

## СОДЕРЖАНИЕ

1. [Общие вопросы по карте / счёту](#)
2. [Кредитный лимит](#)
3. [Рассрочка](#)
4. [Оплата и покупки](#)
5. [Кешбэк](#)
6. [Пополнение карты \(счёта\)](#)
7. [Вопросы по смартфонам / технологиям](#)
8. [Общие вопросы](#)
9. [Примеры](#)
10. [Новые вопросы / Вопросы без ответа](#)

## *ДЛЯ ТЕХ, КТО ВИДИТ ЭТОТ ФАЙЛ ВПЕРВЫЕ:*

- Поздравляем с присоединением к списку обладателей карты monobank.
- Пожалуйста, прочитайте этот документ внимательно. Здесь собрана большая часть ответов на самые популярные вопросы.
- Этот документ - не “список хотелок”.
- Пожалуйста, не надо писать здесь свои отчёты об ошибках.
- Пожалуйста, не надо спрашивать “а когда будет возможность X”. Не забывайте, что разработчики monobank с удовольствием и сами рады были бы запустить новые функции, но не могут по ряду причин.
- Этот FAQ обновляется всегда, сюда можно даже добавлять свои вопросы. Для этого есть [раздел 10](#). Только учтите, что они могут оставаться без ответа долгое время.
- Этот документ *поддерживается* разработчиками monobank, но не является официальным FAQ. **Официальный список вопросов и ответов находится в приложении.**

## 1. ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ПО КАРТЕ / СЧЁТУ

Q: Карта именная?

A: По умолчанию выпускается неименная карта. После активации карты есть возможность выпуска именной карты (опционально - с фотографией) на платной основе (150 грн.)

Q: Участвует ли карта в программе MasterCard Rewards?

A: **Нет и не будет.**

Q: А в [MasterCard Більше](#)?

A: Да.

Q: Я зарегистрировал карту monobank в стороннем приложении, например, в MasterCard Більше. У меня списали небольшую сумму за преавторизацию карты. Я получу свои деньги назад?

A: Эти средства будут возвращены на ваш счет в течение 11 дней.

Q: Какой класс карты?

A: **MasterCard World Debit**. Не "World Elite", не "World Black".

Q: Можно заказать карту другого уровня / другой МПС?

A: При наличии на точке выдачи можно будет получить карту VISA.

Q: Можно ли открыть более одного счёта?

A: Только в гривне. Для этого после регистрации в monobank и получении стандартной кредитной карты можно открыть т.н. "белую" (дебетную) карту.

Q: Можно ли выпустить дополнительную/виртуальную карту к уже открытому счёту?

A: Нет. Исключение - платиновые/IRON карты.

Q: Можно ли выпустить карту в иностранной валюте (USD / EUR / GBP / ...)?

A: Да (USD / EUR / PLN), начиная с версии 1.18.0 (07.11.2018). Мультивалютных карт нет.

Q: Чи можна оформити картку типу "Debit" за ID картою віком до 18 років?

A: Дебетову карту можна оформити з 16 років ("Біла" картка). Також з 05.03.2020 можна відкрити дитячу картку для осіб 6-16 років з батьківським контролем.

Q: Я резидент Украины, но с видом на постоянное жительство (*посвідка на постійне проживання*). Могу ли получить карту?

A: Можете, вид на жительство должен быть бессрочным.

Q: Я гражданин Украины-нерезидент. Могу ли получить карту?

A: Пока нет.

Q: У меня нет налогового номера (ИНН), есть соответствующая печать в паспорте. Могу ли я получить карту?

A: Пока нет.

Q: Как изменить финансовый номер телефона (логин)?

A: Достаточно сделать это в приложении во вкладке "Еще", нажав на поле с номером телефона.

Q: Есть ли в данный момент реферальная система? Если да, то где про нее можно прочитать?

A: Да, есть. Сгенерировать персональную реферальную ссылку можно в разделе "Еще" - пункт "Пригласить друга". За каждого нового участника, который активирует свою карту, и вам, и приглашенному будет зачислено по 50 грн кэшбэка в категории "Кэшбэк от банка".

Q: В моем конверте с картой не было стикеров. Где их теперь взять?

A: С 27.10.2017 — на точках выдачи карт.

