

**«УТВЕРЖДАЮ»**

**Генеральный директор**

**ТОО «Aitu - Платежные решения»**

**Айнабеков Б.А.**



**«11» января 2021 года**

**ПРАВИЛА  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«АІТU - ПЛАТЕЖНЫЕ РЕШЕНИЯ»**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	1
2. Термины и определения	1
3. Описание платежных услуг	4
4. Порядок и сроки оказания платежных услуг	5
4.1. Выпуск Электронных денег	5
4.2. Порядок продажи/реализации Электронных денег	6
4.3. Порядок осуществления платежей с использованием Электронных денег	7
4.4. Порядок осуществления операций по переводу Электронных денег с одного электронного кошелька на другой	10
4.5. Порядок Погашения Электронных денег	11
4.6. Порядок продажи/реализации Электронных денег Клиентом через Агента	12
4.7. Сроки оказания платежных услуг	13
4.8. Стоимость платежных услуг (тарифы)	13
5. Участники Системы	15
6. Учет Электронных денег	25
7. Обмен Электронными запросами/сообщениями	26
8. Порядок взаимодействия с третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение Платежных услуг	26
9. Сведения о Системе управления рисками	26
10. Порядок урегулирования спорных ситуаций и разрешения споров с Клиентами	30
11. Блокирование электронных кошельков	31
12. Порядок закрытия электронных кошельков	32
13. Порядок соблюдения мер информационной безопасности	32
14. Обеспечение бесперебойной работы и отказоустойчивости	34
15. Обеспечение безопасности системы	35
16. Конфиденциальность	35
17. Прочие условия	35

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок функционирования Системы Электронных денег «Aitu - Платежные решения» (далее - «Правила»). Система предоставляет возможность осуществления платежей и переводов денег между ее Участниками с использованием Электронных денег.

1.2. Оператором Системы является ТОО «Aitu - Платёжные решения». Оператор обеспечивает заключение договоров с Участниками, идентификацию Клиентов и технологическую поддержку.

1.3. Система обеспечивает оказание следующих услуг:

1) Услуги по реализации (распространению) Электронных денег.

2) Услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием Электронных денег.

1.4. Взаимоотношения Участников регулируются законодательством Республики Казахстан и договорами, заключаемыми между Оператором и другими Участниками. Между Оператором и Участником может быть заключен один или несколько договоров, перечисленных ниже и являющихся неотъемлемой частью Правил:

- Договор взаимодействия Банка-Эмитента и Оператора Электронных денег в работе Системы (выпуска, обращения, погашения) Электронных денег» заключаемый между Оператором системы Электронных денег и Банком-Эмитентом;
- Агентский договор между Платежным агентом и Платежной организацией;
- Договор присоединения (Оферта), заключаемый в Системе между Оператором и физическими лицами.
- Договор присоединения к Системе электронных платежей «Aitu - Платежные решения», заключаемый между Оператором и Агентами.
- Договор присоединения к Системе между Оператором и Поставщиками услуг.

1.5 Условием для получения статуса Клиента в Системе является наличие/заключение договора между Оператором и соответствующим Участником. Допускается заключение смешанного договора, в котором содержатся условия взаимоотношений между Участниками.

## 2. Термины и определения

**Перевод денег** – последовательное исполнение Оператором Указания Клиента о передаче денег, связанного с осуществлением Платежа или иными целями;

**Отправитель денег** – лицо, за счет которого осуществляются Платеж и (или) Перевод денег;

**Банковский счет** – способ отражения и учета движения денег Клиента в банке или организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, а также договорных отношений между Клиентом и банком или организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, по банковскому обслуживанию Клиента;

**Инициатор** – лицо, предъявившее указание для исполнения;

**Отправитель** – отправитель денег или бенефициар, который дает указание;

**Клиент** – физическое лицо, использующее Системы Оператора в целях осуществления платежей, переводов и иных операций с использованием Электронных денег;

**Клиринг** – процесс сбора, сверки и зачета взаимных денежных требований и обязательств, а также определение чистых позиций участников данного процесса;

**Поставщик/Провайдер услуг** (бенефициар платежа) – юридические лица, индивидуальные предприниматели, в пользу которых осуществляется Платеж через Систему за оказанные поставщиком услуги, работы и/или реализованные товары.

**Бенефициар** – лицо, в пользу которого осуществляются платеж и (или) Перевод денег;

**Платежная услуга** – услуга, оказываемая Поставщиком платежной услуги Клиенту в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

**Указание** – распоряжение инициатора платежа и (или) Перевода денег поставщику платежных услуг об осуществлении платежа и (или) Перевода денег, которое выражается в форме поручения, требования или в виде согласия Клиента при использовании средства электронного платежа или системы удаленного доступа;

**Платеж** – исполнение денежного обязательства с использованием наличных денег и (или) платежных инструментов;

**Участник Системы** – физическое, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, Агент (субагент) у которого в соответствии с заключенным договором возникает право или обязательство по передаче, приему, использованию, приобретению, реализации Электронных денег в соответствии с Правилами в рамках действующего законодательства Республики Казахстан;

**Платежная карта** – средство электронного платежа, которое содержит информацию, позволяющую ее держателю посредством электронных терминалов или других каналов связи осуществлять платежи и (или) Переводы денег либо получать наличные деньги, либо производить обмен валют и другие операции, определенные эмитентом платежной карточки и на его условиях;

**Завершенность (окончателность) платежа и (или) Перевода денег** – момент времени, в который обязательство участника платежа и (или) Перевода денег считается исполненным;

**Платежная организация** – юридическое лицо Республики Казахстан, являющееся коммерческой организацией, которое в соответствии с Законом “О платежах и платежных системах” правомочно осуществлять деятельность по оказанию платежных услуг;

**Электронные деньги** – безусловные и безотзывные денежные обязательства эмитента Электронных денег, хранящиеся в электронной форме и принимаемые в качестве средства платежа в Системе Электронных денег другими участниками системы;

**Система Электронных денег** – совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей и иных операций с использованием Электронных денег путем взаимодействия Оператора с эмитентом Электронных денег и (или) владельцами Электронных денег;

**Агент Системы** – банк, организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, Национальный оператор почты и платежный агент, осуществляющие деятельность по приобретению Электронных денег у владельцев – физических лиц для

последующей их реализации физическим лицам на основании договора, заключенного с Оператором;

**Агент** – юридическое лицо, заключившее с банком или организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, или платежной организацией агентский договор по оказанию платежных услуг;

**Субагент** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившие с Агентом агентский договор по оказанию Платежных услуг;

**Оператор Системы Электронных денег (Оператор)** – банк, организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, или платежная организация, обеспечивающие функционирование Системы, включая сбор, обработку и передачу информации, формируемой при осуществлении операций с использованием Электронных денег, а также определяющие правила функционирования системы Электронных денег в соответствии с договором, заключенным с эмитентом (эмитентами) Электронных денег;

**Погашение Электронных денег** – платежная услуга, предусматривающая осуществление Эмитентом Электронных денег обмена выпущенных им Электронных денег, предъявленных владельцем Электронных денег, либо подлежащих обмену без их предъявления владельцем в случаях, предусмотренных законами Республики Казахстан, на равную по их номинальной стоимости сумму денег;

**Выпуск Электронных денег** – платежная услуга, предусматривающая выдачу Электронных денег Эмитентом Электронных денег Агенту Системы путем обмена на равную по их номинальной стоимости сумму денег;

**Эмитент Электронных денег** – банк второго уровня, Национальный Банк Республики Казахстан и Национальный оператор почты, осуществляющие Выпуск и Погашение Электронных денег в Системе Электронных денег в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Национального Банка Республики Казахстан.

**Третьи лица** – юридические лица и индивидуальные предприниматели, которые предоставляют услуги Платежной организации или действуют в интересах Платежной организации.

**Терминал** – электронно-механическое устройство, предназначенное для осуществления платежей и (или) Переводов денег либо операций по приему и (или) выдаче наличных денег либо для осуществления обменных операций с иностранной валютой, либо для осуществления иных видов операций, а также формирования соответствующих подтверждающих документов;

**Электронный кошелек электронных денег** (далее – Электронный кошелек) – способ учета и хранения электронных денег, обеспечивающий распоряжение ими;

**Идентификация/ Упрощенная идентификация Клиента (Идентификация)** – установление личности физического лица – владельца Электронных денег дистанционным способом с использованием средств информационно-коммуникационных технологий на основании Идентификационной информации;

**Идентификационная информация (Идентификационные данные)** – информация о Пользователе, включая, но не ограничиваясь это:

- ФИО Пользователя;
- ИИН Пользователя;

- номер и дата документа, удостоверяющего личность;
- номер принадлежащего пользователю Электронного кошелька;
- номер абонентского телефона.

### **3. Описание платежных услуг**

#### **3.1. Услуги по реализации (распространению) Электронных денег.**

Оператор выступает Агентом Системы электронных денег на основе договора с Эмитентом Электронных денег. Оказание услуги заключается в приобретении Электронных денег у Эмитента и реализации их Клиентам – физическим лицам. Размеры комиссии Оператора при реализации Электронных денег утверждены в соответствующей статье Правил и размещены на сайте Системы.

Дополнительно Оператор вправе осуществлять приобретение Электронных денег у Клиентов – физических лиц, осуществляя оплату их стоимости, а также производя перечисление денег в счет приобретаемых у Клиентов – физических лиц Электронных денег на банковские счета и платежные карты, принадлежащие соответствующим Клиентам – физическим лицам (владельцам Электронных денег). Размеры комиссии Оператора при приобретении Электронных денег утверждены в соответствующей статье Правил и размещены на сайте Системы.

**3.2. Услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием Электронных денег** включают в себя обеспечение функционирования Системы, включая осуществление сбора, обработки и передачи информации, формируемой при осуществлении операций с использованием Электронных денег.

