

支付账户和支付服务
根据《无障碍加强法》(BFSG)
为消费者提供的信息

银行名称及地址 中国银行法兰克福分行 Bank of China Zweigniederlassung Frankfurt, Bockenheimer Landstr. 24, 60323 Frankfurt am Main
电话 069-1700900

尊敬的客户，

您是否对我行的支付账户和支付服务有疑问？在这里，我们将解答您可能存在的问题。

本信息是为满足《无障碍加强法》(Barrierefreiheitsstärkungsgesetz, 简称 BFSG) 第 14 条第 1 款第 2 项的要求而提供的。BFSG 的目的是确保企业所提供的产品和服务具有无障碍功能。即企业必须确保所有消费者都能够方便地使用所提供的产品和服务。其目标是让所有消费者都能够平等地参与社会生活。

请注意：本信息的目的是为了向您清晰地说明我们提供的支付账户和支付服务。不具有法律约束力。具有法律约束力的只有您的合同文件。

本信息共分为四个部分：

- **第 1 部分**包含具体信息。在此，我们将向您说明我行提供的支付账户和支付服务。
- **第 2、第 3 和第 4 部分**则包含一般性信息：
 - 对我们的服务不满意？请查看**第 2 部分**，我们将在此告知您在投诉时可采取的措施。
 - 想了解我们如何通过服务满足 BFSG 的要求？请查看**第 3 部分**，我们将在此介绍我们服务的无障碍功能。
 - 使用我们的服务时遇到无障碍问题？请查看**第 4 部分**，我们将在此告知您可以联系的相关机构，同时提供负责监督市场的主管部门信息。

中国银行 敬上

目录

- 1. 服务说明..... 3
 - 1.1 什么是支付账户？ 3
 - 1.2 什么是支付服务？ 3
 - 1.3 账户管理是如何运作的？ 3
 - 1.4 现金存款是如何进行的？ 3
 - 1.5 现金取款是如何进行的？ 3
 - 1.6 转账是如何进行的？ 4
 - 1.7 SEPA 核心直接借记是如何运作的？ 4
 - 1.8 万事达借记卡有哪些功能？ 4
 - 1.9 万事达借记卡的支付操作是如何进行的？ 5
 - 1.10 如何使用万事达借记卡进行现金取款？ 5
 - 1.11 是否可以透支支付账户？ 5
 - 1.12 使用支付账户和支付服务需要支付哪些费用？ 5
 - 1.13 是否有合同期限？解约条件是怎样的？ 5
 - 1.14 各项合同规定在哪里？ 6
 - 1.15 支付账户可以受到扣押保护吗？ 6
 - 1.16 什么是基础账户？ 6
- 2. 投诉选择..... 6
- 3. 无障碍服务 7
 - 3.1 我行服务的无障碍特征 8
 - 3.2 本信息的无障碍特征..... 8
 - 3.3 我行服务相关文件的无障碍特征 8
- 4. 负责的市场监管机构 9

1. 服务说明

在本部分中，我们将向您说明我行的**支付账户**和**支付服务**。您将了解到这些服务包括哪些内容，以及它们是如何运作的。我们还将解释一些有助于您理解和使用我们服务的重要术语。

1.1 什么是支付账户？

支付账户（也称为：**活期账户**）是您可以执行各种支付操作（**支付交易**）的账户。例如，可以进行以下几种支付交易：

- 您可以将支付账户用于**收款**，例如工资、养老金或赡养费；
- 您可以使用支付账户进行**现金存款和取款**；
- 您还可以使用支付账户进行**非现金支付交易**（例如转账、自动扣款或使用支付卡付款）。

您也可以通过**网上银行**或**中国银行手机银行 App** 发起转账。如果您希望使用此方式，需要与我们签订网上银行协议。

1.2 什么是支付服务？

我们提供与支付账户相关的多种服务，这些服务称为**支付服务**。我们为您提供以下支付服务：

- 现金存款（见 1.4）
- 现金取款（见 1.5 和 1.10）
- 转账（见 1.6）
- SEPA 基本直接借记（见 1.7）
- 使用万事达借记卡（Debit Mastercard）进行支付交易（见 1.8、1.9 和 1.10）

1.3 账户管理是如何运作的？

如果您对支付账户感兴趣，必须与我们签订一份**支付账户合同**。然后，我们会为您开设一个支付账户。通过您的支付账户，您可以向我们发出支付服务指令（例如现金存款、现金取款、转账、直接借记、定期转账）。我们将履行合同义务，通过在您的支付账户上记入相应的贷方和借方来处理这些指令。您可以查询**账户对账单**，即关于您的支付交易和账户余额的通知。对账单上会显示所有因您的支付交易而进行的记账。此外，还会显示这些记账的当前结果，即所谓的**每日余额**。即您的账户余额。