Q: Карта затёрлась или перестала работать, как её заменить?

A: Перевыпустить карту в точке выдачи.

Q: Остаток доступных средств в приложении отличается от остатка в банкоматах в меньшую / большую сторону.

A: Банки получают баланс используя курс платёжной системы, получая результат в валюте и затем конвертируя полученный остаток обратно в гривну. Поскольку обменный курс в банках может не совпадать, то и доступный баланс на экране банкомата может отличаться от фактически доступного. Правильный баланс указан в приложении monobank.

Q: Если я буду снимать деньги в банкомате украинского банка, то тоже будет идти конвертация через валюту? Какая сумма в итоге спишется?

A: Та, которую вы запросите для снятия. Также со счёта спишется комиссия за снятие средств - monobank'a (0,5% личные, 4% кредитные). Конвертации при снятии средств в банкоматах на территории Украины не будет.

Q: Хочу, чтобы у меня и члена моей семьи были свои карты, но счёт у них был общий, как в банке XXX.

A: Нет, такого не планируется. В качестве альтернативы можно использовать перевод средств в приложении.

## 2. КРЕДИТНЫЙ ЛИМИТ

Q: На карте есть наклейка «Debit» — у меня не будет кредитного лимита?

A: Наклейка не влияет на наличие / отсутствие кредитного лимита.

Q: Как увеличить кредитный лимит / подать заявку на его активацию?

A: В приложении выбрать опцию «Изменить кредитный лимит» и следовать дальнейшим инструкциям приложения. Заявку на изменение кредитного лимита можно подавать не чаще 2 раз в 30 дней.

Q: Доступен ли кредитный лимит для зарегистрированных (прописанных) в АР Крым / Донецкой / Луганской областях?

A: Как правило, нет. Однако, некоторым это удавалось: для этого надо отправить фотографию справки ВПЛ («справка переселенца») в техподдержку.

Q: Какая процентная ставка по несанкционированному овердрафту (не кредитной линии)? В тарифах про это не сказано, в ДКБО конкретного ответа нет.

A: Условия несанкционированного овердрафта полностью соответствуют условиям по кредитной линии (даже для тех, у кого кредитная линия не установлена).

Q: Будут ли приходить напоминания (sms/email/push) за несколько дней о том, что будут сняты деньги за пользование кредитным лимитом, чтобы не забыть пополнить карту?

A: Да, будут.

### 3. РАССРОЧКА

Q: Как пользоваться услугой "Рассрочка"?

A: Процентная ставка - 1,9%/месяц. Максимальная сумма покупки по "Рассрочке" равна максимальному кредитному лимиту + остатку собственных средств. В случае покупки в рассрочку, для неё создаётся новый (отдельный) лимит, без ограничения на количество покупок. Подробнее - см. [пример 1](#).

Q: Начисляется ли дополнительный к 1,9% процент при снятии ежемесячного платежа с тех же кредитных средств? То есть 4+1,9 будет или нет?

A: Нет дополнительных комиссий при списании ежемесячного платежа в счет кредитного лимита.

Q: Будет ли доступна опция рассрочки в том случае, если изначально был одобрен кредитный лимит, но затем пользователь его сбросил до 0?

A: Нет.

### 4. ОПЛАТА И ПОКУПКИ

Q: Поменял PIN-код, когда можно использовать новый PIN?

A: Сразу после смены PIN-кода.

Q: Поменял/отключил лимит, при котором запрашивается PIN-код, а POS-терминал всё равно запрашивает PIN!

A: После того, как был изменён лимит карты, необходимо дважды провести транзакцию в POS-терминале с помощью чипа (либо сделать любую операцию в банкомате). Это необходимо для привязки новых настроек к чипу. Если настройки выполняются подряд, то транзакций по чипу нужно сделать две.

Q: И так каждый раз после изменения лимита?

A: Да, каждый раз, поскольку эту операцию нужно «записать» на чип.

Q: Пытаюсь сделать оплату с помощью PayPass (бесконтактно), терминал всё равно запрашивает PIN!

A: На PayPass распространяются отдельные ограничения, устанавливаемые платёжной системой. Поменять их через приложение невозможно. В Украине операции с PayPass от 100 грн. требуют пин-код всегда, ограничения в других странах варьируются в зависимости от страны. С 12 апреля 2019 года, лимит будет увеличен с 100 грн до 300 грн.