В рамках исполнения/оказания данной услуги Оператор:

- обеспечивает сбор, хранение, обработку и передачу информации о транзакциях/операциях всех пользователей/участников системы с использованием Электронных денег;
- обеспечивает работу Системы в целом;
- обеспечивает отображение и регистрацию остатков Электронных денег на кошельках Участников;
- обеспечивает отображение транзакций на кошельках Участников, изменение баланса в зависимости от совершенных операций;
- обеспечивает операции участников по эмиссии Электронных денег, погашению Электронных денег, покупке/продаже Электронных денег Агентами/у Агентов, переводы Электронных денег между Участниками;
- обеспечивает формирование необходимых отчетов по кошелькам Участников;
- устанавливает правила Системы и осуществляет контроль за их соблюдением Участниками;
- осуществляет обработку и выдачу платежных и информационных сообщений Участников (участникам), индивидуальное исполнение указаний или клиринг;
- заключает договор с Участником об участии в Системе;
- определяет систему управления рисками в Системе;

- обеспечивает соблюдение мер информационной безопасности и непрерывности деятельности;
- обеспечивает равный и открытый доступ Участников к оказываемым им услугам;
- утверждает внутренние документы по управлению деятельностью Оператора;
- выполняет иные обязанности на основании договоров, заключенных с Участниками.

#### **4. Порядок и сроки оказания платежных услуг**

##### **4.1. Выпуск Электронных денег**

4.1.1. Выпуск Электронных денег осуществляется Банками-Эмитентами в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Правил и условиями заключенных договоров.

4.1.2. Оператор при реализации Электронных денег ознакомливает владельца Электронных денег с информацией о порядке осуществления операций с Электронными деньгами и рисках, возникающих при использовании Электронных денег, способах подачи претензий и о порядке их рассмотрения, а также видах и размерах комиссионного вознаграждения, взимаемого при осуществлении операций с использованием Электронных денег.

4.1.4. Приобретение Электронных денег Клиентами – физическими лицами осуществляется путем вноса наличных денег либо перечисления денег в безналичном порядке на соответствующий счет Агента.

4.1.5 Клиенты могут вносить денежные средства в Систему через кассы банков-партнеров, переводом с банковских счетов и карт, посредством терминалов Агентов, а также платежных сайтов и мобильного приложения Платежной Организации и Агентов.

4.1.6. При внесении либо перечислении денег Агенту физическое лицо указывает идентификационный код электронного кошелька, на который зачисляются приобретенные им Электронные деньги.

4.1.7. В случае внесения денег третьими лицами и зачисления Электронных денег на электронный кошелек Клиента права и обязанности в отношении приобретенных Электронных денег возникают у владельца данного электронного кошелька. Данные действия третьих лиц оцениваются Эмитентом как совершенные третьим лицом в интересах Клиента — физического лица и не порождают прав и обязанностей между третьими лицами и Эмитентом.

4.1.8. Для учета денег, поступающих от Оператора, Эмитент открывает отдельный балансовый счет. Все операции, связанные с принятием Эмитентом денег при выпуске Электронных денег и выдаче либо перечислении денег при Погашении Электронных денег, отражаются на балансовом счете Эмитента.

4.1.9. Выпуск Электронных денег в Систему Эмитентом осуществляется путем выполнения следующего порядка действий:

- Эмитент получает от Оператора платежное поручение на выпуск Электронных денег в Интернет-банкинге;

- После чего Эмитент осуществляет выпуск Электронных денег путем Перевода денег с балансового счета на счет, открытый для Оператора в учетной Системе Эмитента;
- Оператор получает от Эмитента реестр входящих платежей по счету, открытый для Оператора в учетной Системе Эмитента;
- Оператор осуществляет проверку полученных данных по реестру и распределяет электронные деньги в своей учетной Системе.

4.1.10. При продаже Агентом Электронных денег Клиенту, Агент выдает Клиенту (физическому лицу) квитанцию (чек), свидетельствующую о факте осуществления им покупки Электронных денег, которая служит подтверждением внесения Клиентом (физическим лицом) соответствующей суммы денег Агенту. Квитанция (чек) может выдаваться Агентом, как на бумажном носителе, так и электронным способом путем его направления в электронный кошелек соответствующего Клиента.

4.1.11. Квитанция (чек), выдаваемая Агентом при продаже Электронных денег, содержит следующие основные реквизиты:

- 1) наименование и реквизиты Эмитента и Агента, включая его бизнес-идентификационный номер;
- 2) время и дату совершения операции;
- 3) порядковый номер квитанции (чека);
- 4) сумму принятых денег или поступивших платежей от Клиента;
- 5) сумму проданных Электронных денег;
- 6) идентификационный код электронного кошелька Клиента;
- 7) размер комиссионного вознаграждения (в случае взимания).

4.1.12. Эмитент обеспечивает соответствие общей суммы денег, принятых от Оператора, на его балансовом счете – общей сумме Эмитированных (выпущенных) Эмитентом Электронных денег.

## **4.2. Порядок продажи/реализации Электронных денег**

4.2.1. Оператор вправе выступать Агентом Системы с получением права на реализацию Электронных денег Клиентам с собственного электронного кошелька, а также правом на покупку Электронных денег у Клиента.

Оказание услуги заключается в дальнейшей реализации Электронных денег Клиентам. При оказании услуги Агент Системы обеспечивает следующий алгоритм действий:

- получение от Клиента (физического лица) денег в счет реализации ему Электронных денег;
- получение от Клиента номера/идентификационного номера электронного кошелька для зачисления реализуемых Электронных денег (в случае наличия у Клиента электронного кошелька в Системе);
- списание Электронных денег с электронного кошелька Агента Системы в объеме реализованных Клиенту Электронных денег;
- зачисление на электронный кошелек Клиента Электронных денег, реализованных Агентом Системы;



- списание с электронного кошелька Клиента комиссии за оказанную услугу;
- выдача Клиенту квитанции (чека), подтверждающего совершение операции с указанием электронного кошелька на который зачислены Электронные деньги, либо указанием идентификационных данных вновь созданного электронного кошелька.

### **4.3. Порядок осуществления платежей с использованием Электронных денег**

4.3.1. Платежи с использованием Электронных денег осуществляются с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан, регулирующие порядок использования Электронных денег в Республике Казахстан.

4.3.2. Клиент – физическое лицо осуществляет Платежи и иные операции с использованием Электронных денег в пределах остатка Электронных денег в своем электронном кошельке с учетом ограничений, установленных Правилами и заключенными договорами, в том числе Платежи в пользу Поставщиков/Провайдеров - оплата товаров, работ и услуг.

4.3.3. Платеж с использованием Электронных денег осуществляется на основании соответствующего указания владельца Электронных денег, сформированного или переданного Агенту Системы, в соответствии с условиями осуществления Платежа, которые могут включать в себя следующие способы:

4.3.3.1. Посредством электронного кошелька владельца Электронных денег, доступ к которому возможен через WEB-браузер и/или мобильные приложения.

Вход владельца Электронных денег в свой электронный кошелек разрешается после прохождения процедуры авторизации, которая предусматривает введение на сайте Системы и/или в мобильном приложении владельцем Электронных денег идентифицирующих реквизитов и сверки Агентом Системы введенных данных с данными, хранящимися в Системе для авторизации владельца Электронных денег.

После успешного входа в электронный кошелек владелец Электронных денег имеет возможность:

- просмотреть состояние (баланс) своего электронного кошелька, историю проведения платежей;
- осуществлять Платежи и переводы Электронных денег;
- выполнить иные доступные операции с Электронными деньгами.

4.3.3.2. Через Систему с использованием сайтов Поставщиков услуг после передачи сайтом Поставщика услуг деталей сделки, инициированной Клиентом на сайте Поставщика.

Для осуществления такого Платежа Клиент вводит необходимые для проведения платежа реквизиты на сайте Поставщика и инициирует проведение Платежа со своего электронного кошелька.

4.3.3.3. Иные способы осуществления Платежа могут быть разработаны и утверждены Агентом Системы и доведены до сведения Клиентов.

4.3.4. Указание владельца Электронных денег о передаче Электронных денег содержит следующие основные реквизиты:

1. идентификационный код электронного кошелька отправителя Электронных денег;

2. идентификационный код электронного кошелька получателя Электронных денег;
3. сумму перевода Электронных денег/сумму операции;
4. размер комиссионного вознаграждения (в случае взимания);
5. время и дата проведения операции;
6. иные реквизиты, установленные Оператором по согласованию с Эмитентами.

4.3.5. Исполнение Оператором указания владельца Электронных денег о передаче Электронных денег осуществляется при соблюдении следующих условий:

- 1) прохождение аутентификации электронного запроса;
- 2) наличие в Системе электронных кошельков, указанных в электронном запросе в качестве отправителя и получателя Электронных денег;
- 3) действие электронных кошельков владельцев Электронных денег – отправителя и получателя Электронных денег не приостановлено;
- 4) сумма перевода Электронных денег, указанная в электронном запросе, не превышает установленных в зависимости от статуса Клиентов (владельцев) ограничений к сумме проведения операций с электронными кошельками/на электронные кошельки соответствующего Клиента;
- 5) сумма перевода Электронных денег, указанная в электронном запросе, с учетом комиссии Агента Системы не превышает остатка в электронном кошельке отправителя Электронных денег.

4.3.6. В Системе действуют следующие ограничения по суммам операций с Электронными деньгами, совершаемых Клиентами:

- 1) сумма единовременного платежа или перевода Электронных денег Клиента не должна превышать:
  - для неидентифицированных Клиентов (неидентифицированных электронных кошельков) – 50 МРП;
  - для электронных кошельков упрощенно-идентифицированных Клиентов – 100 МРП;
  - для владельцев электронных кошельков – индивидуальных предпринимателей или юридических лиц – 1000 МРП.
- 2) сумма максимально допустимого остатка не должна превышать:
  - для электронных кошельков неидентифицированных Клиентов – 100 МРП;
  - для электронных кошельков упрощенно-идентифицированных Клиентов – 300 МРП;
- 3) Общая сумма платежей и (или) иных операций с использованием Электронных денег с Электронного кошелька неидентифицированного Клиента в течение рабочего дня не должна превышать 100 МРП;
- 4) Общая сумма платежей и (или) иных операций с использованием Электронных денег с Электронного кошелька упрощенно идентифицированного Клиента на Электронный кошелек идентифицированного либо упрощенно

идентифицированного владельца Электронных денег в течение рабочего дня не должна превышать 300 МРП.

- 5) иные ограничения по видам и суммам операций с Электронными деньгами и условия их применения с учетом требований действующего законодательства Республики Казахстан устанавливаются Агентом Системы и размещаются на интернет-сайте и/или в мобильном приложении Системы.