我们采用**流水账方式**管理支付账户。因此，这个账户也称为往来账户或**活期账户**。活期账户的意思是：各项记账会在约定的结算周期结束时结算，结果（Saldo）会作为结算单通知您。

1.4 现金存款是如何进行的？

如果您想将现金存入您的支付账户，有多种方式：您可以亲自到我们网点的**柜台**进行现金存款。

1.5 现金取款是如何进行的？

如果您想从支付账户提取现金，也有多种方式：您可以亲自到我们网点的**柜台**取款；或者您可以在**自动取款机（ATM 机）**上取款。自动取款机可以是其他银行的设备。使用自动取款机时，您需要使用您的万事达借记卡（Debit-Mastercard）。

1.6 转账是如何进行的？

转账是指：一笔款项从您的账户扣除，并记入您指定的另一个账户。也就是说，您向我们发出指令，将一定金额转账给特定的收款人。然后，您的支付账户将被扣除该金额，该金额会记入收款人的账户。

您可以通过多种方式向我们发出转账指令：您可以填写我们提供的**纸质转账单**，或者使用**网上银行服务**或 **BOC 手机银行 App**。

提交转账指令时，您尤其需要提供以下信息：

- 收款人姓名
- IBAN（国际银行账户号码）
- 如有需要，BIC（银行识别码）
- 金额是欧元还是其他货币

我们会在满足以下条件时执行您的转账指令：

- 我们已收到您的转账指令。
- 您的转账指令已获得授权，例如您的签名。
- 您提供了所有必要的信息。
- 您的支付账户余额充足。

关于转账的所有重要规定，您可以在**转账业务条款**中查阅。

1.7 SEPA 基本直接借记是如何运作的？

SEPA 基本直接借记（SEPA-Basis-Lastschrift）是欧盟内部以及与其他 SEPA 国家（例如英国、北爱尔兰、瑞士）之间执行直接借记的一种标准。**SEPA** 代表“单一欧元支付区”（Single Euro Payments Area）。直接借记是指从账户中扣除一定金额。它与转账的区别在于：付款操作由收款人发起。收款人委托其银行从您的账户中扣收指定金额。为此，您必须向收款人授予一份 **SEPA 直接借记授权书（SEPA-Lastschrift-Mandat）**。

该授权书具有两个功能：一是允许收款人扣款，二是允许我们作为银行从您的支付账户中扣除该款项。执行 SEPA 核心直接借记的前提是：您的支付账户余额充足，否则该直接借记会被退回给收款人。

您可以在 8 周内对 SEPA 核心直接借记**提出异议**。如果您未向收款人授予 SEPA 直接借记授权，您可以在 13 个月内对该直接借记提出异议。异议期限从账户被扣款之日起计算。若您对直接借记提出异议，我们通常会将款项重新记入您的支付账户。

关于 SEPA 核心直接借记的所有重要规定，您可以在 **SEPA 核心直接借记条款**中查阅。

1.8 万事达借记卡有哪些功能？

您可以申请我们为您的支付账户提供一张万事达借记卡。

万事达借记卡具有以下功能：

- 在本国以及必要时在境外参与的商业和服务企业的**收银终端**进行非现金支付（收银终端是读取您万事达借记卡的设备）
- 在其他银行的自动取款机上取现，但需支付手续费（具体费用会在取款机上显示）

为了保护您的万事达借记卡，我们会为您提供一个个人密码（PIN，个人识别码）。您必须确保没有其他人知道该密码。

1.9 万事达借记卡的支付操作是如何进行的？

对于在商业和服务企业的收银终端进行的非现金支付，您有以下几种方式：

- 您可以将万事达借记卡**插入收银终端**，然后输入您的个人密码（PIN）。
- 您也可以使用近场通信（NFC）功能，将万事达借记卡**靠近收银终端**。有时，如支付较大金额时，您还需输入 PIN 码。
- 您还可以使用万事达借记卡**进行网上支付**。我们会告知您可用的认证方式和安全功能。

我们通常只会根据您的支付账户余额充足的条件下向商户或服务企业保证支付金额。支付金额会及时从您的账户中扣除。如果我们无法保证支付金额，支付将被拒绝。

有关万事达借记卡支付服务的所有重要规定，您可以查阅**万事达借记卡相关条款**。

1.10 如何使用万事达借记卡进行现金取款？

您可以使用万事达借记卡在自动取款机上从您的支付账户提取现金。前提是您的账户余额充足。取款时，您需要在自动取款机上输入您的个人密码（PIN）。现金取款的金额会及时从您的支付账户中扣除。

如果您使用的是本国其他银行的自动取款机，通常需要支付手续费。该银行会在屏幕上显示所收取的手续费。如果您在境外使用其他银行的自动取款机，现金取款可能会产生不同的费用。

