

№	Частые Вопросы:	Ответ:
1	Как открыть WMK кошелек?	Для этого необходимо скачать приложение Web Money Keeper для вашего устройства. Пошаговая инструкция по открытию WMK-кошелька доступна по ссылке)
2	Как пополнить кошелек WMK?	Для пополнения баланса WMK-кошелька с банковской карты необходимо зайти в приложение Web Money Keeper на мобильном устройстве или с персонального компьютера, авторизоваться в системе под своим WMID, в меню приложения выбрать кошелек WMK --> пополнить --> с банковской карты, затем ввести данные вашей банковской карты, ввести сумму и произвести пополнение кошелька (минимальная сумма пополнения - 500 тенге) Все доступные методы пополнения К-кошельков . Если вы хотите сделать пополнение через другую систему электронных денег, интернет-банкинг или терминал самообслуживания, вам необходимо найти сервис «Web Money WMK» на платежной витрине выбранного метода пополнения, ввести ваш номер WMK-кошелька начиная с латинской буквы К, ввести необходимую сумму для пополнения и провести платеж. (Внимание агенты по приему платежей могут взимать комиссию при пополнении WMK-кошелька. Подробная информация указывается на витрине агента по приему платежей.)
3	Как перевести средства с кошелька на банковскую карту?	Чтобы перевести средства с WMK-кошелька на банковскую карту, вам необходимо в приложении WebMoney Keeper нажать на ваш WMK-кошелек, затем кнопку "Перевести", далее выбрать способ "На банковскую карту", после чего ввести данные своей карты, сумму пополнения и нажать "ОК". Комиссия за вывод средств с WMK-кошелька взимается поверх выводимой суммы с остаточного баланса на WMK-кошельке. Размеры комиссий указываются на сайте WMK.KZ и ВАЖНО! Вывод на банковские карты Казахстана доступны только для идентифицированных клиентов WMK. Как пройти идентификацию?
4	Что такое Web Money Аттестат и для чего он нужен?	В системе Web Money Transfer действует внутренняя система рейтинга – система аттестации Web Money. Аттестат Web Money не имеет ничего общего с процессом идентификации владельцев WMK-кошельков — это два независимых процесса. Аттестат Web Money необходим для увеличения доверия между участниками системы.
5	Можно ли открыть WMK кошелек в другой стране?	Да, Вы можете скачать приложение, зарегистрироваться и открыть WMK-кошелек, не являясь резидентом Республики Казахстан.
6	Как перевести средства со своего WMK на другой кошелек WMK?	Для возможности перевода средств со своего кошелька WMK другому клиенту WMK, получатель средств должен иметь идентифицированный WMK-кошелек. Для возможности принимать переводы на WMK-кошелек в системе Web Money Transfer необходимо пройти идентификацию клиента WMK- кошелька.
7	Делал перевод с WMK кошелька на банковскую карту, с кошелька списали, но на карту не поступили, что делать?	По проверкам платежей, необходимо обращаться на почту support@webmoney.kz , отправив все данные вашего платежа (номер кошелька, номер карты, сумма, дата и как вы совершали платеж если есть чек/квитанция сделать фото или скриншот экрана)
8	Как можно пройти идентификацию?	Резиденты Республики Казахстан Прежде чем подавать заявку на идентификацию WMK-кошелька, убедитесь, что вы получили формальный аттестат. Для граждан Республики Казахстан доступны три способа прохождения идентификации: 1) Личная явка в офис, наш офис расположен в Казахстане в городе Алматы БЦ «NGDEM» по улице Кабдолова16/1 , напротив ТРЦ «Гранд парк», на 3-этаже 304 кабинет «ТОО Гермес Гарант Групп». При себе иметь актуальный, не просроченный документ удостоверяющий личность (Удостоверение личности или Заграничный Паспорт) - выдается полная идентификация WMK-кошелька, бесплатно. 2) Онлайн идентификация через государственную базу данных посредством сервиса КЦМР (с предоставлением ИИН гражданина РК