4.3.7. Агент Системы приостанавливает или отказывает в проведении операций с Электронными деньгами, если исполнение соответствующего указания Клиента приведет к нарушению требований законодательства Республики Казахстана, требований Эмитента, Правил и иных требований, установленных договорами. О приостановке и отказе в проведении операций с Электронными деньгами Агент Системы незамедлительно информирует Клиента.

4.3.8. Исполнение указания Клиента влечет изменение (уменьшение или поступление суммы) баланса его электронного кошелька на соответствующую сумму и отражается в разделе «история проведения платежей» в его электронном кошельке.

4.3.9. При исполнении указания Клиента о передаче Электронных денег Агент Системы осуществляет списание суммы Электронных денег, указанной в электронном запросе, с электронного кошелька отправителя Электронных денег и производит зачисление данной суммы за минусом комиссии Агента Системы на электронный кошелек получателя Электронных денег.

4.3.10. В случае отказа в исполнении запроса Клиента Агент Системы направляет владельцу Электронных денег сообщение с указанием причины отказа.

4.3.11. Указание Клиента после его исполнения Агентом Системы не может быть отозвано. Проведенный платеж является окончательным и завершенным.

4.3.12. После осуществления Платежа с использованием Электронных денег Клиенту – Системой в автоматическом режиме выдается Чек, подтверждающий факт осуществления операции с использованием Электронных денег, в форме электронного сообщения.

Чек содержит следующие реквизиты:

1. сумма Платежа;
2. время и дата совершения платежа
3. порядковый номер Чека;
4. Наименование (код) и индивидуальный идентификационный номер или бизнес-идентификационный номер Поставщика;
5. код транзакции или другой код, идентифицирующий Платеж в Системе;
6. идентификационный код электронного кошелька Клиента;
7. иные реквизиты, установленные Оператором.

4.3.13. В соответствии с условиями заключенных договоров Агент Системы уведомляет отправителя и получателя Электронных денег по итогам проведения каждой операции с использованием Электронных денег.

Уведомление о проведенной операции может быть направлено в мобильное приложение, на телефон сотовой связи посредством коротких текстовых сообщений (SMS) и/или с использованием услуг сайта Системы.

4.3.14. Агент Системы в целях выявления и предотвращения мошенничества и противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма устанавливает характер правоотношений, возникающих между Клиентами, на основании которых происходит перевод Электронных денег между данными Клиентами.

4.3.15. По основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, а равно в случае расторжения совершенной сделки Участниками допускается возможность возврата Поставщиком Клиенту ранее полученных Электронных денег. Порядок и сроки осуществления такого возврата устанавливаются Агентом Системы и отражаются в заключенных договорах с Участниками.

#### **4.4. Порядок осуществления операций по переводу Электронных денег с одного электронного кошелька на другой**

4.4.1. Клиент вправе осуществить уступку своих прав требования к Эмитенту полностью или в части путем осуществления перевода Электронных денег другому Клиенту в пределах остатка Электронных денег на электронном кошельке Клиента.

4.4.2. Для осуществления перевода Электронных денег на другой кошелек (другому Клиенту), необходимо направить Указание Агенту Системы с предоставлением запрашиваемых Агентом Системы данных указанных в форме для денежного перевода.

4.4.3. Размеры минимальной и максимальной суммы перевода ограничиваются Агентом Системы в рамках действующего законодательства Республики Казахстан и настоящих Правил.

4.4.4. В случае, если у Агента Системы возникли сомнения в правомерности такого перевода, а также в случае, наличия сведений об Участниках операции в перечне лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма, предоставленного уполномоченным государственным органом, Агент Системы вправе приостановить получение Электронных денег Клиентом-получателем.

4.4.5. Перевод Электронных денег осуществляется незамедлительно после принятия Агентом Системы запроса от Клиента отправителя, за исключением случаев перевода денег на электронный кошелек физическому лицу, незарегистрированного в Системе

В случае осуществления перевода Электронных денег в адрес физического лица, незарегистрированного в Системе, Клиент отправитель вводит запрашиваемые Системой данные и при согласии с условиями перевода, подтверждает перевод. Физическое лицо, незарегистрированное в Системе, в адрес которого направлен перевод Электронных денег, получает уведомление от Системы о направлении денег Клиентом отправителем и с условиями перевода.

Физическое лицо, незарегистрированное в Системе, в адрес которого направлен перевод Электронных денег, после получения уведомления о направлении денег и до истечения 7 (семи) календарных дней с даты направления перевода может пройти регистрацию. В случае прохождения регистрации физическое лицо, незарегистрированное в Системе становится Клиентом, и направленные Электронные деньги автоматически будут зачислены на электронный кошелек данного Клиента.

4.4.6. В случае, если физическое лицо, незарегистрированное в Системе, в адрес которого направлен перевод Электронных денег, по истечении 7 (семи) календарных дней после получения уведомления не проходит регистрацию в Системе, то Система осуществляет перевод денег на сумму, равную сумме направленных денег физическому

лицу, незарегистрированному в Системе, на электронный кошелек Клиента отправителя.

4.4.7. После получения Агентом Системы поручения от Клиента на перевод Электронных денег операция становится безотзывной и окончательной.

4.4.8. Система незамедлительно после исполнения поручения Клиента об осуществлении перевода Электронных денег направляет ему подтверждение об исполнении указанного поручения.

#### **4.5. Порядок Погашения Электронных денег**

4.5.1. Клиент вправе в любой момент обратиться в отделение Эмитента и посредством заполнения соответствующего заявления потребовать от Эмитента Погашения электронных денег, находящихся в соответствующем кошельке.

4.5.2. Погашение Электронных денег производится в пределах остатка Электронных денег в электронном кошельке Клиента на момент поступления от Клиента требования о погашении в порядке, установленном Оператором, если соответствующим Клиентом не указана меньшая сумма Электронных денег, предъявляемая к Погашению Электронных денег.

4.5.3. Для Погашения Электронных денег, Клиент подает заявление в кассах отделений Эмитента с обязательным указанием суммы к погашению и выбирает способ Погашения Электронных денег. Форма запроса либо его необходимые реквизиты устанавливаются Оператором.

4.5.4. Погашение Эмитентом Электронных денег осуществляется следующими способами:

- путем Перевода денег на банковский счет/карту получателя денег.
- путем выдачи Клиенту наличных денег.

4.5.5. Эмитент осуществляет Погашение Электронных денег путем выдачи наличных денег либо перевода на банковский счет или карту Клиенту при выполнении им следующего порядка действий:

1. Клиент предоставляет Эмитенту документ, удостоверяющий личность;
2. Клиент подает заявление в кассах отделений Эмитента на погашение посредством получения наличных либо перевод безналичных денег на карту/счет, указывает идентификатор кошелька, сумму погашения, данные документа, удостоверяющего личность, в случае перевода безналичных денег дополнительно указывает номер банковского счета или карты;
3. Эмитент направляет Оператору письмо с запросом о данных указанного кошелька, и сумме Электронных денег, заявленных к погашению.
4. Оператор согласно полученному письму осуществляет проверку по указанному идентификатору кошелька его статус идентификации, доступности суммы с учетом комиссии для погашения;
5. Если кошелек идентифицированный, Оператор проверяет его принадлежность Клиенту, сверяет данные владельца кошелька с данными документа, удостоверяющего личность Клиента. Погашение Электронных денег производится в пределах суммы Электронных денег в кошельке на момент поступления требования о погашении, если Клиентом не указана сумма меньше.

При положительном результате проверки Оператор блокирует сумму Электронных денег к погашению в Системе;

6. Эмитент получает от Оператора письмо с результатом проверки.
7. Эмитент направляет соответствующему банку письмо с запросом о данных банковского счета или карты, указанных Клиентом.
8. Эмитент получает подтверждение соответствующего банка о принадлежности банковского счета или карты Клиенту.
9. При положительном результате проверки, Эмитент отправляет Оператору сообщение соответствующего формата о погашении Электронных денег по данной заявке и осуществляет взаиморасчеты с Клиентом.
10. В случае, если принадлежность указанного электронного кошелька Клиенту не подтвердилась, Эмитент отказывает Клиенту в проведении операции по погашению электронных денег.
11. В случае, если согласно письму Оператора кошелек Неидентифицирован, Эмитент отказывает Клиенту в проведении операции и рекомендует пройти идентификацию в Системе по правилам Оператора.

4.5.6. Порядок погашения Электронных денег для иных участников Системы (Агенты, Поставщики, Оператор) определяется в соответствии с заключенными между соответствующими участниками и Эмитентом/Оператором договорами.

#### **4.6. Порядок продажи/реализации Электронных денег Клиентом через Агента**

4.6.1. Для реализации Электронных денег из электронного кошелька, Клиенту – физическому лицу необходимо инициировать данную операцию у Агента и в Системе.

4.6.2. Размеры минимальной и максимальной суммы реализации Электронных денег, а также размеры комиссии, устанавливаются Оператором в рамках действующего законодательства Республики Казахстан, Правил и доводятся до сведения Клиента в процессе инициации и подтверждения данной операции.

4.6.3. С момента инициации Клиентом операции по реализации Электронных денег Оператор и Агент ни при каких обстоятельствах не несут ответственность за несанкционированное использование со стороны третьих лиц таких данных.

4.6.4. Списание Электронных денег с электронного кошелька Клиента и их зачисление на электронный кошелек Агента осуществляется незамедлительно после принятия Оператором поручения от Клиента и подтверждения операции Агентом.

4.6.5. После получения Оператором поручения от Клиента и ее подтверждения Агентом операция становится безотзывной и окончательной.

4.6.6. Размер комиссии Агента за покупку Электронных денег у Клиента определяется Агентом самостоятельно, доводится до сведения Клиента в процессе инициации совершения операции и не может превышать максимальных размеров, установленных статьей 11 Правил.

4.6.7. Порядок выплаты Клиенту стоимости реализованных Агенту Электронных денег определяется Агентом самостоятельно и может быть произведена как путем выдачи наличных денег, так и путем перечисления соответствующей суммы на банковский счет Клиента.

#### 4.7. Сроки оказания платежных услуг

4.7.1. Прием к исполнению распоряжений Участников осуществляется круглосуточно, в том числе в выходные и праздничные дни.

4.7.2. Обработка операций, списание денег с кошелька участника-инициатора операции и зачисление денег на кошелек участника-бенефициара/получателя и соответственно списание/зачисление Электронных денег на соответствующие электронные кошельки участников Системы осуществляется в режиме реального времени.