1.11 是否可以透支支付账户？

不可以。

1.12 使用支付账户和支付服务需要支付哪些费用？

支付账户、支付服务以及万事达借记卡的提供可能会产生相应费用。具体费用请参见我们的**价格与服务目录**。

所有应付的费用和利息将在每个结算周期的账单中从您的支付账户扣除。

1.13 是否有合同期限？解约条件是怎样的？

我们与您签订的支付账户合同（支付服务框架合同）及相关支付服务合同为不定期合同。您可以随时解除合同，无需遵守解约通知期。银行方如需解除合同，须遵守至少两个月的解约通知期。

但需注意：在特殊情况下解除合同（即因重大理由解除合同）时，原则上不适用任何解约通知期限，无论是客户还是银行。构成重大理由解除合同的前提是：您作为消费者无法继续履行合同，或者银行无法继续履行合同。

1.14 各项合同规定在哪里？

关于我行支付账户相关的服务以及支付服务的规定，您可以在**支付账户合同**和各个**支付服务合同**中找到。此外，您还可以在我们的**《一般交易条款》(AGB)**中查阅更多相关规定。

1.15 支付账户可以受到扣押保护吗？

您可以要求我们将您的支付账户设为**扣押保护账户 (Pfändungsschutzkonto)**。

扣押保护账户对您的账户余额提供**有限的扣押保护**。即保护只适用于一定的余额，这个金额是法定的**免扣押额度 (Sockelfreibetrag)**，每年会重新确定。您也可以根据个人生活情况申请额外的免扣押额度，例如您需抚养的子女数量等。如果您的账户被扣押，您仍可以使用账户余额中免扣押额度范围内的资金。

在德国，您只能拥有一个扣押保护账户。

1.16 什么是基础账户？

基础账户 (Basiskonto) 在《支付账户法》中有相关规定，旨在让德国的消费者都能方便地参与无现金支付：确保没有人会因没有支付账户而受限。基础账户具有以下特点：

- 消费者如果属于以下群体，可以开设基础账户：合法居留欧盟的人士；无固定住所者；寻求庇护者；被暂时容许居留但无正式居留许可且无法被驱逐者。该群体在德国不能开立其他支付账户。
- 消费者可以通过基础账户办理上述支付服务指令（现金存款、现金取款、转账、SEPA 核心直接借记、使用万事达借记卡进行支付），但没有透支额度。即不能提取或转出超过账户余额的金额。
- 消费者可以随时解除基础账户合同。银行只有在《支付账户法》允许的情况下，才可解除基础账户合同。

此外，与普通支付账户一样，消费者可以随时要求将基础账户设为**扣押保护账户**。

2. 投诉选择

您对我们的服务不满意吗？本部分将向您介绍在投诉时您有哪些选择。

2.1 客户投诉

您可以通过以下多种方式向我们提交投诉：

- 亲自向您的客户经理或中国银行的任一分行提出
- 通过电话联系您的客户经理，或拨打电话 069-1700900
- 通过电子邮件发送至 complaints@bankofchina.com

- 书面信件寄至：Bank of China Zweigniederlassung Frankfurt, Beschwerdemanagement, Bockenheimer Landstr. 24, 60323 Frankfurt am Main

更多关于投诉的信息，请访问我们的网站：

https://www.bankofchina.com/de/de/bocinfo/ab9/201306/t20130618_2366594.html.

2.2 非诉讼争议调解

您已经向我们提出了投诉，但未能找到解决方案？那么，您有权选择非诉讼方式解决争议。作为银行，我们参与了以下消费者调解机构的争议解决程序：**私人银行调解专员**

(Ombudsmann der privaten Banken)。您可以向该机构的调解专员提出申请，他将代表您的权益，在您作为消费者与我们作为企业之间进行调解。

有关私人银行调解专员的一般信息，您可以访问网站 www.bankenombudsmann.de。关于调解程序的详细流程，请参阅《私人银行调解专员程序规则》。如有需要，我们可以为您提供该规则，您也可以在德国银行业协会网站上查阅，网址为 www.bankenverband.de。

您必须以书面形式将投诉提交给私人银行调解专员，例如通过信件、传真或电子邮件的方式。

地址：Ombudsmann der privaten Banken

Geschäftsstelle
Postfach 04 03 07
10062 Berlin

传真：030 1663-3169

邮箱： schlichtung@bdb.de

3. 我们服务的无障碍特征

您想了解我们如何通过自身的服务满足《促进无障碍法》(BFSG) 的要求吗？本部分将向您介绍我们服务在无障碍方面的特征。

背景说明：根据《促进无障碍法》(BFSG) 的规定，我们有义务遵守有关无障碍网络内容的指令。这些指令旨在使网络内容尽可能对所有人实现无障碍访问，特别是对残障人士而言。这些指令以无障碍性的以下四项基本原则为基础：