Q: Включил опцию "Всегда запрашивать PIN", но при бесконтактной оплате (PayPass) POS-терминал не запросил PIN-код!

A: Бесконтактные операции не запрашивают PIN при покупках до 100 грн (с 12 апреля 2019 года - до 300 грн). Параметр "Всегда запрашивать PIN" распространяется только на операции с оплатой с помощью чипа через терминал (не бесконтакт).

Q: Будет ли возможность оплаты проезда в транспорте через QR-код, как в «Приват24»?

A: Да, это в планах.

Q: Почему, когда я ввожу номер карты другого банка для перевода, я не вижу ФИО получателя?

A: ФИО владельца карты - банковская тайна и банки этим друг с другом не делятся. В приложениях других банков вы будете видеть ФИО получателя **только если** карта получателя открыта **в том же** банке (банк подставляет ФИО владельца из своей базы данных).

Q: А можно сделать, чтобы ФИО все-таки было видно?

A: Да, если у получателя карта Моно. И нет, если карта любого другого банка.

Q: На сайте XXX невозможно расплатиться за YYY!

A: Это связано с тем, что эквайер сайта [не обновил](#) список существующих BIN-номеров. Грубо говоря, он считает вашу карту несуществующей.

Q: Если сумма покупки больше, чем личных средств на карте, как пройдет оплата?

A: Сначала списывается вся доступная сумма из личных средств, недостающая берётся из кредитного лимита.

Q: Безопасно ли совершать покупки на сайтах без ввода CVV?

A: Нет.

Q: Есть ли комиссия за конвертацию при оплате картой за границей?

A: Нет.

Q: Использует ли monobank протокол [3-D Secure](#)?

A: Да (но его может не использовать продавец).

Q: Какой курс используется при оплате в иностранной валюте?

A: Для USD/EUR курс указан в приложении. Этот курс [основывается](#) на [курсе](#) платёжной системы MasterCard. Для других валют: валюта операции -> USD -> UAH (при всех конвертациях используется курс MasterCard).

Q: Делал оплату в Android Play/Uber. Была указана одна сумма в грн, по факту снята бóльшая. В чём дело?

A: Данная операция прошла по двойной конвертации:

При покупке конвертация осуществляется по курсу MasterCard с помощью технологии DCC ([Dynamic Currency Conversion](#)): несмотря на то, что формально эквайер выставил счёт в гривне, из-за особенности работы платёжных систем, на самом деле, операция произойдёт по схеме UAH -> USD -> UAH (будет т.н. "двойная конвертация"). Из-за этого сумма для списания (отображаемая) будет отличаться от фактически списанной суммы.

Для минимизации потерь рекомендуется в иностранных магазинах/интернет-магазинах производить оплату не в гривне, а в иностранной валюте (USD / EUR).

Q: У меня запрещена двойная конвертация в настройках приложения. Почему она произошла?

A: По умолчанию (т.е. автоматически) в мобильном приложении будет выключена возможность двойной конвертации при условии разницы сумм больше 10 грн. При разнице сумм меньше 10 грн платёж будет проведён.

Q: Возможны ли платежи (переводы) на карты иностранных банков?

A: Нет, функция в работе (прогноз - [след год](#)).

Q: “Чужие” банкоматы обычно не отличаются щедростью выдачи наличных по карточкам “чужих” банков. Как обстоят дела с карточкой monobank?

A: Всё зависит от настроек банка, обслуживающего банкомат. Лимит по выдаче через банкоматы UniversalBank - 20000 грн. Большие суммы рекомендуется снимать через кассы UniversalBank или ТАСКОМБАНК (дополнительная комиссия кассы - 0,5%).

## **5. КЕШБЭК**

Q: Кешбэк начисляется за все покупки или только за счёт кредитных средств?

A: За все: и за кредитные, и за свои.

Q: Сделал покупку в кафе / ресторане / аптеке, а приложение показывает в выписке некорректную категорию! Где мой кешбэк?

A: Кешбэк начисляется в зависимости от корректности настроек POS-терминала, где была осуществлена покупка, а точнее — от указанного [MCC-кода](#). Примерный список точек по категориям доступен [по ссылке](#).

