

Утверждено
Приказом Директора
ТОО «Smart Billing»
от 29 апреля 2022 г.



Ханафиева М.Р.

**ПРАВИЛА
осуществления деятельности
Платежной организации ТОО «Smart Billing»**

2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

Главы

Глава 1 «Общие положения»

Глава 2 «Описание платежных услуг оказываемых платежной организацией»

Глава 3 «Порядок и сроки оказания платежных услуг клиентам платежной организации»

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

Глава 5. «Порядок взаимодействия с третьими лицами, обеспечивающими

технологическое обеспечение платежных услуг, оказываемых платежной организацией».

Глава 6. «Сведения о системе управления рисками, используемой платежной организацией».

Глава 7. «Порядок урегулирования спорных ситуаций и разрешения споров с клиентами»

Глава 8 «Порядок соблюдения мер информационной безопасности»

Глава 9 «Порядок внесения изменений в настоящие Правила»

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила осуществления деятельности платежной организации ТОО «Smart Billing»(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 ТОО «Smart Billing» (далее – Платежная организация).

Настоящие Правила включают в себя порядок оказания платежных услуг в соответствии с учетной регистрацией Компании в Национальном Банке Республики Казахстан (далее - НБ РК), отраженных в Реестре платежных организаций НБ РК,), и уведомление платежными организациями об открытии филиалов.

1. В настоящих Правилах используются понятия, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, а также следующие понятия:

Абонентский номер - номер мобильного (сотового) телефона, принадлежащий Клиенту в соответствии с договором об оказании услуг сотовой связи, заключенному с оператором сотовой связи и предоставляющего Клиенту право использования указанного мобильного (сотового) номера.

Электронная почта — технология и служба по пересылке и получению электронных сообщений (называемых «письма», «электронные письма» или «сообщения») между пользователями компьютерной сети.

Электронный кошелек «Kazakrau» (далее - «Электронный кошелек») - учетная запись Клиента/Агента в системе, 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 Оферты Системы ЭД. Клиент имеет право единовременно зарегистрировать не более одного Электронного кошелька на один Абонентский номер или индивидуальный идентификационный номер (далее – ИИН).

Код подтверждения - идентификационное средство, являющееся уникальной последовательностью цифр и/или букв, предоставляемое Клиенту Платежной организацией посредством SMS-сообщения на Абонентский номер или на адрес электронной почты или посредством отправки уведомления в мобильное приложение, указанные Клиентом при регистрации в Системе, в целях подтверждения платежа. Код подтверждения предоставляется Платежной организацией Клиенту в случаях и в порядке, предусмотренном Оферты Системы ЭД.

Инцидент информационной безопасности, включая нарушения, сбои в информационных системах (далее – **инцидент информационной безопасности**) – отдельно или серийно возникающие сбои в работе информационно-коммуникационной инфраструктуры или отдельных ее объектов, создающие угрозу их надлежащему функционированию и (или) условия для незаконного получения, копирования, распространения, модификации, уничтожения или блокирования электронных информационных ресурсов оператора системы электронных денег.

Офера Системы электронных денег «Kazakrau» (далее - «**Офера Системы ЭД**») публичный договор, размещенный на Сайте Системы, регулирующий порядок предоставления Электронного кошелька, и осуществления Платежей с его использованием.

Платежная организация - ТОО «Smart Billing» (БИН 150540014245), являющееся коммерческой организацией, которая в соответствии с Законом о платежах правомочно осуществлять деятельность по оказанию платежных услуг.

Получатель платежа/Мерчант - юридическое 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 деньги от Клиента,

не связанные с предпринимательской деятельностью.

Клиент - физическое или юридическое лицо, обладающее надлежащей дееспособностью в соответствии с законодательством Республики Казахстан для осуществления Платежа, совершившее конклюдентные действия, направленные на заключение Договора об оказании услуг, и обладающее аутентификационными данными для доступа к Системе в целях управления своей Учетной записью, и последующего оказания Платежной организацией платежных услуг, предусмотренных Правилами.

Сайт Системы - web-сайт Платежной организации, размещенный в сети Интернет.

Система электронных денег «Kazakrau» (далее - «Система ЭД» или «Система», оператором Системы электронных денег является Платежная организация -) - совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей и иных операций с использованием электронных денег путем взаимодействия Платежной организации, с эмитентом электронных денег и (или) Клиентом (владельцами электронных денег), а также обеспечивающих предоставлению Клиенту (владельцу электронных денег) услуг по: (и) осуществлению доступа к Учетной записи Клиента в целях совершения платежей; (н) сбору, обработке, хранению и предоставлению Клиенту консолидированной информации о совершенных платежах; (ш) информированию (по поручению Клиента) Получателей платежа о совершенных Клиентом 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 ее участником производится Платежной организацией, являющейся оператором Системы ЭД.

Система по учету платежей «Smart Billing» (далее - «Система») – совокупность программно-технических средств Платежной организации, обеспечивающих информационно-технологическое взаимодействие между участниками и регистрацию платежей.

Аутентификационные данные - уникальные имя Клиента (login), пароль (password), и/или код подтверждения, используемые для доступа к Системе, в том числе к Системе ЭД через сеть Интернет, и/или через электронный терминал платежного агента/субагента, и/или через мобильное приложение, и совершения операций в пределах суммы денег, доступной Пользователю в целях предъявления Эмитенту требований об осуществлении расчетов. Аутентификационные данные присваиваются Клиенту в момент регистрации Пользователя в Системе.

