen und aus China empfangen?

Aufgrund der regulatorischen Anforderungen können Privatkunden in der Regel weder Überweisungen in RMB nach China tätigen noch aus China empfangen.

29. Wie kann ich eine SEPA-Lastschrift zurückrufen? In welchen Zeitraum ist ein Zurückrufen möglich?

Es ist möglich, innerhalb von acht Wochen nach erfolgter Belastung eine SEPA-Lastschrift zurückzurufen. Wenden Sie sich diesbzgl. bitte an Ihre Filiale. Wenn die Frist überschritten worden ist, müssen Sie direkt den Gläubiger der SEPA-Lastschrift kontaktieren.

30. Wie kann ich meine Lastschrift kündigen? Entstehen dabei Kosten?

Zunächst empfehlen wir Ihnen, sich mit dem Gläubiger in Verbindung zu setzen, um den Lastschriftvertrag zu beenden. Alternativ können Sie auch uns kontaktieren, das Antragsformular „Widerruf eines SEPA-Basislastschriftsmandats“ ausfüllen und das Original bei uns einreichen. Es wird eine Gebühr von fünf Euro erhoben.

### 31. Kann ich ein Verrechnungsscheck bei der Bank of China einlösen?

Unsere Kunden können EURO-Verrechnungsschecks, die von anderen Banken in Deutschland ausgestellt wurden, bei unserer Bank einlösen. Pro Scheck wird eine Gebühr von fünf Euro erhoben.

## III. Online- und Mobile- Banking

### 32. Warum erscheinen Fehlermeldungen beim Online-Banking Login?

Die Fehlermeldung "Falscher Anmeldungseingang" erscheint, wenn Sie beim Online-Banking Login einen falschen Benutzernamen eingegeben haben. Bitte stellen Sie zusätzlich sicher, dass Sie sich über die richtige Website anmelden ([www.bankofchina.com/de](http://www.bankofchina.com/de)). Sollte eine andere Fehlermeldung erscheinen, wenden Sie sich bitte an Ihre Filiale.

### 33. Was kann ich tun, wenn ich beim Anmelden zum Online- oder Mobile-Banking Zugang mehrmals die falsche Pin eingegeben habe?

Wenn Sie mehr als fünf Mal hintereinander die falsche PIN eingegeben haben, wird zu Ihrer Sicherheit eine PIN-Sperre aktiviert. Diese ist am nächsten Tag wieder deaktiviert und Sie können einen neuen Anmeldeversuch unternehmen.

### 34. Warum erhalte ich die Meldung "Eingabe der dynamischen Token ist falsch", wenn ich mich beim Online-Banking anmelde?

Diese Fehlermeldung erscheint, wenn das Einmalpasswort (OTP = One Time Password) abgelaufen ist. Bitte geben Sie das neu generierte Einmalpasswort, das auf Ihrem eToken (Passwortgenerator) automatisch erscheint, ein.

### 35. Wie kann ich einen Mobile-Banking Zugang beantragen? Habe ich für den Mobile- und den Online-Banking Zugang denselben Benutzernamen und dasselbe Passwort?

Sie können den Mobile-Banking Zugang über Ihren Online-Banking Zugang beantragen. Dabei können Sie den Benutzernamen und das Passwort für den Mobile-Banking Zugang selbst festlegen. Alternativ können Sie auch das Antragsformular „Antragsformular für Electronic Banking für Privatkunden“ ausfüllen und im Original bei Ihrer Filiale einreichen, um den Mobile-Banking Zugang zu beantragen.

### 36. Wenn ich mein Konto über meinen Online- oder Mobile Banking Zugang abrufe, ist zwar ein Saldo auf meinem Konto vorhanden, aber der verfügbare Saldo wird als Null angezeigt. Was ist der Grund dafür? Was sollte ich tun?

Es kann sein, dass Ihr Konto eingefroren wurde. Bitte erkundigen Sie sich bei Ihrer Bank nach dem Grund. Wenn auf Ihrem Konto sechs Monate lang keine Transaktionen stattgefunden haben, sperrt das System Ihr Konto automatisch, um die Sicherheit Ihres Geldes zu gewährleisten. Für eine reguläre Entsperrung ist ein Anruf des

Unterschriftsberechtigten bei der kontoführenden Filiale ausreichend.