Q: Может, нужно указывать MCC-код, а не просто название? Ведь распознавание идёт именно по коду?

A: Существует более 9000 номеров MCC, будете запоминать все? К тому же, сотрудники точек, как правило, сами не знают, какой именно присвоен их POS-терминалу.

Список с описанием категории и перечнем MCC доступен в разделе “7.Опис категорий” на странице <https://monobank.com.ua/umovy>

Q: В самом приложении названия и собственно сами категории тоже объединятся без необходимости повторного выбора?

A: [Да](#).

Q: Как поменять категории кешбэка?

A: В следующем месяце (с первого числа) выбрать новые. По запросу в техподдержку попросить «сбросить категории кешбэка. При отсутствии начислений по кешбэку будет доступна функция сброса категорий в приложении.

Q: Если за месяц не набралось 100 грн кешбэка по выбранной категории, он обнуляется или переходит на следующий месяц?

A: Переходит на следующий месяц. Ограничений по срокам «сбора» кешбэка нет.

Q: Кешбэк «сгорает» или нет? Как часто его нужно переводить на счёт?

A: Срок действия бонусов 36 месяцев. Т.е. бонусы, накопленные за октябрь 2019 г. необходимо перевести на счёт до 30.09.2022 г. **Ещё раз:** в октябре 2022 не будут учтены бонусы, накопленные за октябрь 2019, но будут учтены накопления за ноябрь 2019 и след. месяцы. То есть в октябре 2022 «сгорят» не все бонусы, а только накопленные в октябре 2019.

Q: Какой максимальный размер кешбэка?

A: За 1 календарный месяц [можно получить](#) не больше 500 грн кешбэка.

Q: Платит ли банк за меня НДС с кешбэка?

A: Да, моноbank выступает как налоговый агент.

Q: Удерживается ли комиссия / налог / сбор с кешбэка?

A: Комиссии нет. При выплате кешбэка удерживаются все необходимые налоги и сборы согласно законодательству (НДФЛ 18% + Военный сбор 1,5%). Будет удержано ~19,5% (19,5 грн с каждых 100 грн).

## 6. ПОПОЛНЕНИЕ КАРТЫ (СЧЁТА)

Q: Как пополнить карту без комиссии?

A: Через приложение, через терминалы iBox, через кассы Universal Bank.

Q: Как пополнить карту без комиссии через «Приват24»?

A: Никак. Самый простой способ - СЭП-перевод (по реквизитам), комиссия - 0,5% от суммы платежа..

Q: Невозможно пополнить свою карту моноbank через приложение с помощью другой карты моноbank.

A: Владелец другой карты моноbank [должен перевести средства вам](#).

Q: Пополнил карту через терминал, сняли комиссию!

A: Пополнение без комиссии доступно через терминалы **«iBox»** (Банки / Кредиты и Страхование - Моноbank), **ТАСКОМБАНК** (выбирать «Пополнить карту UniversalBank») **«ПриватБанка»** (через кнопку на главном экране «Пополнить карту другого банка» / УниверсалБанк (с 14.11 будет моноbank) / Заполнить все данные / Внести платеж)» или через меню Банки / Кредиты / Страхование - Моноbank).

Q: Пополнил карту через сторонний сайт, сняли комиссию!

A: Размер комиссии зависит от условий провайдера (сайт/сервис с помощью которого пытаетесь пополнить карту).

Q: Есть ли функция регулярных платежей (Direct Debit)?

A: Пока нет, функция в работе.

Q: Какие реквизиты для пополнения карты банковским платежом (СЭП)?

A: Реквизиты можно увидеть в приложении: «Пополнить свою карту» - «По реквизитам».

Q: С карты АльфаБанка не проходит пополнение карты Монобанка через приложение. АльфаБанк говорит, что забыли ввести CVV и требует отключения его проверки.

A: АльфаБанк прошёл сертификацию 3DS, а страницу ACS не поднимает и такие транзакции проходят некорректно. Но это проблема Альфы ([подробнее](#)). По состоянию на 08.11.2017 проблема должна быть [решена](#).

Q: Можно ли пополнить карту с карты Visa/Mastercard зарубежного банка?

A: Да. Пока возможно только пополнение с карт MasterCard европейских банков.

Q: Планируется ли сотрудничество с Payoneer для вывода средств на карту monobank?