Максимальное время обработки Оператором соответствующих операций составляет 3 часа, за исключением операций, требующих подтверждения со стороны других Участников, к таким операциям относятся операции по эмиссии/погашению Электронных денег, операции по покупке/продаже Электронных денег, осуществляемые Агентами в ручном режиме, то есть без применения автоматов самообслуживания и прочих устройств. Операции, требующие подтверждения со стороны Участников, исполняются в течение 3 часов с момента получения Системой подтверждения Операции со стороны соответствующего Участника.

4.7.3. Подтверждение/исполнение операций со стороны Участников Системы осуществляется соответствующими участниками в рабочее время в сроки и порядке, установленные соответствующими Участниками.

4.7.4. Сроки оказания услуг в зависимости от типа услуги:

п/н	Наименование услуги	Срок оказания услуги	Примечание
1	реализация (распространение/покупка) Электронных денег	От 5 минут до 3 часов	В срок оказания услуги входит время обработки операций Оператором и не включено время обработки платежей/операций соответствующими поставщиками услуг, бенефициарами, операторами систем Электронных денег, Агентами, Субагентами и другими лицами
2	прием и обработка платежей, совершаемых с использованием Электронных денег	От 5 минут до 3 часов	

4.7.5. Учет времени в Системе:

4.7.6. Для учета времени при расчетах в Системе признается время г. Нур-Султан;

4.7.7. Рабочими днями Оператора являются рабочие дни, установленные законами и постановлениями Республики Казахстан.

#### 4.8. Стоимость платежных услуг (тарифы)

Комиссии Оператора:

4.8.1. Услуги Оператора являются возмездными.

4.8.2. Оплата услуг Оператора за оказание Клиенту Платежных услуг с использованием Электронных денег производится путем удержания Оператором суммы комиссии в электронных деньгах с электронного кошелька Клиента – физического лица, инициирующего соответствующую операцию.

Оплата услуг Оператора за оказание Клиенту платежных услуг, совершаемых без использования Электронных денег (продажа Электронных денег), производится путем взимания Оператором комиссии наличными деньгами.

Удержание/взимание комиссии производится сверх суммы платежа/перевода Клиента, за исключением случаев, когда между бенефициаром/поставщиком платежных услуг бенефициара предусмотрено удержании комиссии из суммы платежа/перевода, совершаемого Клиентом.

Минимальные и максимальные размеры комиссий, взимаемых/удерживаемых Оператором утверждены в п. 4.8.3 (Тарифный план) Правил и размещается на сайте Оператора.

4.8.3. Тарифный план, действующий с 2019 года:

Сумма платежа	Минимальный размер комиссии	Максимальный размер комиссии	Примечание
от 0 тенге до 1000 тенге	0%	50%	Окончательный размер комиссии по соответствующему платежу, инициируемому Клиентом в денежном выражении, доводится до сведения Клиента до момента подтверждения им соответствующей операции
от 1001 тенге до 5000 тенге	0%	30%	
от 5001 тенге и выше	0%	20%	

4.8.4 Оператор вправе автоматически взимать комиссию за обслуживание неактивного кошелька с баланса на неактивном Кошельке. Комиссия взимается до разблокирования Неактивного Кошелька, до вывода из режима Неактивного Кошелька или до обнуления его баланса.

Стоимость обслуживания неактивного кошелька составляет 50 (пятьдесят) тенге за 1 (один) календарный день, начиная с первого календарного дня, следующего за днем установления режима неактивного кошелька.

Оператор вправе в одностороннем порядке, в том числе временно (проведение рекламных акций, кампаний и т.д.) изменять размеры комиссий, утвержденных в тарифном плане, в сторону их улучшения для Клиента, при этом такое изменение тарифов не требует внесения изменений в Тарифный план и доводится до Клиента в рекламных сообщениях/рассылках и/или в момент подтверждения Платежа.



Изменения и дополнения в Тарифный план Оператора подлежат опубликованию на сайте Оператора в течение пятнадцати рабочих дней после их утверждения Оператором.

4.8.5. Оператором может взиматься комиссия с других Участников, при этом оплата комиссии Оператора производится соответствующим Участником на основании счета, выставяемого Оператором данному Участнику, путем перечисления денег на расчетный/банковский счет Оператора. Сроки оплаты комиссии, ее размеры определяются сторонами в соответствующих Договорах, заключаемых между Оператором и другими Участниками.

Договорами, заключенными между Оператором и другими Участниками, может быть предусмотрена выплата Оператором вознаграждения в адрес соответствующего Участника, размеры таких вознаграждений, а равно порядок их исчисления и уплаты устанавливается соответствующими договорами, заключаемыми между Оператором и Участниками.

## **5. Участники Системы**

5.1. Оператор заключает договоры с поставщиками услуг (получателями денег/бенефициарами), осуществляет сбор и обработку платежей от участников системы с последующим перечислением данных платежей в пользу соответствующих получателей/бенефициаров соответствующих платежей. Оператор самостоятельно и от своего имени заключает договоры с участниками системы, определяет порядок их работы в Системе.

Оператор может иметь электронный (-ые) кошелек (-льки), операции с Электронными деньгами в котором (-ых) включают получение вознаграждений от владельцев Электронных денег (физических лиц) и предъявление их к погашению, совершение операции, предусмотренных Правилами.

Дополнительно электронный кошелек Оператора оснащен административными функциями, необходимыми для поддержания работоспособности Системы и отчетной части, благодаря которым Оператор производит контроль состояния Системы и производит управление ей. Также Оператор осуществляет функции регистрации новых Участников: Эмитента, Агента, Субагента, Поставщика и Клиентов – физических лиц.

Оператор осуществляет следующие функции:

- утверждает внутренние документы по управлению деятельностью Оператора;
- осуществляет обработку и выдачу платежных и информационных сообщений Участников (Участникам), индивидуальное исполнение указаний или клиринг;
- обеспечение информационного и технологического взаимодействия между Участниками;
- обеспечивает соблюдение мер информационной безопасности и непрерывности деятельности;
- обеспечивает равный и открытый доступ Участников к оказываемым им услугам;
- регистрация в Системе новых Участников (Агентов, Клиентов, Поставщиков, Эмитентов), заключение соответствующих договоров с ними;
- обеспечение операционного обслуживания Эмитентов при выпуске и погашении Электронных денег;

- осуществление идентификации Клиента – физического лица от имени и по поручению Эмитента Электронных денег;
- открытие и ведение электронных кошельков Клиентов;
- сбор, обработка и передача информации об операциях с использованием Электронных денег в Системе;
- организация расчетов между Клиентами и бенефициарами по операциям, инициированным Клиентами через Систему, онлайн сервисы и устройства по приему платежей, подключенными к Системе, в том числе через устройства, принадлежащие Агентам и Субагентам Оператора;
- формирование и распространение нормативно-справочной информации, касающейся функционирования Системы;
- обеспечение безопасного функционирования Системы, разработка и доведение до Участников системы требований по поддержанию безопасного функционирования Системы;
- создание, поддержание в рабочем режиме интернет-ресурсов Системы;
- иные функции в соответствии с заключенными договорами и законодательством Республики Казахстан.

Оператор имеет право:

- отказать в присоединении к Системе новому Участнику при его несоответствии условиями участия;
- расширять перечень услуг/товаров, оплата которых, производится с помощью Системы;
- производить модификацию программного обеспечения и в период проведения модификации запрещать доступ к Системе;
- приостанавливать работу Системы с целью проведения ремонтных и профилактических работ;
- отказать в проведении операций в Системе в случае возникновения одного из следующих событий:
  - попытки осуществления Клиентом операции на сумму, превышающую установленный Оператором и/или законодательством лимит;
  - попытки осуществления перевода денег и Электронных денег на сумму, превышающую сумму внесенных Клиентом денежных средств;
  - технического сбоя, в результате которого невозможно произвести запрашиваемую операцию либо связаться с любой из сторон совершаемой операции;
  - возникновения у Оператора подозрений на несанкционированный доступ к Системе;
  - проведения подозрительных операций, признанные таковыми законодательством Республики Казахстан и иных операций, вызывающие подозрение в санкционированности их проведения;
  - в иных случаях, когда совершение операции может причинить убытки Оператору и/или другим Участникам;

- требовать от Участников устранения допущенных при работе нарушений, пользуясь при этом полномочиями Оператора, предусмотренными Правилами и договорами, заключаемыми с Участниками, в том числе правом блокирования денег Участников, находящихся у Оператора;
- получать, фиксировать, сохранять, защищать идентификационную информацию Участников;
- предоставлять информацию о Статусе Участника другим Участникам;
- осуществлять сбор, хранение и обработку персональных данных, вводимых Участниками во время осуществления операций, передачу этих данных другим Участникам, если такая передача необходима для исполнения заключенного договора;
- определять условия работы Системы, включая:
  - разработку типовых договоров на участие в Системе, положений, обязательных к исполнению Участниками;
  - утверждение тарифной политики, ставок и видов комиссий и вознаграждений в Системе, изменения размеров действующих ставок комиссий и вознаграждений;
  - изменения и дополнения состава Участников;
  - изменения Правил;
- определять/изменять порядок и/или процедуру работы в Системе.

Оператор обязуется:

- определять Правила, организовывать контроль и надзор за соблюдением Правил Участниками;
- обеспечивать круглосуточное бесперебойное функционирование Системы;
- осуществлять привлечение Эмитентов, Клиентов, Агентов, Поставщиков в Систему;
- устанавливать требования к Участникам;
- организовать систему управления рисками, осуществлять оценку рисков и принимать меры по их снижению;
- обеспечить круглосуточный прием обращений Участников и Клиентов;
- гарантировать соблюдение коммерческой и иной охраняемой законом тайны;
- обеспечивать защиту информации при осуществлении операций в Системе в соответствии с заключенными договорами и требованиями, установленными законодательством Республики Казахстан;
- в случае приостановления работы Системы в рамках плановых профилактических работ, уведомить Участников о времени и длительности проводимых работ не менее чем за 3 (три) часа до их начала;
- соблюдать требования законодательства Республики Казахстан;
- по запросу Участников предоставлять отчет обо всех операциях, произведенных с их участием в Системе за период до 5 (пяти) лет;

- хранить информацию о состоянии взаиморасчетов между Участниками в течение срока действия договора, хранить информацию о любых операциях совершенных Участниками и иную информацию в течение 5 (пяти) лет после осуществления соответствующих операций;
- предоставлять Участникам доступ в Систему для формирования и выгрузки отчетов для осуществления финансового мониторинга операций, и отчетов в соответствии с требованиями Национального Банка Республики Казахстан;

5.2. Эмитенты имеют электронные кошельки, операции, по которым ограничены выпуском (эмиссией) Электронных денег, выводом Электронных денег из Системы (погашение) и получением комиссий с Участников Системы. Дополнительно электронный кошелек Эмитента предоставляет возможность формирования отчетов, обеспечивающих контроль над состоянием и движением Электронных денег в Системе.