**37. Gibt es ein Limit für Überweisung mit Online-Banking oder Mobile-Banking ?**

Überweisungen von Privatkunden im Online- und Mobile-Banking sind auf den Gegenwert von 30.000 € pro Transaktion begrenzt. Das kumulative Tageslimit für Überweisungen beträgt 30.000 € oder den entsprechenden Gegenwert in Fremdwährung. RMB-Pre-Settlements sind auf den Gegenwert von 8.000 € pro Überweisung und 8.000 € pro Tag begrenzt. Überweisungen innerhalb der Bank of China Deutschland sind auf 50.000 € pro Transaktion und 100.000 € pro Tag bzw. die entsprechenden Gegenwerte in Fremdwährung begrenzt. Das Tageslimit für Währungswechsel beträgt 500.000 € oder den entsprechenden Gegenwert in Fremdwährung.

**38. Kann ich das Limit für meine Online-Überweisung ändern? Was soll ich tun, wenn ich den Grenzwert überschreite?**

Aus Sicherheitsgründen können die Online-Überweisungslimits nicht geändert werden. Überweisungen, die über das Limit hinausgehen, führen Sie bitte in separaten Transaktionen über Ihren Online-Banking Zugang durch oder reichen einen Original-Überweisungsauftrag bei Ihrer Bank ein.

**39. Ich habe eine Überweisung abgeschlossen und der Status der Überweisung lautet "Pending Bank Authorisation". Wurde die Überweisung erfolgreich gesendet?**

Der Status "Pending Bank Authorisation" bedeutet, dass Ihre Überweisung bereits im Backoffice bearbeitet wird. Bitte haben Sie etwas Geduld.

**40. Gibt es eine zeitliche Begrenzung für den Währungswechsel über das Online- und Mobile- Banking?**

Währungswechsel über das Online- und Mobile-Banking sind von Montag bis Freitag von 6:30 bis 22:30 Uhr deutscher Zeit möglich (Ausnahme ist der 31. Dezember).

**41. Über welchen Zeitraum kann ich meine Finanztransaktionsdaten über das Online-Banking oder Mobile-Banking abrufen?**

Sie können die historischen Transaktionsdaten der letzten 12 Monate über das Online- oder Mobile-Banking abrufen.

**42. Ich möchte die Transaktionen des letzten Jahres über das Online- oder Mobile-Banking abrufen. Warum erhalte ich die Meldung "Es können nur Transaktionen innerhalb eines Zeitraumes von 3 Monaten abgefragt werden."?**

Sie können die historischen Transaktionsdaten der letzten 12 Monate über das Online- oder Mobile-Banking abrufen. Es können allerdings jeweils nur Transaktionen innerhalb eines Zeitraumes von 3 Monaten abgefragt werden. Zum Beispiel: 1. Januar

xxxx - 1. April xxxx.

43. Warum kann ich mein neu eröffnetes Konto nicht über das Online- oder Mobile-Banking überprüfen?

Sie müssen Ihr neues Konto mit dem Online-Banking verbinden. Sie können dies über das Online- oder Mobile-Banking im Menü Bankkonto - Kontoverwaltung tun.

44. Warum kann ich das Konto des Empfängers nicht als häufigen Zahlungsempfänger speichern?

Unter jeder Überweisungsart (BOC Überweisung, internationale Überweisung, SEPA Überweisung) können maximal 20 Kontonummern als häufige Zahlungsempfänger im Online Banking System gespeichert werden.

45. Was sollte ich tun, wenn mein Computer plötzlich abstürzt oder meine Internetverbindung unterbrochen wird, während ich eine Internet-Banking-Transaktion durchführe?

Nachdem Sie sich wieder beim Internet-Banking angemeldet haben, überprüfen Sie bitte Ihren Kontostand und die Transaktionshistorie, um festzustellen, ob die durchgeführte Transaktion erfolgreich war. Wenn die Transaktion nicht erfolgreich war, müssen Sie die Transaktion erneut durchführen.

46. Kann ich eine andere Person ermächtigen, das Login-Tool zum Online-Banking für mich abzuholen?

Das Login-Tool zum Online-Banking ist ein wichtiges Tool zur Überprüfung der Sicherheit. Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir, dass Sie Ihr Login-Tool persönlich abholen. Wenn Sie eine andere Person bevollmächtigen müssen, Ihr Login-Tool abzuholen, muss diese Person ihren eigenen Ausweis und das Original des Vollmachtsschreibens in die Geschäftsstelle mitbringen. Das Vollmachtsschreiben muss Ihren Namen und den Namen der bevollmächtigten Person, Ihr Geburtsdatum und das der bevollmächtigten Person, Ihre Ausweisnummer und die der bevollmächtigten Person, Ihre Kontonummer und den Inhalt der Vollmacht enthalten.

