

FAQ

Frequently Asked Questions

Preguntas Frecuentes

よくあるご質問

English P. 2

Español P.7

日本語 P. 13

Questions	Answers
What is the Zamna Card?	This is a Zamna designed debit card provided through FG Zamna Wallet in partnership with Mastercard. With this card, you can convert your crypto assets into fiat currency and easily pay for shopping and services.
How much is the card issuance fee?	The standard card issuance fee is 200 USD. Payment can be made by credit card, debit card, or USDT/USDC. If you choose to pay with USDT/USDC, a crypto transaction fee will apply.
Is there an annual card fee?	Starting from the year following issuance, an annual fee of 50 USD per card applies.
Which countries' users are eligible to receive a debit card?	Eligible countries are those other than the Prohibited Countries and High Risk Countries.
Which countries are included in the Prohibited Countries?	Due to sanctions, regulations, and issuing-country restrictions, users in the following countries are not eligible for card issuance/onboarding: Afghanistan, Belarus, Central African Republic, Cuba, Democratic People's Republic of Korea (North Korea), Democratic Republic of Congo, Iran, Iraq, Libya, Mali, Somalia, South Sudan, United States of America, India, China, Canada, Russia, Zimbabwe, Sudan, Syria, Ukraine, Venezuela, Yemen. Please note that the United States, India, China, and Canada are classified as prohibited due to issuing-country restrictions.
Can users from High Risk Countries use the card?	Depending on the country, use may be permitted; however, additional screening or restrictions may apply. High Risk Countries include: Algeria, Angola, Bulgaria, Burkina Faso, Cameroon, Côte d'Ivoire, Haiti, Kenya, Lebanon, Myanmar, Mozambique, Monaco, Turkey, Vietnam, Namibia, Nigeria, South Africa, Tanzania.
Can I use the card in Cuba/Venezuela?	Only certain types of transactions are restricted, and the card may be usable at general merchants. However, payments in government-related categories (such as taxes, fines, and government services) will be blocked.
Which transaction categories (MCC) are not allowed in Cuba/Venezuela?	The following merchant categories (MCC) cannot be used for payments: Tax payments (MCC 9311); Government services (MCC 9399); Government postal services / intergovernment purchases / government-operated lotteries / fines and court payments (MCC 9402 / 9405 / 9406 / 9222).
Are there any requirements for card issuance?	To issue a card, you must apply via the app or web and complete identity verification (KYC). Please ensure that your KYC details (such as name, date of birth, nationality, and identification document) are entered accurately.

Questions	Answers
How long does it take from application to issuance?	After you complete the application, KYC, and the review process, the card will be issued. The timeframe may vary depending on the review status and your application details. Delivery time for the physical card also differs by country/region and local postal conditions. The following are estimated delivery ranges (excluding weekends and holidays): East Asia / Southeast Asia (e.g., Japan, South Korea, Thailand): 7–14 days; European Economic Area (EEA) (e.g., Germany, France, Italy): 14–21 days. Please note that delivery may be delayed due to postal circumstances. For inquiries regarding delivery delays, please contact Customer Support.
What is the card spending limit?	The daily spending limit is 15,000 USD. The monthly spending limit is 150,000 USD.
How to suspend a card in case of loss, theft, or unauthorized use	If your card is lost, stolen, or used without authorization, please use the “Suspend” function immediately. Suspend function: A feature that temporarily stops card usage. You may resume usage by yourself, but it may take a few days for the card to become active again. Steps to suspend your card: (1) Log in to your account. (2) Select the card you want to suspend. (3) Press the “Suspend” button. (4) A confirmation screen will appear. Review the details and, if everything is correct, press the “Confirm” button.
How to reissue a card in case of damage, loss, or theft	If your card is damaged, lost, or stolen, please request a replacement from “Add new card” within your card account. Steps to reissue your card: (1) Log in to your account. (2) Press the “Add new card” button.
Is there a card reissuance fee?	The standard card reissuance fee is 200 USD. Payment can be made by credit card, debit card, or USDT/USDC. If you choose to pay with USDT/USDC, a crypto transaction fee will apply.
Is there any limit on the amount I can deposit to the card?	The minimum deposit amount is 100 USD. There is no maximum limit on deposits.
How much is the deposit (top-up) fee to the card?	Each time you deposit to the card, a crypto exchange fee will apply. Please check the deposit confirmation screen for the fee amount each time.