		<p>и фотографией лица) проводится в течении одного рабочего дня на платной основе, стоимость – 1000 WMK. (1 WMK=1 Тенге) Чтобы оплатить заявку на полную идентификацию онлайн необходимо пополнить ваш WMK-Кошелек через любой доступный способ и произвести оплату после того как будут подгружены все требуемые документы на сайте системы</p> <p>3) Идентификация по видео интервью с менеджером Web Money Kazakhstan – проводится бесплатно. Выдается упрощенная идентификация (ограниченные лимиты в сравнении с полной идентификацией). Для записи на видео интервью пройдите по ссылке: https://wmk.kz/home/Identification</p> <p>ВНИМАНИЕ - как правило существует очередь заявок на видео интервью, ближайшую дату/время видео интервью вы можете посмотреть на сайте в разделе идентификация и лимиты.</p> <p>Нерезиденты Республики Казахстан</p> <p>Для нерезидентов РК предусмотрена личная явка в офис, наш офис расположен в Казахстане в городе Алматы БЦ «NGDEM» по улице Кабдолова16/1, напротив ТРЦ «Гранд парк», на 3-этаже 304 кабинет «ТОО Гермес Гарант Групп». При себе иметь документ, удостоверяющий личность (ID, Удостоверение личности, Заграничный Паспорт, внутренний паспорт) - выдается полная идентификация WMK-кошелька.) - выдается полная идентификация WMK-кошелька, бесплатно.</p>
9	Не могу дозвониться до техподдержки	Если Вы не смогли дозвониться до техподдержки, направьте ваш вопрос на email: support@webmoney.kz
10	Мне не приходят уведомления с WebMoney Keeper, хотя с настройками все в порядке, что делать?	По данному вопросу просим Вас, обратиться на почту support@wmtransfer.com
11	Не получил квитанцию об оплате	По данному вопросу просим вас обратиться на почту support@webmoney.kz + необходимо приложить скриншот операции/квитанции
12	Сделал оплату сервиса, деньги списались, но на сервис не поступили.	По данному вопросу просим вас обратиться на почту support@webmoney.kz + необходимо приложить скриншот операции/квитанции
13	Если мне нет 18 лет, могу ли я пройти идентификацию WMK?	<p>В системе WebMoney Kazakhstan идентификация доступна с 16-и лет, для проведения идентификации WMK-кошелька лицам от 16 до 18 лет необходимо участие родителя (опекуна).</p> <p>Виды идентификации:</p> <p>1) Удаленная идентификация упрощенным способом (лицам от 16 до 18 лет); - Заполнение клиентом персональных данных online в приложении или на сайте в рамках получения формального аттестата и идентификации клиента WMK с указанием ИИН клиента для прохождения удаленной идентификации упрощенным способом. - Загрузка документа, удостоверяющего личность на сайте системы. - Загрузка документа копию удостоверения личности (паспорт) одного из родителей (опекуна), а также согласие от родителя на открытие, распоряжение и проведение идентификации электронным кошельком в системе WebMoney Kazakhstan в свободной форме, подписанное родителем (опекуном), на сайте системы. - Проведение видео интервью с уполномоченным лицом по идентификации в присутствии одного из родителей (опекуна).</p> <p>2) Полная идентификация удаленным способом (лицам от 16 до 18 лет); - Заполнение клиентом персональных данных online в приложении или на сайте в рамках получения формального аттестата и идентификации клиента WMK с указанием ИИН клиента для прохождения полной идентификации удаленным способом. - Загрузка документа, удостоверяющего личность на сайте системы.</p>

		<p>-Загрузка документа копию удостоверения личности (паспорт) одного из родителей (опекуна), а также согласие от родителя на открытие, распоряжение и проведение идентификации электронным кошельком в системе WebMoney Kazakhstan в свободной форме, подписанное родителем (опекуном), на сайте системы.</p> <p>- Оплата заявки на полную идентификацию удаленным способом на сайте системы.</p> <p>3) Полная идентификация при личной явке (лицам от 16 до 18 лет);</p> <p>- Заполнение клиентом персональных данных online в приложении или на сайте в рамках получения формального аттестата и идентификации клиента WMK с указанием ИИН клиента для прохождения полной идентификации при личной явке.</p> <p>- Личная встреча с Оператором в присутствии одного из родителей (опекуна).</p> <p>-Предоставление Оператору копию удостоверения личности (паспорт) одного из родителей (опекуна), а также согласие от родителя на открытие, распоряжение и проведение идентификации электронным кошельком в системе WebMoney Kazakhstan в свободной форме, подписанное родителем (опекуном).</p> <p>Согласие пишется на имя Генерального директора ТОО "Гермес Гарант Групп" По вопросам идентификации звоните на номер Оператора WebMoney Kazakhstan: +7 777 715 9510</p>
14	Если я «Нерезидент» Республики Казахстан можно ли мне пройти идентификацию?	Да можно, мы работаем с 10:00 до 19:00
15	Как можно узнать ваш график работы и где найти вашу компанию?	<p>График работы офиса Web Money Казахстан с 10:00 – 19:00 с понедельника по пятницу. Мы расположены в городе Алматы по улице Кабдолова 16/1, напротив ТРК «Гранд парк» БЦ «NGDEM», на 3-этаже 304 офис «ТОО Гермес Гарант Групп»</p> <p>Работа call-центра с 10:00 до 19:00</p> <p>- телефон технической поддержки: +7 777 715 95 11</p> <p>- техническая поддержка в Telegram: https://t.me/wmk_support</p> <p>- email: support@webmoney.kz</p>
16	Мне не приходят уведомления с Web Money Keeper, хотя с настройками все в порядке, что делать?	По данному вопросу просим Вас, обратиться на почту support@wmtransfer.com
17	Я нахожусь за границей как мне с Вами связаться?	Здравствуйтесь, вы можете написать нам на почту support@webmoney.kz
18	Какие комиссии взимаются в системе Web Money Kazakhstan?	Все комиссии указаны на нашем сайте www.wmk.kz
19	Хочу посмотреть свою историю переводов, оплаты. Где мне их можно посмотреть?	Историю операций можно посмотреть в приложении «Web Money Keeper» в разделе «Ещё»- «История операций»
20	Как я могу изменить свой номер телефона в приложении Web Money Keeper?	В приложении Web Money Keeper в разделе «Аккаунт» выбираете «мобильный телефон», производите замену на новый номер. (может быть запрошен проверочный смс для подтверждения смены номера)
21	Где я могу узнать лимиты по своему кошельку?	На сайте в разделе «идентификации и лимиты»
22	Какие сервисы я могу оплачивать при помощи WMK-кошелька?	Различные категории товаров и услуг доступные в приложении «Web Money Keeper» а также, на сайтах интернет-магазинов, где предусмотрена оплата с помощью WMK-кошелька. Информация о сервисах для оплаты в тенге с WMK так же доступна на сайте https://www.megastock.ru
23	Каков срок службы WMK-кошелька?	В системе Web Money Kazakhstan нет ограничения по сроку службы кошелька.

24	Как узнать номер своего WMK-кошелька?	В приложении «Web Money Keeper» на главной странице приложения после открытия WMK- Кошелька будет отображаться ваш номер кошелька, начинающийся с латинской буквы K.
25	Какие лимиты и ограничения установлены в системе WMK	<p>1. Не идентифицированный кошелек WMK</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Можно пополнять кошелек и платить за услуги и сервисы с баланса кошелька в рамках действующих лимитов (Оператором могут быть установлены ограничения по переводам на другие системы электронных денег); ✓ Разрешены переводы и платежи на идентифицированных пользователей WMK; ✗ Запрещен вывод средств с кошелька WMK на банковскую карту; ✗ Запрещен перевод WMK другим не идентифицированным пользователям системы WebMoney; ✗ Запрещен прием переводов и платежей от других пользователей WMK. <p>Максимальная сумма разовой операции по WMK - до 50 МРП (Месячный Расчетный Показатель) Максимальный оборот по всем операциям в сутки - до 100 МРП Максимальная сумма на балансе WMK-кошелька - до 100 МРП</p> <p>2. Упрощенно идентифицированный кошелек WMK (только для резидентов РК)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Можно пополнять кошелек и платить за любые услуги в соответствии с установленными лимитами на разовую операцию и допустимому остатку на балансе кошелька; ✓ Разрешен вывод средств с кошелька WMK на банковскую карту (Банки РК); ✓ Разрешены переводы на другие кошельки идентифицированных участников системы WebMoney, а также на кошельки других систем электронных денег. <p>Максимальная сумма разовой операции по WMK - до 100 МРП Максимальный оборот по всем операциям в сутки - до 300 МРП Максимальная сумма на балансе WMK-кошелька - до 300 МРП ✗ Запрещены переводы WMK на не идентифицированные кошельки.</p> <p>3. Идентифицированный кошелек WMK</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Можно пополнять кошелек и платить за любые услуги; ✓ Разрешен вывод средств с кошелька WMK на банковскую карту; ✓ Разрешены переводы на другие кошельки WebMoney, а также на кошельки других систем электронных денег. <p>Максимальная сумма разовой операции по WMK - до 1000 МРП Максимальный оборот по всем операциям в сутки - до 3000 МРП Максимальная сумма на балансе WMK-кошелька - без ограничений ✗ Запрещены переводы WMK на не идентифицированные кошельки.</p> <p>Актуальный размер МРП в сумме тенге представлен на сайте – меню идентификация и лимиты.</p>

26	Если у меня арест счета в банке за неуплату кредита в банке, можно ли открыть WMK-кошелек?	Да, Вы сможете открыть WMK - кошелек.
27	Чем отличаются «упрощенно идентифицированный кошелек» от «идентифицированного кошелька»?	Упрощенно идентифицированный WMK-кошелек отличается от полностью идентифицированном Ограничениями в разделе лимитов. Лимиты Вы можете посмотреть на сайте
28	Есть ли комиссии за обслуживания WMK-кошелька?	За хранение и обслуживание WMK- кошелька комиссия не взимается.
29	Я хочу оплатить определенный сервис, но не могу найти его на витрине платежи в Web Money Keeper	Если вы не смогли оплатить интересующую вас услугу с помощью Web Money по причине ее отсутствия в системе Web Money, просьба написать об этом нам на Info@wmk.kz . Наша команда постарается подключить данную услугу и сообщить вам о ее появлении.