## **IV. Debitkarten**

47. Wie kann ich eine Maestro oder Union Pay Debitkarte beantragen?

Wenn Sie noch kein persönliches Konto bei uns haben, können Sie in jeder unserer Filialen in Deutschland ein Konto eröffnen und ein Bankkarte beantragen. Wenn Sie bereits ein Euro-Konto bei unserer Bank haben, können Sie eine Maestro Debitkarte beantragen, indem Sie das Maestro-Debitkarten-Antragsformular per Post an Ihre Bank schicken oder dieses direkt in der Filiale einreichen. Wenn Sie bereits Euro- und RMB-Konten bei unserer Bank haben, können Sie eine UnionPay-Karte beantragen, indem Sie das UnionPay-Debitkarten-Antragsformular an Ihre Bank schicken oder

dieses direkt in der Filiale einreichen.

**48. Wie lange dauert es, bis ich meine Debitkarte erhalte?**

Von der Beantragung bis zum Versand Ihrer Debitkarte vergehen etwa 4 Wochen. Diese Frist kann sich im Falle von Feiertagen, internationaler Post usw. verlängern. Wenn Sie Ihre Debitkarte nach 4 Wochen noch nicht erhalten haben, wenden Sie sich bitte an die Bank, um sich zu erkundigen.

**49. Wie kann ich meine Debitkarte nach Erhalt aktivieren?**

Für Kunden mit Mobile- oder Online-Banking können Sie die Karte im Mobile- oder Online-Banking aktivieren.

Für Kunden ohne Mobile- oder Online-Banking: Bitte füllen Sie die Empfangsbestätigung aus und senden Sie das Formular im Original an Ihre Filiale. Unsere Bank wird das Formular überprüfen und anschließend Ihre Debitkarte aktivieren.

**50. Meine Debitkarte läuft demnächst ab. Wie beantrage ich eine neue Karte?**

Laden Sie das entsprechende Antragsformular von unserer Homepage herunter, füllen Sie das Formular aus, unterschreiben Sie es und senden Sie das Original per Post an Ihre Filiale. Sie erhalten Ihre Debitkarte etwa vier Wochen nach Eingang Ihres Antragsformulars bei uns. Die neue Karte kann nur an Ihre bei der Bank registrierte Postanschrift geschickt werden. Wenn sich Ihre Postanschrift geändert hat, reichen Sie bitte gleichzeitig das Formular "Kontaktdatenänderungsantrag" zur Änderung der Kundendaten ein, um Ihre persönlichen Adressdaten zu aktualisieren.

**51. Meine Debitkarte wurde gesperrt, weil ich mehrmals hintereinander die falsche PIN eingegeben habe. Wie kann ich sie entsperren und weiter benutzen?**

Wenn Sie mehr als 4 aufeinander folgende falsche PIN-Eingaben machen, wird Ihre Debitkarte gesperrt und kann nicht mehr verwendet werden.

Bitte bringen Sie Ihre Debitkarte und einen gültigen Ausweis zur Freischaltung in Ihre Filiale.

**52. Ich möchte die PIN meiner Debitkarte ändern, was muss ich tun?**

Sie können die PIN Ihrer Debitkarte am Schalter in jeder unserer Filialen in Deutschland ändern.

**53. Ich habe die PIN meiner Debitkarte vergessen, wie kann ich sie zurücksetzen?**

Sie können entweder Ihre Debitkarte und einen gültigen Ausweis persönlich in Ihre Filiale bringen, um Ihre PIN zurücksetzen, oder sich an Ihre Filiale wenden, um eine PIN-Rücksetzung zu beantragen und einen neuen Passwortbrief zu erhalten. (Der Passwortbrief kann nur an die von Ihnen bei der Bank hinterlegte Postanschrift geschickt werden.)

54. Warum kann ich mit meiner Maestro Debitkarte am Automaten Bargeld abheben, aber nicht am Kartenterminal damit bezahlen?

Es ist möglich, dass Ihre Debitkarte gesperrt worden ist, weil Sie wiederholt die falsche PIN am Kartenterminal eingegeben haben. Sie können mit Ihrer Karte zwar noch Bargeld abheben, aber diese nicht mehr zum Einkaufen am Kartenterminal verwenden. Bringen Sie bitte Ihre Debitkarte und einen gültigen Ausweis zu Ihrer Filiale, um Ihre Karte zu entsperren. Danach können Sie Ihre Karte wieder normal verwenden.