Questions	Answers
Is there any compensation for unauthorized transactions?	If your card is used fraudulently and an unauthorized transaction occurs, please contact our support team immediately at info@fg-zamna.io After review by Match Move, if the transaction is confirmed as unauthorized third party usage, compensation of up to 1,000 USD may be provided. Please note that if the transaction amount exceeds 1,000 USD, the excess amount will be borne by the customer.
Documents required for identity verification (KYC)	To apply for a card, identity verification (KYC) is required. This is necessary to comply with regulations and to protect your account from unauthorized access. Both identity and address verification are required. For identity verification, please prepare one of the following government-issued photo IDs with at least six months of validity remaining: • Passport For address verification, please prepare one of the following documents issued within the last three months: • Bank statement / transaction record • Utility bill or receipt (electricity, gas, water, etc.)
How much is the foreign exchange fee?	The foreign exchange fee is adjusted according to the exchange rate and market conditions, so it is not a fixed percentage.
How much is the cryptocurrency exchange fee?	The cryptocurrency exchange fee is the spot trading fee plus 1 percent. This fee varies by day as it is calculated based on exchange rates and market conditions.
My deposit is not reflected. What should I do?	Please check your card deposit history (Deposit History) to confirm whether the amount has been deducted from the sending source. If the amount has not been deducted, please review the following and try depositing again: (1) Do not leave the screen until the deposit completion page is displayed. Please do not refresh the page. (2) Confirm the deposit amount and network chain: ensure you entered the correct amount and selected the appropriate network chain. (3) Confirm gas fees: if you are depositing via a blockchain network, ensure the gas fee you set is sufficient for the transaction to be processed. If the deposit still does not go through, please contact Customer Support via chat or email.

Questions	Answers
How long does it take for a deposit to appear in my card balance?	In general, deposited funds are reflected in your card balance immediately. However, depending on the following circumstances, it may take some time to be reflected: • Peak transaction periods • Weekends or public holidays • During system maintenance
Where can I check my deposit history?	You can check your deposit history on the card home screen within FG Zamna Wallet. Steps to view deposit history: (1)On the FG Zamna Wallet home screen, select Card. (2)Log in to your card account. (3)On the card home screen, select “Deposit History.” (4)If you have multiple cards, swipe left or right on the card screen to view the deposit history for each card.
I deposited an incorrect amount. Can it be refunded to my wallet?	Once funds have been deposited to the card, they cannot be returned to your wallet. Please ensure the amount is correct before making a deposit.
Is there a shopping transaction fee?	A shopping transaction fee of 2.7 percent plus a foreign exchange fee will be charged.
Where can I check my shopping history?	You can view your card shopping history on the card home screen within FG Zamna Wallet. Steps to check transaction history: (1)On the FG Zamna Wallet home screen, select Card. (2)Log in to your card account. (3)On the card home screen, select “Transaction History.” If you have multiple cards, swipe left or right to view the transaction history for each card.
Is there an ATM withdrawal fee?	An ATM withdrawal transaction fee of 3.7 percent plus a foreign exchange fee will be charged.
Where can I check my ATM withdrawal history?	You can check your ATM withdrawal history in the card’s Transaction History on the card home screen within FG Zamna Wallet. Steps to check transaction history: (1)On the FG Zamna Wallet home screen, select Card. (2)Log in to your card account. (3)On the card home screen, select “Transaction History.” (4)If you have multiple cards, swipe left or right to view the transaction history for each card.