Взаимоотношения между Эмитентами и Оператором регулируются Правилами и договорами, заключенными между ними в рамках Системы.

В рамках Системы Эмитент осуществляет следующие основные функции:

- выпуск Электронных денег;
- погашение Электронных денег;
- уполномочить Оператора на идентификацию Клиентов, осуществление функций в части обеспечения фиксирования всех операций, совершаемых с использованием Электронных денег, между Участниками, а также хранение не менее 5 (пяти) лет информации, формируемой при использовании Электронных денег в том формате, в котором она была сформирована, отправлена или получена с соблюдением ее целостности и неизменности;
- иные функции в соответствии с законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.

Прекращение деятельности Эмитента осуществляется на основании письменного заявления Эмитента о добровольном выходе из Системы при соблюдении Эмитентом следующих обязательных условий:

- направлении Оператору письменного заявления о выходе из Системы не менее чем за тридцать календарных дней до предполагаемой даты выхода;
- погашении всех задолженностей перед Участниками и Оператором по операциям, осуществленным с использованием Электронных денег, выпущенных Эмитентом.

Приостановление совершения Эмитентом операций по выпуску Электронных денег и иных операций с Электронными деньгами в Системе осуществляется Оператором по любому из следующих оснований:

- нарушение правил функционирования Системы и ненадлежащее исполнение своих договорных обязательств согласно условиям договора, заключенного между Оператором и Эмитентом;
- лишение Эмитента лицензии на проведение банковских операций;
- принятие судом решения о прекращении деятельности Эмитента;
- принятие Эмитентом решения о ликвидации.

Эмитент при прекращении выпуска Электронных денег осуществляет следующее:

- за тридцать календарных дней до прекращения выпуска Электронных денег информирует об этом Оператора. Направленное эмитентом сообщение содержит информацию о необходимости погашения находящихся в обращении Электронных денег не позднее срока, установленного эмитентом, с даты прекращения деятельности по выпуску Электронных денег;
- своевременно, в полном объеме, своими силами и средствами осуществляет погашение Электронных денег на банковские счета Участников Системы согласно требованиям законодательства Республики Казахстан.

Для получения принудительно погашенных Электронных денег физических лиц:

- владельцы Электронных денег предъявляют Эмитенту документ, удостоверяющий личность;
- Эмитент в течение трех рабочих дней после истечения установленного им срока для погашения находящихся в обращении Электронных денег представляет в произвольной письменной форме в Национальный Банк Республики Казахстан сведения, содержащие информацию о количестве Клиентов, Электронных деньгах, которые принудительно погашены на соответствующий банковский счет эмитента, с указанием суммы.

5.3. Агент, действуя от имени и по поручению Оператора совершает через Систему юридические и иные действия, направленные на приём платежей от Клиентов, а также обеспечивает информационное и технологическое взаимодействие между Клиентами и Системой при приеме платежей Клиентов. Организация пунктов приема платежей осуществляется Агентом по собственному усмотрению, с обязательным извещением Оператора о расширении либо уменьшении количества пунктов приема платежей. Извещение Оператора о расширении либо уменьшении территории Агента производится посредством направления соответствующего уведомления.

Агент вправе привлекать к исполнению своих обязательств Субагентов, заключая с Субагентами договора от собственного имени и по своему усмотрению, при этом ответственность за деятельность Субагентов, ответственность за соблюдение Субагентами Правил, законодательства Республики Казахстан и любые обязательства, в том числе финансовые, Агент несет самостоятельно.

Система выплачивает Агенту вознаграждение за прием Платежей в пользу Оператора/провайдеров/поставщиков услуг с которыми у Оператора заключены соответствующие договора. Выплата вознаграждения осуществляется в порядке, установленном договором, заключенным между Агентом и Оператором и исходя из действующего в отношении Агента Тарифного плана, размещенного Оператором в личном кабинете Агента в Системе.

Одновременно с договором о присоединении к Системе электронных платежей «Aitu» Агент предоставляет Оператору копии следующих документов:

Юридические лица:

- Свидетельство/справку о государственной пере/регистрации юридического лица;
- Свидетельство о постановке на учет по налогу на добавленную стоимость;
- Копия решения/протокола общего собрания участников о назначении первого руководителя;

- Копия приказа о назначении первого руководителя;
- Копия удостоверения личности/паспорта первого руководителя;
- Оригинал доверенности на представителя, если договор с Оператором подписывается не первым руководителем (предоставляется в обязательном порядке);
- Справка о наличии у Агента банковского счета (оригинал).

Индивидуальные предприниматели:

- Копия удостоверения личности или паспорта индивидуального предпринимателя с присвоенным ИИН, подписавшего заявление;
- Копия свидетельства о государственной регистрации Индивидуального предпринимателя;
- Оригинал нотариально удостоверенной доверенности на право подписания договоров и заявлений, если заявление подписывается не самим индивидуальным предпринимателем.
- Справка о наличии у Агента банковского счета (Оригинал).

Оператором у Агента могут быть запрошены иные документы, необходимые по мнению Оператора для заключения договора.

Помимо документов, Агент к дате подписания договора с Оператором предоставляет Оператору в письменном виде следующую информацию, в том числе:

- Информацию о количестве пунктов приема платежей и точных местах их расположения (территории Агента);
- Информацию о юридическом и фактическом адресах Агента, его контактных телефонах и электронной почте;
- Информацию о сотрудниках Агента, уполномоченных от его имени решать технические, финансовые и другие вопросы, связанные с взаимодействием с Системой (информация об уполномоченных сотрудниках передается с указанием их фамилии, имени, отчества, рабочего, домашнего и сотового телефона, адреса электронной почты).

В случае изменения данной информации, Агент обязуется в течение 3 (трех) дней уведомить в письменном виде Оператора о таких изменениях.

Агенты имеют электронные кошельки, операции, по которым ограничены операциями покупки и продажи Электронных денег от физических лиц и физическим лицам. Дополнительно личный кабинет Агента позволяет контролировать движение Электронных денег по кошельку Агента в различных отчетных формах.

Агент приобретает статус Участника и осуществляет свою деятельность на основании договора, заключенного с Оператором. Заключение договора между Оператором и Агентом производится путем подписания Агентом заявления о присоединении к договору присоединения к Системе, либо подписание договора на бумажном носителе.

Агент осуществляет свою деятельность на следующих условиях:

- Агент перечисляет на расчетный счет Оператора, либо вносит в кассу Оператора авансовые платежи, и поддерживает размер авансовых платежей в объеме, необходимом для осуществления приема Платежей от Клиентов.
- Оператор предоставляет Агенту доступ к Системе для осуществления деятельности по приему Платежей, Агент самостоятельно реализует подключение к Системе.
- Перед внесением Клиентом денег Агенту, Оператор в режиме реального времени проверяет наличие технической возможности проведения Платежа, наличие у Агента денег (авансового платежа) в Системе для проведения соответствующего Платежа Клиента, после чего Оператор предоставляет Агенту возможность принять соответствующий Платеж. В случае получения от Оператора ответа об отсутствии технической возможности проведения Платежа, отсутствии у Агента денег в количестве необходимом для проведения Платежа Клиента, а равно отсутствия связи между Агентом и Оператором, Система блокирует возможность приема и проведения Агентом соответствующего Платежа Клиента.
- Вознаграждение Агента, а равно сборы Оператора с Агента за прием Платежей с Клиентов исчисляется в национальной валюте Республики Казахстан в процентах от суммы каждого Платежа, принятого и перечисленного Агентом от имени Оператора. Размер вознаграждения Агента/сборов Оператора с Агента определяется в тарифном плане Агента и размещается Оператором в личном кабинете Агента в Системе и/или указывается в Договоре.
- Агент вправе взимать с Клиента дополнительную плату за совершение действий, связанных с приемом Платежей, исключительно в случаях, установленных Оператором в Тарифном плане Агента, при этом дополнительная плата является собственностью Агента.

Агент имеет право:

- инициировать прием и последующее проведение платежа Клиента;
- вносить деньги Оператору в счет пополнения авансового платежа;
- быть Агентом у нескольких Операторов;
- принимать деньги (наличные и/или безналичные) в качестве оплаты в пользу бенефициаров и Оператора;
- получать от Оператора отчеты обо всех операциях, инициированных Агентом в Системе;
- запрашивать у Оператора отчет о совершенных операциях за период до 5 (пяти) лет;
- получать вознаграждение за осуществление деятельности Агента в порядке и на условиях Правил и заключенных с Оператором договоров в рамках утвержденного Оператором Тарифного плана;
- своевременно получать уведомления об изменении перечня Поставщиков, в пользу которых возможно осуществление Платежей;
- в десятидневный срок после опубликования Оператором любых изменений в Правила, направить Оператору уведомление о несогласии с данными изменениями с последующим прекращением участия в Системе. В случае, если

уведомление о несогласии с изменениями не было направлено Оператору, все изменения считаются принятыми Агентом;

- получать консультационные услуги по функционированию Системы;
- самостоятельно привлекать Субагентов;

Агент обязан:

- предоставлять Оператору достоверную информацию при регистрации в Системе и осуществлении деятельности в качестве Агента;
- предоставить Оператору полный перечень мест/точек по приему платежей через Систему, в том числе принадлежащих Субагентам;
- осуществлять оказание услуг по приему Платежей в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Правилами;
- следить за собственным балансом в Системе и вносить авансовые платежи Оператору для обеспечения деятельности;
- представить Оператору документы, подтверждающие наличие банковского счета/счетов в соответствии с условиями договора;
- осуществлять выдачу Клиенту квитанции, чека подтверждающих факт внесения Клиентом Платежа;
- не разглашать конфиденциальную информацию, ставшую ему известной в ходе исполнения обязательств в рамках заключенного договора;
- самостоятельно обеспечивать безопасность своих аутентификационных данных и ограничивать доступ к Системе с использованием таких данных лицам, не уполномоченным на осуществление деятельности в ней от имени Агента;
- самостоятельно отчитываться перед налоговыми органами;
- в случае привлечения Субагентов самостоятельно нести ответственность за их деятельность;
- при осуществлении любых категорий операций предоставлять возможность физическим лицам любым доступным способом ознакомиться с условиями предоставления услуг, оказываемых в рамках Системы, и получать от такого физического лица подтверждение ознакомления со стандартным Клиентским соглашением/публичной офертой, актуальная редакция которого публикуется на сайте Системы и доводится до сведения физического лица в электронном виде;