Товар - товары, работы, услуги, права на результаты интеллектуальной деятельности, реализуемые Получателями платежа конечным потребителям (Клиентам).

Учетная запись Клиента - запись в аналитическом учете Системы ЭД, связанная с Электронным кошельком Клиента, представляющая собой средство учета электронных денег, как поступающих на Электронный кошелек Клиента, так и расходуемых Клиентом при совершении платежей. Идентификатором Учетной записи Клиента в Системе ЭД выступает Абонентский номер.

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

- 1) услуги по реализации (распространению) электронных денег и платежных карточек;
- 2) услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег;
- 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.

Глава 2. ОПИСАНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

2.1. Услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег оказываются путем приема от Клиента наличных денег, внесенных через электронные терминалы (устройства), принадлежащие платежным агентам/субагентам, и последующего осуществления платежа без открытия банковского счета в пользу Получателя.

2.2. Услуги по реализации (распространение) 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 приобретению электронных денег у эмитента и владельцев - физических лиц для последующей их реализации Клиентам - физическим лицам в соответствии с Законом о платежах.

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

7. Отношения между эмитентом электронных денег и их владельцем - физическим лицом регулируются Законом о платежах и отдельным договором 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.

2.4 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 «Kazakrau», Офера размещена на Сайте Системы.

2.5 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, оказываются Платежной организацией на основании отдельных договоров, заключенных с банком/ банками второго уровня и платежной организацией с третьими лицами и обеспечивает прием платежей в электронных деньгах, прием 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, агентом которого является Платежная организация, а банк в свою очередь исполняет указание Клиента, переданное через Платежную организацию в электронной форме.

Глава 3. ПОРЯДОК И СРОКИ ОКАЗАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ КЛИЕНТАМ ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

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

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

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

3.1.3 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 «Kazakpay».

3.1.4 При регистрации электронного кошелька либо при совершении операции, превышающих лимиты, установленные законодательством Республики Казахстан на определенные типы операции, Клиенты проходят идентификацию владельца посредством удаленной идентификации на основании сведений из доступных источников, полученных от операционного центра межбанковской системы переводов денег, в порядке и по основаниям, предусмотренным Правилами оказания банками, филиалами банков-нерезидентов Республики Казахстан и организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, электронных банковских услуг, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 212 (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 14337).

Система при фиксировании сведений об индивидуальном идентификационном номере Клиента осуществляет его сверку на основании сведений из доступных источников.

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

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

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

3.1.8 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 с предоставлением соответствующей квитанции Клиенту (в электронном формате).

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

3.2.1 В Системе ЭД Платежная организация является оператором Системы ЭД. Согласно Оферте Оператора Системы ЭД, размещенной на Сайте Системы оператор системы электронных денег оказывает Клиентам услуги по приему, обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег.

3.3 Порядок оказания услуг в системе ЭД Клиенту.

3.3.1 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.

3.3.2 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.

3.3.3 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); (ш) 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.

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

- а) После ввода Клиентом Аутентификационных данных, присвоенных ему в момент регистрации учетной записи Клиента;
- б) После 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;
- в) путем использования команд посредством Message-подтверждения платежей.

3.3.5 Ввод корректных Аутентификационных данных, Кодов подтверждения, либо команд посредством Message-подтверждения платежей признается сторонами однозначным и бесспорным подтверждением совершенных платежей.

3.3.6 Использование Аутентификационных данных в электронных сообщениях, издаваемых 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.

3.3.7 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.

3.3.8 Исполнение Эмитентом распоряжений Клиента о совершении платежа осуществляется на условиях, установленных Офертой об оказании услуг безналичных платежей с использованием Электронных денег эмитентом электронных денег в рамках

системы «Kazakpay».

3.3.9 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.

3.3.10 Информирование Клиента о совершении каждого платежа производится путем размещения информации в разделе «История» Учетной записи Клиента, доступ к которой предоставлен Клиенту на Сайте Системы. Клиент обязуется проверять информацию в разделе «История» не менее 1 (одного) раза в день. В случае, если клиент не проверяет информацию о совершении платежей в разделе «История» 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 «История» на Сайте Системы обязательство Платежной организации по информированию Клиента исполнено надлежащим образом.

3.3.11 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.

3.3.12 В случае превышения лимитов на сумму одной операции, установленных законодательством Республики Казахстан для неидентифицированных Клиентов, перед совершением платежа Клиент должен пройти идентификацию.

3.4 Регистрация в Системе электронных денег «Kazakpay» предпринимателей, принимающих к оплате электронные деньги

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

3.4.2 Для регистрации Предпринимателя в Системе ЭД, Предприниматель осуществляет следующие действия:

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

3.5 Порядок формирования статистической и иной отчетности для эмитента электронных денег

3.5.1 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 генераций:
 - файл детализации операций, проведенных в Системе ЭД;
 - файл сводных сумм по контрагентам с детализацией по коду провайдера/агента;
 - файл сводных сумм по контрагентам - результат группировки файла детализации 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.

Также в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан формируется и передается регуляторный отчет для уполномоченного органа Республики Казахстан, формируемый в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

3.6 Порядок идентификации Клиента

3.6.1 В случае приобретения клиентом электронных денег на сумму, превышающую пятидесятикратный размер месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, осуществляется обязательная идентификация физического лица.