Questions	Answers
What is the ATM withdrawal limit?	The daily withdrawal limit is 2,500 USD. The maximum number of ATM withdrawals per day is 3. Please note that, depending on local regulations and the specifications of the ATM in the country of use, the per transaction or daily limit may differ.
Are there any countries where ATM withdrawals are not available?	Currently, cash withdrawals from ATMs in Singapore are not available.
How long is the card valid?	The card is valid for five years from the date of issuance.
My card has expired. What should I do?	You can renew (replace) your card by following the steps below: (1) Open “Card” in your card wallet. (2) Select “Replace Card.” (3) Confirm and update your shipping address and billing address. (4) After submitting the request, please wait for your new card to arrive.
How long does it take to receive a refund?	Even after the merchant has completed the return or cancellation process, refunds may take up to approximately 30 days to be processed. If you cannot confirm the refund, it may be because the merchant has not submitted the refund/cancellation data, or the submitted information is incomplete. Please contact the merchant directly.
How to change your PIN code	(1) Select “Settings.” (2) Enter your new PIN twice, then select “Submit.”
Customer Support Business Hours	Weekdays 9:00 AM–7:00 PM (Singapore Time), excluding weekends and Singapore public holidays. We will notify you in advance of any dates when support may be unavailable due to maintenance or other reasons. Please note that AI-assisted responses are available 24/7.
Are there recommended settings to prevent unauthorized use?	For safer usage, we recommend the following measures: • Load only the amount you need each time By depositing only the amount equivalent to your intended usage in USDT/USDC, you can reduce the risk of potential fraudulent transactions. • Keep your card status set to Suspend Keep your card in Suspend mode by default, and switch it to Active only when making a payment. This helps prevent unauthorized use.

Preguntas	Respuestas
¿Qué es la Tarjeta Zamna?	Es una tarjeta de débito con diseño Zamna, ofrecida a través de FG Zamna Wallet en colaboración con Mastercard. Con esta tarjeta, puedes convertir tus activos digitales en moneda fiduciaria y realizar pagos de compras y servicios fácilmente.
¿Cuánto cuesta la comisión de emisión de la tarjeta?	La tarifa estándar de emisión de la tarjeta es de 200 USD. El pago puede realizarse con tarjeta de crédito, tarjeta de débito o USDT/USDC. Si eliges pagar con USDT/USDC, se aplicará una comisión por transacción de criptomonedas.
¿Se cobra una cuota anual por la tarjeta?	A partir del año siguiente a la emisión, se aplica una cuota anual de 50 USD por tarjeta.
¿Los usuarios de qué países pueden emitir una tarjeta de débito?	Los países elegibles son aquellos que no se encuentran en los Países Prohibidos (Prohibited Countries) ni en los Países de Alto Riesgo (High Risk Countries).
¿Qué países están incluidos en los Países Prohibidos (Prohibited Countries)?	Debido a sanciones, regulaciones y restricciones del país emisor, los usuarios de los siguientes países no pueden realizar la emisión/onboarding de la tarjeta: Afganistán, Bielorrusia, República Centroafricana, Cuba, República Popular Democrática de Corea (Corea del Norte), República Democrática del Congo, Irán, Irak, Libia, Malí, Somalia, Sudán del Sur, Estados Unidos de América, India, China, Canadá, Rusia, Zimbabue, Sudán, Siria, Ucrania, Venezuela, Yemen. Tenga en cuenta que Estados Unidos, India, China y Canadá se consideran prohibidos debido a restricciones del país emisor.
¿Pueden usar la tarjeta los usuarios de Países de Alto Riesgo (High Risk Countries)?	Según el país, el uso puede estar permitido; sin embargo, pueden aplicarse revisiones adicionales o restricciones. Los Países de Alto Riesgo incluyen: Argelia, Angola, Bulgaria, Burkina Faso, Camerún, Costa de Marfil, Haití, Kenia, Líbano, Myanmar, Mozambique, Mónaco, Turquía, Vietnam, Namibia, Nigeria, Sudáfrica, Tanzania.
¿Se puede usar la tarjeta en Cuba/Venezuela?	Solo algunos tipos de transacciones están restringidos, y la tarjeta puede utilizarse en comercios generales. No obstante, los pagos en categorías relacionadas con el gobierno (como impuestos, multas y servicios gubernamentales) serán bloqueados.

