

Начало работы и верификация

С какого возраста возможно использование вашего сервиса?

Мы предлагаем наши услуги пользователям, которым как минимум 18 лет.

Чем отличается персональный аккаунт от бизнес-аккаунта?

По сравнению с персональным, у бизнес-аккаунта есть ряд особенностей. Для верификации бизнес-аккаунта нужно предоставить свидетельство о регистрации компании, а также удостоверение личности и подтверждение адреса главного бенефициара. Также в рамках бизнес-аккаунта можно использовать API для автоматизации отправки переводов и других операций. Для бизнес-аккаунтов также действуют повышенные лимиты на ввод и вывод средств.

Я не нашел свою страну в списке, что делать?

В связи с определёнными юридическими ограничениями, мы не предлагаем наши услуги пользователям из ряда стран, например, США. Если вашей страны нет в списке, значит, мы не работаем с этой страной. Изменения в этом списке происходят редко, однако вы можете проверить, не добавилась ли ваша страна спустя некоторое время.

Обязательно ли проходить верификацию?

Вы можете пользоваться всеми возможностями системы до прохождения верификации, кроме пополнения счёта банковским переводом и картами Visa/MC. В ряде случаев может запрашиваться верификация и/или дополнительная верификация в соответствии с нашей политикой безопасности и пресечения мошенничества. В остальном, отличие верифицированного аккаунта от неверифицированного в количественных лимитах на ввод и вывод средств, а также на карточные операции. Вы также можете создавать и заказывать виртуальные и пластиковые карты, для которых будет действовать лимит на общую сумму пополнения и ряд прочих лимитов. Мы рекомендуем пройти верификацию, чтобы полноценно пользоваться предлагаемыми нами возможностями.

Безопасно ли предоставлять вам документы?

Верификация в нашей системе осуществляется с помощью нашего партнёра, компании idChecker, мирового лидера в области решений для верификации и идентификации клиентов. Также документы передаются нашему эмитенту карт, компании Wave Crest. Все данные внутри нашей системы надёжно защищены от внешнего доступа, включая защиту от несанкционированного физического доступа к серверам. Мы не разглашаем никакую клиентскую информацию третьим лицам, кроме случаев, когда к нам поступает официальное решение суда в ходе международного расследования.

Какие лимиты у моего аккаунта до верификации?

До верификации владельцы персональных аккаунтов могут пополнять счёт на 1000 USD в день и 2500 USD в месяц. Они также могут выводить до 500 USD в день и до 2500 USD в месяц. Лимит на приём и отправку переводов другим пользователям системы составляет 3000 USD в день или месяц. В ряде случаев может запрашиваться верификация и/или дополнительная верификация в соответствии с нашей политикой безопасности и пресечения мошенничества.

Какие лимиты у моего аккаунта после верификации?

Владельцы верифицированных персональных аккаунтов могут пополнять счёт на 250000 USD в месяц или день с лимитом 99999 USD за одну транзакцию. Они также могут выводить из системы до 100000 USD в день и 250000 USD в месяц с лимитом 10000 USD за одну транзакцию. Лимит на переводы внутри системы составляет 999999 USD в месяц или день с лимитом 99999 USD за одну транзакцию.

Все эти лимиты касаются исключительно внутренних кошельков. Отдельные части или функции системы (карты, банковские переводы и т.д.) могут иметь собственные лимиты, указанные на соответствующих страницах.

Обязательно ли проходить верификацию для заказа карты?

Нет, не обязательно. Возможность заказывать пластиковые карты и создавать виртуальные карты доступна внутри вашего аккаунта сразу после регистрации. Вы можете заканчивать верификацию, ожидая доставки уже заказанной пластиковой карты. Полная верификация нужна для установки стандартных карточных лимитов, перечисленных на нашем сайте.

Я недавно прошёл верификацию в вашей системе, но моя карта всё ещё имеет лимиты для неverified пользователей, что делать?

После прохождения верификации в нашей системе документы должны быть обработаны нашим эмитентом карт. На это обычно уходит несколько рабочих дней, после чего для вашей карты устанавливаются лимиты для верифицированных пользователей. Если вы считаете, что ваша верификация длится слишком долго, обратитесь в службу поддержки.

Не доходят SMS-сообщения от вашего сервиса, что делать?

Если сообщение не дошло с первого раза, нажмите на ссылку “Я не получил SMS”. Система пошлёт ещё одно сообщение по другому маршруту. Если сообщение всё-таки не пришло, проверьте, достаточно ли свободной памяти в вашем телефоне для новых сообщений, перезагрузите его и попробуйте ещё раз. Если это не помогло, свяжитесь со службой поддержки.

Я подал документы на верификацию, как долго они будут рассматриваться?

В большинстве случаев, когда все документы в порядке, верификация занимает 24 часа или меньше. Создайте тикет, если у вас есть какие-либо вопросы по обработке ваших документов.

Мне было отказано в верификации определённых документов, что делать?

Когда какой-то документ не проходит проверку, мы всегда высылаем email-уведомление, в котором сообщается о причинах отказа, а также о том, что нужно сделать, чтобы верификация была пройдена успешно. Создайте тикет, если вы хотите задать вопрос, касающийся обработки тех или иных документов.