



**ПРАВИЛА СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ  
«PAYPLUS»**

**Алматы, 2025г**

## 1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила системы электронных денег «PayPlus» (далее - Правила, Правила Системы «PayPlus») определяют единые условия и процедуры, обеспечивающие осуществление операций с электронными деньгами «PayPlus», и устанавливают общие требования к порядку:
  - 1.1.1. осуществления выпуска и продажи электронных денег Эмитентом;
  - 1.1.2. осуществления учета и погашения выпущенных Эмитентом электронных денег;
  - 1.1.3. взаимодействия между Участниками Системы электронных денег «PayPlus»;
  - 1.1.4. осуществления платежей и/или иных операций с использованием Электронных денег и разрешению споров, возникающих при использовании электронных денег;
  - 1.1.5. порядок функционирования Системы электронных денег «PayPlus».
- 1.2. Правила разработаны в соответствии с законами Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (далее – Закон о банках), «О платежах и платежных системах» (далее – Закон о платежах), «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Закон о ПОД/ФТ), Правилами выпуска, использования и погашения электронных денег, а также требований к эмитентам электронных денег и системам электронных денег на территории Республики Казахстан, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 202 (далее - Правила выпуска, использования и погашения электронных денег).
- 1.3. Действие настоящих Правил не распространяется на отношения, связанные с осуществлением платежей и/или иных операций с использованием электронных денег в иных системах электронных денег, и не ограничивает Банк – Эмитент от участия в них.
- 1.4. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Участниками Системы электронных денег «PayPlus». Каждый из Участников Системы электронных денег «PayPlus» гарантирует другим Участникам, что обладает необходимой правоспособностью (правосубъектностью), а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для присоединения к настоящим Правилам и исполнения обязательств в соответствии со всеми их условиями.
- 1.5. Заключение физическими лицами в рамках Системы электронных денег «PayPlus» договоров осуществляется в соответствии со статьей 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан. При этом Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения физическим лицом действий, предусмотренных в Публичной оферте об оказании услуг безналичных платежей с использованием электронных денег Банков-эмитентов в рамках системы электронных денег «PayPlus», размещенной на интернет – ресурсе Системы электронных денег «PayPlus» по адресу: [www.payplus.kz](http://www.payplus.kz) (далее - Оферта).
- 1.6. Электронные деньги, выпускаемые Эмитентом, номинированы (выражены) только в национальной валюте Республики Казахстан – тенге.

## 2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах

В настоящих Правилах используются понятия, предусмотренные Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах», а также следующие понятия:

**Агент** - юридическое лицо, заключившее с Банком-Эмитентом или платежной организацией ТОО «PayPlus» договор с агентом системы электронных денег;

**Субагент** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившие с платежным агентом агентский договор по оказанию платежных услуг;

**Владелец электронных денег/Владелец ЭД** - физические лица, агенты, индивидуальные предприниматели и юридические лица;

**Интернет-ресурс Системы/Оператора** – [www.payplus.kz](http://www.payplus.kz);

**Интернет-ресурс Эмитента/Банка** – [www.alataucitybank.kz](http://www.alataucitybank.kz);



**Использование электронных денег** – передача электронных денег их владельцем другому участнику системы электронных денег в целях осуществления платежа по гражданско-правовым сделкам и (или) иных операций, связанных с переходом права собственности на электронные деньги;

**Оператор системы электронных денег** - ТОО «PayPlus», обеспечивающее функционирование системы электронных денег, включая сбор, обработку и передачу информации, формируемой при осуществлении операций с использованием электронных денег, а также определяющие правила функционирования системы электронных денег в соответствии с договором, заключенным с эмитентом (эмитентами) электронных денег;

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

**Система электронных денег «PayPlus»** или **Система**, или **Система «PayPlus»** - 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;

**Электронные деньги** или **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;

**Электронный кошелек** - способ учета и хранения электронных денег, обеспечивающий распоряжение ими Владельцев электронных денег в Системе электронных денег «PayPlus»;

**Эмитент электронных денег** или **Эмитент** или **Банк-Эмитент** – АО "Alatau City Bank", имеющий в соответствии с законодательством Республики Казахстан право на выпуск и погашение электронных денег;

**Эмиссия** – выпуск электронных денег Эмитентом физическому лицу или Агенту путем обмена на равную по их номинальной стоимости сумму денег.