55. Aus welchem Grund wurde meine Debitkartentransaktion abgelehnt bzw. war nicht erfolgreich?

Eine Debitkartentransaktion kann aus den folgenden Gründen nicht erfolgreich sein:

- Ihre Debitkarte wurde noch nicht aktiviert
- das Kartenzahlungsterminal unterstützt das Debitkarten-Transaktionsnetzwerk (Mastercard-Netzwerk / UnionPay-Netzwerk) nicht
- das Passwort wurde nicht richtig eingegeben (bitte beachten Sie, dass der Geldautomat anzeigt, ob das Passwort falsch ist)
- die Karte wurde wegen mehrfacher falscher PIN-Eingabe gesperrt (bitte wenden Sie sich an Ihre Bank, um die Karte zu entsperren)
- der Transaktionsbetrag überschreitet die Ausgaben- und Barabhebungsgrenzen
- der Kontosaldo ist nicht ausreichend oder Ihr Konto ist gesperrt
- die bei Online-Transaktionen eingegebenen Kartendaten sind nicht korrekt (z. B. Kartenummer, Gültigkeitsdatum, CVV-Prüfziffer - drei Ziffern auf der Rückseite der Karte)
- die Karteninformationen können aufgrund eines Ausfalls des Händlerterminals oder des Geldautomaten nicht gelesen werden
- der Händler ist nicht in der Lage, eine Autorisierung von der ausstellenden Bank zu erhalten, da das Händlernetz überlastet oder die Verbindung unterbrochen worden ist

56. Wo kann ich meine Maestro Debitkarte benutzen?

1. Sie können weltweit an Geldautomaten mit dem Maestro-Logo Bargeld abheben.
2. Sie können mit Ihrer Karte weltweit bei autorisierten Händlern, die das Maestro-Logo tragen, einkaufen.
3. Sie können Bargeld von Bank of China ATMs in China abheben.

57. Wo kann ich meine Unionpay Debitkarte benutzen?

1. Sie können weltweit an Geldautomaten mit dem Unionpay-Logo Bargeld abheben.
2. Sie können mit Ihrer Karte weltweit bei autorisierten Händlern, die das Unionpay-Logo tragen, einkaufen.

3. Sie können Bargeld von Bank of China ATMs in China abheben.

58. Warum zeigt ein Onlineshop an, dass ich mit UnionPay online bezahlen kann, aber die Transaktion wird trotzdem nicht erfolgreich durchgeführt?

Es ist möglich, dass die Plattform weder im Ausland ausgestellten UnionPay-Karten noch das Senden von Verifizierungs-codes an ausländische Mobiltelefonnummern unterstützt.

59. Warum kann ich an einem Kartenterminal, das die Funktion des kontaktlosen Bezahls anzeigt, nicht mit der Unionpay Karte kontaktlos bezahlen?

Es ist möglich, dass das Kartenterminal die Funktion des kontaktlosen Bezahls des UnionPay-Netzes nicht unterstützt und nur kontaktlose Transaktionen anderer Kartenorganisationen akzeptiert.

60. Warum wurde mein RMB-Konto nach einer EUR-Zahlung mit der UnionPay Karte belastet?

Die UnionPay Karte ist mit den EUR- und RMB-Konten verbunden. Wenn das Guthaben des Kontos in der vorgesehenen Währung nicht ausreicht, wird der Betrag von Ihrem anderen Konto abgebucht.

61. Warum ist mein verfügbares Guthaben geringer als mein Kontostand, nachdem ich mit meiner Maestro Karte gezahlt habe?

Nach der Zahlung mit Ihrer Maestro Karte wird das verfügbare Guthaben auf Ihrem Konto entsprechend reduziert, da der Betrag vorübergehend eingefroren wird. Der eingefrorene Betrag wird nach 2-5 Tagen von Ihrem Konto abgebucht.

62. Hat meine Debitkarte ein Limit und wie hoch ist dieses?

Das Limit Ihrer Debitkarte entnehmen Sie bitte der angefügten Tabelle.