Агент осуществляет свою деятельность на условиях:

- обмена информацией с Оператором в соответствии с технологией работы Системы и процедурами обмена, форматами сообщений, установленными Оператором;
- соблюдения следующего порядка действий при продаже физическим лицам Электронных денег для их зачисления на электронный кошелек в Системе:
- Клиент – физическое лицо сообщает Агенту идентификационный код (номер) электронного кошелька;
- Агент направляет Оператору запрос на проверку наличия в Системе кода электронного кошелька и статус его владельца;



- Оператор подтверждает возможность зачисления Электронных денег на электронный кошелек, на основании чего Агент принимает деньги (сумма к пополнению и комиссия Агента) от физического лица с их последующим зачислением на банковский счет Агента в течение 5 (пяти) банковских дней;
- Агент отправляет Оператору указание на перевод Электронных денег со своего электронного кошелька на электронный кошелек физического лица;
- Оператор выполняет перевод Электронных денег между Электронными кошельками и отправляет Агенту уведомление о статусе перевода;
- Агент выдает Клиенту квитанцию установленной формы, подтверждающую зачисление Электронных денег на электронный кошелек.

5.4. Оператор и Агент обязаны осуществлять контроль за соблюдением Субагентами требований законодательства Республики Казахстан и Правил.

5.5. Поставщики имеют электронные кошельки, операции по которым ограничены операциями получения Электронных денег за счет оказания различного рода услуг либо продажи товаров. Дополнительно электронный кошелек/личный кабинет Поставщика позволяет контролировать движение Электронных денег по кошельку Поставщика в различных отчетных формах.

Поставщики принимают электронные деньги в качестве оплаты за поставляемые ими товары, работы и услуги на основании договора на предоставление услуг Системы, заключенного с Оператором.

Поставщики обеспечивают исполнение и соблюдение требований к процедурам обмена информацией и параметрам функционирования Системы, предъявляемых Оператором в связи с предоставлением доступа к обслуживанию операций с Электронными деньгами в Системе.

5.6. Электронные кошельки Клиентов – физических лиц делятся на кошельки следующих типов:

1. Упрощенно идентифицированный электронный кошелек физического лица – открывается зарегистрированному Клиенту, личность которого установлена в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.
2. Неидентифицированный электронный кошелек физического лица – открывается зарегистрированному Клиенту, личность которого не установлена в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан. Все операции доступны в рамках законодательных ограничений Республики Казахстан к размерам операций и хранению средств в форме Электронных денег для неидентифицированных лиц.
3. Неактивный электронный кошелек физического лица – кошелёк, к которому применён статус, устанавливаемый Системой Оператора по истечении 180 (ста восьмидесяти) календарных дней с момента последнего использования его владельцем, по основаниям, предусмотренным Правилами и/или соглашением/публичной офертой с Клиентом.
4. Электронный кошелек незарегистрированного физического лица – открывается незарегистрированному физическому лицу, при направлении перевода средств от зарегистрированного Клиента.

5. Электронный кошелек Поставщика/провайдера услуг – открывается Поставщику/провайдеру услуг, и ограничена операциями приема оплат в электронных деньгах и погашения денег.

Порядок регистрации электронных кошельков в Системе, а также порядок изменения их статуса (подтверждения Клиентом персональных аутентификационных, идентификационных и иных данных) определяется Оператором по согласованию с Эмитентом.

Операции, доступные Клиентам в зависимости от типа электронного кошелька:

п/н	Тип кошелька	Доступные операции	Ограничения по суммам платежей/операций
1	Неидентифицированный электронный кошелек ФЛ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Пополнение Кошелька посредством банковской карточки или счета;</li> <li>● Платежи в пользу Поставщиков услуг, в том числе через Агентов;</li> <li>● Пополнение Кошелька посредством торговых точек и терминалов Агентов;</li> <li>● Пополнение Кошелька в кассах Банка Эмитента;</li> </ul>	<p>Разовый лимит на проведение операций не превышает 50 месячных расчетных показателей (далее – МРП);</p> <p>Сумма максимально допустимого остатка на кошельке 100 МРП.</p> <p>Общая сумма платежей и (или) иных операций с использованием электронных денег с электронного кошелька неидентифицированного владельца электронных денег - физического лица в течение рабочего дня не должна превышать 100 МРП.</p> <p>Иные ограничения по видам и суммам операций с Электронными деньгами и условия их применения с учетом требований действующего законодательства Республики Казахстан устанавливаются Оператором и размещаются на интернет-сайте и/или в мобильном приложении Системы.</p>
2	Упрощенно-идентифицированный	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Пополнение Кошелька посредством</li> </ul>	Максимальная сумма одной операции – 100 МРП.

	Электронный кошелек	<p>торговых точек и терминалов Агентов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Пополнение Кошелька посредством банковской карточки;</li> <li>• Платежи в пользу Поставщиков услуг;</li> <li>• Денежные переводы между Кошельками;</li> <li>• Перевод денег с кошелька на банковскую карту владельца кошелька, эмитированную любым банком РК;</li> <li>• Пополнение Кошелька в кассах Банка, путем перевода денег клиентом на банковский счет Оператора;</li> </ul> <p>Снятие денег с Кошелька в кассах Банка или у Оператора;</p>	<p>Максимальная сумма электронных денег, хранимых на электронном кошельке – 300 МРП.</p> <p>Общая сумма платежей и (или) иных операций с использованием электронных денег с электронного кошелька упрощенно идентифицированного владельца электронных денег – физического лица на электронный кошелек идентифицированного либо упрощенно идентифицированного владельца электронных денег в течение рабочего дня не должна превышать 300 МРП.</p>
3	Электронный кошелек Незарегистрированного Физического Лица	Получение уведомлений о направлении средств	Получение средств доступно только после прохождения процедуры регистрации

## 6. Учет Электронных денег

6.1. Электронные деньги учитываются в электронных кошельках соответствующих владельцев Электронных денег.

6.2. Все операции, связанные с использованием Электронных денег, включая платежи и переводы, осуществляемые владельцами Электронных денег и поступающие в их пользу, отражаются в их электронных кошельках.

6.3. Информация о состоянии (баланс) электронного кошелька, информация о действиях владельца Электронных денег в отношении его электронного кошелька, история проведения платежей, а также иная информация, имеющая значение для владельца при использовании Системы, фиксируется и хранится Оператором не менее пяти лет с даты совершения каждой соответствующей операции.

## **7. Обмен Электронными запросами/сообщениями**

7.1. Обмен Электронными запросами/сообщениями между Оператором и другими Участниками производится в Системе по форматам передачи информации, установленным Оператором.

7.2. Оператор разрабатывает порядок аутентификации электронных запросов/сообщений и контролирует его соблюдение.

7.3. При формировании и передаче электронных запросов/сообщений Участники соблюдают порядок защитных действий от несанкционированных действий, установленный договорами, заключенными между Участниками.

## **8. Порядок взаимодействия с третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение Платежных услуг**

8.1. Технологическое обеспечение Платежных услуг и других операций оказываемых в рамках Системы осуществляется Оператором самостоятельно, без привлечения третьих лиц.

Подключение информационных систем третьей стороны к системам Платежной организации производится на основании заключенного договора на оказание информационных и\или технологических услуг и соглашения о неразглашении конфиденциальной информации.

Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации устанавливает обязанность третьей стороны соблюдать конфиденциальность информации, а также ответственность за разглашение конфиденциальной информации, к которой она получает доступ.

Заключаемый договор или соглашение о неразглашении конфиденциальной информации должны учитывать типовые положения по исполнению третьей стороной требований по обеспечению информационной безопасности. Требования должны включать как минимум следующее:

- ответственность и обязательства за поддержание требуемого уровня информационной безопасности;
- мероприятия по уведомлению об инцидентах информационной безопасности и нарушениях в Системе защиты информации.

## **9. Сведения о Системе управления рисками**

9.1. Система обеспечена нормативно-правовой и договорной базой, регулирующей работу Системы, документами, определяющими правила и процедуры совершения Платежей и операций через Систему, а также ответственность, права и обязанности Участников.

9.2. Система обеспечивает соответствующие механизмы технической, организационной, технологической безопасности для недопущения, предотвращения и распознавания рисков угрозы безопасности в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

9.3. Система обладает механизмами защиты от мошеннических действий, соблюдая требования законодательства путем использования парольной защиты и защиты с использованием ЭЦП и\или сертификатов Участников.

9.4. Система обладает механизмами защиты от мошеннических действий, соблюдая требования законодательства по противодействию финансированию терроризма (экстремизма) и легализации (отмыванию) преступных доходов, полученных преступным путем, в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

Оператор вправе устанавливать дополнительные меры и применять дополнительные санкции в отношении Участников в случаях наличия подозрений, что осуществляемая операция может быть связана с легализацией доходов и/или финансированием терроризма.

Оператор вправе отказать в участии в Системе - любому лицу, если в отношении такого лица имеются данные, что оно связано и/или подозревается в связи с лицами, осуществляющими действия по легализации доходов и/или финансированию терроризма, и/или осуществляет и/или подозревается в осуществлении деятельности, направленной на легализацию доходов и финансирование терроризма.

9.5. Система обладает возможностью формирования необходимых статистических и информационных отчетов о денежном обращении в соответствии с требованиями Национального Банка Республики Казахстан.

9.6. Система обладает способностью эффективного интегрирования с взаимодействующими информационными и системами участников (внутренняя учетная система по учету движения денежных средств) путем использования унифицированных стандартов передачи данных и форматов платежей для снижения издержек акцептантов и плательщиков.