3.6.1 Упрощенная идентификация владельца электронных денег производится эмитентом электронных денег и (или) оператором системы электронных денег дистанционным способом с использованием средств информационно-коммуникационных технологий с фиксированием сведений об индивидуальном идентификационном номере владельца электронных денег и получением электронной копии документа, удостоверяющего личность.

3.6.3 Эмитент электронных денег и (или) оператор системы электронных денег при фиксировании сведений об индивидуальном идентификационном номере владельца электронных денег - физического лица осуществляет его сверку на основании сведений из доступных источников.

3.6.4 Идентификация включает осуществление следующих мер:

- фиксирование сведений, необходимых для идентификации физического лица, завершающего операцию с деньгами или иным имуществом и (или) иным имуществом;
- данные документа, удостоверяющего его личность, индивидуальный идентификационный номер, а также юридический адрес;
- 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 местонахождения.

3.6.5 Идентификация владельца электронных денег производится эмитентом электронных денег и (или) оператором системы 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, или путем упрощенной идентификации.

Тип электронного кошелька	Требования по регистрации/идентификации/представляемые документы	Доступные операции	Ограничения по суммам платежей/операций
Неидентифицированный электронный кошелек/кошелек неидентифицированного физического лица	Клиент при регистрации в системе проходит процедуру регистрации, указывает имя, email и номер телефона, завершение процедуры регистрации производится посредством подтверждения, любым доступным способом. Предоставление документов не требуется	Пополнение Кошелька посредством банковской карточки; Платежи в пользу Мерчантов;	Разовый лимит на проведение операций 50 МРП; Сумма всех платежей и электронных денег клиента в течении рабочего дня не должна

Тип электронного кошелька	Требования по регистрации/идентификации/представляемые документы	Доступные операции	Ограничения по суммам платежей/операций
			превышать 100 МРП Общая сумма денег, находящаяся на кошельке, не должна превышать 100 МРП.
Упрощенно идентифицированный электронный кошелек/кошелек упрощенно идентифицированного физического лица	**личность клиента установлена, идентификация производится Оператором системы электронных денег дистанционным способом с использованием средств информационно-коммуникационных технологий с фиксированием сведений об индивидуальном идентификационном номере владельца электронных денег и получением электронной копии документа, удостоверяющего личность.	Пополнение Кошелька посредством банковской карточки; Платежи в пользу Мерчантов; Денежные переводы между идентифицированными и/или упрощенно идентифицированными Кошельки; Перевод денег с кошелька на банковскую карту владельца кошелька, эмитированную любым банком РК; Пополнение Кошелька в кассах Банка Эмитента; Снятие денег с Кошелька в кассах Банка или у Оператора; Гашение электронных денег.	Разовый лимит на проведение операций 100 МРП; Сумма всех платежей и электронных денег клиента на электронные кошельки идентифицированных и/или упрощенно идентифицированных клиентов в течении рабочего дня не должна превышать 300 МРП Переводы на неидентифицированные кошельки запрещены. Общая сумма денег, находящаяся на кошельке, не должна превышать 300 МРП.
Идентифицированный электронный кошелек/кошелек идентифицированного физического лица	Прохождение процедуры идентификации, при личном участии /присутствии Клиента и/или с использование средств удаленной идентификации на основании сведений из доступных источников, полученных от операционного центра межбанковской системы переводов денег. Клиент предоставляет копию документа удостоверяющего личность и его копию.	Пополнение Кошелька посредством банковской карточки; Платежи в пользу Мерчантов; Денежные переводы между Кошельками; Перевод денег с кошелька на банковскую карту владельца кошелька, эмитированную любым банком РК; Пополнение Кошелька в кассах Банка Эмитента; Снятие денег с Кошелька в кассах Банка или у Оператора;	Разовый лимит на проведение операций без ограничений; Суточный лимит на проведение операций по переводам электронных денег на кошельки идентифицированных клиентов без ограничений, на кошельки упрощенно идентифицированных клиентов 300 МРП; Сумма платежей – не ограничена; Переводы на неидентифицированные кошельки – запрещены.

Тип электронного кошелька	Требования по регистрации/идентификации/представляемые документы	Доступные операции	Ограничения по суммам платежей/операций
		Гашение электронных денег.	
Электронный кошелек индивидуального предпринимателя или юридического лица	<p><u>Юридические лица:</u></p> <p>Копия решения о назначении первого руководителя (представляется в обязательном порядке);</p> <p>Копия приказа о назначении первого руководителя (представляется в обязательном порядке);</p> <p>Копия удостоверения личности/паспорта первого руководителя;</p> <p>Копия доверенности на представителя – если настоящий договор подписывается не первым руководителем (представляется в обязательном порядке);</p> <p>Справка о государственной пере/регистрации юридического лица.</p> <p><u>Индивидуальные предприниматели:</u></p> <p>Копия удостоверения личности или паспорта индивидуального предпринимателя с присвоенным ИИН, подписавшего заявление;</p> <p>Копия свидетельства о государственной регистрации Индивидуального предпринимателя;</p> <p>Оригинал нотариально удостоверенной доверенности на право подписания договоров и заявлений – если заявление подписывается не самим индивидуальным предпринимателем.</p>	<p>Прием/получение электронных денег в качестве оплаты при совершении гражданско-правовых сделок;</p> <p>Платежи в Поставщиков услуг;</p> <p>Денежные переводы между идентифицированными и/или упрощенно идентифицированными Кошельки;</p> <p>Гашение электронных денег.</p>	<p>Разовый лимит на проведение операций – 1000 МРП;</p> <p>Лимит по переводам на идентифицированные электронные кошельки не предусмотрен;</p> <p>Лимит по переводам на упрощенно идентифицированные кошельки 300 МРП.</p> <p>Переводы на неидентифицированные кошельки - запрещены</p>