- **可感知性**：尽可能让所有人都能感知信息和 IT 功能。
即银行须确保图像和图表配有替代文本。
- **可操作性**：尽可能让所有人都能操作 IT 功能。
即银行须确保网页内容可以通过键盘进行操作。
- **可理解性**：尽可能让所有人都能阅读并清楚理解网页内容。
即银行须尽可能用通俗易懂的语言提供网页内容。
- **兼容性**：网页内容必须尽可能与所谓的辅助技术兼容。辅助技术例如包括用于朗读或放大网页内容的软件，或者将语音转换为文字的工具。
即银行须确保遵守辅助技术使用的相关标准，例如网页内容的技术结构和标记规范。

我们全力以赴，通过践行这些原则，在我们的服务中满足《促进无障碍法》(BFSG) 的各项要求。

3.1 无障碍服务特征

以下是我们在提供支付账户及相关支付服务时所具备的无障碍特征：

- **现金存取款**：您有多种方式可以存取现金：
 - 您可以在其他银行的**自动取款机**上提取现金。这些取款机具备多种感官操作渠道，例如：视觉、语音提示和可触摸的操作按钮。但请注意：这一点可能不适用 2025 年 6 月 28 日之前已投入使用的自动取款机，此类设备适用法律规定的过渡条款。
 - 您也可以在我们的营业网点**柜台**亲自办理现金存款或取款。
- **转账业务执行**：您有多种方式可以提交转账指令：
 - 您可以通过**电子方式**提交转账指令，例如使用网上银行或手机银行 App。这些电子服务具备多种感官操作方式，例如：对比度优化、字体大小和行距可调、可使用键盘输入等。
 - 您也可以通过**纸质转账凭单**进行转账，我们在营业网点为您提供这些凭单。
- **支付账户信息查询**：您可以通过支付账户检索账户余额和交易明细（转账、SEPA 核心直接借记等产生的入账和扣款情况）等信息：
 - 您可以通过**电子方式**获取账户信息，例如网上银行或手机银行 App。这些电子服务支持多种感官操作方式，例如：对比度优化、字体大小和行距可调、可使用键盘输入等。
 - 您也可以在我们的营业网点获取您的账户信息。
- **身份验证方式与安全功能**：您可以无障碍地使用身份验证方式和安全功能，例如在使用支付卡时输入 PIN 码、在使用网上银行或手机银行 App 时输入 PIN 码，以及生成交易验证码。
- **手机银行 Apps**：我们的手机银行 App 也具备多种感官操作功能，例如：对比度优化、字体大小和行距可调、可使用键盘输入等。
- **Debit Mastercard**：我们的借记卡配有可触摸的识别元素，您可以通过这些触感识别该卡为借记卡。

3.2 本信息的无障碍特征

本信息具备以下无障碍特征：

- 我们通过多种方式为您提供此信息，包括以下感官渠道：在网点亲自递交；您也可以在线阅读这些文件，且字体大小可调。目前我们正在开发朗读功能，并计划加入音量调节选项。
- 本信息内容使用通俗易懂的语言，其语言难度不超过《欧洲语言共同参考框架》（GER）中的 B2 级别。请注意：这一规定不适用于实际的服务合同、一般交易条款（AGB）以及与服务合同相关的合同前信息（VVI）。
- 本信息的版面经过特别设计，例如字体、行长、行距以及重点内容的突出显示，均尽可能符合用户友好原则。

3.3 我们服务相关文件的无障碍特征

以下是我们**服务相关文件（包括本信息）**的无障碍特征：

- 文件具有可感知性，即可以在屏幕上阅读，且字体大小可调。目前我们正在开发朗读功能，并计划加入音量调节选项。
- 文件基于网页形式提供。
- 文件会在网点现场提供给您。

4. 负责的市场监管机构

您在使用我们的无障碍服务时遇到问题？本部分将告诉您在此情况下可以向谁寻求帮助。

负责的机构名称为：**各州产品与服务无障碍市场监管处（MLBF）**。

MLBF 负责监督市场参与者是否遵守相关法律规定，我们作为银行企业也在其监管范围内。

如果您在使用我们的服务时遇到问题，可以向 MLBF 提出申请。MLBF 将根据情况对我们作为市场参与者采取法律措施（法律依据：《无障碍加强法》（BFSG）第 6 或第 7 条节）。

您的申请中可以指出我们违反了 BFSG 的某项要求，或者违反了根据 BFSG 第 3 条第 2 款颁布的《无障碍加强法条例》（BFSGV）中的某项要求。

目前该市场监管机构的地址尚未确定，相关信息将在获知后补充通知。