9.7. Система управления рисками включает следующие мероприятия:

- определение организационной структуры управления рисками, обеспечивающей надзор за выполнением Участниками требований к управлению рисками, установленных Правилами;
- определение функциональных обязанностей должностных лиц Оператора, ответственных за управление рисками;
- доведение до органов управления Оператора информации о рисках;
- определение показателей и порядка обеспечения бесперебойности функционирования Системы;
- определение методов анализа рисков;
- определение порядка обмена информацией;
- определение порядка взаимодействия в спорных, нестандартных и чрезвычайных ситуациях, включая случаи системных сбоев;
- определение порядка изменения операционных и технологических средств и процедур;
- определение порядка обеспечения защиты информации в Системе.

9.8. Для Системы характерны 5 основных типов рисков, из которых можно выделить следующие:

1. Технические риски;
2. Финансовые риски;

3. Производственные риски;
4. Риски по организации продаж;
5. Прочие/другие риски.

#### Основные технические риски.

Основными техническими рисками для Системы является сбой работоспособности устройств хранения/обработки информации и связи, риски мошенничества – дублирования информации, программ.

Снижение возникновения технических рисков достигается путем анализа и тестирования логического аппарата обработки и защиты информации), дублированием и разделением физического оборудования (серверов, модемов и т.п.) по функционалу и дублирование поставщиков связи, для обеспечения устойчивого доступа Клиентов к информации, поддержанием безопасности хранения и доступа Клиентов к информации через использование уникальных (имеется в виду разработанных под проект) шифровальных систем и криптоключей.

#### Финансовые риски

Основным финансовым риском для ведения бизнеса, на микроэкономическом уровне, является не востребованность предлагаемого сервиса, что означает низкую вероятность окупаемости вложенных средств, либо слишком низкого темпа роста прибыли, напротив ожидаемого.

На макроэкономическом уровне - это риск инфляции, валютный риск и риск снижения эффективности инструментов денежно - кредитного регулирования. Снижение вероятности влияния такого рода рисков, является прерогативой государственной политики.

Деятельность Оператора, по сравнению с традиционными формами бизнеса, не требует масштабных инвестиций, бизнес гибок в управлении затратными центрами, к тому же вероятность финансовых рисков снижается в результате изучения среды для ведения бизнеса. С учетом мировых и казахстанских тенденций в направлении развития сегмента экономики E-Commerce, при правильном управлении и позиционировании сервисной услуги, финансовые риски стремятся к нулю.

#### Кредитные риски

Кредитным риском для Оператора является возможность возникновения убытков вследствие неоплаты или просроченной оплаты Клиентом своих финансовых обязательств. Оператор осуществляет управление кредитными рисками через проверку Оператором Системы финансовых показателей потенциальных Участников Системы перед подписанием договора и мониторинг их финансового состояния во время работы Системы. На основе проверки финансовых показателей и мониторинга финансового состояния Участников принимается решение об осуществлении расчетов с конкретным Участником Системы на основе предоплаты;

#### Производственные риски

Производственным риском для Оператора является потеря базы данных или потеря контроля над базой данных. То есть, производственные риски являются подразделом технических рисков. Снижение влияния риска обеспечивается дублированием технических систем и обеспечением защиты, как на аппаратном уровне, так и программным кодированием.

### Риски при организации продаж

Здесь следует рассмотреть основные факторы – позиционирование Оператора и отсутствие потребностей у населения в сервисе такого характера.

Система активно развивается и участвует в разработке новых продуктов (например, разработано телефонное мобильное приложение для доступа), заключении договоров с провайдерами, проводит различные PR – акции, ставя перед собой амбициозную задачу по занятию значимой доли на рынке Казахстана в обеспечении доступа населению к продуктам в отечественном сегменте E – Commerce. Рассматривая востребованность сервиса, можно сказать, опираясь на прогнозы казахстанских и зарубежных экспертов в сфере приложения Электронных денег, в том числе и представителей от госструктур, что немаловажно, так как это означает поддержку со стороны исполнительной и законодательной властей страны, общих мировых тенденций развития - спрос со стороны населения, как это было рассмотрено в соответствующем пункте данного материала, есть и будет только возрастать.

### Правовые/юридические риски

Под правовым риском в данном случае понимается текущий или будущий риск потери дохода, капитала или возникновения убытков в связи с нарушениями или несоответствием внутренним и внешним правовым нормам. В связи с этим все заключаемые Договора проходят юридическую оценку. При применении договоров, актов, регламентов работы между Участниками и внешними участниками, должна быть исключена неопределенность в отношении юридических актов и нормативных правовых документов, и определены права и обязанности сторон при проведении платежей.

9.9. Управление Техническими, производственными и финансовыми рисками в Системе основано на реализации следующих основных принципов:

9.9.1. наличие процедур внутреннего контроля и аудита работы системы, хранение информации о действиях системы и проводимых транзакциях в электронном виде;

9.9.2. наличие персонала, квалификация которого соответствует требованиям для выполнения возложенной ответственности согласно должностным инструкциям;

9.9.3. наличие информационной системы, обеспечивающей своевременную обработку данных, учет и хранение информации по каждой транзакции, защиту и хранение данных в Системе;

9.9.4. наличие плана по обеспечению непрерывности деятельности, как минимум, для системно важных модулей Системы.

9.10. В целях выявления, измерения и мониторинга рисков Оператор проводит следующие мероприятия:

9.10.1. надзор за системой, в том числе, анализ и оценка функционирования Системы;

9.10.2. анализ Участников и совершаемых ими операций.

9.11. Для выявления, измерения, мониторинга и управления операционным риском используются следующие методы:

9.11.1. постоянный мониторинг и поддержание непрерывной работы программно-технического комплекса системы в соответствии с методами, определенными внутренними документами Оператора;

9.11.2. поддержание в актуальном состоянии плана восстановления деятельности системы с учетом возможных сценариев остановки работы Системы и ее тестирование с переводом работы с основного центра на резервный центр не менее двух раз в течение года;

9.11.3. обеспечение работоспособности резервного центра;

9.11.4. перевод работы системы с основного центра на резервный центр при наличии сбоев или простоев в работе программно-технического комплекса системы, не подлежащих восстановлению в основном центре.

9.12. Анализ используемых методов управления рисками проводится Оператором не менее одного раза в течение двух лет. По результатам анализа принимается решение о сохранении или изменении методов управления рисками.

9.13. При нарушении Участниками требований настоящих Правил, условий заключенных договоров, в том числе, при выявлении проведения Участниками несанкционированных платежей и (или) переводов денег Оператор применяет одну из следующих мер к соответствующему участнику:

9.13.1. расторжение договора об участии в Системе;

9.13.2. приостановление операций, инициированных Участником в Системе до устранения выявленных нарушений.

9.13.3. временная блокировка Участника до устранения выявленных нарушений

9.14. Способы управления рисками:

Способы управления рисками определяются Оператором с учетом особенностей организации Системы, модели управления рисками, процедур расчета, количества переводов Электронных денег и их сумм, времени окончательного расчета.

Система управления рисками предусматривает следующие способы управления рисками:

- осуществление расчета в пределах внесенных участниками авансовых платежей;
- автоматизированное управление очередностью исполнения распоряжений Участников;
- осуществление расчета в Системе до конца рабочего дня.

Другие способы управления рисками, предусмотренные Правилами, в том числе:

- анализ и изучение финансовой отчетности, других сведений и документов Участников;
- анализ и изучение информации в средствах массовой информации;
- отслеживание и фиксирование параметров работы Участников в Системе
- соблюдение Участниками порядка расчетов, установленных настоящими правилами.

## **10. Порядок урегулирования спорных ситуаций и разрешения споров с Клиентами**

10.1. Претензии между Участниками, связанные с осуществлением Платежей и операций с использованием Электронных денег разрешаются в порядке, установленном



законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными между Участниками.

10.2. Для объективного рассмотрения спорных вопросов Участники на основе взаимного согласия могут привлечь к рассмотрению ситуации Оператора и/или обратиться к Оператору о предоставлении Участникам соответствующей информации по спорным вопросам и операциям с Электронными деньгами.

10.3. По всем вопросам касательно использования Электронных денег Клиент-физическое лицо вправе обратиться в службу поддержки Оператора, посредством контактных телефонов, чата поддержки, либо e-mail указанных на сайте Системы и/или в мобильном приложении.

10.4. Все заявки/обращения Клиентов должны быть обработаны в срок не позднее 7 (семи) рабочих дней.

10.5. Все споры и разногласия, возникающие в процессе использования Системы, разрешаются путем переговоров.

10.6. В случае, если спор не может быть разрешен путем переговоров спор подлежит разрешению в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

## **11. Блокирование электронных кошельков**

11.1. Оператор в рамках полномочий, предоставленных Эмитентом, осуществляет блокирование электронных кошельков, принадлежащих Клиентам в следующих случаях:

- 1) получения уведомления от Клиента, в том числе при утере, краже или несанкционированном использовании электронного кошелька;
- 2) неисполнения Клиентом своих обязательств, за которые в соответствии с договором, заключенным между Оператором и Клиентом, предусмотрено блокирование электронного кошелька;
- 3) совершения операций с нарушением установленных требований и условий использования Электронных денег;
- 4) наложения ареста на Электронные деньги Клиента по основаниям, предусмотренным законодательными актами Республики Казахстан;
- 5) по иным основаниям, если по усмотрению Оператора такая мера необходима для обеспечения безопасности Системы.

11.2. По истечении 180 (ста восьмидесяти) календарных дней с момента блокировки по любому из оснований, предусмотренных Правилами, электронный кошелек переходит в режим Неактивного кошелька.

11.3. Вывод кошелька из режима Неактивного кошелька осуществляется со дня разблокировки кошелька Клиента.

11.4. Оператор вправе автоматически взимать комиссию за обслуживание Неактивного кошелька с баланса на Неактивном кошельке. Комиссия взимается до разблокирования Неактивного кошелька, до вывода из режима Неактивного кошелька или до обнуления его баланса.

В случае, если баланс Неактивного кошелька недостаточен для оплаты начисляемой комиссии, остаток Электронных денег направляется в пользу Оператора, Неактивный кошелек автоматически закрывается и переносится в архив.

11.5. Допускается временное блокирование Оператором электронных кошельков в случае утери аутентификационных данных, необходимых для доступа к электронному кошельку и/или опасности проведения несанкционированных операций с Электронными деньгами физическим лицом. Основания для временного блокирования электронных кошельков Оператор определяет по своему усмотрению.