Preguntas	Respuestas
¿Qué categorías de transacción (MCC) no se pueden utilizar en Cuba/Venezuela?	No se permiten pagos en las siguientes categorías de comercios (MCC): Pagos de impuestos (MCC 9311); Servicios gubernamentales (MCC 9399); Servicios postales gubernamentales / compras intergubernamentales / loterías operadas por el gobierno / pagos de multas y tribunales (MCC 9402 / 9405 / 9406 / 9222).
¿Existen requisitos para la emisión de la tarjeta?	Para emitir una tarjeta, es necesario solicitarla a través de la app o la web y completar la verificación de identidad (KYC). Por favor, asegúrese de ingresar correctamente los datos de KYC (como nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad y documento de identidad).
¿Cuánto tiempo toma desde la solicitud hasta la emisión?	La tarjeta se emitirá después de completar la solicitud, el KYC y la revisión correspondiente. El plazo puede variar según el estado de la revisión y el contenido de la solicitud. El tiempo de entrega de la tarjeta física también depende del país o la región de residencia y de las condiciones postales locales. A continuación se indican plazos estimados de entrega (excluyendo fines de semana y festivos): Asia Oriental / Sudeste Asiático (p. ej., Japón, Corea del Sur, Tailandia): 7–14 días; Espacio Económico Europeo (EEE) (p. ej., Alemania, Francia, Italia): 14–21 días. Tenga en cuenta que la entrega puede retrasarse por circunstancias del servicio postal. Para consultas sobre retrasos en la entrega, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.
¿Cuál es el límite de uso de la tarjeta?	El límite diario de uso es de 15.000 USD. El límite mensual de uso es de 150.000 USD.
Cómo suspender la tarjeta en caso de pérdida, robo o uso no autorizado	Si su tarjeta se pierde, es robada o se utiliza de manera no autorizada, utilice de inmediato la función “Suspend”. Función Suspend: Es una función que detiene temporalmente el uso de la tarjeta. Usted mismo puede reanudar el uso; sin embargo, la reactivación puede tardar algunos días. Pasos para suspender la tarjeta: (1) Inicie sesión en su cuenta. (2) Seleccione la tarjeta que desea suspender. (3) Pulse el botón “Suspend”. (4) Aparecerá una pantalla de confirmación. Revise el contenido y, si no hay problemas, pulse el botón “Confirm”.

Preguntas	Respuestas
Cómo reemitir la tarjeta en caso de daño, pérdida o robo	Si su tarjeta se ha dañado, se ha perdido o ha sido robada, solicite una tarjeta de reemplazo desde “Add new card” dentro de su cuenta de tarjeta. Pasos para reemitir la tarjeta: (1) Inicie sesión en su cuenta. (2) Pulse el botón “Add new card”.
¿Se cobra una comisión por la reemisión de la tarjeta?	La tarifa estándar de reemisión de la tarjeta es de 200 USD. El pago puede realizarse con tarjeta de crédito, tarjeta de débito o USDT/USDC. Si eliges pagar con USDT/USDC, se aplicará una comisión por transacción de criptomonedas.
¿Existe alguna compensación por transacciones no autorizadas?	En caso de uso fraudulento de la tarjeta y transacciones no autorizadas, por favor contacte inmediatamente a nuestro equipo de soporte en info@fg-zamna.io Tras la revisión por parte de Match Move, si se confirma que la transacción fue realizada por un tercero no autorizado, se podrá otorgar una compensación de hasta 1,000 USD. Tenga en cuenta que si el importe de la transacción supera los 1,000 USD, el monto excedente será responsabilidad del cliente.
Documentos necesarios para la verificación de identidad (KYC)	Para solicitar una tarjeta, es necesaria la verificación de identidad (KYC). Esto se requiere para cumplir con la normativa y proteger su cuenta contra accesos no autorizados. Se solicita tanto la verificación de identidad como la verificación de domicilio. Para la verificación de identidad, prepare uno de los siguientes documentos oficiales con fotografía, emitidos por el gobierno y con al menos seis meses de validez restante: • Pasaporte Para la verificación de domicilio, prepare uno de los siguientes documentos emitidos en los últimos tres meses: • Extracto bancario / registro de transacciones • Factura o recibo de servicios públicos (electricidad, gas, agua, etc.) • Documento oficial emitido por el gobierno
¿Existe un límite para el monto que puedo depositar en la tarjeta?	El monto mínimo de depósito es de 100 USD. No hay un límite máximo para los depósitos.