A: Ждите в одной из ближайших версий.

Q: Планируется ли создание сервисов по выводу на карту средств BITCOIN (и/или других криптовалютных средств) или интеграция с какими-нибудь уже существующими сервисами по выводу?

A: Пока не планируется.

## 7. ВОПРОСЫ ПО СМАРТФОНАМ / ТЕХНОЛОГИЯМ

Q: Какая минимальная версия iOS / Android нужна для приложения?

A: iOS - 10.0, Android - 4.4. **Использование на устройствах с прошивкой ниже невозможно** - обновляйте прошивку / устройство.

Q: Можно ли использовать одну карту на двух устройствах одновременно?

A: Нет, это сделано в целях безопасности.

Q: Есть ли поддержка Apple Pay / Android Pay / оплаты при помощи NFC?

A: Android Pay поддерживается с февраля 2018, Apple Pay - с 21 августа 2018.

Q: В приложении вижу контакты своих знакомых, у которых также есть карта Monobank - это ошибка?

A: Нет, так и задумано :) Для удобства p2p-переводов среди ваших контактов.

Q: Можно ли отключить отображение моих знакомых с картами monobank в приложении?

A: Нет, но можно запретить приложению доступ к контактной книге в системных настройках.

Q: Что делать если прошивка Android меньше 4.4? Выбрасывать телефон и покупать новый?

A: На самом деле не обязательно. Не у всех моделей прошивка приходит по «воздуху». Можно сходить на сайт производителя телефона или на сайт [4PDA](#) и посмотреть наличие свежей прошивки на вашу модель.

Q: Будет ли web-интерфейс / приложение для Blackberry / Windows Phone / Android Wear / Tizen / Symbian / Palm / Nokia S40 / ... ?

A: Не планируется.

Q: Будет ли веб-версия?

A: Не планируется.

Q: Нет возможности включить / не работает вход по отпечатку пальца (Android).

A: Вход по отпечатку пальца работает, но наблюдаются проблемы на некоторых устройствах (напр., Xiaomi с ОС Android 6, Samsung Galaxy Note 4). Также могут возникать проблемы в случае наличия root-прав. Обновляемый перечень устройств и прошивок со статусом работы данной опции находится по [ссылке](#).

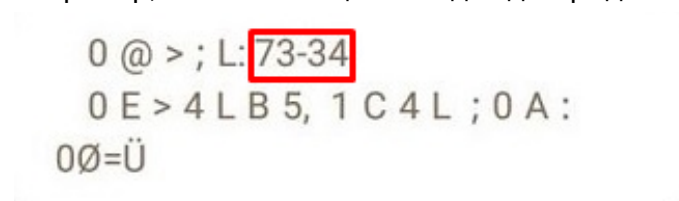
Q: Планируется ли возможность пополнять карту друга через Telegram Bot (аналогично Привату)?

A: Нет.

Q: СМС-подтверждения регистрации приходят в странном виде: 0@>;L

A: Это проблема Интертелекома, но код подтверждения вполне читаем. Он находится в первой же строке после символов 0@>;L и состоит из двух пар цифр.

Например, в этом сообщении код подтверждения будет 73-34:



Q: Планируется ли возможность сохранения дисконтных карт?

A: В бета-версии - точно нет.

## 8. ОБЩИЕ ВОПРОСЫ

Q: Будет ли две ветки разработки приложения? Бета-версия и, собственно, релиз?

A: Да, мы будем все версии выпускать сначала в бете, и пропускать все новые функции через бета-комьюнити, а потом уже в релиз.

Q: Украла сумку со смартфоном и картой. Что делать?

A: Номер для обращений из Украины: 0 (800) 205-205 (бесплатно со стационарных и мобильных).

Для звонков из-за границы: +380 (44) 237 2060

Q: Где найти тарифы по карте?

A: <https://monobank.com.ua/taryfy>

Q: Где скачать стикеры с QR-Котом?

A: Для Telegram: [https://t.me/addstickers/qr\\_cat](https://t.me/addstickers/qr_cat)

Q: Как можно получить выписку на английском языке? Как перейти на английский язык интерфейса?

A: Для получения выписки обратиться в техподдержку. Английский язык приложения недоступен.

Q: Будет ли возможность наложения ЭЦП на квитанции, которую заказываешь на эл. почту?