11.6. Отмена временной блокировки Электронных кошельков осуществляется Оператором на основании обращения Клиента об отмене временной блокировки, установления связи между Клиентом и Оператором и подтверждения Клиентом своей личности.

## **12. Порядок закрытия электронных кошельков**

12.1 Закрытие электронных кошельков осуществляется Оператором в следующих случаях:

- на основании заявления Клиента или получения соответствующего запроса посредством Системы от Эмитента Электронных денег с указанием идентификационного кода электронного кошелька;
- при обнулении баланса Неактивного кошелька. Оператор вправе автоматически взимать комиссию за обслуживание Неактивного кошелька с баланса на неактивном Кошельке.

12.2. Закрытие Оператором электронного кошелька возможно только при отсутствии в нем Электронных денег.

12.3. Закрытые кошельки переносятся в архив.

12.4. Для использования Кошелька с аналогичным номером, регистрацию необходимо пройти повторно.

## **13. Порядок соблюдения мер информационной безопасности**

13.1. Участники обязуются принимать все необходимые меры для обеспечения безопасности и защиты информации и документов, обмен которыми осуществляется в Системе, или которые доступны Участникам в связи с использованием Системы, а также с целью выявления (предотвращения) мошенничества и противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

13.2. Средства и меры предотвращения несанкционированного доступа к программно-техническим средствам, применяемые в Системе, включая программно-технические средства защиты обеспечивают уровень защиты информации и сохранение ее конфиденциальности в соответствии с требованиями, установленными законодательством Республики Казахстан. Участники обязуются принимать все необходимые меры по сохранению конфиденциальности, предотвращению несанкционированного использования и защите идентификационных данных от несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.

13.3. Обязательства по обеспечению общей безопасности, защиты передаваемых данных и информации несет Оператор, за исключением случаев утери и/или раскрытия/передачи Участниками аутентификационных данных третьим лицам.

13.4. Процедуры безопасности и защиты информации, применяемые в Системе, обеспечивают непрерывную защиту информации на всех этапах выпуска, использования и погашения Электронных денег, в том числе:

- достоверное установление права Клиента на использование Электронных денег при совершении операций;
- выявление наличия искажений и (или) изменений в содержании электронных сообщений, составляемых при использовании Электронных денег;
- обеспечение защиты от несанкционированного доступа к информации и обеспечение целостности данной информации;
- обеспечение доказательств при расследовании инцидентов, связанных с использованием Электронных денег.

13.5. Участники обязуются самостоятельно предпринимать меры по защите своих аутентификационных данных.

13.6. Участник признает, что Оператор не несет ответственности перед ним в случае утери аутентификационных данных и/или их передачи третьим лицам.

13.7. Участник обязуется уведомлять Оператора о любых операциях, произведенных без его согласия, не позднее дня, следующего за днем совершения соответствующей операции по истечении этого срока операция считается осуществленной с согласия Участника и произведенные по ней Платежи не могут рассматриваться, как операции, совершенные без ведома Участника.

13.8. В случае, если Оператору поступило распоряжение о блокировке электронного кошелька в связи с обнаружением факта доступа к нему третьих лиц, однако лицо, подавшее заявление о блокировке, не смогло доказать, что является владельцем электронного кошелька, Оператор ставит все операции, производимые с данного электронного кошелька, в режим ожидания. Завершение или отмена операций будут произведены после подтверждения личности владельца электронного кошелька и получения от него распоряжений на завершение или отмену операций.

13.9. Разблокировка ранее заблокированного электронного кошелька возможна только для Идентифицированных Участников при условии подтверждения личности.

Неидентифицированные Клиенты могут разблокировать Кошелек путем предоставления Оператору договора с оператором сотовой связи на использование номера мобильного телефона, являющегося номером Кошелька с учетом требований, предусмотренных для Кошельков Неидентифицированных Клиентов, при некоторых случаях с последующей идентификацией в Системе.

В случае осуществления Клиентом мошеннических операций и/или наличия подозрений на осуществление подобных операций, Оператор оставляет за собой право не разблокировать такой Кошелек до полного завершения разбирательств по таким мошенническим операциям.

13.10. В случае своевременного уведомления Участником Оператора о произведении операции без согласия Участника, Оператор осуществляет возврат Электронных денег в том объеме в котором он сможет заблокировать операции, совершенные без согласия Участника.

13.11. В случае осуществления подозрительных операций с электронного кошелька Участника, а равно осуществления подозрительных операций на электронный кошелек,

Оператор вправе поставить соответствующий электронный кошелек на мониторинг и перевести все операции, проводимые с/в него в режим ожидания до момента подтверждения Участником согласия на данные Операции и подтверждения личности соответствующих Участников.

13.12. Подозрительными операциями являются:

- Осуществление более 7 (семи) переводов на равную сумму в течение часа;
- Использование проху-серверов и анонимайзеров для получения доступа к Системе;
- Смена геолокации: изменение принадлежности IP Клиента к стране в течение 2 (двух) часов с момента последнего выхода в Систему;
- Подозрительные операции, признанные таковыми законодательством Республики Казахстан;
- Иные операции, вызывающие подозрение в санкционированности их проведения.

#### **14. Обеспечение бесперебойной работы и отказоустойчивости**

14.1. Оператор обеспечивает бесперебойное функционирование Системы 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году, за исключением времени проведения профилактических работ.

14.2. Резервное копирование и восстановление Системы

14.2.1. Резервному копированию подлежит:

- СУБД на ежедневной основе;
- ОС и прикладное ПО Системы один раз в месяц.

14.2.2. Резервные копии должны храниться в сейфе или в резервном кластере Системы. Резервный кластер представляет собой полную копию Системы, полностью готовую к работе и размещенную на отдельных аппаратных ресурсах.

14.2.3. При каждом изменении версии прикладного ПО (исправления ошибок, добавление функциональности и т.д.), производится резервное копирование Системы в соответствии с принятыми регламентами Оператора.

14.3. Отказоустойчивость Системы

Бесперебойное электропитание обеспечивается ИБП (источником бесперебойного питания) необходимой мощности, который должен гарантировать, как минимум, корректное завершение работы приложений и операционной системы при отключении внешнего электропитания.

14.4. Требования по обеспечению резервирования и дублирования мощностей:

14.4.1. Система хранения данных для центрального узла должна предусматривать автоматический периодический контроль целостности дисков, анализ плохих секторов, проверку состояния резервных батарей, без вмешательства администратора и без влияния на работу пользователей.

14.4.2. Система хранения данных для центрального узла должна обеспечивать возможность «горячей» замены дисков.

## **15. Обеспечение безопасности системы**

15.1. Оператор обеспечивает защиту Системы, передаваемой и находящейся в ней информации, в том числе персональных данных, а также иной информации, подлежащей обязательной защите в соответствии с законодательством Республики Казахстан, которая может стать ему известной в ходе осуществления деятельности и оказания услуг в Системе, за исключением случаев предусмотренных законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами, а также случаев утери и/или раскрытия/передачи участниками аутентификационных данных третьим лицам, случаев, когда такая информация является общеизвестной и/или раскрыта по требованию или с разрешения соответствующего Участника.

15.2. Процедуры безопасности и защиты информации, применяемые в Системе, обеспечивают непрерывную защиту информации на всех этапах выпуска, использования и погашения Электронных денег.

## **16. Конфиденциальность**

16.1. Оператор обязуется соблюдать конфиденциальность в отношении всех переданных Участниками данных, а также данных, ставших ему известными в ходе использования Системы Участниками, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами, а также случаев, когда такая информация является общеизвестной и/или раскрыта по требованию или с разрешения соответствующего Участника.

16.2. Оператор берет на себя обязательства по обеспечению защиты конфиденциальной информации при осуществлении переводов Электронных денег, в соответствии с требованиями, установленными законодательством Республики Казахстан.

16.3. Участники обязуются самостоятельно предпринимать меры по защите своих аутентификационных данных, кодов, сертификатов, иных данных, предоставленных им Системой с помощью, которых может быть осуществлен несанкционированный доступ или использование Системы.

## **17. Прочие условия**

17.1. Оператор представляет Эмитенту необходимую информацию по выпуску, использованию и погашению выпущенных им Электронных денег в порядке и сроки, установленные в договоре между ними.

17.2. Эмитент представляет в Национальный Банк информацию о выпущенных электронных деньгах и операциях, связанных с их использованием в Системе, по формам и в сроки, установленные Национальным Банком.

17.3. Оператор взимает плату за услуги, оказываемые в Системе ее Участникам. Условия и порядок взимания платы за услуги Оператора определяются в договоре между Оператором и соответствующим Участником.

17.4. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и заключенными договорами.

17.5. Участники Системы подтверждают, что ознакомились со всеми пунктами настоящих Правил, тарифами Системы в полной мере осознают все условия и принимают их полностью без изъятий и исключений;

17.6. Участники предоставляют согласие на обработку Оператором персональных данных, включая но, не ограничиваясь, право на совершение, в том числе, следующих действий: сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление,

изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных с целью осуществления платежей и переводов с использованием Системы, маркетинговых коммуникаций со стороны Эмитента и в случае необходимости иных участников Системы, а также в иных случаях необходимых для поддержания функционирования и развития Системы;

17.7. Участники предоставляют свое безусловное и безотзывное согласие на сбор и обработку Оператором и иными Участниками персональных данных, т.е., сведений относящихся к Участникам персональных данных, зафиксированных на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе.

Сбор и обработка персональных данных означает право на совершение следующих действий, включая, но не ограничиваясь:

- сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе трансграничная передача персональных данных), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных с целью осуществления платежей, переводов и иных операций предусмотренных Системой, маркетинговых коммуникаций со стороны Эмитента и/или иных участников Системы, а также в иных случаях необходимых для поддержания функционирования и развития Системы.

17.8. Участники дают свое безусловное и безотзывное согласие на раскрытие банковской тайны (информация по операциям, осуществляемым посредством Электронного кошелька, включая ФИО (наименование) Участника). Регистрация Участника в Системе будет приравниваться к его письменному согласию на раскрытие банковской тайны.

17.9. Участники соглашаются на передачу данных Оператору, в том числе персональных данных, на передачу сообщений, в том числе сообщений рекламного характера, на номер мобильного телефона, адреса электронной почты, указанных при регистрации Электронного Кошелька и Участника на сайте и/или в мобильном приложении Системы.