Preguntas	Respuestas
¿Cuánto es la comisión por depósito (recarga) a la tarjeta?	Cada vez que realice un depósito en la tarjeta, se aplicará una comisión de conversión de criptomonedas. Por favor, verifique el importe de la comisión en la pantalla de confirmación del depósito en cada ocasión.
¿Cuánto es la comisión de conversión de criptomonedas?	La tarifa de intercambio de criptomonedas es la tarifa spot más 1 por ciento. Esta tarifa varía según el día, ya que se calcula en función del tipo de cambio y las condiciones del mercado.
¿Cuánto es la comisión de cambio de divisa?	La comisión de cambio de divisa se ajusta según el tipo de cambio y las condiciones del mercado, por lo que no es un porcentaje fijo.
Mi depósito no se refleja. ¿Qué debo hacer?	Por favor, revise el historial de depósitos de la tarjeta (Deposit History) para confirmar si el monto ha sido descontado desde el origen del envío. Si el monto no ha sido descontado, verifique lo siguiente e intente depositar nuevamente: (1) No salga de la pantalla hasta que aparezca la pantalla de finalización del depósito. No actualice la página. (2) Verifique el monto del depósito y la cadena de red: asegúrese de haber ingresado el monto correcto y de haber seleccionado la cadena de red adecuada. (3) Verifique las tarifas de gas: si deposita a través de una red blockchain, asegúrese de que la tarifa de gas configurada sea suficiente para que la transacción se procese. Si aun así no puede realizar el depósito, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente por chat o correo electrónico.
¿Cuánto tiempo tarda en reflejarse un depósito en el saldo de la tarjeta?	Por lo general, el importe depositado se refleja de inmediato en el saldo de la tarjeta. Sin embargo, en las siguientes circunstancias, la actualización puede tardar un poco más: • Periodos de alto volumen de transacciones • Fines de semana o días festivos • Durante el mantenimiento del sistema
He depositado un monto incorrecto. ¿Se puede reembolsar a mi billetera?	Una vez que los fondos se han depositado en la tarjeta, no pueden devolverse a su billetera. Por favor, verifique cuidadosamente el monto antes de realizar un depósito.
¿Se cobra una comisión por compras?	Se aplicará una comisión por transacción de compra del 2.7 por ciento más una comisión por cambio de divisa.
¿Se cobra una comisión por retiro en cajero automático (ATM)?	Se aplicará una comisión por retiro en cajero automático del 3.7 por ciento más una comisión por cambio de divisa.

Preguntas	Respuestas
¿Cuál es el límite de retiro en cajero automático (ATM)?	El límite diario de retiro es de 2.500 USD. El número máximo de retiros en ATM por día es de 3. Tenga en cuenta que, según la normativa local y las especificaciones del ATM en el país donde se utilice, el límite por transacción o el límite diario puede variar.
¿Hay algún país en el que no se pueda usar el cajero automático (ATM)?	Actualmente, no están disponibles los retiros de efectivo en cajeros automáticos en Singapur.
¿Cuál es la vigencia de la tarjeta?	La tarjeta es válida por cinco años a partir de la fecha de emisión.
Cómo cambiar su código PIN	(1) Seleccione "Settings". (2) Ingrese su nuevo PIN dos veces y luego seleccione "Submit".
¿Dónde puedo consultar el historial de depósitos?	Puede consultar el historial de depósitos en la pantalla principal de la tarjeta dentro de FG Zamna Wallet. Pasos para ver el historial de depósitos: (1) En la pantalla de inicio de FG Zamna Wallet, seleccione "Card". (2) Inicie sesión en su cuenta de tarjeta. (3) En la pantalla principal de la tarjeta, seleccione "Deposit History". (4) Si posee varias tarjetas, deslice la pantalla de la tarjeta hacia la izquierda o la derecha para consultar el historial de depósitos de cada tarjeta.
¿Dónde puedo consultar el historial de compras?	Puede ver el historial de compras de la tarjeta en la pantalla principal de la tarjeta dentro de FG Zamna Wallet. Pasos para consultar el historial de transacciones: (1) En la pantalla de inicio de FG Zamna Wallet, seleccione "Card". (2) Inicie sesión en su cuenta de tarjeta. (3) En la pantalla principal de la tarjeta, seleccione "Transaction History". (4) Si tiene varias tarjetas, deslice la pantalla hacia la derecha o la izquierda para ver el historial de transacciones de cada tarjeta.