* Удаленная идентификация владельца электронных денег – физического лица осуществляется эмитентом и (или) оператором на основании сведений из доступных источников, полученных от операционного центра межбанковской системы перевода денег, в порядке и основаниям, предусмотренным Правилами оказания банками и организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, электронных банковских услуг, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года №212 (зарегистрированного в Реестре государственной регистрации нормативно-правовых актов под №14337).

**** Идентификация владельца электронных денег – физического лица упрощенным способом осуществляется эмитентом и (или) оператором путем проведения сеанса видеоконференции или путем фиксирования изображения клиента с помощью специализированного приложения, реализующего технологию выявления движения интервьюируемого в процессе идентификации.**

Упрощенная идентификация осуществляется эмитентом и (или) оператором посредством его официального интернет ресурса и (или) мобильного приложения.

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

3.7.1 Движение денежных и информационных потоков между участниками Системы ЭД, выпуск (эмиссия) электронных денег осуществляется Эмитентом после получения денег от Клиентов, либо предпринимателей, при условии регистрации в Системе ЭД в соответствии с Правилами.

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

- Безналичный перевод денег;
- Взнос наличных денег.

3.7.3 При внесении либо перечислении денег Клиент указывает номер Электронного кошелька, открытый в Системе ЭД, или номер платежной карточки, привязанной к Электронному кошельку, на который зачисляются приобретаемые им электронные деньги.

3.7.4 Приобретение Предпринимателем у Эмитента электронных денег осуществляется путем безналичного перевода денег на банковский счет Эмитента, с указанием номера пополняемого Электронного кошелька и указанием цели перевода.

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

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

3.7.7 Электронные деньги Клиента и/или Предпринимателя считаются выпущенными Эмитентом с момента отражения информации о доступной сумме электронных денег в Электронном кошельке.

3.7.8 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/ Предпринимателя.

3.8 Порядок погашения электронных денег для идентифицированных/не идентифицированных владельцев электронных денег

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

3.8.2 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.

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

3.8.4 Погашение электронных денег для идентифицированного владельца электронных денег на банковский счет владельца электронных денег.

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

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

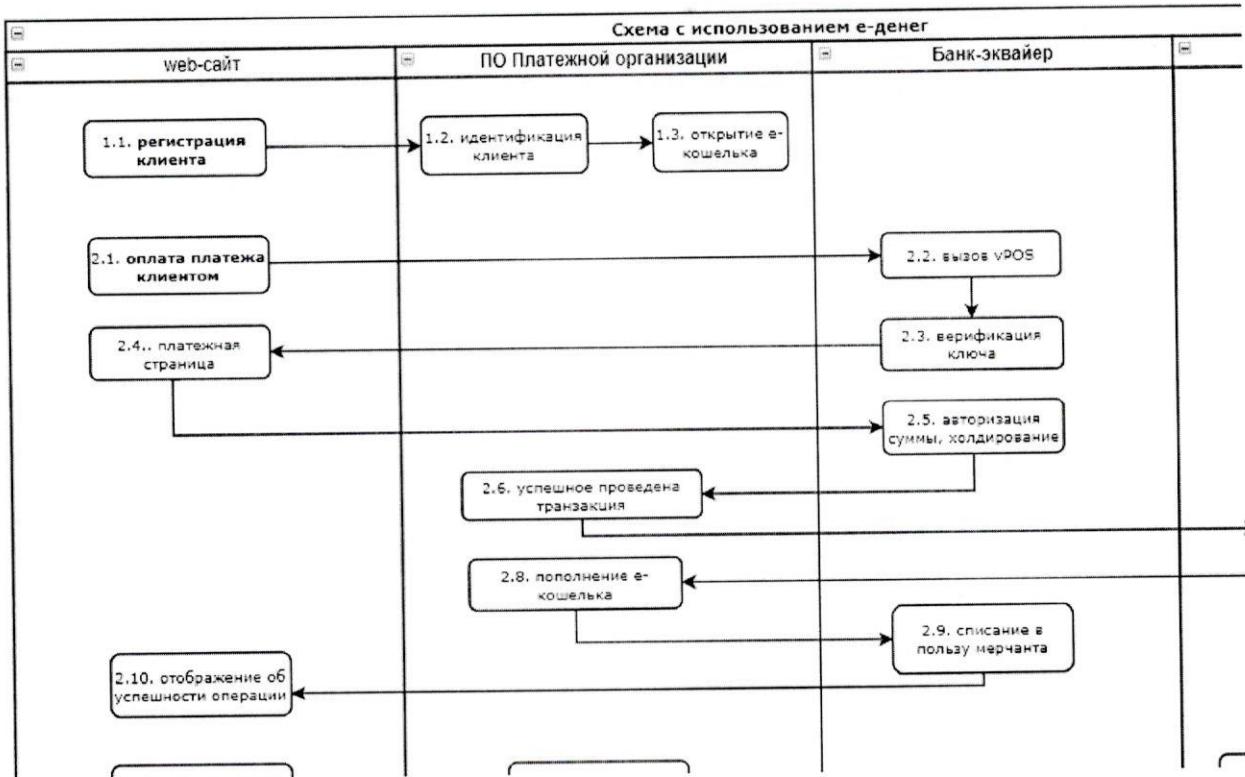
2) В случае, если при проверке эмитентом данных, указанных клиентом в распоряжении, банковский счет не принадлежит Клиенту - погашение электронных денег не производится. Клиенту направляется уведомление о незавершенной операции по погашению электронных денег в связи с несовпадением идентификационных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

3.8.6 Операции по погашению электронных денег неидентифицированным владельцам электронных денег недоступны. В случае инициировании клиентом операции по погашению электронных денег клиенту будет направлено уведомление о невозможности проведения такой операции, с предложением пройти процедуру идентификации с указанием адресов, по которым может обратиться владелец электронных денег для прохождения идентификации и/или в мобильном приложении Электронного кошелька.

3.8.7 Погашение электронных денег через кассу эмитента осуществляется на момент предъявления распоряжения 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.

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

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



3.9 Порядок закрытия электронного кошелька в системе электронных денег.

I. Закрытие Электронного кошелька предпринимателем.

3.9.1 При закрытии Электронного кошелька Предприниматель уведомляет Платежную организацию о намерении закрыть такой Электронный кошелек. Платежная организация формирует дополнительное соглашение о расторжении договора по соглашению сторон, содержащее указание Предпринимателя о сроке и порядке погашения электронных денег, находящихся на Электронном кошельке.

53. После подписания сторонами дополнительного соглашения о расторжении договора Платежная организация направляет Эмитенту указание Предпринимателя о закрытии Электронного кошелька для перевода остатка неизрасходованных электронных денег на его банковский счет.

II. Закрытие электронного кошелька Клиента - физического лица.

3.9.2 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. После прохождения такой процедуры (если Клиент не был идентифицирован) Клиент отправляет указание о закрытии Электронного кошелька и о выводе электронных денег способами, указанными выше. После погашения электронных денег Платежная организация направляет указание Клиента о закрытии Электронного кошелька Эмитенту для закрытия электронного кошелька. В случае отсутствия электронных денег на Электронном кошельке Клиента, процедуры идентификации для закрытия Электронного кошелька не требуются.

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

3.10 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.

3.10.1 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 агентских договоров, заключенных с Банком обеспечивает прием платежей в электронных деньгах, прием 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, агентом которого является Платежная организация, 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), SMS/USSD, программного обеспечения терминалов самообслуживания, виджетов и прочих приложений - обеспечивающих возможность инициации клиентом в электронной форме распоряжений на списание денег с банковского счета клиента/ банковской карты клиента, Электронного кошелька в Системе ЭД 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;

- знакомится с тарифом/ размером комиссии за предоставление Платежной Организацией 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 Банка;

- Клиент вводит в электронное приложение реквизиты для исполнения платежа Банком;

- Для оплаты платежа клиент вводит реквизиты банковской карты, банковского счета, электронного кошелька;

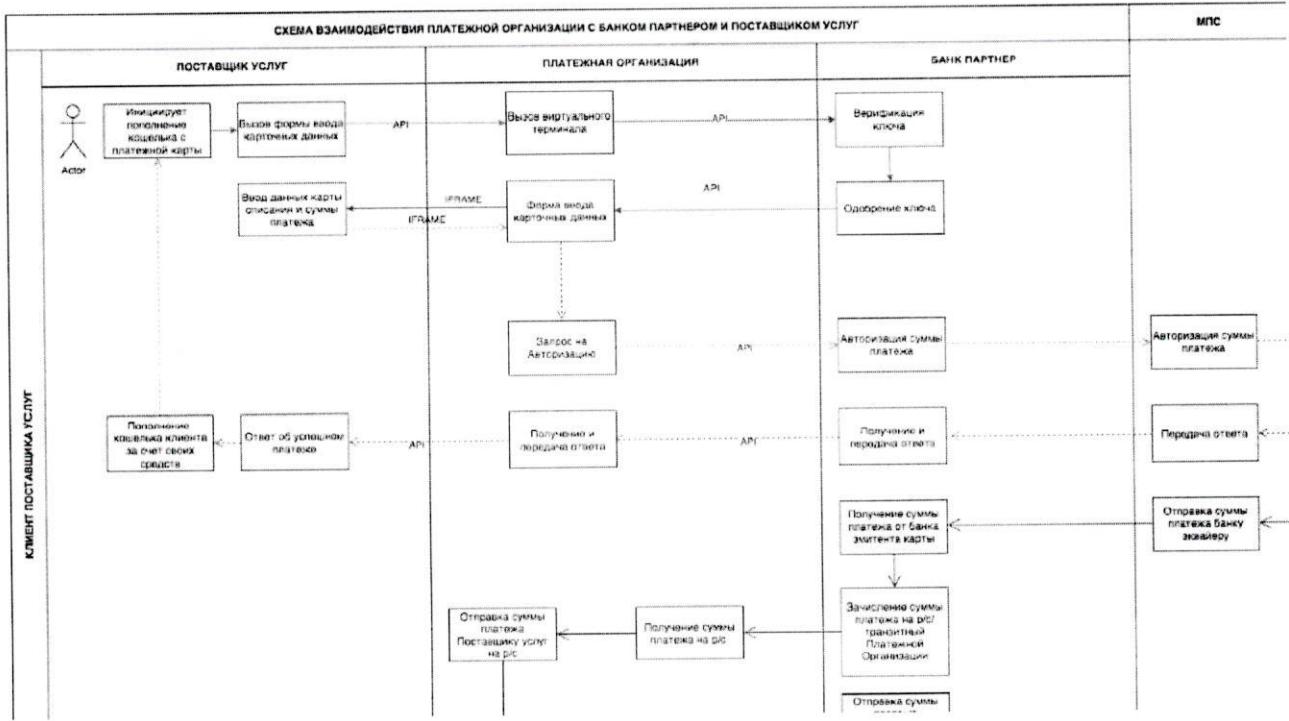
- Платежная организация посредством запроса в Банк инициирует распоряжение Клиента, полученного в электронной форме;

- Банк, получив подтверждение от Платежной организации и клиента, производит списание с банковского счета/ банковской карты, электронного кошелька сумму инициируемой клиентом операции с учетом комиссионного вознаграждения Платежной организации.

- Платежная организация получает от банка подтверждение исполнения Операции;

- Платежная организация выдает клиенту электронный товарный чек, подтверждающий совершение клиентом операции и списание с клиента комиссии Платежной организации.

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



Глава 4. СТОИМОСТЬ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ (ТАРИФЫ), ОКАЗЫВАЕМЫХ ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

4.1 Тарифы платежной организации ТОО «Smart Billing» по платежным услугам:

Вид услуги	Тарифы
1.Услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег	от 0% до 10 % от суммы операций
2. Услуги по реализации (распространению) электронных денег	от 0% до 10 % от суммы реализованных электронных денег
3. Услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег	от 0% до 10 % от суммы операций
4. 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)3 перевода либо принятия денег по данным платежам	от 0% до 10 % от суммы операций

Глава 5. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИМИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

5.1 Третьи лица - юридические лица и индивидуальные предприниматели, которые:

- представляют услуги Платежной организации или действуют в интересах Платежной организации;

- не входят в группу компаний Платежной организации и не являются работниками Платежной организации.

5.2 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.

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

5.4 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.

Глава 6. СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ, ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

6.1. Под системой управления рисками понимается комплекс мероприятий и способов минимизации вероятности возникновения неблагоприятных последствий и стабильного функционирования Платежной организации, и позволяющих Платежной организации своевременно осуществлять выявление, измерение, контроль и мониторинг за возникающими рисками при оказании платежных услуг.

6.2 Платежная организация в целях эффективного управления рисками разрабатывает 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.

6.3 Система управления рисками включает следующие мероприятия:

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. Определение порядка обмена информацией, необходимой для управления рисками;

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

4. Разработка методики взаимодействия в спорных, нестандартных и чрезвычайных ситуациях, включая случаи системных сбоев.

6.4 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.

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

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

6.7. Мероприятия по управлению рисками:

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

6.8 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 времени окончательного расчета.

6.9 Способы управления рисками:

1. установление предельных размеров (лимитов) обязательств агентов и субагентов Платежной организации с учетом уровня риска;
2. установление обязательного взноса агентов и субагентов 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 гарант�;
8. другие способы управления рисками.

6.10 Платежная организация принимает все предусмотренные законодательством меры по противодействию легализации и отмыванию доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также вправе устанавливать дополнительные меры и применять дополнительные санкции в отношении Мерчантов/Агентов/Клиентов в случаях наличия подозрений, что осуществляемая операция может быть связана с нарушением требований закона Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» от 28 августа 2009 года.

6.11 Платежная организация в целях соблюдения требований нормативно-правовых актов по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, для осуществления надлежащей проверки операций вправе блокировать операции Мерчантов на срок до 10 (десяти) рабочих дней без объяснения причины. 6.12 Платежная организация вправе отказать в оказании Услуг любому лицу, если в отношении такого имеются данные, связанные и/или подозрении в осуществлении действий в легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и/или финансированию терроризма.

Глава 7. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ С КЛИЕНТАМИ

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

7.2 Клиент 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 - Республика Казахстан, г. Алматы, пр.Райымбека, д.211 «Г» оф.1;
2. путем личного обращения в офис платежной организации и ее нарочным представлением по адресу - Республика Казахстан, г. Алматы, пр. Райымбека, д.211 «Г» оф.1

7.3 При каждом из перечисленных способов направления Платежной организации Претензии, она подлежит регистрации Платежной организацией путем присвоения даты и порядкового номера входящей корреспонденции. Датой приема Претензии Платежной организацией считается фактическая дата регистрации входящего обращения клиента.

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

7.5 Ко всем Претензиям, направляемым в Платежную организацию, должны быть предоставлены надлежащим образом оформленные копии документов, подтверждающие факты, в Претензии, а также следующие документы:

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

7.7 Для надлежащего рассмотрения Претензии и подготовки ответа Платежная организация:

1. привлекает к всестороннему изучению спора работников компетентных подразделений (технических, правовых, расчетных, и иных структурных подразделений для получения разъяснений, дополнительных сведений и иных данных в отношении оспариваемой ситуации);

2. запрашивает и получает от Клиента дополнительные документы (или их копии), объяснения и иные сведения. По запросу Платежной организации Клиент обязан предоставить запрашиваемые Платежной организацией сведения и документы (их копии) в целях надлежащего досудебного урегулирования возникшего спора;

3. проводит тщательный анализ полученных сведений и разъяснений для формирования полного и достоверного ответа на Претензию;

4. подготавливает мотивированный письменный ответ Клиенту на Претензию.

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

Глава 8. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММНО-ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ И СОБЛЮДЕНИЯ МЕР ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

8.1 Программные средства, используемые в процессах описанных данными правилами обеспечивают:

1) надежное хранение информации, защиту от несанкционированного доступа, целостность 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;

2) многоуровневый доступ к входным данным, функциям, операциям, отчетам, реализованным в программном обеспечении, предусматривающим как минимум, два уровня доступа: администратор и пользователь;

3) контроль полноты вводимых данных полей обязательных к заполнению, необходимых для проведения и регистрации операций (при выполнении функций или операций без полного заполнения всех полей программа обеспечивает выдачу соответствующего уведомления);

4) поиск информации по критериям и параметрам, определенным для данной информационной системы, с сохранением запроса, а также сортировку информации по любым параметрам (определенным для данной информационной системы) и возможность просмотра информации за предыдущие даты, если такая информация подлежит хранению в информационной системе;

5) возможность резервирования и восстановления данных, хранящихся в учетных системах;

6) логирование 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.

8.2 В рамках планирования деятельности по обеспечению информационной безопасности Платежной организацией осуществляются следующие процессы:

- определение целей и задач по обеспечению информационной безопасности;
- определение направлений для развития системы обеспечения информационной безопасности.

8.3 Основы обеспечения информационной безопасности Платежной организации:

1) Информационная безопасность предполагает обеспечение защиты данных от хищений или изменений данных как случайного, так и умышленного характера. Система обеспечения информационной безопасности Платежной организации – эффективный инструмент защиты собственников и пользователей информации.

2) Защита информации включает полный комплекс мер по обеспечению целостности и конфиденциальности информации при условии ее доступности для пользователей, имеющих соответствующие права.

- 2.1) Целостность – понятие определяющее сохранность качества информации и ее свойств.
- 2.2) Конфиденциальность предполагает обеспечение секретности данных и доступа к определенной информации отдельным пользователям.
- 2.3) Доступность – качество информации, определяющее ее быстрое и точное нахождение конкретными пользователями.

3) Цель защиты информации – минимизация ущерба вследствие нарушения оного или нескольких требований целостности, конфиденциальности и доступности.

8.4 В рамках обеспечения информационной безопасности осуществляются следующие виды деятельности:

- гарантирование использования по назначению компьютеров и телекоммуникационных ресурсов Платежной организации ее работниками, независимыми подрядчиками и другими пользователями;
- выявление, реагирование (противодействие атакам в реальном времени), разрешение и анализ причин возникновения инцидентов информационной безопасности;
- управление доступом к данным в информационных системах Платежной организации;
- антивирусная защита информационных систем Платежной организации на серверном, операционном и программном уровне;
- резервное копирование баз данных, используемых в Платежной организации;
- регистрация, анализ и контроль событий информационной безопасности;

- выявление уязвимостей в информационных системах Платежной организации, использование которых может создать угрозы информационной безопасности;
- криптографическая защита, а также определение требований к организации работ, эксплуатации, обеспечению сохранности и безопасному использованию средств криптографической защиты;
- формирование принципов внесения изменений, процедур установки, модификации и технического обслуживания информационных систем Платежной организации;
- физическая безопасность активов;
- защита сетевого периметра информационной инфраструктуры Платежной организации;
- соблюдение условий всех программных лицензий, авторских прав и законов, касающихся интеллектуальной собственности.

8.5 В рамках проверки деятельности по обеспечению информационной безопасности осуществляются внутренний и внешний (независимый) контроль/аудит информационной безопасности.

8.6 В рамках совершенствования деятельности по обеспечению информационной безопасности осуществляются анализ результатов функционирования системы обеспечения информационной безопасности платежной организации.

8.7 Процедуры безопасности

8.7.1. В целях обеспечения безопасности предоставления Услуг проведения Операций возможны только на карты, эмитированные банками на территории Республики Казахстан.

8.7.2. Предоставление Услуг производится в соответствии с процедурами безопасности, установленными настоящими Правилами, Договором и Политикой информационной безопасности.

8.7.3 Платежная организация при оказании Услуг осуществляет сбор и обработку персональных данных с согласия субъекта персональных данных, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите».

8.7.4 Процедуры безопасности обеспечивают:

- 1)** достоверную идентификацию клиента и его право на получение соответствующих Услуг;
- 2)** выявление наличия искажений и/или изменений в содержании электронных документов, на основании которых клиенту предоставляются услуги;
- 3)** защиту от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, и целостность данной информации.

8.7.5 Платеж является санкционированным, если он произведен лицом, которое имело полномочие совершить данный платеж, и не противоречит законодательству Республики Казахстан, а также при условии, если указание принято банком отправителя денег с соблюдением установленного порядка защитных действий от несанкционированных платежей.

8.7.6 Предоставление Услуг является санкционированным в случае выполнения клиентом процедур безопасности, установленных настоящими Правилами и Договором.

8.7.7 Несанкционированным является платеж, осуществленный с нарушением соблюдения требований, установленных законодательством, а также с использованием поддельных платежных инструментов.

8.7.8 В качестве элементов защитных действий используются идентификационные коды, шифрование и иные способы защиты, не противоречащие требованиям законодательства Республики Казахстан.

8.8 Система информационной безопасности Платежной организации

8.8.1. Система информационной безопасности, являющаяся совокупностью применяемых в Платежной организации мер по защите информации, создаётся в соответствии

с методологией менеджмента информационной безопасности, описанной в политике информационной безопасности Платежной организации, и состоит из следующих элементов. Средства и меры предотвращения несанкционированного доступа к программно-техническим средствам, применяемые в Платежной организации, включая программно-технические средства защиты, должны обеспечивать уровень защиты информации и сохранение ее конфиденциальности в соответствии с требованиями, установленными законодательством Республики Казахстан. Все сотрудники обязуются принимать все необходимые меры по сохранению конфиденциальности, предотвращению несанкционированного использования и защите идентификационных данных от несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.

8.9. Обеспечение безопасности вычислительных сетей.

8.9.1 Защита сетевой инфраструктуры Платежной организации является одной из основных задач обеспечения информационной безопасности. Вся информационная инфраструктура платежной организации является средой обработки критических данных. Принимая во внимание то, что основные бизнес-функции, связанные с обработкой данных, реализуются при помощи связанных вычислительной сетью компонентов информационной инфраструктуры, защита от сетевых угроз является приоритетным направлением обеспечения информационной безопасности.

8.10 Мониторинг информационной инфраструктуры

8.10.1 Мониторинг информационной инфраструктуры необходим для своевременного выявления инцидентов и уязвимостей информационной безопасности. Мониторинг осуществляется в отношении производительности систем, доступа к данным, функционирования систем безопасности. Для оценки общего уровня защищенности информационной инфраструктуры платежной организации выполняются проверки на уязвимости. Аудит системы безопасности и внутренних контролей проводится на регулярной основе не реже одного раза в год.

8.11 Управление инцидентами и уязвимостями информационной безопасности

8.11.1 Все обнаруженные инциденты информационной безопасности регистрируются и расследуются с целью определения причин их возникновения и предотвращения их повторения. Срок хранения информации об выявленных инцидентах информационной безопасности составляет не менее 5 (пяти) лет. Уязвимости информационной безопасности, обнаруженные при выполнении мероприятий мониторинга, подлежат учету с целью дальнейшего планирования действий по их устранению.

8.12 Обеспечение безопасной поддержки и эксплуатации информационной инфраструктуры

8.12.1 Для обеспечения максимальной прозрачности и безопасности разработки, внедрения и эксплуатации компонентов информационной инфраструктуры платежной организации, а также их программного обеспечения изменения, вносимые в информационную инфраструктуру, подлежат тестированию и регистрации. Требования информационной безопасности учитываются при разработке, внедрении и эксплуатации информационных систем, отдельных компонентов и программного обеспечения.

8.13 Управление рисками информационной безопасности

8.13.1 Все выявленные риски информационной безопасности категоризируются согласно уровню приемлемости по отношению к информационным активам. При реализации рисков информационной безопасности разрабатывается план мероприятий либо процедурный метод, направленный на минимизацию возникновения подобных рисков.

8.14 Обеспечение бесперебойной работы информационной инфраструктуры

8.14.1 Поскольку одной из задач ИБ является обеспечение доступности информации, мерам по защите компонентов информационной инфраструктуры от сбоев отводится значительная роль. Для обеспечения отказоустойчивости применяется дублирование критичных компонентов информационной инфраструктуры, Средствами резервного копирования обеспечивается гарантированное восстановление бизнес-процессов после сбоя в работе одного или нескольких компонентов информационной инфраструктуры, а также обеспечивается минимизация времени восстановления сервисов и бизнес-процессов.

8.14.2 Платежная организация обеспечивает бесперебойное функционирование Системы в режиме 24/7/365 (24 часа в день, 7 дней в неделю, 365 дней в году), за исключением времени проведения профилактических работ.

8.15 Организация и ответственность

8.15.1 Руководство платежной организации регулирует вопросы, связанные с:

- определением целей и стратегии достижения целей обеспечения информационной безопасности в платежной организации;
- разработкой, утверждению и внедрению методологии управления информационной безопасности и мероприятий по выявлению и анализу угроз, противодействию атакам и расследованию инцидентов информационной безопасности;
- выделением ресурсов для осуществления деятельности по обеспечению информационной безопасности в платежной организации;
- принятием решений в отношении ключевых рисков нарушения информационной безопасности;
- периодически (но не реже одного раза в год) собирает информацию о состоянии системы управления информационной безопасностью платежной организации.

8.15.2 Все работники Платежной организации несут ответственность за соблюдение требований внутренних нормативных документов Платежной организации, регламентирующих обеспечение информационной безопасности, а также своевременное оповещение о нарушениях и недостатках информационной безопасности, которые ими были обнаружены.

8.15.3 Ответственность работников платежной организации за нарушение требований информационной безопасности определяется правилами внутреннего трудового распорядка платежной организации, а также положениями внутренних нормативных документов. В отдельных случаях, нарушение работниками требований информационной безопасности влечёт уголовную, административную, гражданско-правовую и иную ответственность, предусмотренную законодательством Республики Казахстан.

9. Порядок внесения изменений в настоящие Правила

9.1. 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.

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

9.3. 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.

9.4. 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.