A: Да, в 2018-м.

Q: Как скопировать номер карты для вставки в другом приложении или на сайте, чтобы не вводить вручную?

A: Длительное нажатие на карту в приложении monobank'a копирует номер вашей карты в буфер обмена для дальнейшего использования.

Q: Будет ли возможность указать назначение платежа / описание / комментарий при переводе средств на сторонние карты и monobank'a?

A: После релиза обещают добавить данную функцию.

Q: Надо ли сообщать банку о том, что я еду за границу?

A: Нет.

Q: Как в приложении удалить или переименовать сохранённую карту в разделе "Пополнить свою карту"?

A: Удалить карту можно свайпом влево. Переименовать пока что нет возможности, но можно удалить и добавить заново с новым названием.

Q: Как работает % на остаток собственных средств на счёте?

A: Процент на остаток начисляется ежедневно в размере 3% годовых на минимальную сумму личных средств за весь день при условии, что данная сумма более 100 грн. Остаток на собственные средства начисляется ежедневно в размере 3% годовых. Проценты [начисляются](#) каждый день, если остаток средств в этот день превышает 100 грн. Подробнее - см. [пример 2](#).

Q: Можно ли будет переслать на e mail или распечатать квитанции по платежам (коммунальные, бюджет и т.п.? (к примеру, в паспортный стол нужно предоставлять копию платежки по госпошине)

A: Такая возможность есть. Для этого необходимо в истории операций выбрать "Платеж -> Квитанция -> Отправить на e-mail".

Q: Можно ли получить квитанцию об интернет оплате? К примеру для подтверждения таможен стоимости товара купленного в китайском магазине.

A: Да, по запросу в поддержку - pdf-файл квитанции присылается на электронную почту.

Q: Как я могу перейти на бета-версию приложения?

A: Написать в поддержку.

## 9. ПРИМЕРЫ

Пример 1: Как работает рассрочка?

Допустим, товар стоит 5000 грн. Он разбивается на равное количество платежей. Если на 10 месяцев - то первый платеж (500 грн.+2% от 5000 грн) взимается при покупке, затем на протяжении следующих 9 месяцев ежемесячно взимается аналогичная сумма (500 грн.+2% от 5000 грн). Есть возможность оплатить досрочно, но с комиссией за весь выбранный период. Например, при рассрочке 5000 на 10 месяцев, для досрочного погашения в первом же месяце нужно заплатить  $(5000 \cdot 2\% \cdot 10 \text{ месяцев}) + 5000 = 6000$  грн.

Пример 2: Начисление процентов на остаток собственных средств.

Утром на счету у вас 200 грн., в обед вы пополняете счет на 800 грн., а вечером совершаете оплату на 500 грн. Баланс по карте за день был разный: 200 грн., 1000 грн., 500 грн. Из этих значений выбирается минимальный баланс (200 грн.), на который и будут начисляться проценты.

## Новые вопросы / Вопросы без ответа

*В данной категории публикуются новые вопросы, на которые пока не было дано чёткого ответа. После его появления вопрос будет перенесён в соответствующую категорию FAQ.*

Q: Почему возникает ошибка при переводе на карточку с Qiwi?

A:

Q: Будет ли возможность отправки/получения международных переводов (таких как Western Union и прочих)

A:

Q: Можно ли настроить мерчант для доступа к транзакциям?

A:

Q: Какой лимит на снятие наличных по умолчанию, и как его изменить?

A:

Q: Я нашел уязвимость. Есть ли отдельный канал для таких репортов?

A:

Q: Будет ли реализована возможность отправки автоматического уведомления про транзакцию по email?

A:

Q: Чи планується варіант Monobank для бізнесу? Якщо так, в який період буде реліз?

Q: Каковы лимиты на сумму и количество исходящих платежей P2P (в день/месяц)?

Q: В течение какого срока обрабатываются платежи через СЭП НБУ (в операционный день отправки поручения/на следующий операционный день/в иной срок)?

Q: Планируется ли возможность автоматического обмена валют посредством настройки указаний вроде "когда курс будет ниже чем x грн/доллар, купить у долларов"? Такое есть, например, в приложении Akbank (Турция).

Q: Будет ли возможность получения международных переводов через TransferWise?

A: