

常见问题

显示转账失败，但是扣除了矿工费

只要该交易被矿工打包过，就会消耗 gas，但是由于打包失败，或者区块验证失败 (包括 Gas 费用不足、调用错误合约方法等)，会导致矿工费消耗，以及退回转账金额。 **PS: 矿工费由矿工收取，HiToken 目前并不会收取转账手续费。**

交易所提币到 HiToken 长时间未到账

- 首先交易所提币需要审核，先确认交易所已经发出交易，若交易所没有发出交易，让前往交易平台与相关人员联系
- 然后你可以前往 Etherscan 查询交易是否成功 <https://etherscan.io>（支持以太坊并且符合 ERC-20 标准的代币）
- 其次一些交易所虽然提示交易成功，只是代表交易所已发送该交易信息到链上，接下来需要等待矿工打包，矿工打包成功确认该交易后，才可认定为该交易成功，如果你已联系了交易所确定该交易已经打出，但是未在 Etherscan 上查询到该交易的信息，那么即代表矿工还未打包该次交易。

- 如果已经距离交易所发币过了很长的时间，并且在 Etherscan 上依然查询不到该交易的任何信息的话，那么有可能这条交易已经被遗弃，请及时联系发币的交易所或发币的第三方平台，再重新发送一次交易。
- 最后如果你已在 Etherscan 上查询到该交易记录，但是未在 HiToken 当中显示，那么你可以在资产页下拉刷新，若刷新依旧没有（token 首先要打开一键添加资产的开关），或者创建一个新钱包，尝试切换钱包；网络慢的情况，尝试切换到移动网络

私钥泄露，钱包被盗，能请求冻结账户吗？

如果你发生了这样的情况，首先我们深表同情，在向我们寻求帮助之前，有几点情况需要和你如实说明：1. HiToken 是去中心化钱包。我们不保管你的私钥，所以我们无法实现冻结账户或交易回滚这样的操作。 2. HiToken 是去中心化钱包，我们没有存储用户的实名信息，所以我们可能无法提供对案件有利的证据 3. 在向我们寻求帮助时，一定要如实说明情况，切勿有隐瞒推卸等情况，否则不利于案件的进展。