Preguntas	Respuestas
¿Dónde puedo consultar el historial de retiros en cajero automático (ATM)?	Puede consultar el historial de retiros en ATM en el “Transaction History” de la tarjeta, dentro de la pantalla principal de la tarjeta en FG Zamna Wallet. Pasos para consultar el historial de transacciones: (1) En la pantalla de inicio de FG Zamna Wallet, seleccione “Card”. (2) Inicie sesión en su cuenta de tarjeta. (3) En la pantalla principal de la tarjeta, seleccione “Transaction History”. (4) Si tiene varias tarjetas, deslice la pantalla hacia la derecha o la izquierda para ver el historial de transacciones de cada tarjeta.
Mi tarjeta ha caducado. ¿Qué debo hacer?	Puede renovar (reemplazar) su tarjeta siguiendo los pasos a continuación: (1) Abra “Card” en su billetera de tarjeta. (2) Seleccione “Replace Card”. (3) Confirme y actualice su dirección de envío y su dirección de facturación. (4) Tras completar la solicitud, espere a que llegue su nueva tarjeta.
¿Cuánto tiempo tarda en devolverse el dinero en caso de reembolso?	Incluso si el comercio ya ha finalizado el proceso de devolución o cancelación, el reembolso puede tardar hasta aproximadamente 30 días en procesarse. Si no puede confirmar el reembolso, es posible que el comercio no haya enviado los datos de reembolso/cancelación o que la información enviada sea incompleta. Por favor, póngase en contacto directamente con el comercio.
Horario de atención del Servicio de Atención al Cliente	De lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 7:00 p. m. (hora de Singapur), excepto fines de semana y festivos de Singapur. Le informaremos con antelación sobre cualquier fecha en la que el soporte no esté disponible debido a mantenimiento u otros motivos. Tenga en cuenta que las respuestas asistidas por IA están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
¿Hay configuraciones recomendadas para prevenir el uso no autorizado?	Para un uso más seguro, recomendamos las siguientes medidas: • Cargar únicamente el importe necesario en cada ocasión Al depositar solo el importe equivalente al uso previsto en USDT/USDC, puede reducir el riesgo de posibles usos fraudulentos. • Mantener la tarjeta en modo Suspend Mantenga la tarjeta en modo Suspend por defecto y cámbiela a Active solo cuando vaya a realizar un pago. Esto ayuda a prevenir usos no autorizados.

質問	回答
Zamna カードとは何ですか？	Mastercard と提携してFG Zamna Wallet から提供されるZamnaデザインのデビットカードです。このカードを使えば、暗号資産を法定通貨に変換して、ショッピングやサービスの支払いを簡単に行うことができます。
カードの発行手数料はいくらですか？	カードの発行手数料は、通常価格200 USDです。お支払いは、クレジットカード/デビットカードまたはUSDT/USDCでのお支払いになります。USDT/USDCでのお支払いの場合、暗号資産支払手数料が発生します。
カードの年会費はかかりますか？	カード発行の翌年以降、年間50 USD/枚の手数料がかかります。
どの国のユーザーがデビットカードを発行できますか？	発行可能国は、禁止国（Prohibited Countries）および高リスク国（High Risk Countries）を除いた国です。
禁止国（Prohibited Countries）にはどこが含まれますか？	制裁・規制および発行国制限により、以下の国はカード発行/オンボーディングができません。 アフガニスタン、ベラルーシ、中央アフリカ共和国、キューバ、朝鮮民主主義人民共和国（北朝鮮）、コンゴ民主共和国、イラン、イラク、リビア、マリ、ソマリア、南スーダン、アメリカ合衆国、インド、中国、カナダ、ロシア、ジンバブエ、スーダン、シリア、ウクライナ、ベネズエラ、イエメン ※アメリカ、インド、中国、カナダは発行国側の制限により禁止扱いです。
高リスク国（High Risk Countries）のユーザーは使えますか？	国によっては利用可能ですが、追加審査や制限が適用される場合があります。 アルジェリア、アンゴラ、ブルガリア、ブルキナファソ、カメルーン、コートジボワール、ハイチ、ケニア、レバノン、ミャンマー、モザンビーク、モナコ、トルコ、ベトナム、ナミビア、ナイジェリア、南アフリカ、タンザニア
キューバ/ベネズエラでは使えますか？	一部の取引だけが制限され、一般加盟店では利用できる場合があります。ただし政府関連カテゴリ（税金、罰金、政府サービス等）では決済がブロックされます。
キューバ/ベネズエラで使えない取引カテゴリ（MCC）は？	以下の加盟店カテゴリ（MCC）は決済できません。 ・税金支払い（MCC 9311） ・政府サービス（MCC 9399） ・政府郵便/政府間購入/政府宝くじ/罰金・裁判所支払（MCC9402/9405/9406/9222）
カード発行に必要な条件はありますか？	カード発行には、アプリ/Webからの申込みと**本人確認（KYC）**が必要です。KYCの情報（氏名・生年月日・国籍・身分証等）は正確に入力してください。
カードの利用限度額はいくらですか？	1日の利用限度額は 15,000 USD です。 1カ月の利用限度額は 150,000 USD です。
カード再発行手数料はありますか？	カードの再発行手数料は通常価格200 USDです。お支払いは、クレジットカード/デビットカードまたはUSDT/USDCでのお支払いになります。USDT/USDCでのお支払いの場合、暗号資産支払手数料が発生します。

質問	回答
PINコードの変更方法	(1) 「Settings」を選択します。 (2) 新しいPINコードを2回入力し、「Submit」を選択します。
申込みから発行までどれくらいかかりますか？	申込み→KYC→審査完了後にカードが発行されます。審査状況や申込み内容により時間は前後します。 カードのお届け日数は、お住まいの国や地域の郵便事情により異なります。以下は、目安となる日数です（土日祝日を除く）。 ・東アジア、東南アジア（例：日本、韓国、タイ）：7～14日 ・欧州経済領域（EEA）（例：ドイツ、フランス、イタリア）：14～21日 ※郵便事情により、お届けが遅れる場合があります。 ※配達遅延に関するお問い合わせは、カスタマーサポートまでご連絡ください
紛失・盗難・不正利用に伴うカード停止方法	カードを紛失、盗難、または不正に使用された場合は、すぐに「カード停止」機能をご利用ください。 カード停止機能：カードの利用を一時的に停止する機能です。お客様ご自身でカードの利用を再開することも可能ですが、再開までには数日かかります。 カード停止の手順 1) アカウントにログインしてください。 2) 停止したいカードを選択してください。 3) 「Suspend」ボタンを押してください。 4) 確認画面が表示されます。内容を確認し、問題がなければ「Confirm」ボタンを押してください。
破損、紛失、盗難等に伴うカード再発行方法	カードの破損、紛失、盗難等によるカード再発行はカードアカウント内の「Add new card」から手続きを行ってください。 カード再発行の手順 1) アカウントにログインしてください。 2) 「Add new card」ボタンを押してください。
不正利用にて発生した取引の補償はありますか？	万が一、カードが不正に利用され取引が行われた場合は、速やかに弊社サポート窓口 info@fg-zamna.io までご連絡ください。 その後、Match Move による審査を経て、第三者の利用と認められた場合最大1,000 USDまでの補償が行われます。 なお、取引額が1,000 USDを超えた場合、超過分につきましてはお客様のご負担となりますので、あらかじめご了承ください。
カスタマーサポートの営業時間	平日9AM~7PM（シンガポール時間） 土日・シンガポールの祝祭日は除きます。 メンテナンス等で対応不可の日程に関しましては事前にご連絡いたします。 ※AIでの回答は24時間対応

質問	回答
本人確認（KYC）に必要な書類	カードのお申し込みには、本人確認（KYC）が必要です。これは、法規制への準拠と、不正アクセスからアカウントを保護するために、本人確認と住所確認が求められます。 本人確認には、次のいずれかの政府発行の有効期限6か月以上の写真付き身分証明書が必要です： ・ パスポート 住所確認には、過去3か月以内に発行された以下の書類が必要です： ・ 銀行取引明細書 ・ 公共料金の請求書／領収書（電気、ガス、水道など）
カードへのデポジット額に制限はありますか？	最小デポジット額は 100 USD です。 最大デポジット額の上限はありません。
カードへのデポジット（チャージ）手数料はいくらですか？	カードにデポジットする毎に暗号資産交換手数料が発生します。入金確認画面にて都度ご確認ください。
暗号資産交換手数料はいくらですか？	暗号資産交換手数料は、現物手数料+1%です。 ※為替および市場状況に基づき算出されるため、日によって異なります。
為替手数料はいくらですか？	為替手数料は為替レートやマーケット状況などに応じて調整されるため、一律のパーセンテージではありません。
デポジットが反映されません、どうすればいいですか？	カード入金履歴（Desposit History）または、FG Zamna wallet の履歴（History）を確認し、送金元から金額が差し引かれているかご確認ください。 金額が差し引かれていない場合は以下のことを確認し、再度デポジットをお試しください。 ・ 必ずデポジット完了画面が表示されるまで画面を離れないでください。画面のリフレッシュ等もしないでください。 ・ 入金額とネットワークチェーンの確認：正しい金額を入力し、適切なネットワークチェーンを選択していることを確認してください。 ・ ガス料金の確認：ブロックチェーンネットワーク経由で入金する場合は、設定したガス料金が取引の処理に十分であることを確認してください。 それでもデポジットができない場合は、チャットまたはメールでカスタマーサポートにお問い合わせください。
どのくらいの時間でカード残高にデポジットされますか？	通常、デポジットされた金額は即時にカード残高に反映されます。ただし、以下のような状況によっては、反映までにお時間をいただく場合がございます。 ・ お取引量の多い時間帯 ・ 週末や祝日 ・ システムメンテナンス時
カードはどこで使えますか？	Mastercardが利用可能な場所ならどこでもご利用いただけます。世界中の数百万の店舗に加え、オンライン、郵送、電話注文にも対応しています。また、オンラインでの請求書のお支払いにもご利用いただけます。

