

FPX 常见问题

1. FPX 服务的运行时间是几点？

FPX 运行时间为每天 24 小时。同时，FPX 服务亦取决于 BOCnet 个人网上银行服务的可用性。

2. 使用 FPX 时需要额外付费吗？

是的，所有费用将取于您所在的商户平台的在线支付条款和条件。您可能被收取固定费率或根据总交易金额百分比的费用。费用将在您提交交易之前明细给您。

3. FPX 的最低及最高交易限额是多少？

每笔零售交易的最低限额为 RM1.00，而最高限额为 RM30,000。交易限额亦取决于您的 BOCnet 个人网上银行限额，以较低者为准。

4. 我收到一条报错 / 不成功的信息。但是，这笔钱已从我的银行账户中扣除。我该怎么办？

若因某些因素导致交易不成功，但您的账户已被扣款，所扣除的款项将被退回至您的账户中。您可以联系我行客服中心 603-20595566 或电邮至 callcenter@bankofchina.com.my，提供 FPX 交易 ID 或商户订单号以撤销状态。此外，您也可以提供含有 FPX 交易 ID 或商户订单号明细的付款屏幕截图。

5. 商户声称虽 FPX 交易为成功状态，但是尚未收到我的付款。我该怎么办？

FPX 交易的状态为最终状态，商家有义务及时提供食物/服务或更新您的付款。您应联系该商户以提供您所购买的商品/服务。您可以提供必要信息，如：FPX/商户所发出的在线收据或收到 FPX 发出包含以下内容的电子邮件通知：

- a. FPX 交易 ID
- b. 商户订单号
- c. 支付金额
- d. 付款日期和时间

6. 我能撤销成功的FPX交易吗？

不能，成功的FPX交易是无法通过BOCnet来撤销。但是，您可以向该商户要求撤销，亦取决于商户政策。

7. 我在哪里可以查看我的FPX交易？

您可以查询您的账户余额和交易记录。

8. 我的BOCnet登陆权限已被锁，而无法进行消费。我该怎么办？

如果您因多次尝试登陆失败而导致您的登录权限被限制，您可以致电 603-20595566 联系我行客服中心。

9. 哪些桌面电脑浏览器支持FPX功能？

- Internet Explorer 8, 9, 10, 11.
- Google Chrome 42+
- Apple Safari 6, 7, 10, 11, 12
- Firefox 4.0.1+

注意：不支持 Microsoft Edge.

10. 需要关闭网络浏览器的弹出窗口拦截器吗？

是的，请关闭弹出窗口拦截器或任何其他可能阻止弹出式窗口的功能。