Transactionstyps	UnionPay		Maestro
	EUR	CNY	
ATM Bargeldabhebung Limit (Einzeltransaktion/pro Tag)*	2000 EUR	20000 CNY	2000 EUR
POS-Terminal Zahlung Limit (Einzeltransaktion/pro Tag) **	5000 EUR	35000 CNY	5000 EUR
Monatliche maximale Bargeldabhebung	10000 EUR	100000 CNY	10000 EUR

außerhalb Deutschlands			
QuickPass kontaktlose Zahlung max. Limit (Einzeltransaktion/pro Tag)	500 EUR	2000 CNY	-
UnionPay Online-Zahlung max. Limit (Einzeltransaktion/pro Tag)	2000 EUR	15000 CNY	-
Betragsobergrenze bei kontaktloser Zahlung ohne PIN	25 EUR	100 CNY	-
Betragsobergrenze bei aufeinanderfolgenden kontaktlosen Zahlungen ohne PIN	150 EUR	500 CNY	-
Höchstanzahl von kontaktlosen Zahlungen ohne PIN	5 Mal	5 Mal	-
<p>*Hierbei handelt es sich um das Limit unserer Bank für Geldabhebungen am ATM. Bitte beachten Sie, dass die Geldautomatenbetreiber ggfs. eigene Limits für Bargeldabhebungen an Ihren Automaten haben.</p> <p>**Das Standardlimit liegt bei einem Gegenwert von 5000 EUR, kann auf einen Höchstbetrag von 10000 EUR/50000 RMB geändert werden.</p>			

### 63. Welche Gebühren fallen für meine Debitkarte an?

Die Gebührenübersicht finden Sie auf unsere Homepage unter „Gebührenliste für Privatkunden“. Wenn Sie weitere Fragen dazu haben, können Sie sich gerne an uns wenden.

### 64. Warum wird beim Abheben von Bargeld an Geldautomaten anderer Banken eine höhere Gebühr erhoben?

Der Teil der Bearbeitungsgebühr für Bargeldabhebungen, der höher ist als die von unserer Bank festgelegten Gebühr, kann von dem Institut, dem der Geldautomat gehört, erhoben werden.

### 65. Was soll ich bei einem Verlust meiner Debitkarte tun?

Wenn Sie feststellen, dass Ihre Debitkarte verloren gegangen oder gestohlen worden ist, melden Sie den Verlust Ihrer Karte bitte unverzüglich wie folgt:

1. Verlustmeldung durch Online- oder Mobile-Banking.



2. Der Karteninhaber muss persönlich in seiner kontoführenden Filiale erscheinen und sich mit einem gültigen Ausweisdokument identifizieren, um die Verlustmeldung aufzugeben.
3. 24 Stunden Notruf, um die Debit Karte zu sperren: +4969170090777.

#### 66. Wie kann ich die Verlustmeldung widerrufen?

Die Widerrufsfrist der Verlustmeldung beträgt sieben Tage. Für den Widerruf gibt es zwei Möglichkeiten:

1. Widerruf der Verlustmeldung durch das Online- oder Mobile-Banking.
2. Der Karteninhaber muss persönlich in seiner kontoführenden Filiale erscheinen und sich mit einem gültigen Ausweisdokument identifizieren, um die Verlustmeldung zu widerrufen.

Die Debitkarte kann nach erfolgter Freischaltung wieder normal genutzt werden. Sofern der Widerruf der Verlustmeldung jedoch nicht innerhalb von sieben Tagen erfolgt, wird die Debitkarte automatisch ungültig und der Kunden muss eine neue Karte beantragen.

## V. Weiteres

#### 67. Kann ich den Kontostand meiner (chinesischen) Great Wall Debitkarte/Kreditkarte überprüfen, meine PIN ändern oder den Verlust der Karte melden?

Aufgrund unterschiedlicher Systeme ist dies bedauerlicherweise nicht möglich. Bitte rufen Sie Ihre kontoführende Filiale oder Hotline in China unter 0086+Vorwahl+95566 an.

#### 68. Ich habe eine Überweisung von einer Bank in Deutschland an eine Bank in China getätigt. Die Bank of China Frankfurt Branch ist Korrespondenzbank. Wie kann ich den Status meiner Überweisung abfragen?

Wenden Sie sich diesbzgl. bitte an die überweisende oder empfangende Bank.

#### 69. Wie kann ich ein Konto bei der Bank of China in China eröffnen?

Unsere Bank kann leider keine Konten für die Bank of China in China eröffnen. Bitte kontaktieren Sie direkt eine chinesische Filiale der Bank of China.

#### 70. Ich möchte meine Kontoinformationen bei der Bank of China in China überprüfen und einen neuen eToken (Passwortgenerator) über Ihre Bank beantragen. Wie kann ich das tun?

Wir können leider keine Service-Dienstleistungen für die Bank of China in China übernehmen. Bitte rufen Sie Ihre kontoführende Filiale oder Hotline in China unter 0086+Vorwahl+95566 an.