質問	回答
デポジット履歴はどこで確認できますか？	デポジット履歴はカードのホーム内で確認することができます。 デポジット履歴確認手順 1) FG Zamna wallet ホーム内のカード (Card) を選択してください。 2) カードにログインします。 3) カードのホーム内の「Deposit History」を選択してください。 4) 複数枚のカードを保有している場合は、カード画面を右または左にスワイプし、各カードのデポジット履歴を確認してください。
誤った金額をデポジットしてしまいました。ウォレットに返金することはできますか？	一度カードにデポジットした金額は、ウォレットに戻すことはできません。 デポジットの際は、金額を間違えないようご注意ください。
ショッピングの手数料はありますか？	ショッピング手数料は2.7%+為替手数料です。
ショッピング履歴はどこで確認できますか？	カードのショッピング履歴はカードのホーム内で確認することができます。 カード取引履歴確認手順 1) FG Zamna Wallet ホーム内のカード (Card) を選択してください。 2) カードにログインします。 3) カードのホーム内の「取引履歴 (Transaction History)」を選択してください。 複数枚のカードを保有している場合は、 4) 画面を右または左にスワイプし、各カードの取引履歴を確認してください。
ATMでの引出し手数料はありますか？	ATM引き出し手数料は3.7%+為替手数料です。
ATM引出し履歴はどこで確認できますか？	カードのショッピング履歴はカードのホーム内で確認することができます。 カード取引履歴確認手順 1) FG Zamna wallet ホーム内のカード (Card) を選択してください。 2) カードにログインします。 3) カードのホーム内の「取引履歴 (Transaction History)」を選択してください。 複数枚のカードを保有している場合は、 4) 画面を右または左にスワイプし、各カードの取引履歴を確認してください。
ATMでの引出し限度額はいくらですか？	1日の引き出し限度額：2,500USD 1日の利用回数制限：3回 ----- ただし、利用する国の規制やATMの仕様により、1回または1日の上限額が異なる場合があります。
ATMを利用できない国はありますか？	現在、シンガポールのATMからの現金引き出しはご利用いただけません。
カードの有効期限はいつまでですか？	カードの有効期限は、カード発行から5年間です。

質問	回答
カードの有効期限が切れました。どうすればよいですか？	下記の手順でカードを更新（再発行）できます。 (1)カードウォレットの「カード」を開きます。 (2)「カードの交換（Replace Card）」を選択します。 (3)配送先住所と請求先住所を確認・更新します。 (4)申請完了後は、新しいカードの到着をお待ちください。
返金をした場合、お金が戻ってくるのはどのくらいかかりますか？	返品やキャンセルについて加盟店との対応が完了している場合でも、返金処理には最大で約30日かかることがあります。 返金を確認できない場合は、加盟店から返金や取消に関するデータが送信されていない、または送信内容に不備がある可能性があります。加盟店へ直接お問い合わせください。
不正利用を防ぐための推奨設定はありますか？	より安全にご利用いただくために、以下の方法をおすすめしております。 ・ 必要な金額のみを都度チャージする USDT/USDCのデポジットは、ご利用予定金額相当分のみをその都度デポジットしていただくことで、万が一の不正利用リスクを軽減できます。 ・ カード利用設定を常時Suspendにする 通常時はカードをSuspend（一時停止）に設定し、ご利用の際のみActive（有効）に切り替えることで、不正利用の防止につながります。