

Утверждены
Приказом № JP -22/01 от 18.04.2022 г.
Директора ТОО «JetPay.kz»
Энговатовым А.С.



**ПРАВИЛА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
ТОО «JetPay.kz»**

2022г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

№	Главы	Стр.
1.	Глава 1 Общие положения (Термины и определения)	3-6
2.	Глава 2 Описание платежных услуг, оказываемых платежной организацией	6-7
3.	Глава 3 Порядок и сроки оказания платежных услуг клиентам платежной организации	7-13
	Пункт 3.1. Порядок оказания услуги по реализации (распространению) электронных денег.	7-8
	Пункт 3.2. Порядок оказания услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег.	8-12
	Пункт 3.3. Порядок оказания услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам.	12-13
4.	Глава 4 Стоимость платежных услуг (тарифы), оказываемых платежной организацией.	14
5.	Глава 5 Порядок взаимодействия с третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение платежных услуг, оказываемых платежной организацией	15-16
6.	Глава 6 Сведения о системе управления рисками, используемой платежной организацией	16-19
7.	Глава 7 Порядок урегулирования спорных ситуаций и разрешения споров с клиентами	20
8.	Глава 8 Порядок соблюдения мер информационной безопасности	20-21
9.	Глава 9 Описание программно-технических средств и оборудования, необходимого для осуществления платежных услуг	21-24
10.	Глава 10 Порядок внесения изменений в настоящие Правила	24

Глава 1. Общие положения (Термины и определения)

1. Настоящие Правила организации деятельности платежной организации «JetPay.kz» (далее – Правила) разработаны в соответствии с законом Республики Казахстан от 26 июля 2016 года «О платежах и платежных системах» (далее – Закон о платежах) и определяют порядок организации деятельности платежной организации.

Настоящий порядок организации деятельности платежной организации включает учетную регистрацию платежной организации в Национальном Банке Республики Казахстан (далее – Национальный Банк), ведение Национальным Банком реестра платежной организации (далее – реестр), оказание платежных услуг платежной организацией и уведомление платежной организацией об открытии филиалов.

2. В настоящих Правилах используются понятия, предусмотренные Законом о платежах, а также следующие понятия:

1) **Электронный кошелек** – учетная запись Клиента/Агента в системе электронных денег, обеспечивающая посредством совокупности программно-технических средств (включая, но не ограничиваясь: web-интерфейс, мобильные приложения и приложения для планшетных компьютеров, программное обеспечение Терминалов и пр.) хранение Электронных денег Клиента/Агента и/или доступ:

- Клиента к Электронным деньгам в целях осуществления Платежей с их использованием. Порядок регистрации Электронного кошелька Клиента определяется Офертой системы электронных денег Оператора. Клиент имеет право одновременно зарегистрировать не более одного Электронного кошелька на один Абонентский номер;

- Агента к Электронным деньгам в целях совершения действий по приобретению Электронных денег у Эмитента, их гашению, а также реализации Электронных денег Клиентам.

2) **Товар** – товары, работы, услуги, права на результаты интеллектуальной деятельности, реализуемые Получателями платежа конечным потребителям (Клиентам) для личного, семейного или домашнего использования.

WEB-сайт Системы – WEB-сайт, размещенный в ИТС Интернет по электронному адресу: www.jetpay.kz

3) **Платежная организация** – Товарищество с ограниченной ответственностью «JetPay.kz», являющееся коммерческой организацией, которое в соответствии с Законом о платежах правомочно осуществлять деятельность по оказанию платежных услуг.

4) **Система электронных денег (Система ЭД)** – это совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей и иных операций с использованием электронных денег путем взаимодействия оператора системы электронных денег с эмитентом электронных денег и (или) владельцами электронных денег, а также обеспечивающих предоставление Клиенту (владельцу электронных денег) услуг по: (i) осуществлению доступа к Учетной записи Клиента в целях совершения Платежей; (ii) сбору, обработке, хранению и предоставлению Клиенту консолидированной информации о совершенных Платежах; (iii) информированию (по поручению Клиента) Получателей платежа о совершенных Клиентам Платежах; а также иных информационно-технологических услуг, непосредственно связанных с поименованными выше и необходимых для их корректного оказания. Система ЭД позволяет осуществлять регистрацию Учетной записи Клиента, а также управление ею. Организация работы Системы ЭД и оказание услуг по учету взаимных прав и обязательств Сторон производится Оператором Системы ЭД.

5) **Система по учету платежей (Система)** – совокупность программно-технических средств, обеспечивающих информационно-технологическое взаимодействие и регистрацию платежей.

6) **Аутентификационные данные** – уникальные имя Клиента (login), пароль (password) и/или PIN-код и/или Код подтверждения привязки Клиента, используемые для доступа к Системе из ИТС Интернет и/или через терминал и/или через мобильное приложение и совершения операций в пределах суммы денежных средств, доступной Клиенту в целях предъявления Эмитенту требований об осуществлении расчетов. Аутентификационные данные присваиваются Клиенту в момент регистрации Клиента в Системе.

7) **Клиент/Плательщик** – физическое лицо, обладающее надлежащей дееспособностью в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан для осуществления Платежа, совершившее конклюдентные действия, направленные на заключение Договора об

оказании услуг, и обладающее Аутентификационными данными для доступа к Системе для ее использования в целях управления своей Учетной записью, и последующего оказания Платежной организацией платежных услуг, предусмотренных Офертой системы электронных денег Оператора.

8) **Код подтверждения** – уникальная последовательность цифр, предоставляемая Клиенту Оператором Системы посредством SMS-сообщения на Абонентский номер Клиента, указанный им при регистрации в системе электронных денег, в целях Подтверждения Платежа. Код подтверждения предоставляется Оператором Системы Клиенту для каждого Платежа в порядке, предусмотренный Офертой системы электронных денег Оператора.

9) **Учетная запись Клиента** – запись в аналитическом учете Оператора Системы ЭД, представляющая собой средство учета Электронных денег, как поступающих на Баланс Учетной записи Клиента, так и расходующихся Клиентом на оплату Платежей. Идентификатором Учетной записи Клиента в учете Оператора Системы выступает Абонентский номер Клиента.

10) **Электронная квитанция** – документ, сформированный в электронном виде Эмитентом электронных денег и доступный к ознакомлению в интерфейсе электронного кошелька Клиента, выдаваемый при выпуске/реализации, приобретении, использовании и погашении электронных денег, содержащий обязательные реквизиты, установленные законодательством Республики Казахстан с формой и содержанием которого можно ознакомиться на Веб сайте и в оферте.

11) **Авторизация** – разрешение Оператора на проведение Владельцем электронных денег операций с использованием электронных денег в платежной организации, включая предоставление доступа в его личный кабинет. Процедура прохождения авторизации устанавливается Оператором.

12) **Агент системы электронных денег** (далее - агент) - банк, организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, Национальный оператор почты и платежный агент, осуществляющие деятельность по приобретению электронных денег у эмитента и владельцев - физических лиц для последующей их реализации физическим лицам на основании договора, заключенного с эмитентом электронных денег либо оператором системы электронных денег.

13) **Бесперебойность функционирования Платежной организации** – комплексное свойство Платежной организации «JetPay.kz», обозначающее ее способность предупреждать нарушения надлежащего функционирования (в том числе не допускать приостановления (прекращения) осуществления операций или ненадлежащего осуществления операций), а также восстанавливать надлежащее функционирование в случае его нарушения.

14) **Электронные деньги (ЭД)** - 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 ЭД.

Владелец электронных денег или Владелец ЭД:

- физическое лицо, резидент или нерезидент, достигшее шестнадцатилетнего возраста, получившее электронные деньги от Эмитента, Агента или от иных физических лиц – Участников Платежной организации;
- Агенты;
- Партнеры, получившие электронные деньги от Участников Платежной организации - физических лиц в качестве оплаты по гражданско-правовым сделкам.

Права Владельца электронных денег возникают с момента получения электронных денег.

15) **Выпуск/эмиссия электронных денег** – выдача Банком электронных денег Участникам Платежной организации - физическим лицам и Агентам путем обмена на равную по их номинальной стоимости сумму денег.

16) **Оферта** – договор на предоставление услуг Эмитентом физическим лицам по выпуску и погашению электронных денег, являющийся договором присоединения согласно положениям статьи 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан, размещенный на интернет-ресурсах Эмитента и Оператора и находящийся на обозримом месте в отделениях Оператора/Эмитента, где проводятся операции с электронными деньгами.

