

คำถามที่พบบ่อย

คำถาม	คำตอบ
คำถามทั่วไป	
1. บริการ Cross-border QR Payment คืออะไร	บริการชำระเงินค่าสินค้าและบริการระหว่างประเทศ โดยการสแกน QR ซึ่งสามารถทำรายการผ่านโมบายแอปพลิเคชันของธนาคาร หรือผู้ให้บริการที่ร่วมโครงการ
2. บริการ Cross-border QR Payment แตกต่างจากบริการชำระเงินด้วย Thai QR ภายในประเทศหรือไม่	ไม่แตกต่างกัน นอกจากการชำระเงินในต่างประเทศธนาคารจะแปลงค่าสินค้าและบริการเป็นเงินบาท ด้วยอัตราแลกเปลี่ยนขณะทำรายการ แล้วจึงหักเงินในบัญชีเงินฝากของลูกค้าที่ผูกไว้กับโมบายแอปพลิเคชัน กรณีร้านค้าในประเทศไทยเป็นผู้ขาย ก็จะได้รับเงินเป็นเงินบาทตามราคาสินค้าและบริการทันที
3. ธนาคารจะใช้อัตราแลกเปลี่ยนใดในการแปลงค่าเงิน	ธนาคารจะใช้อัตราแลกเปลี่ยนตามปัจจัยตลาด ซึ่งแข่งขันได้กับผู้ให้บริการอื่น
คำถามเกี่ยวกับการใช้งาน	
4. ผู้ใช้งานที่มาจากไทย เดินทางไปยังฮ่องกงจะสามารถชำระเงินค่าสินค้าและบริการโดยสแกน QR code อย่างไร	(1) ผู้ใช้งานที่มาจากไทยต้องใช้โมบายแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการไทยที่ร่วมโครงการ ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และ ธนาคารกรุงไทย และผู้ใช้งานได้ผูกบัญชีเงินฝากไว้ สแกน FPS QR ร้านค้าในฮ่องกง ซึ่งออกโดยผู้ให้บริการฮ่องกงที่ร่วมโครงการ (2) เมื่อชำระค่าบริการเสร็จสิ้น ผู้ใช้งานจะได้รับการยืนยันการตัดบัญชีเป็นเงินบาทผ่านโมบายแอปพลิเคชัน (3) เมื่อผู้ใช้งานทำรายการสำเร็จ จะได้รับ e-slip เป็นหลักฐานทุกรายการทันที โดยสามารถเลือกบันทึก / แชร์ e-slip การทำรายการผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการติดต่อสื่อสารได้
5. ผู้ใช้งานที่มาจากฮ่องกง เดินทางมายังประเทศไทยจะสามารถชำระเงินค่าสินค้าและบริการโดยสแกน QR code อย่างไร	ผู้ใช้งานที่มาจากฮ่องกงต้องใช้โมบายแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการฮ่องกงที่ร่วมโครงการ และผู้ใช้งานได้ผูกบัญชีเงินฝากไว้ สแกน Thai QR ร้านค้าในไทย ซึ่งออกโดยผู้ให้บริการไทยที่ร่วมโครงการ ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารไทยพาณิชย์
6. ร้านค้าไทยจะได้รับเงินจากลูกค้าที่มาจากฮ่องกงอย่างไร	เมื่อผู้ใช้งานที่มาจากฮ่องกงชำระค่าสินค้าและบริการโดยสแกน Thai QR ของร้านค้า เงินจะถูกตัดจากบัญชีของผู้ใช้งานฮ่องกงและนำเข้าบัญชีของร้านค้าไทยทันทีเป็นเงินบาท
7. การชำระเงินระหว่างประเทศผ่านบริการ Cross-border QR มีกำหนดวงเงินใช้จ่ายหรือไม่	
7.1 สำหรับผู้ใช้งานที่มาจากไทย	สามารถใช้จ่ายผ่าน Cross-border QR ได้สูงสุด 100,000 บาท/รายการ หรือสูงสุดไม่เกิน 500,000 บาท/วัน
7.2 สำหรับผู้ใช้งานที่มาจากฮ่องกง	สามารถใช้จ่ายผ่าน Cross-Border QR ได้สูงสุดไม่เกิน HKD 10,000 ต่อวัน (ไม่กำหนดวงเงินต่อรายการ)
8. การชำระเงินในต่างประเทศด้วย QR code มีค่าธรรมเนียมหรือไม่	ไม่มี ปัจจุบันการชำระเงินในต่างประเทศด้วย QR code ยัง ไม่มี การเก็บค่าธรรมเนียม

ในกรณีที่เกิดปัญหาในการใช้ควรทำอย่างไร		
9.	ผู้ใช้งานที่มาจากไทยทำรายการไม่สำเร็จ	(1) ตรวจสอบสัญญาณโทรศัพท์ (2) ตรวจสอบว่า QR ร้านค้าที่ฮ่องกงมีสัญลักษณ์ QR code มาตรฐานของฮ่องกง (Hong Kong FPS QR code) และออก โดยผู้ให้บริการในฮ่องกงที่ร่วมโครงการ (3) ติดต่อผู้ให้บริการไทย เจ้าของโมบายแอปพลิเคชัน
10.	ผู้ใช้งานที่มาจากไทยไม่ได้รับข้อความ ยืนยันการชำระเงิน	สามารถตรวจสอบได้ 3 วิธี ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ● จากหน้าจอ “บัญชี” โดยตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงของ ยอดเงินที่ถอนได้จากบัญชีที่ชำระเงิน ● จากหน้าจอ “รายละเอียดบัญชี” ของบัญชีที่ต้องการ ตรวจสอบ โดยจะมีรายการชำระเงินปรากฏอยู่ ● จากหน้าจอ “ประวัติการชำระเงิน” โดยตรวจสอบจากรายการที่ทำไปแล้ว
11.	หากร้านค้าไทยไม่ได้รับเงิน หรือไม่ได้รับ แจ้งยืนยันรายการเงินเข้า	ตรวจสอบจากหน้าจอบัญชีของร้านค้า ว่ามีรายการเคลื่อนไหวหรือไม่ หากไม่มีกรุณาติดต่อธนาคารผู้ให้บริการ
12.	หากมีปัญหาอื่น	กรุณาติดต่อธนาคารที่ท่านใช้บริการอยู่