В рамках настоящих Правил к Договорам присоединения относятся и договоры, которые по усмотрению Оператора могут заключаться в порядке, предусмотренном законодательством, Оператором с Участниками Платежной организации - физическими лицами и Агентами на предоставление Оператором услуг Платежной организации электронных денег, с их размещением на интернет-ресурсе Оператора и на обозримом месте в отделениях Оператора.

17) **Заявление на идентификацию** – заявление физического лица на идентификацию в Платежной организации «JetPay.kz», составленное по установленной форме, подлежащее заполнению Участником Платежной организации - физическим лицом в целях прохождения идентификации согласно настоящим Правилам и содержащее условие о заключении между Эмитентом и Участником Платежной организации - физическим лицом соответствующего договора, согласно условиям Оферты.

18) **Идентификация** – процедура, предусмотренная настоящими Правилами, заключающаяся в установлении личности физического лица на основании предоставленного им Оператору документа, удостоверяющего личность, и иных необходимых для проведения идентификации документов, требуемых настоящими Правилами, и регистрации физического лица в Платежной организации с внесением в Платежную организацию его персональных данных.

19) **Упрощенная идентификация** – процедура, осуществляемая путем проведения сеанса видеоконференции или путем фиксации изображения физического лица с помощью специализированного приложения, реализующего технологию выявления движения, интервьюируемого в процессе идентификации.

20) **Использование электронных денег** – передача электронных денег в Платежную организацию их Владельцем - физическим лицом другому Участнику Платежной организации в целях осуществления платежа по гражданско-правовым сделкам и (или) иных операций, связанных с переходом права собственности на электронные деньги.

21) **История проведения платежей** – раздел в личном кабинете Владельца электронных денег, содержащий хронологическую запись о проведенных в Платежной организации Владельцем электронных денег платежах и иных операциях с использованием электронных денег.

22) **Конвертация ЭД/конвертация** – внутрисистемный перевод электронных денег в электронные деньги другого платежного сервиса с отражением приобретенных путем конвертации электронных денег на электронных кошельках других платежных организаций. Если такая услуга будет предоставляться в рамках Платежной организации, информация об этом будет дополнительно размещена на интернет-ресурсе Платежной организации.

23) **Личный кабинет** – персональный раздел Владельца электронных денег на интернет-ресурсе Платежной организации «JetPay.kz», посредством которого владелец электронных денег, Партнер, имеет доступ к своему электронному кошельку для получения необходимой информации об остатке электронных денег, операциях, проведенных по нему, осуществления платежей и иных операций с использованием электронных денег в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и заключенными договорами. Перечень предоставляемых услуг посредством личного кабинета Владельца электронных денег устанавливается Оператором.

24) **Логин** – уникальная последовательность символов, обозначающая условное имя Владельца электронных денег в Платежной организации и используемая в целях его авторизации для доступа в личный кабинет в Платежной организации.

25) **Оператор системы электронных денег «JetPay»** – ТОО «JetPay.kz», осуществляющее управление Платежной организацией и обеспечивающее ее функционирование, включая осуществление сбора, обработки и передачи информации, формируемой при осуществлении операций с использованием электронных денег. Операции с электронными деньгами – эмиссия, распространение, использование и погашение электронных денег.

26) **Пароль** – уникальная последовательность символов, известная только Владельцу электронных денег, предназначенная для доступа к услугам Платежной организации.

27) **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.

28) **Партнер** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, частный нотариус, адвокат, частный судебный исполнитель, принимающие электронные деньги в Платежной организации для оплаты за поставляемые ими товары, работы и услуги. Программа Платежной организации – программно-технические средства Оператора, обеспечивающие сервис Участникам Платежной организации для проведения операций с электронными деньгами.

- 29) **Получатель платежа** – юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, заключившее отдельный договор с Платежной организацией, и в пользу которого Клиент осуществляет платеж в счет оплаты за Товары, либо физическое лицо, принимающее денежные средства от Клиента, не связанные с предпринимательской деятельностью.
- 30) **Процедуры безопасности** – комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенных для удостоверения прав владельца электронных денег на использование электронных денег и обнаружения ошибок и/или изменений в содержании передаваемых и получаемых электронных сообщений при использовании электронных денег.
- 31) **Участники Платежной организации или Участники** – Эмитент, Агент, Оператор Платежной организации, физические лица (резиденты и нерезиденты, достигшие шестнадцатилетнего возраста) и Партнеры, принявшие обязательство по соблюдению Правил Платежной организации «JetPay.kz».
- 32) **Электронные деньги/ЭД** – безусловные и безотзывные денежные обязательства Эмитента, хранящиеся в электронной форме и принимаемые в качестве средства платежа в Платежной организации «JetPay.kz» другими Участниками Платежной организации. Электронные деньги номинированы в национальной валюте Республики Казахстан – тенге.
- 33) **Электронное сообщение** – любое сообщение, составленное электронным способом и передаваемое между участниками Платежной организации, по защищенному каналу связи.
- 34) **Эмитент/Банк** – Эмитент, осуществляющее выпуск и погашение электронных денег в системе «JetPay».
- 35) **Риск** – присущая деятельности Платежной организации возможность (вероятность) возникновения убытков, ухудшения ликвидности или иных негативных последствий вследствие наступления неблагоприятных событий, связанных с внутренними факторами (сложность организационной структуры, уровень квалификации работников, организационные изменения, текучесть кадров и т.д.) и внешними факторами (изменение экономической конъюнктуры, применяемые новые технологий, внедрение новых продуктов и т.д.).
- 36) **Оценка риска** – оценка вероятности реализации риска и величины возможных потерь при реализации конкретного вида риска и/или совокупных рисков (группы рисков), принимаемых на себя Платежной организацией.
- 37) **Значимые (существенные) риски** – риски, негативные последствия реализации которых, оказывают существенное влияние на оценку достаточности капитала Платежной организации, а также ликвидности и оценку финансовых показателей Платежной организации, в т.ч. оказывающие влияние на возможность соблюдения обязательных требований законодательства Республики Казахстан.
- 38) **Склонность к риску** – система плановых показателей развития бизнеса, характеризующих максимальный уровень риска, который Платежная организация в целом готова принять в процессе достижения, установленных стратегией развития целей, в том числе целевого уровня доходности, реализации стратегических инициатив и выполнения своих основных бизнес-задач.
- 39) **Лимит** – установленное численное ограничение значений показателей, характеризующих (каждый в отдельности или в совокупности) уровень риска. Лимит может быть установлен в абсолютном и относительном значении.

3. Платежная организация при наличии регистрационного номера учетной регистрации платежной организации, присвоенного Национальным Банком, (далее – регистрационный номер) оказывает следующие виды платежных услуг:

- 1) услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег;
- 2) услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам.

Глава 2. Описание платежных услуг, оказываемых Платежной организацией

2.1. Услуги по реализации (распространению) электронных денег, оказываются Платежной организацией на основании договоров об оказании платежных услуг, заключаемых Платежной организацией с эмитентом электронных денег, в соответствии с условиями которых Платежная организация выступает *агентом системы электронных денег*, и осуществляет деятельность по

приобретению *электронных денег* у эмитента и владельцев - физических лиц для последующей их реализации Клиентам - физическим лицам в соответствии с Законом РК «О платежах и платежных системах».

Услуги по реализации (распространение) электронных денег, оказываются посредством внесения Клиентом наличных денежных средств через электронные терминалы (устройства) платежных агентов/субагентов, и/или с использованием иных средств электронного платежа, перечень которых размещен на Сайте Системы.

Отношения между эмитентом электронных денег и их владельцем - физическим лицом регулируются Законом РК «О платежах и платежных системах» и отдельным договором-офертой эмитента электронных денег по выпуску, использованию и погашению электронных денег, заключенным между ними в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Договор-оферта эмитента электронных денег по выпуску, использованию и погашению электронных денег размещается на web-сайте эмитента в сети Интернет.

2.2. Услуги, по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег.

Услуги, по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег оказываются Платежной организацией на основании договоров заключаемых платежной организацией с эмитентом электронных денег, и платежной организацией с третьими лицами, обеспечивающими информационно-технологическое обеспечение для оказания платежной услуги. Платежная организация, является **Оператором** системы электронных денег, оферта системы электронных денег размещена на сайте www.jetpay.kz

2.3. Услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам.

Услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам осуществляется путем согласования с Системой Банка и с соблюдением требований действующего законодательства Республики Казахстан.

Глава 3. Порядок и сроки оказания платежных услуг клиентам Платежной организации

3.1. Порядок оказания услуги по реализации (распространению) электронных денег.

Для приобретения электронных денег, Клиенту необходимо произвести регистрацию электронного кошелька. Регистрация происходит по Абонентскому номеру.

Для регистрации электронного кошелька Клиенту необходимо ознакомиться с условиями публичного договора-оферты эмитента электронных денег (далее – «Оферта»), ссылка на который размещена на Сайте Системы, и, в случае согласия с условиями, Клиент осуществляет полный и безоговорочный акцепт Оферты.

Совершая действия, на регистрацию электронного кошелька Клиент принимает условия Оферты, а также в полном объеме и без каких-либо изъятий принимает условия публичной оферты об оказании услуг безналичных платежей с использованием электронных денег эмитента электронных денег в рамках системы электронных денег «JetPay».

Регистрация электронного кошелька клиента в Системе ЭД, а также приобретение электронных денег, и последующее пополнение баланса электронного кошелька, происходит **путем пополнения Клиентом электронного кошелька** наличными через электронные терминалы платежных агентов/субагентов, банкоматы, через финансовые интернет-порталы, а также с использованием платежных карт и иных способов электронного платежа, перечень которых размещен на Сайте Системы в следующем порядке:

Выпуск электронных денег осуществляется эмитентом электронных денег после получения денег от Клиента или агентов в сумме, равной номинальной стоимости принимаемых на себя обязательств.

В момент реализации электронных денег Клиенту выдается квитанция или иной документ, подтверждающий факт приобретения Клиентом электронных денег.

Электронные деньги считаются реализованными Клиенту с момента отражения информации о доступном остатке электронных денег в электронном кошельке Клиента.

Сроки оказания платежной услуги – один рабочий день с момента получения денег от физических лиц, электронные деньги реализуются физическому лицу с отражением в электронном кошельке владельца электронных денег.

3.2. Порядок оказания услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег.

В системе электронных денег Платежная организация является оператором системы ЭД. Согласно оферты оператора системы электронных денег, размещенной на сайте www.jetpay.kz (далее по тексту – Оферта) оператор системы электронных денег плательщикам (Клиентам электронных кошельков) оказывает услуги по приему, обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег.

В целях оказания платежной услуги, Клиенту необходимо пройти регистрацию в Системе ЭД и осуществить приобретение электронных денег. После регистрации учетной записи Клиента в Системе ЭД и приобретения электронных денег, Клиент вправе осуществлять использование Системы ЭД, в том числе осуществлять доступ к Балансу учетной записи в целях совершения платежей.

Совершение платежей производится Клиентом путем формирования, удостоверения и передачи посредством Системы ЭД в адрес эмитента электронных денег, распоряжения с использованием Электронных денег о совершении платежа в пользу конкретного Получателя платежа в электронном виде.

Для формирования распоряжения Клиент предоставляет реквизиты платежа (в том числе информации о: (i) Получателе платежа, в пользу которого осуществляется платеж с использованием электронных денег; (ii) платежных реквизитах, идентифицирующих назначение платежа (таких как номер и дата договора между Клиентом и Получателем платежа, иные реквизиты, в зависимости от того, какая информация подлежит предоставлению в момент совершения платежа); (iii) сумме платежа; и др.) одним из следующих способов:

- а) путем заполнения соответствующей формы на Сайте;
- б) путем заполнения соответствующей формы на электронном терминале платежного агента/субагента;
- в) путем заполнения соответствующей формы на мобильном устройстве с использованием мобильного приложения Системы ЭД.

Удостоверение распоряжения на совершение платежа производится в зависимости от настроек Системы ЭД, установленных самим Клиентом:

- путем ввода Клиентом Аутентификационных данных, присвоенных ему в момент регистрации Учетной записи Клиента;
- путем ввода Клиентом Аутентификационных данных, присвоенных ему в момент регистрации Учетной записи Клиента, а также введения Кода подтверждения, отправленного/переданного на Абонентский номер программными средствами Платежной организации;
- путем использования команд посредством Message-подтверждения платежей.

Ввод корректных Аутентификационных данных, Кодов подтверждения, либо команд посредством Message-подтверждения платежей признается сторонами в качестве однозначного и бесспорного подтверждения совершенных платежей.

Использование Аутентификационных данных в электронных сообщениях, передаваемых Клиентом в целях авторизации Учетной записи и использования Системы ЭД, Кодов подтверждения, команд, переданных посредством Message-подтверждения в целях формирования и направления распоряжений, порождает юридические последствия, аналогичные использованию собственноручных подписей в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, а все документы, связанные с исполнением Договора на оказание услуг, заключенного на условиях Оферты, и удостоверенные любым из вышеизложенных способов, признаются документами в письменной форме.

После проверки корректности, введенных Клиентом Аутентификационных данных, Кодов подтверждения или команд, переданных посредством Message-подтверждения, а также

достаточности суммы электронных денег на балансе Учетной записи Клиента для совершения платежа, Платежная организация передает информацию, указанную Клиентом в распоряжении Эмитенту, а также уведомляет Клиента о принятии к исполнению, либо об отказе от исполнения соответствующего распоряжения эмитентом электронных денег.

Исполнение Эмитентом распоряжений Клиента о совершении платежа осуществляется на условиях, установленных Публичной Офертой об оказании услуг безналичных платежей с использованием Электронных денег эмитентом электронных денег в рамках системы ЭД «JetPay».

Платежная организация обязуется фиксировать в электронном регистре учета возникновение, изменение или прекращение взаимных прав и обязательств сторон по Договору оказания услуг, заключаемому Клиентом путем присоединения к Оферте через совершение конклюдентных действий, предусмотренных Офертой.

Информирование Клиента о совершении каждого платежа производится путем размещения информации в разделе «Отчеты» Учетной записи Клиента, доступ к которой предоставлен Клиенту на Сайте Системы. Клиент обязуется проверять информацию в разделе «Отчеты» не менее 1 (одного) раза в день. В случае если Клиент не проверяет информацию о совершении платежей в разделе «Отчеты» на Сайте Системы, Платежная организация не несет ответственности в связи с тем, что Клиент не получил информацию об операции. Клиент признает и акцептом Оферты подтверждает, что с момента размещения информации о совершении платежа в разделе «Отчеты» на Сайте Системы обязательство Платежной организации по информированию Клиента исполнено надлежащим образом.

Платежная организация также может направлять Клиенту SMS-оповещения об операциях по списанию (за исключением операций по списанию оплаты в пользу Платежной организации) и операциях по пополнению Учетной записи Клиента на Абонентский номер, указанный при регистрации Учетной записи Клиента.

3.2.1. Регистрация в Системе электронных денег «JetPay» Партнеров, принимающих к оплате электронные деньги.

Для принятия к оплате юридическим лицом и/или индивидуальным предпринимателем (далее – «Партнер»), электронных денег заключается договор о партнерстве на прием электронных денег эмитентом электронных денег (далее - «Эмитент») по форме, согласованной между Партнером и Эмитентом.

Для регистрации Партнера в Системе ЭД, Партнер осуществляет следующие действия:

1. Партнер заполняет анкету поставщика услуг для подключения к Системе ЭД;
2. После подачи анкеты происходит процедура согласования и подписания договора между Партнером, Платежной организацией и Эмитентом.
3. На основании присвоенного id Партнера производится подключение к Системе ЭД.

3.2.2. Порядок формирования статистической и иной отчетности для эмитента электронных денег.

Платежная организация ежедневно передает Эмитенту следующий набор входящих файлов и отчетов, содержащих информацию о совершенных операциях с электронными деньгами:

1) Входящие файлы (реестры), предназначенные для автоматизированного учёта операций:

файл детализовки операций, проведенных в Системе ЭД;

файл сводных сумм по контрагентам с детализовкой по коду провайдера/агента;

файл сводных сумм по контрагентам - результат группировки файла детализовки операций по коду операции и ID контракта;

файл платежных поручений, оформленных Клиентами через Сайт Системы или электронные терминалы платежных агентов/субагентов;

файл сводных платежных поручений, сформированных посредством группировки платежных поручений, оформленных Клиентами;

файл оборотов и остатков по кошелькам;

2) Отчеты:

отчет по расчетам с контрагентами по операциям оплаты товаров и услуг и пополнениям кошелька в человеко-читаемом формате (повторяет содержимое файла сводных сумм по контрагентам).

отчет по сводным платежным поручениям (погашениям кредитов) в человеко-читаемом формате (повторяет содержимое файла сводных платежных поручений);

отчет по остаткам и оборотам по кошелькам.

Так же на ежеквартальной основе формируется и передается отчет для Национального Банка Республики Казахстан, формируемый в соответствии с установленными нормативными правовыми актами Национального банка Республики Казахстан.

3.2.3. Порядок отражения электронных кошельков в Системе ЭД (схема денежных и информационных потоков).

Согласно нижеприведенной схеме движения денежных и информационных потоков между участниками Системы ЭД, выпуск (эмиссия) электронных денег осуществляется Эмитентом после получения денег от Клиентов, при условии регистрации в Системе ЭД в соответствии с Правилами.

Выпуск электронных денег Клиенту осуществляется Эмитентом после внесения Клиентом платежа следующим образом:

- 1) Безналичный перевод денег;
- 2) Взнос наличных денег.

При внесении либо перечислении денег Клиент указывает номер Электронного кошелька, открытый в Системе ЭД, на который зачисляются приобретаемые им электронные деньги.

В случае внесения денег третьими лицами для зачисления электронных денег на Электронный счет Клиента, права и обязанности в отношении приобретенных/безвозмездно полученных электронных денег возникают у Клиента - владельца электронного кошелька. Данные действия оцениваются как совершенные третьими лицами в интересах владельца электронного кошелька.

Эмитент обеспечивает соответствие общей суммы денег, принятых от Клиентов отраженной на его балансовом счете, сумме электронных денег, находящейся на позиции Эмитента в Системе ЭД.

Электронные деньги Клиента считаются выпущенными Эмитентом с момента отражения информации о доступной сумме электронных денег в Электронном кошельке.

Платежная организация осуществляет проверку полученных от Эмитента данных и отражает указанную в электронном сообщении Эмитента сумму выпуска электронных денег на позиции Эмитента в Системе ЭД и на Электронном кошельке Клиента.

3.2.4. Использование и погашение электронных денег.

Электронные деньги используются их владельцем в целях осуществления платежей по гражданско-правовым сделкам, а также проведения иных операций на условиях, определенных Правилами и не противоречащих законодательству Республики Казахстан.

Платежи и иные операции с использованием электронных денег осуществляются их владельцем в пользу идентифицированного владельца электронных денег.

Электронные деньги, владельцем которых является неидентифицированное физическое лицо, не подлежат реализации агенту (приобретению агентом).

У Партнеров, получившего электронные деньги в системе электронных денег при совершении гражданско-правовых сделок, возникает право денежного требования к эмитенту электронных денег в сумме принятого платежа.

Максимальная сумма одной операции, совершаемой неидентифицированным владельцем электронных денег - физическим лицом, не должна превышать сумму, равную пятидесятикратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Максимальная сумма одной операции, совершаемой упрощенно идентифицированным владельцем электронных денег - физическим лицом, не должна превышать сумму, равную стократному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год, согласно законодательству Республики Казахстан.

Максимальная сумма одной операции, совершаемой владельцем электронных денег - индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом, не должна превышать сумму, равную тысячекратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год, согласно законодательству Республики Казахстан.

Максимальная сумма электронных денег, хранимых на одном электронном устройстве неидентифицированного владельца электронных денег - физического лица, не превышает сумму, равную стократному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год согласно законодательству Республики Казахстан.

Сумма электронных денег, хранимых на электронном кошельке упрощенно идентифицированного владельца электронных денег - физического лица, не должна превышать сумму, равную трехсоткратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год, согласно законодательству Республики Казахстан.

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 сумму, равную стократному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год согласно законодательству Республики Казахстан.

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 сумму, равную трехсоткратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год согласно законодательству Республики Казахстан.

3.2.4.1. Погашение электронных денег

Погашение электронных денег — платежная услуга, предусматривающая осуществление Эмитентом обмена выпущенных им электронных денег, предъявленных Клиентами/Партнерами/Агентами, либо подлежащих обмену без их предъявления владельцем в случаях, предусмотренных законами Республики Казахстан, на равную по их номинальной стоимости сумму денег;

Эмитент принимает на себя безусловное и безотзывное денежное обязательство по погашению выпущенных им электронных денег в соответствии с их номинальной стоимостью в национальной валюте Республики Казахстан.

Погашение электронных денег осуществляется Эмитентом путем перечисления равной по их номинальной стоимости суммы денег на банковский счет Клиента - владельца электронных денег - физического лица либо выдачи ему наличных денег.

Для погашения электронных денег на банковский счет Клиента - владельца электронных денег посредством мобильного приложения и/или Сайта Системы Клиент формирует указание о погашении электронных денег, в котором указывает сумму электронных денег к погашению и указывает банковский счет, на который следует осуществить погашение электронных денег. Платежная организация направляет указание Клиента эмитенту для осуществления процедуры погашения. Эмитент, перед погашением осуществляет процедуру проверки указанного владельцем электронных денег банковского счета, на который следует погасить электронные деньги:

1) в случае, если при проверке Эмитентом данных, указанных владельцем электронных денег/клиентом в указании, банковский счет принадлежит клиенту – операция считается успешной и эмитент осуществляет гашение электронных денег на банковский счет клиента;

2) в случае, если при проверке эмитентом данных, указанных клиентом в указании, банковский счет не принадлежит Клиенту - погашение электронных денег не производится. Клиенту направляется уведомление о незавершенной операции по погашению электронных денег в связи с несовпадением идентификационных данных владельца электронных денег и владельца банковского счета.

Операции по погашению электронных денег неидентифицированным владельцам электронных денег недоступны. В случае инициирования клиентом операции по погашению электронных денег клиенту будет направлено уведомление о невозможности проведения такой операции, с предложением пройти процедуру полной идентификации либо упрощенной идентификации с указанием адресов, по которым может обратиться владелец электронных денег для прохождения полной идентификации.

Погашение электронных денег через кассу эмитента осуществляется на момент предъявления указания о погашении электронных денег при личном присутствии в отделении/филиале Эмитента путем заполнения Клиентом заявления на погашение электронных денег по форме, установленной

Эмитентом, с предоставлением Эмитенту документа, удостоверяющего личность, с индивидуальным идентификационным номером(ИИН) и абонентского договора между Клиентом и оператором мобильной связи о предоставлении услуг связи.

Эмитент осуществляет сверку полученных данных, а также отправляет сообщение Платежной организации о погашении электронных денег по данному заявлению Клиента.

При погашении электронных денег сумма выдаваемых денег должна соответствовать сумме электронных денег, предъявленных к погашению.

Запрещается осуществлять погашение электронных денег путем перечисления денег на банковский счет или средство электронного платежа владельца электронных денег - физического лица без получения подтверждения о принадлежности банковского счета или средства электронного платежа данному физическому лицу.

3.2.4.2. Порядок закрытия электронного кошелька в системе электронных денег.

При закрытии электронного кошелька Клиентом в мобильном приложении и/или на Сайте Системы формируется указание о закрытии Электронного кошелька с указанием способа вывода электронных денег (при наличии) в наличной и/или безналичной форме. В случае, если Клиент неидентифицирован, для закрытия Электронного кошелька ему необходимо пройти процедуру идентификации/упрощенной идентификации. После прохождения такой процедуры Клиент отправляет указание о закрытии Электронного кошелька и о выводе электронных денег способами, указанными выше. После погашения электронных денег Платёжная организация направляет указание Клиента о закрытии Электронного кошелька Эмитенту для закрытия электронного кошелька.

В случае отсутствия электронных денег на Электронном кошельке Клиента, прохождение процедуры идентификации для закрытия Электронного кошелька не требуется.

3.2.4.3. Полная и упрощенная идентификация владельца электронных денег - физического лица.

Процедура Идентификации в Системе электронных денег «JetPay» делится на упрощенную идентификацию и полную.

Полная идентификация владельца электронных денег производится эмитентом/Оператором электронных денег при личном присутствии владельца электронных денег и предъявлении им документа, удостоверяющего личность, либо посредством удаленной идентификации на основании сведений из доступных источников, полученных от операционного центра межбанковской системы переводов денег, а также иным способом, не противоречащим требованиям законодательства Республики Казахстан.

Идентификация включает осуществление следующих мер:

- 1) фиксирование сведений, необходимых для идентификации физического лица, совершающего операцию с деньгами или иным имуществом и (или) иным имуществом: данные документа, удостоверяющего его личность, индивидуальный идентификационный номер, а также юридический адрес;
- 2) фиксирование сведений, необходимых для идентификации юридического лица, совершающего операцию с деньгами или иным имуществом и (или) иным имуществом: данные учредительных документов, бизнес-идентификационный номер, а также адрес места нахождения;

Упрощенная идентификация:

Идентификация Клиента упрощенным способом осуществляется путем проведения сеанса видеоконференции или путем фиксирования изображения Клиента с помощью специализированного приложения, реализующего технологию выявления движения, интервьюируемого в процессе идентификации.

Упрощенная идентификация осуществляется посредством официального интернет-ресурса и (или) мобильного приложения Эмитента и/или Оператора.

Во время проведения упрощенной идентификации Эмитент и/или Оператор обеспечивает:

полное фиксирование лица владельца электронных денег - физического лица и документа, удостоверяющего его личность;
получение из открытых источников подтверждения об индивидуальном идентификационном номере владельца электронных денег - физического лица.

Сроки оказания платежной услуги - в течении 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем приема платежа.

3. Порядок оказания услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам.

Услуга по обработке платежей, инициированных Клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам (далее – «Банк», «платежная услуга») осуществляется следующим образом:

1) Платежная организация, в рамках договора, заключенного с Банком обеспечивает обработку платежей инициированных с использованием банковских карт с указанием реквизитов назначения соответствующего платежа и бенефициара соответствующего платежа с последующим обеспечением передачи реквизитов по платежу для его исполнения в пользу соответствующего Банка, а Банк в свою очередь исполняет указание Клиента, переданное через Платежную организацию в электронной форме.

2) Инициация Клиентом операций/ платежей производится посредством WEB – приложений, online - приложений, мобильных приложений (приложений для мобильных устройств), программного обеспечения терминалов самообслуживания, виджетов и прочих приложений - обеспечивающих возможность инициации клиентом в электронной форме распоряжений на списание денег с банковской карты клиента, с их зачислением в пользу Банка с целью последующего исполнения поручения/ распоряжения Клиента полученного Платежной организацией от Клиента и переданного Платежной организацией в Банк.

3) При оказании платежной услуги Платежная организация обеспечивает следующий алгоритм действий:

- Клиент посредством сети интернет/ мобильного телефона, терминала самообслуживания заходит в соответствующее приложение Платежной организации;
- Клиент знакомится с тарифом/ размером комиссии за предоставление Платежной организации соответствующей услуги;
- Клиент знакомится с условиями предоставления платежной услуги и соглашается с условиями договора - оферты размещенными в соответствующем приложении;
- Клиент в приложении инициирует платеж в пользу Поставщика услуг;
- Клиент вводит в электронное приложение реквизиты для исполнения платежа Банком;
- Для оплаты платежа клиент вводит реквизиты банковской карты, банковского счета;
- Платежная организация посредством запроса в Банк инициирует распоряжение Клиента, полученного в электронной форме;
- Банк, получив подтверждение от Платежной организации и клиента производит списание с банковской карты сумму, инициируемой клиентом операции с учетом комиссионного вознаграждения Платежной организации;
- Платежная организация получает от банка подтверждение исполнения Операции;
- Платежная организация выдает клиенту электронное подтверждение, подтверждающий совершение клиентом операции и списание с клиента комиссии Платежной организации;
- Банк, на основании данных, полученных в электронной форме во время транзакции, производит перевод денег по транзакциям на текущий счет Поставщика услуг, за вычетом комиссионного вознаграждения Банка и Платежной организации.
- Перевод Банком на текущий счет Поставщика услуг по совершенным транзакциям производится Банком в национальной валюте Республики Казахстан.

Сроки оказания платежной услуги - в течении 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем приема платежа.

Глава 4. Стоимость платежных услуг (тарифы), оказываемых платежной организацией

1.	Услуги по реализации (распространению) электронных денег	от 0 % до 5% от суммы реализованных электронных денег
2.	Услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег	от 0 до 1% для физических лиц Для юридических лиц – указывается в Договоре
3.	Услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам	Согласно перечню ниже
№	Наименование категорий сервисов, предоставляемых Поставщиками услуг при осуществлении деятельности по интернет эквайрингу	Дополнительная плата (допустимая дополнительная комиссия), взимаемая с Клиента.
1.	Игровые сервисы	3,5% от суммы операции
2.	Электронные деньги	3,5% от суммы операции
3.	Букмекеры	3,5% от суммы операции
4.	Социальные сети	3,5% от суммы операции
5.	Сотовые операторы	3,5% от суммы операции
6.	Подарочные карты, купоны	3,5% от суммы операции
7.	ЖКХ	3,5% от суммы операции
8.	MLM	3,5% от суммы операции
9.	Интернет и телефония	3,5% от суммы операции
10.	Хостинг	3,5% от суммы операции
11.	Благотворительность	Не взимается
12.	Реклама	3,5% от суммы операции
13.	Страхование	Не взимается
14.	Интернет - магазины	3,5% от суммы операции
15.	Билеты (авиа, ж/д)	3,5% от суммы операции
16.	МКО	3,5% от суммы операции
17.	Места общественного питания, рестораны, магазины, супермаркеты, салоны красоты и прочие виды сервисов, не включенные в отдельные категории	От 0% до 15% от суммы операции

Стоимость дополнительной платы (допустимой дополнительной комиссии), взимаемой с Клиента, устанавливается в соответствии с договорными условиями, указанными в договорах, заключенных между ТОО «JetPay.kz» и поставщиками услуг, и иными лицами, предоставляющими услуги Клиентам.

Глава 5. Порядок взаимодействия с третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение платежных услуг, оказываемых платежной организацией

5.1. Третьи лица — это юридические лица и индивидуальные предприниматели, которые:

- предоставляют услуги платежной организации или действуют в интересах платежной организации;
- не входят в группу компании платежной организации и не являются работниками платежной организации.

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.

5.2. Порядок взаимодействия при работе с поставщиками услуг.

- Проводятся маркетинговые исследования, включающие в себя анализ рынка, конкурентоспособности, потребительскую способность.

- Финансовой службой проводится экономическое обоснование заведения нового Поставщика услуг в систему Платежной организации, а также выявляется платежная нагрузка на Клиентов.

- После проведения вышеуказанных действий и принятия положительного решения по работе с Поставщиком услуг, у последнего запрашиваются все необходимые документы в рамках ПОД/ФТ и проводится полный анализ комплаенс рисков.

- В случае отсутствия комплаенс рисков производится обмен технической документацией для подключения Поставщика услуг к системе Платежной организации по протоколу технического взаимодействия API.

5.3. Заключение договора с Поставщиком услуг.

1. После проведения всех действий в соответствии с п. 6.2. настоящих Правил между Платежной организацией и Поставщиком услуг заключается Договор.

2. Платежной организацией заключается договор с Поставщиком услуг об оказании платежных услуг (или) Договор технического взаимодействия с обязательным наделением правом Платежной организации о принятия платежа в пользу Поставщика услуг, а также обязательно предусматривается возможность привлечения Платежной организацией Платежных агентов/субагентов.

3. Поставщик услуг проходит регистрацию в Системе, с присвоением ID.

4. Платежная организация обязана передавать Поставщику услуг данные о каждом принятом платеже для внесения изменений в лицевой счет клиента. Сведения должны быть переданы непосредственно в период приема платежа на основании данных, указываемых клиентом, без ошибок и искажений.

5. Каждая операция по передаче данных о платеже сопровождается подписанием Платежным агентом/субагентом электронного документа, форма которого согласована с соответствующим Поставщиком услуг. Сочетание аутентификационных данных – логин, пароль и\или номер терминала в Системе - определены как аналог собственноручной подписи (далее АСП) Платежной организации и признаются сторонами в качестве однозначного и бесспорного подтверждения совершенного платежа.

6. При приеме платежей Платежной организации взимается комиссия с платежа. Размер комиссии устанавливается Платежной организацией, и определяется условиями работы с Поставщиками услуг.

7. В соответствии с требованиями бизнесов и рисков, связанных с утечкой и разглашением конфиденциальной информации, к которой осуществляется доступ третьей стороной, работниками отдела информационных технологий по согласованию с третьей стороной осуществляется контроль должного уровня обслуживания и уровня информационной безопасности третьей стороны. Контроль может включать: - анализ отчетов о работах (услугах), предоставляемых третьей стороной; - регулярные совещания по вопросам и проблемам, возникающим в ходе работ; - анализ отчетов и результатов расследования возникших инцидентов ИБ; - актуальность сертификатов по информационной безопасности (если применимо).

5.4. Порядок взаимодействия при работе с Платежным агентом.

1. Финансовой службой проводится экономическое обоснование заведения нового Платежного агента в систему Платежной организации, а также выявляется платежная нагрузка на Клиентов.

2. После проведения вышеуказанных действий и принятия положительного решения по работе с Платежным агентом, у последнего запрашиваются все необходимые документы в рамках ПОД/ФТ и проводится полный анализ комплаенс рисков.

3. В случае отсутствия комплаенс рисков производится обмен технической документацией для подключения Платежного агента к системе Платежной организации по протоколу технического взаимодействия API.

5.5. Заключение договора с Платежным агентом.

После проведения всех действий в соответствии с п. 5.5. настоящих Правил между Платежной организацией и Платежным агентом заключается Договор.

1. Платежной организацией заключается договор с Платежным агентом об оказании платежных услуг с обязательным наделением правом Платежного агента о принятия платежа в пользу Поставщика услуг, а также обязательно предусматривается возможность привлечения Платежным агентом Платежных субагентов.

2. Платежный агент проходит регистрацию в Системе, с присвоением ID.

3. Оказание платежной услуги обеспечивается предоставлением Платежным агентом гарантийного взноса (авансового платежа) на планируемый объем принятия платежей. При совершении платежа клиентом, сумма принятых платежей списывается с расчетного счета (баланса) в системе Платежной организации.

4. Платежный агент обязуется обеспечивать на указанном счете неснижаемый остаток денежных средств, достаточный для исполнения обязательств перед Платежной организацией.

5. При отсутствии в день приема платежей денежных средств в остатке гарантийного взноса Платежного агента, обязательство Платежного агента является необеспеченным, и Платежная организация вправе приостановить исполнение договора либо предоставить Платежному агенту отсрочку в перечислении платежа (коммерческий кредит, либо овердрафт) на основании отдельного соглашения, заключаемого платежной организацией с поставщиком услуг или гарантийного письма.

6. Платежный агент обязана передавать Платежной организации данные о каждом принятом платеже для внесения изменений в лицевой счет клиента. Сведения должны быть переданы непосредственно в период приема платежа на основании данных, указываемых клиентом, без ошибок и искажений.

7. Каждая операция по передаче данных о платеже сопровождается подписанием платежным агентом/субагентом электронного документа, форма которого согласована с соответствующим Платежной организацией. Сочетание аутентификационных данных – логин, пароль и/или номер терминала в Системе - определены как аналог собственноручной подписи (далее АСП) Платежной организации и признаются сторонами в качестве однозначного и бесспорного подтверждения совершенного платежа.

8. При приеме платежей Платежным агентом взимается комиссия с платежа. Размер комиссии устанавливается Платежной организацией, и определяется условиями работы с поставщиками услуг.

Глава 6. Сведения о системе управления рисками, используемой Платежной организацией

Система управления рисками направлена на обеспечение финансовой устойчивости и стабильного функционирования Платежной организации, и представляет собой систему

организации, политик, процедур и методов, принятых Платежной организацией, и позволяющих Платежной организации своевременно осуществлять выявление, измерение, контроль, мониторинг за возникающими рисками и разработка мероприятий по минимизации рисков при оказании платежных услуг.

Процесс управления рисками имеет решающее значение для поддержания стабильной рентабельности Платежной организации, и каждый отдельный сотрудник Платежной организации несёт ответственность за риски, связанные с его или её обязанностями.

В рамках системы управления рисками Платежная организация определяет финансовые и нефинансовые риски.

К финансовым рискам относятся:

Рыночный риск

Рыночный риск – это риск возникновения у Платежной организации убытков вследствие неблагоприятного изменения рыночной стоимости финансовых инструментов в инвестиционном портфеле Платежной организации, а также курсов иностранных валют.

Риск ликвидности

Риск ликвидности – это риск того, что Платежная организация не сможет выполнить свои обязательства по выплатам при наступлении срока их погашения в обычных или непредвиденных условиях. С целью ограничения этого риска руководство Платежной организации обеспечило ликвидный инвестиционный портфель ценных бумаг, который может быть использован при необходимости, а также, доступность к различным источникам финансирования на рынках капитала. Руководство также осуществляет управление активами, учитывая ликвидность, и адекватный мониторинг будущих денежных потоков и ликвидности.

Кредитный риск

Кредитный риск – риск того, что Платежная организация понесёт убытки вследствие того, что его клиенты или контрагенты – платежные системы не выполнили свои договорные обязательства. Платежная организация управляет кредитным риском путём постоянного анализа задолженности клиентов и третьих лиц перед Платежной организацией и сверки с ними. Платежная организация отслеживает исполнение обязательств по погашению задолженности ее контрагентами в соответствии с условиями заключенных договоров.

Операционный риск

Операционный риск – это риск возникновения прямых или косвенных убытков, связанных с несовершенством системы внутреннего контроля, ошибками информационных систем, ошибками и/или злоупотреблениями (мошенничеством) персонала, неадекватными процедурами деятельности.

К нефинансовым рискам относятся:

Риск потери деловой репутации

Риск потери деловой репутации – это риск возникновения у Платежной организации убытков в результате уменьшения числа клиентов (контрагентов) вследствие формирования в обществе негативного представления о финансовой устойчивости Платежной организации, качестве оказываемых услуг или характере деятельности в целом. Репутация Платежной организации – это общественная оценка его достоинств и недостатков, которая складывается под влиянием самых разных факторов. Деловая репутация складывается годами. Репутация лежит в основе выбора Клиентом, обслуживающего Платежной организацией.

Правовой риск

Правовой риск – это риск возникновения у Платежной организации убытков вследствие:

- несоблюдения требований нормативных правовых актов и заключенных договоров;
- допускаемых правовых ошибок при осуществлении деятельности (неправильные юридические консультации или неверное составление документов, в том числе при рассмотрении спорных вопросов в судебных органах);
- несовершенства правовой системы (противоречивость законодательства, отсутствие правовых норм по регулированию отдельных вопросов, возникающих в процессе деятельности);
- нарушения контрагентами нормативных правовых актов, а также условий заключенных договоров.

Стратегический риск

Стратегический риск – это риск возникновения у Платежной организации убытков в результате ошибок (недостатков), допущенных при принятии решений, определяющих стратегию деятельности и развития Платежной организации (стратегическое управление) и выражающихся в недостаточном учете возможных опасностей, которые могут угрожать деятельности Платежной организации, неправильном или недостаточно обоснованном определении перспективных направлений деятельности, в которых Платежная организация может достичь преимущества перед конкурентами, отсутствии или обеспечении в неполном объеме необходимых ресурсов (финансовых, материально-технических, людских) и организационных мер (управленческих решений), которые должны обеспечить достижение стратегических целей деятельности Платежной организации.

Управление рисками

Платежная организация в целях эффективного управления рисками разработала политику управления рисками, которая состоит из систематической работы по разработке и практической реализации мер по предотвращению и минимизации рисков, выявлению, измерению, контролю и мониторингу рисков, оценки эффективности их применения, а также контролю за совершением всех денежных операций. В указанных целях в Платежной организации закреплен работник (в случае отсутствия такого работника, данные функции выполняет первый руководитель), выполняющий функции по управлению рисками, в задачи которого входит:

1. Анализ и оценка рисков, включающих в себя систематическое определение: объектов анализа рисков; индикаторов риска по объектам анализа риска, определяющих необходимость принятия мер по предотвращению и минимизации рисков; оценки возможного ущерба в случае возникновения рисков;

2. Разработка и реализация практических мер по управлению рисками с учетом: вероятности возникновения рисков и возможных последствий; анализа применения возможных мер по предотвращению и минимизации рисков.

По договорам с Клиентами, при необходимости, в целях предотвращения финансовых рисков используется обеспечительный взнос, выплачиваемый Клиентами Платежной организации по договору.

При разработке процедур выявления, измерения мониторинга и контроля за рисками Платежная организация учитывает, но не ограничивается следующими факторами:

- 1) размер, характер и сложность бизнеса;
- 2) доступность рыночных данных для использования в качестве исходной информации;
- 3) состояние информационных систем и их возможности;
- 4) квалификацию и опыт персонала, вовлеченного в процесс управления рыночным риском.

Процедуры выявления, измерения, мониторинга и контроля за рисками охватывают все виды активов, обязательств; охватывают все виды рыночного риска и их источники; позволяют проводить на регулярной основе оценку и мониторинг изменений факторов, влияющих на уровень рыночного риска, включая ставки, цены и другие рыночные условия; позволяют своевременно идентифицировать рыночный риск и принимать меры в ответ на неблагоприятные изменения рыночных условий.

Основная задача регулирования рисков в Платежной организации - поддержание приемлемых соотношений прибыльности с показателями безопасности и ликвидности в процессе управления активами и пассивами Платежной организации, т.е. минимизация потерь.

Эффективное управление уровнем риска в Платежной организации должно решать целый ряд проблем - от отслеживания (мониторинга) риска до его стоимостной оценки. Уровень риска, связанного с тем или иным событием, постоянно меняется из-за динамичного характера внешнего окружения Платежной организации. Это заставляет Платежную организацию регулярно уточнять свое место на рынке, давать оценку риска тех или иных событий, пересматривать отношения с Клиентами и оценивать качество собственных активов и пассивов, следовательно, корректировать свою политику в области управления рисками. Процесс управления рисками в Платежной организации включает в себя: предвидение рисков, определение их вероятных размеров и последствий, разработку и реализацию мероприятий по предотвращению или минимизации,

связанных с ними потерь. Все это предполагает разработку Платежной организацией собственной стратегии управления рисками таким образом, чтобы своевременно и последовательно использовать все возможности развития Платежной организации и одновременно удерживать риски на приемлемом и управляемом уровне.

Цели и задачи стратегии управления рисками в большой степени определяются постоянно изменяющейся внешней экономической средой, в которой приходится работать.

В основу управления рисками положены следующие принципы:

- прогнозирование возможных источников убытков или ситуаций, способных принести убытки, их количественное измерение;
- финансирование рисков, экономическое стимулирование их уменьшения;
- ответственность и обязанность руководителей и сотрудников, четкость политики и механизмов управления рисками;
- координируемый контроль рисков по всем подразделениям Платежной организации, наблюдение за эффективностью процедур управления рисками.

Система управления рисками характеризуется такими элементами как мероприятия и способы управления.

Мероприятия по управлению рисками:

- определение организационной структуры управления рисками, обеспечивающей контроль за выполнением контрагентами Платежной организации требований к управлению рисками, установленных правилами управления рисками Платежной организации;
- определение функциональных обязанностей лиц, ответственных за управление рисками, либо соответствующих структурных подразделений;
- доведение до органов управления Платежной организации соответствующей информации о рисках;
- определение показателей бесперебойности функционирования Платежной организации;
- определение порядка обеспечения бесперебойности функционирования Платежной организации;
- определение методик анализа рисков;
- определение порядка обмена информацией, необходимой для управления рисками;
- определение порядка взаимодействия в спорных, нестандартных и чрезвычайных ситуациях, включая случаи системных сбоев; определение порядка изменения операционных и технологических средств и процедур;
- определение порядка оценки качества функционирования операционных и технологических средств, информационных систем;
- определение порядка обеспечения защиты информации в Платежной организации.

Способы управления рисками в Платежной организации определяются с учетом особенностей деятельности Платежной организации, модели управления рисками, процедур платежного клиринга и расчета, количества переводов денежных средств и их сумм, времени окончательного расчета.

Способы управления рисками:

- 1) установление предельных размеров (лимитов) обязательств контрагентов Платежной организации с учетом уровня риска;
- 2) установление обеспечительного вноса Клиентов Платежной организации в рамках оказываемых платежных услуг;
- 3) управление очередностью исполнения распоряжений должностными лицами;
- 4) осуществление расчета в платежной организации до конца рабочего дня;
- 5) осуществление расчета в пределах, предоставленных агентами Платежной организации денежных средств;
- 6) обеспечение возможности предоставления лимита;
- 7) использование безотзывных банковских гарантий;
- 8) другие способы управления рисками.

Глава 7. Порядок урегулирования спорных ситуаций и разрешения споров с клиентами (плательщиками)

В случае возникновения у Клиента каких-либо претензий к платежной организации по любой спорной ситуации, связанной с оказанием платежных услуг, Клиент вправе направить платежной организации соответствующую претензию в письменной форме.

Плательщик обязан обратиться к платежной организации с письменным заявлением, составленным в произвольной форме, содержащим указание на возникшую спорную ситуацию (далее – «Претензия»), одним из следующих способов:

1. путем направления его почтовым отправлением по адресу - 050000, Республика Казахстан, г. Алматы, Бостандыкский р-н, ул. Абиша Кекилбайулы, д. 34, офис 8-03.

При каждом направлении платежной организации Претензии плательщика, она подлежит регистрации платежной организацией путем присвоения даты и порядкового номера входящей корреспонденции. Датой приема Претензии плательщика платежной организации считается фактическая дата регистрации входящего обращения плательщика.

Обращения в службу технической поддержки плательщиков по телефону, направления сообщений через форму обратной связи в приложении Системы не могут быть признаны обращением к платежной организации с Претензией и (или) расцениваться как досудебное урегулирование споров.

Ко всем Претензиям, направляемым плательщиками платежной организации, должны быть приложены надлежащим образом оформленные копии документов, подтверждающие факты, указанные в Заявлении, а также следующие документы:

1. нотариально заверенная копия документа, удостоверяющего личность плательщика;
2. документ, подтверждающий оплату (чек).
3. дополнительно может быть запрошена нотариально заверенная копия договора об оказании услуг сотовой связи, заключенного с оператором сотовой связи и предоставляющего плательщику право использования Абонентского номера, указанного плательщиком при регистрации Учетной записи Клиента в Системе и др.

Платежная организация рассматривает полученную Претензию плательщика и подготавливает ответ для направления в срок не более 30 (тридцати) дней со дня получения соответствующей Претензии плательщика.

1. Для надлежащего рассмотрения Претензии плательщика и подготовки ответа платежная организация:
2. привлекает к всестороннему изучению спора сотрудников компетентных подразделений (технических, правовых, расчетных, и иных структурных подразделений для получения разъяснений, дополнительных сведений и иных данных в отношении оспариваемой ситуации);
3. запрашивает и получает от плательщика дополнительно документы (или их копии), объяснения и иные сведения. По запросу платежной организации плательщик обязан предоставить запрашиваемые платежной организацией сведения и документы (их копии) в целях надлежащего досудебного урегулирования возникшего спора;
4. проводит тщательный анализ полученных сведений и разъяснений для формирования полного и достоверного ответа на Претензию плательщика;
5. подготавливает мотивированный письменный ответ плательщику на Претензию.

Любой спор, если он не был разрешен мирным путем в досудебном порядке, подлежит окончательному разрешению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

Глава 8. Порядок соблюдения мер информационной безопасности

- 8.1. Порядок соблюдения мер Платежной организации (далее по тексту - Порядок) покрывает следующие области Платежной организации: процессы, в том числе услуги, предоставляемые Платежной организацией; персонал – работники Платежной организации, а также третьи лица, заключившие с Платежной организацией договорные отношения; информационные ресурсы Платежной организации, хранящие и обрабатывающие информацию.
- 8.2. Целью Порядка является построение эффективной системы управления информационной безопасностью Платежной организации.
- 8.3. Порядок основан на следующих принципах:

- 1) обеспечение и поддержание соответствующего уровня целостности, доступности и конфиденциальности критичной информации;
 - 2) соответствие требованиям законодательства;
 - 3) экономическая целесообразность.
- 8.4. Ниже раскрыты принципы и методы их соблюдения:
- 1) Целостность информации достигается аутентификацией и авторизацией при доступе к ней и при изменении, информация всегда имеет актуальное или заданное значение. Аутентификация и авторизация может быть реализована административными мерами и/или автоматизированными средствами. Доступность означает, что в любой момент времени субъекты, которым легитимно предоставлено право доступа к информации могут реализовать его в соответствии с назначенными правами – чтение, изменение и т.п. Конфиденциальность информации – это сохранение тайны, недопущение разглашения информации лицам не имеющим право на ознакомление с ней. Конфиденциальность достигается ограничением доступа к информации в необходимом объеме и классификацией информации по решению ее владельца если иное не установлена законами и нормативно правовыми актами;
 - 2) Соблюдение Порядка основано на законодательных актах Республики Казахстан, в том числе на требованиях Национального Банка Республики Казахстан, отраженных в нормативно-правовых актах. При построении системы управления информационной безопасностью, обеспечивающей выполнение Порядка и соблюдение законодательных и нормативно-правовых актов, применяются рекомендации международного стандарта ISO/IEC 27001 «Информационная технология. Методы обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования»;
 - 3) средства, направленные на организацию Порядка, не превышают возможный ущерб при реализации угрозы информационной безопасности и адекватно минимизируют риск реализации. Оценку возможного ущерба производят исходя из множества факторов актуальных на текущий момент или на момент предполагаемого инцидента.
- 8.5. Первый руководитель Платежной организации осуществляет общий контроль и несет персональную ответственность за достижение целей и соблюдение основных принципов, в том числе за предоставление необходимых условий и ресурсов для достижения целей Порядка, а также принимает на себя обязательства по постоянному улучшению и выполнению применимых требований СУИБ.
- 8.6. Каждый работник несет персональную ответственность за нарушение и/или невыполнение установленных Порядком принципов и последствий, вызванных этими нарушениями, и обязан сообщать обо всех выявленных нарушениях и Первому руководителю Платежной организации.
- 8.7. Должностные инструкции каждого работника Платежной организации, а также документы описывающие отношения с третьими лицами содержат требования по обеспечению и соблюдению информационной безопасности.

Глава 9. Описание программно-технических средств и оборудования, необходимого для осуществления платежных услуг

Программное обеспечение, используемое Платежной организацией обеспечивает:

1. Соответствие требованиям к программно-техническим средствам платежной организации и системе управления информационной безопасностью
 - 1.1. Для целей обеспечения надежного хранения информации применяется дублирование систем хранения данных (производитель HP), а также наличием холодного резерва комплектующих к ним.
 - 1.1.1. Защиту от несанкционированного доступа обеспечивает:
 - 1.1.1.1. использование сетевого оборудования отвечающими характеристикам с показателями не ниже:

Характеристика	Показатель
Пропускная способность в режиме Firewall (App-ID enabled)	940 Mbps
Пропускная способность в режиме защиты от угроз	610 Mbps
Пропускная способность IPSec VPN	400 Mbps

Максимальное число одновременно поддерживаемых сессий	128 000
Максимальное количество «новых» сессий	8 300/с
Максимальное количество туннелей VPN/туннельных интерфейсов	1000
Максимальное количество зон безопасности	30
Максимальное число правил безопасности	1 500

1.1.1.2. Использование программного обеспечения на сетевом оборудовании:

- Threat Prevention – включает функциональные возможности IPS, Antivirus, Anti-Bot, Anti-Spyware;
- URL-Filtering – фильтрация URL-запросов пользователей по категориям;
- GlobalProtect – предоставляет возможность подключения пользователей к ресурсам локальной сети через межсетевой экран Palo Alto Networks. Также позволяет задействовать возможность проверки удаленного хоста на соответствие определенным правилам безопасности такие как наличие на клиентском устройстве антивируса, актуальной версии ОС со всеми актуальными обновлениями.

- WildFire – возможность использовать публичное облако специализированных компаний, оказывающих услуги в области информационной безопасности, для сканирования подозрительных файлов на вредоносную активность.

1.1.2. Обеспечение целостности баз данных и полную сохранность информации в электронных архивах и базах данных при полном или частичном отключении электропитания в любое время на любом участке оборудования обеспечивается:

1.1.2.1. хранением информации с использованием системы управления базой данных (далее – СУБД) Microsoft SQL Server версии не ниже Standard Edition выпуска не старше 2016;

1.1.2.2. использование технологии SQL Server AlwaysOn, решения высокого уровня доступности и аварийного восстановления, включающая в себя в том числе следующие функции:

- распределение метаданных и уведомлений - метаданные служб и размещенных приложений, конфигурации и состояния хранятся на каждом узле кластера, изменения в метаданных или состоянии узла автоматически распространяются на другие узлы кластера;

- управление ресурсами - отдельные узлы в кластере могут предоставлять физические ресурсы, например подключаемое напрямую хранилище, сетевые интерфейсы и доступ к общему дисковому хранилищу.

- мониторинг работоспособности - определение исправности основного узла и исправности между узлами осуществляется за счет сочетания сетевых соединений по типу тактовых импульсов и мониторинга ресурсов;

- координация отработки отказа - каждый ресурс настроен для размещения на основном узле, и каждый может быть перенесен автоматически или вручную на один или несколько второстепенных узлов. Политика отработки отказа в зависимости от исправности управляет автоматическим переносом ресурсами между узлами кластера. Узлы и размещенные приложения получают уведомления об отработке отказа, что позволяет им продолжить выполнять возложенные на них функции без прерывания в работе и потери данных.

1.1.2.3. расположением оборудования, использующегося для обработки и хранения баз данных в центрах обработки данных, отвечающих требованиям:

- гарантированное электропитание;

- обеспечение необходимого климатического режима;

- круглосуточный мониторинг и техническое обслуживание;

- автоматический комплекс газового пожаротушения;

- круглосуточно охраняемая территория;

- системы видеонаблюдения;

- разграничение физического доступа и организационные процедуры контроля доступа во все помещения;

- порт выхода в сеть Интернет на скорости от 100 Мбит в секунду.

1.1.3. Доступ к входным данным, функциям, операциям, отчетам, реализованным в программном обеспечении предоставляется пользователям в соответствии с «Матрицей владельцев и

администраторов информационных систем» определяющей как минимум следующие уровни доступа:

- Владелец;
- Администратор;
- Разработчик;
- Пользователь.

1.1.4. Требования к учетным записям пользователей:

1.1.4.1. учётные записи, включая системные и сервисные, в системном и прикладном программном обеспечении, а также системы и средства защиты информации (включая доступ к управлению межсетевыми экранами и антивирусным программным обеспечением) защищены стойкими методами аутентификации;

1.1.4.2. каждому пользователю информационной системы назначается уникальный идентификатор (имя учётной записи);

1.1.4.3. недопустимость использования разделяемых между несколькими пользователями учётных записей, групповых и общих учётных записей, паролей и других средств аутентификации.

1.2. В используемых формах ввода данных используется контроль полноты вводимых данных либо справочники полей обязательных к заполнению, необходимых для проведения и регистрации операций, в случае выполнения функций или операций без полного заполнения всех полей программа может обеспечивать запись соответствующее записи в журнал и\или выдачу соответствующего уведомления;

1.3. Программное обеспечение, используемое для проведения и регистрации операций обеспечивает поиск информации по критериям и параметрам, определенным для данной информационной системы, с сохранением запроса, а также сортировку информации по доступным параметрам, а также возможность просмотра информации за предыдущие даты, если такая информация подлежит хранению в информационной системе;

1.4. Обработка информации и ее хранение осуществляется по дате и времени;

1.5. В информационных системах используется автоматизированное формирование журналов внутреннего учета средствами используемой операционной системы, дополнительно критичные события фиксируются в программном инструменте Zabbix для мониторинга элементов ИТ-инфраструктуры:

- локальная вычислительная сеть;
- физические сервера;
- виртуальные сервера;
- прикладное программное обеспечение: сервисы обработки операций, системы управления базами данных;
- облачные сервисы.

При этом обеспечивается сбор и отображение основных метрик состояния, событий, а также формирование журнала\отчета событий за определенный диапазон дат или полностью.

1.6. Информационные системы, задействованные в проведении и хранении операций обеспечивают автоматизированное формирование форм отчетов, представляемых операторами систем электронных денег в Национальный банк, а также отчетов о проведенных операциях;

1.7. Резервированное копирование и восстановления данных, хранящихся в учетных системах, обеспечивается средствами используемых СУБД, а также Microsoft Data Protection Manager -систем непрерывного резервного копирования/восстановления. Контроль выполнения процедур резервного копирования осуществляется путем:

- оповещения ответственного сотрудника при удачном\неудачном резервном копировании
- тестирования восстановления баз данных информационных систем не реже 1 (одного) раза в год.

1.8. Программное обеспечение реализует возможность вывода выходных документов на экран, принтер или в файл.

1.9. Программное обеспечение реализует возможность обмена электронными документами.

1.10. Регистрацию и идентификацию происходящих в информационной системе событий с сохранением следующих атрибутов: дата и время начала события, наименование события,

пользователь, производивший действие, идентификатор записи, дата и время окончания события, результат выполнения события фиксируется средствами используемых СУБД, в том числе:

– модуль для сбора событий.

– модуль для анализа и управления событиями и потоками сети из устройств, конечных точек, серверов, антивирусов, брандмауэров и различных систем предотвращения вторжений.

Глава 10. Порядок внесения изменений в настоящие Правила

10.1. Изменения и/или дополнения в Правила могут вноситься как путем утверждения новой редакции Правил, так и путем подготовки текста изменений и/или дополнений к Правилам.

10.2. Дата вступления в силу изменений и/или дополнений в Правила определяется Оператором по согласованию с Эмитентом (по согласованию) с учетом сроков согласно Договору.

10.3. В случае несогласия Участника с изменениями и/или дополнениями в Правила или тарифами, Участник вправе отказаться от дальнейшего использования Платежной организации, погасив имеющиеся у него электронные деньги и закрыв электронный кошелек в Платежной организации.

10.4. Последующее внесение изменений и/или дополнений в Правила осуществляется в порядке, установленном настоящим разделом Правил.

10.5. Дальнейшее использование Платежной организации после вступления в силу любых изменений и/или дополнений в Правила означает согласие Участников с такими изменениями и/или дополнениями.