### **3. Описание платежных услуг в рамках обеспечения деятельности системы электронных денег, оказываемых платежной организацией ТОО «PayPlus»**

- 3.1. Услуги по реализации (распространению) электронных денег – услуги по реализации электронных денег через Агентов и непосредственно Эмитентом электронных денег.
- 3.2. Услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег – услуги по процессингу (проведению, записи обработке и логированию) операций с электронными деньгами по распоряжению участников системы.

### **4. Порядок и сроки оказания платежных услуг клиентам платежной организации ТОО «PayPlus»**

- 4.1. Доступ к сервису Системы электронных денег «PayPlus» осуществляется одним из следующих способов:
  - через интернет-ресурс Системы;
  - через специальное программное обеспечение (приложение) Оператора, созданное для мобильных устройств;
  - через специальное программное обеспечение (приложение) Оператора, интегрированное в Систему;
  - через терминалы по приему и выплате наличных денег;
  - через интерфейсы, реализованные агентами с помощью API.
- 4.2. Операции, доступные Участникам в Системе:



- 4.2.1. Участникам Системы - физическим лицам после регистрации в Системе доступны следующие операции:
- приобретение ЭД согласно Правилам, реализация ЭД согласно Правилам, безвозмездное получение ЭД от других Участников Системы – физических лиц и осуществление операций с ЭД в Системе согласно настоящим Правилам - круглосуточно;
  - перевод ЭД на другой электронный кошелек в Системе владельцу электронных денег - физическому лицу в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами;
  - предъявление находящихся в его распоряжении ЭД к погашению;
  - просмотр наличия, статуса, истории движения электронных денег на электронном кошельке за любой период времени;
  - просмотр баланса своего Электронного кошелька (с актуальностью только на момент запроса);
  - получение справочной и иной информации касательно функционирования Системы.
- 4.2.2. Мерчантам после регистрации в Системе доступны следующие операции:
- просмотр баланса своего Электронного кошелька (с актуальностью только на момент запроса);
  - получение ЭД от владельца ЭД – физического лица согласно настоящим Правилам;
  - предъявление находящихся в его распоряжении ЭД к погашению;
  - получение справочной и иной информации касательно функционирования Системы.
- 4.2.3. Агентам после регистрации в Системе доступны следующие операции:
- просмотр баланса своего Электронного кошелька (с актуальностью только на момент запроса);
  - приобретение ЭД, их распространение и предъявление к погашению в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами;
  - получение справочной и иной информации касательно функционирования Системы.
- 4.2.4. Эмитент в Системе может осуществлять следующие операции:
- Эмиссия и реализация Электронных денег в национальной валюте Республики Казахстан физическим лицам и Агентам - владельцам электронных кошельков, зарегистрированным в Системе «PayPlus»;
  - погашение электронных денег участников Системы: физических лиц, Агентов и Мерчантов;
  - учет эмитированных и реализованных Эмитентом электронных денег;
  - обмен информацией с Оператором в соответствии с технологией работы Системы;
  - заключение соответствующих договоров с Участниками Системы;
  - просмотр сведений по совершенным в Системе операциям с ЭД;
  - иные операции в соответствии с договором, заключенным с Оператором и в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
- 4.3. Определенный в пункте 3.2. Правил перечень операций для указанных Участников Системы не является исчерпывающим и может быть дополнен по мере развития Системы, в том числе, но, не ограничиваясь, конвертацией электронных денег Системы «PayPlus» в электронные деньги других Систем электронных денег.

**5. Порядок взаимодействия с третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение платежных услуг, оказываемых платежной организацией ТОО «PayPlus»**

- 5.1. Взаимодействие с третьими лицами, оказывающими услуги по обеспечению платежных услуг, основывается на договорных отношениях между ТОО «PayPlus» как Оператором системы или/и Банком-эмитентом как эмитентом системы.
- 5.2. Техническое взаимодействие с третьими лицами производится путем



интеграции систем Оператора и третьих лиц на основании договора с достаточным уровнем шифрования для соблюдения безопасности предоставления платежных услуг.

- 5.3. Параметры технического взаимодействия описаны в документации по техническому взаимодействию и предоставляются заинтересованным лицам по запросу.

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

- 6.1. Безопасность Электронных кошельков Владельцев электронных денег осуществляется на основании логина и пароля, а также с помощью биометрических данных, с согласия пользователя.
- 6.2. Для проведения транзакций в системе пользователю необходимо подтвердить операцию с помощью смс, кода из Google Authenticator, QR кода или биометрических данных.
- 6.3. Безопасность проведения платежей со стороны интернет-магазина обеспечивается шифрованием SHA или MD5, выбираемым по предпочтению пользователя.
- 6.4. Все соединения Системы электронных денег «PayPlus» выстраиваются на основании шифрованных туннельных соединений с другими серверами.

## **7. Методы управления рисками**

- 7.1. Методы управления рисками определены внутренним документом «Методы управления рисками, применяемые в системе «PayPlus», утвержденным первым руководителем Оператора.

## **8. Права и обязанности Участников Системы**

- 8.1. Участниками Системы являются:
- 1) Платежная организация ТОО «PayPlus» в качестве Оператора Системы;
  - 2) Банк – Эмитент в качестве эмитента электронных денег;
  - 3) физические лица, зарегистрированные в Системе в качестве владельцев электронных денег;
  - 4) юридические лица в качестве Агентов;
  - 5) индивидуальные предприниматели и юридические лица;
- Участники Системы обязаны соблюдать требования, изложенные в настоящих Правилах, а также в договорах между Эмитентом (либо действующим от его имени Оператором) и Участниками Системы. Несоблюдение Правил и (или) договорных отношений может явиться одним из оснований для прекращения участия в Системе Участника, допустившего подобное несоблюдение.
- 8.2. Эмитент становится участником Системы после заключения договора с Оператором. Взаимоотношения между Эмитентом и Оператором регулируются законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами, а также договорами, заключенными между Эмитентом и Оператором.
- 8.3. Права и обязанности Эмитента:
- 8.3.1. Эмитент имеет следующие обязанности:
- после получения денег от Участников Системы - физических лиц или Агентов выпускать Электронные деньги в сумме, равной номинальной стоимости принимаемых на себя обязательств, с предоставлением в порядке, установленном в договорах с данными Участниками Системы, подтверждения в виде квитанции или иного документа, соответствующего требованиям законодательства Республики Казахстан;
  - при выпуске электронных денег ознакомить владельца ЭД (при их непосредственном обращении к Эмитенту либо к Оператору, действующему от имени Эмитента) с информацией о порядке осуществления операций с ЭД и рисках, возникающих при использовании ЭД, способах подачи претензий и о порядке их рассмотрения, а также видах и размерах комиссионного вознаграждения, взимаемого при осуществлении операций с использованием



- ЭД;
- проводить претензионную работу с Участниками Системы (при необходимости) в части, касающейся обязательств и ответственности Эмитента;
  - вести учет эмитированных и реализованных Эмитентом электронных денег;
  - обмениваться информацией с Оператором в соответствии с технологией работы Системы и Правилами;
  - обеспечивать защиту Системы и размещенной в ней информации Участников Системы от несанкционированного доступа третьих лиц, в том числе хакерских атак, и нести ответственность перед Участниками Системы за нарушение данного обязательства в размере реального ущерба, причиненного Участникам Системы (за исключением случаев, если несанкционированный доступ третьих лиц произошел по вине самих Участников Системы), с правом предъявления в регрессном порядке требований к Оператору о возмещении убытков в соответствии с условиями заключенного с Оператором договора;
  - предоставлять сведения о владельцах и суммах принадлежащих им электронных денег, а также сведения об операциях, совершенных с использованием электронных денег, государственным органам и уполномоченным лицам по основаниям и в пределах, предусмотренных законодательными актами Республики Казахстан.
- 8.3.2. Эмитент принимает на себя безусловное и безотзывное денежное обязательство по погашению выпущенных им ЭД в соответствии с их номинальной стоимостью в тенге. При этом погашение электронных денег, полученных Мерчантом от Участника Системы - физического лица при оплате по гражданско-правовым сделкам, осуществляется в течение трех рабочих дней со дня поступления ЭД в его пользу, если иной срок не предусмотрен договором, заключенным между Оператором и Мерчантом. В случае несанкционированного выпуска ЭД условие данного пункта не применимо.
- 8.3.3. Эмитент несет ответственность перед Владелец ЭД в соответствии с условиями заключенных с Участниками Системы договоров за ущерб, причиненный владельцу ЭД в случаях несанкционированного доступа к Системе, а также возникновения ошибок или сбоев в работе (функционировании) соответствующего программного обеспечения Эмитента.
- 8.3.4. Эмитент имеет право:
- передавать ЭД Агенту для распространения на условиях оплаты;
  - заключать договоры с Участниками Системы в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;
  - взимать комиссионное вознаграждение с Участников Системы согласно тарифам Эмитента, размещенным на интернет-ресурсе Эмитента и Оператора (либо доведенным до сведения Участников Системы в порядке, установленном в заключенных Эмитентом с Участниками Системы договорах) за услуги, оказываемые Эмитентом Участникам Системы;
  - приостановить распространение и/или использование и/или погашение ЭД, если исполнение соответствующего денежного требования приведет к нарушению законодательства Республики Казахстан или требований настоящих Правил, а также в случае обнаружения несанкционированного зачисления электронных денег на электронные кошельки участников Системы;
  - выйти из Системы. Прекращение участия Эмитента в Системе осуществляется на основании письменного заявления Эмитента, направленного в адрес Оператора, о добровольном выходе из Системы при соблюдении Эмитентом следующих обязательных условий:
    1. направление Оператору письменного заявления о выходе из Системы не менее чем за один месяц до предполагаемой даты выхода;
    2. погашение всех задолженностей перед Участниками Системы по операциям, осуществленным с использованием электронных денег, эмитированных Эмитентом в Системе электронных денег «PayPlus». В случае отсутствия банковских реквизитов владельцев электронных денег для осуществления Банком погашения остатков электронных денег Участникам Системы, Эмитент размещает на своем интернет – ресурсе информацию о прекращении деятельности в качестве Эмитента не менее чем за 1 (один) месяц до



наступления такого события, а также уведомляет (самостоятельно либо через Оператора) всех Участников Системы, имеющих остатки ЭД на электронных кошельках, всеми доступными средствами (при условии указания владельцами электронных денег своих реквизитов для этих целей – номер телефона, электронный адрес, почтовый адрес и другое);

- осуществить блокирование электронного кошелька владельца ЭД (самостоятельно либо через Оператора) в случаях:
  1. получения уведомления от владельца ЭД, в том числе при утере, краже или несанкционированном использовании электронного кошелька;
  2. неисполнения владельцем ЭД своих обязательств, за которые в соответствии с договором, заключенным между Эмитентом и владельцем ЭД, предусмотрено блокирование электронного кошелька;
  3. совершения операций с нарушением установленных требований и условий использования электронных денег;
  4. наложения ареста на электронные деньги владельца ЭД по основаниям, предусмотренным законодательными актами Республики Казахстан;
  5. предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Закон о ПОД/ФТ);
  6. по иным основаниям, предусмотренным договором между Эмитентом и владельцем ЭД.

Блокирование электронного кошелька владельца ЭД не прекращает его обязательств и обязательств Эмитента, возникших до момента блокирования электронного кошелька.

#### 8.4. Права и обязанности Оператора Системы:

##### 8.4.1. Оператор обязан:

- обеспечить информационное и технологическое взаимодействие Участников Системы;
- Осуществлять регистрацию Участников Системы, в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и Правилами;
- осуществлять обслуживание Участников Системы в соответствии с условиями настоящих Правил и заключенных с Участниками Системы договоров;
- обеспечить информационное и операционное функционирование интернет - ресурса Системы;
- в случае необходимости, совместно с Эмитентом (по согласованию), вносить изменения в настоящие Правила и соответствующие договоры, с публикацией новой редакции Правил/договора, либо текста изменений и дополнений к ним на интернет-ресурсе Оператора;
- обеспечивать выполнение требований, установленных Законом о ПОД/ФТ, предъявляемых к субъектам финансового мониторинга;
- согласовывать с Эмитентом все технологические изменения, вносимые в Систему, с последующим внесением таких изменений в настоящие Правила (в случае, если данные технологические процессы были регламентированы настоящими Правилами) и размещением изменений на интернет-ресурсе Системы;
- осуществлять обработку операций, совершаемых в Системе;
- обеспечить в Системе определение Участников Системы - физических лиц в качестве идентифицированных и неидентифицированных владельцев электронных денег при осуществлении ими операций с ЭД в Системе;
- обеспечить в Системе установление ограничений в соответствии с настоящими Правилами по суммам операций идентифицированных и неидентифицированных владельцев электронных денег, а также осуществлять контроль над соблюдением в Системе данных ограничений;
- на следующий банковский день с момента наступления события, уведомить Участников Системы путем размещения соответствующей информации на интернет-ресурсе Оператора о случаях введения Национальным Банком Республики Казахстан ограничения или запрета на осуществление Эмитентом банковских операций, отзыва Национальным Банком Республики Казахстан у Эмитента лицензии на осуществление банковских операций, что может



- привести к невозможности осуществления Эмитентом своих функций в рамках Системы;
- предоставлять по запросу Эмитента, в сроки определенные Эмитентом, информацию и необходимые документы в отношении операций с ЭД, совершенных Участниками в рамках Системы;
  - своевременно уведомлять Участников Системы о приостановлении работы Системы в связи с плановыми техническими работами;
  - заключать договоры с Мерчантами о взаимодействии в Системе, размещать списки Мерчантов, с которыми заключены договоры, на интернет-ресурсе Системы;
  - вести претензионную работу (при необходимости) в части функционирования Системы электронных денег «PayPlus», а также осуществлять работу по разрешению диспутных (спорных) ситуаций путем определения отдельного закрепленного работника и телефонного номера, который должен быть размещен на интернет-ресурсе Оператора.
  - Осуществлять блокировку Электронного кошелька Владельца электронных денег на условиях и в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.
- 8.4.2. Информация о состоянии (баланс) электронного кошелька, действиях владельца ЭД в отношении электронного кошелька, история проведения платежей, а также иная информация, имеющая значение для использования Системы, фиксируется и хранится Оператором в базе данных Системы не менее пяти лет, к которой Банк имеет доступ. Данная информация из Системы может предоставляться Банком третьим лицам в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.
- 8.4.3. Оператор Системы имеет право:
- вносить изменения совместно с Эмитентом (по согласованию) в настоящие Правила;
  - заключать договора с Агентами, физическими лицами - пользователями Электронных кошельков, Мерчантами, третьими лицами привлекая их к осуществлению функционирования системы электронных денег.
  - взимать комиссионное вознаграждение с Участников Системы в соответствии с условиями заключенных договоров согласно тарифам Оператора, размещенным на интернет-ресурсе Оператора за услуги, оказываемые Оператором Участникам Системы, в том числе, взимать вознаграждение с Участников Системы – физических лиц, являющихся Владельцами электронных денег;
  - приостановить и/или прекратить использование Участником Системы ЭД как средства платежа:
    1. на основании полученного от Участника уведомления;
    2. при нарушении Участником порядка использования ЭД в соответствии с Правилами.
- 8.4.4. Оператор Системы несет ответственность за несвоевременное предоставление Эмитенту запрашиваемой информации в отношении Участников Системы - физических лиц, участвующих в совершении/проведении операции, влияющей или способной повлиять на надлежащее выполнение Эмитентом своих обязательств перед уполномоченными государственными органами Республики Казахстан.
- 8.4.5. Оператор Системы не несет ответственность:
- за содержание, достоверность и точность материалов, опубликованных на интернет-ресурсах других Участников Системы;
  - за нарушение Участниками Системы авторских и иных прав третьих лиц.
- 8.4.6. Оператор, являясь платежной организацией, вправе оказывать платежные услуги клиентам через платежного агента или платежного субагента на основании агентского договора по оказанию платежных услуг. Оператор при наличии регистрационного номера учетной регистрации платежной организации, присвоенного Национальным Банком, оказывает следующие виды платежных услуг:
- услуги по реализации (распространению) электронных денег;
  - услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием



электронных денег;

Оператору запрещается осуществлять иную предпринимательскую деятельность, описанную в Правилах, за исключением следующих видов деятельности:

- покупка, продажа, имущественный наем недвижимого имущества;
- рекламные, маркетинговые, консультационные и информационные услуги;
- разработка, адаптация, модификация, техническая поддержка программного обеспечения;
- покупка, продажа, имущественный наем электронных терминалов, других устройств и оборудования для обработки и передачи информации;
- связанной с использованием вычислительной техники и информационных технологий, в том числе информационно-технические услуги, услуги по обработке и передаче данных, создание и использование базы данных и информационных ресурсов;
- оказание услуг в области логистики и курьерская деятельность, включая выполнение агентской и посреднической деятельности в данных сферах;
- создание и обеспечение безопасности информационных систем и сетей;
- разработка и реализация средств криптографической защиты информации;
- оказание услуг по удостоверению соответствия открытого ключа электронной цифровой подписи закрытому ключу электронной цифровой подписи, а также подтверждению достоверности регистрационного свидетельства.

8.4.7. Оператор представляет в Национальный Банк Республики Казахстан сведения и отчеты по формам и в порядке, определенном нормативным правовым актом Национального Банка Республики Казахстан.

8.4.8. Оператор обязуется вести реестры своих платежных агентов и платежных субагентов по форме, согласно Приложению № 1 к настоящим Правилам.

8.4.9. Оператор осуществляет контроль за соблюдением платежным агентом требований Закона о платежах, а также условий оказания платежных услуг, установленных договором между платежным агентом и Оператором/Эмитентом. Настоящий контроль заключается в том, что Оператор каждые 6 (шесть) месяцев проводит мониторинг деятельности Платежного агента/субагента, путем анализа текущих операций по продаже и выкупу электронных денег за отчетный период. Анализ деятельности платежного субагента производится на основании данных, полученных от платежного агента при проведении мониторинга его платежных субагентов. Мониторинг деятельности платежных субагентов их платежными агентами проводится каждые 6 (шесть) месяцев.

8.4.10. Оператор, заключивший агентские договоры по оказанию платежных услуг, представляет в Национальный Банк Республики Казахстан сведения об этих услугах, а также о своих Агентах и субагентах в порядке, определенном нормативным правовым актом Национального Банка Республики Казахстан.

8.5. Права и обязанности Агента в Системе:

8.5.1. Права и обязанности Агента определяются настоящими Правилами и договором, заключенным между Оператором и Агентом.

8.5.2. При реализации ЭД Агент ознакомливает владельца ЭД с информацией о порядке осуществления операций с ЭД и рисках, возникающих при использовании ЭД, способах подачи претензий и о порядке их рассмотрения, а также видах и размерах комиссионного вознаграждения, взимаемого при осуществлении операций с использованием ЭД.

8.5.3. Агент обязан не допускать нарушение ограничений, предусмотренных пунктом 10.6. Правил, при реализации Агентом ЭД идентифицированным и неидентифицированным владельцам электронных денег, и при покупке ЭД у идентифицированных владельцев электронных денег.

8.5.4. Агент обязан предоставлять по запросу Эмитента информацию по сделкам с ЭД, совершенным Агентом с идентифицированными владельцами электронных денег – физическими лицами, в сроки, установленные в соответствующем запросе.

8.5.5. Агент имеет право:

- в одностороннем порядке отказать Участнику Системы - физическому лицу в



- приобретении ЭД в случаях:
1. несоблюдения Участником Системы - физическим лицом требований настоящих Правил;
  2. нарушения установленных законодательством требований к заполнению реквизитов платежа;
  3. когда сумма денег недостаточна для приобретения ЭД либо превышает сумму ЭД, доступных Участнику Системы - физическому лицу для их приобретения (согласно ограничениям, установленным Правилами для идентифицированных и неидентифицированных владельцев электронных денег);
- взимать комиссионное вознаграждение с физических лиц - Участников Системы согласно тарифам Агента за услуги, оказываемые Агентом (продажа ЭД, покупка ЭД);
  - осуществлять реализацию и приобретение ЭД через электронные терминалы, позволяющие совершать операции по приему наличных денег, пункты приема наличных денег и иные способы, не противоречащие законодательству Республики Казахстан.
- 8.5.6. Наличные деньги, принятые Агентами, не являющимися банками второго уровня Республики Казахстан, при реализации ими ЭД Участникам Системы - физическим лицам, подлежат зачислению на банковские счета Агентов в порядке и сроки, предусмотренные договором между Оператором и Агентом.
- 8.5.7. Агент несет ответственность за несвоевременное предоставление Эмитенту запрашиваемой информации в отношении Участников Системы - физических лиц, участвующих в совершении/проведении операции, влияющей или способной повлиять на надлежащее выполнение Эмитентом своих обязательств перед уполномоченными государственными органами.
- 8.5.8. Агент обеспечивает предоставление Оператору информации о привлеченных платежных субагентах в целях включения их в указанный реестр в порядке, определенном договором между ними.
- 8.5.9. Агент осуществляет контроль за соблюдением платежным субагентом требований законодательства Республики Казахстан о платежах и платежных системах и условий оказания платежных услуг, установленных договором между платежным агентом и Оператором, в порядке, определенном договором между платежным агентом и (или) платежным субагентом, а также между платежным агентом и Оператором.
- 8.6. Права и обязанности Мерчанта:
- 8.6.1. Мерчант обязан:
- принимать ЭД от Участников Системы - физических лиц в качестве платежей за реализованные товары или услуги, а также по иным гражданско-правовым сделкам;
  - в случае приостановления или прекращения реализации Мерчантом товаров/услуг/работ незамедлительно, но не позднее дня приостановления или прекращения реализации Мерчантом товаров/работ/услуг уведомить об этом Оператора Системы и Эмитента;
  - оплачивать комиссию Эмитента/Оператора, за обработку Заявления на погашение денег в безналичном порядке с перечислением на банковский счет;
  - размещать и поддерживать достоверную информацию о Системе электронных денег «PayPlus» в собственных рекламно-информационных материалах в части, касающейся способа оплаты товаров/работ/услуг через Систему;
  - неукоснительно предоставлять Оператору пакет документов, указанный в пункте 11.8. Правил, необходимый для регистрации/открытия электронного кошелька и совершения операций;
  - выполнять иные обязательства, возложенные на Мерчанта согласно настоящим Правилам и условиям договора, подписанного между Мерчантом и Оператором.
- 8.6.2. Мерчант вправе:
- стать участником Системы электронных денег «PayPlus» согласно настоящим Правилам и условиям договора заключенного между Мерчантом и Оператором;
  - предъявить находящиеся в его распоряжении ЭД к погашению Эмитентом в соответствии с условиями, предусмотренными договором, заключенным между Мерчантом и Оператором.



- 8.7. Права и обязанности Участника Системы - физического лица в Системе:
- 8.7.1. Физическое лицо - Участник Системы обязано:
- выполнять требования Правил Системы, Эмитента и Оператора, предъявляемые в связи с предоставлением доступа к совершению операций с ЭД в Системе;
  - производить оплату комиссионного вознаграждения (при наличии) за совершение операций с ЭД в Системе согласно действующим тарифам Оператора, Эмитента, Агента, размещенным на интернет-ресурсе Системы и Эмитента (в отношении тарифов, устанавливаемых Эмитентом);
  - не разглашать/передавать другим лицам информацию о собственных параметрах авторизации (имя пользователя, пароль). При этом все расходы и убытки, которые могут возникнуть, в связи с этим, Участник Системы - физическое лицо несет самостоятельно и не вправе требовать от Оператора/Эмитента их возмещения;
  - самостоятельно обеспечивать собственное подключение к Системе «PayPlus»;
  - немедленно информировать Оператора/Эмитента посредством Системы при обнаружении несанкционированного доступа, либо о подозрениях на несанкционированный доступ к электронным кошелькам Участника Системы - физического лица с целью блокирования доступа к совершению операций с электронными деньгами через Систему;
  - контролировать состояние своих электронных кошельков для выявления случаев несанкционированного доступа;
  - осуществлять использование Системы электронных денег «PayPlus» в полном соответствии с Правилами Системы и Оферты;
  - соблюдать правила безопасности и следовать правилам пользования Системой, после каждого сеанса работы обеспечивать закрытие всех сессий соединения с сетью Интернет, открытых для работы с Системой;
  - при необходимости проведения платежа с использованием электронных денег обеспечить достаточную сумму электронных денег для проведения оплаты и комиссионного вознаграждения согласно действующим тарифам Эмитента и/или Оператора;
  - не использовать электронные деньги в качестве платежей и/или переводов, связанных с предпринимательской деятельностью;
  - при прохождении идентификации в Системе неукоснительно предоставить и заполнить документы в соответствии с пунктом 14.2. настоящих Правил;
  - исполнять иные обязанности согласно настоящим Правилам и условиям Оферты.
- 8.7.2. Физическое лицо - Участник Системы имеет право:
- совершать операции с ЭД посредством Системы электронных денег «PayPlus» на условиях, предусмотренных настоящими Правилами Системы и условиями Оферты;
  - требовать от Оператора, Эмитента и Агента надлежащего исполнения своих обязательств согласно Правилам Системы и условиям Оферты;
  - отказаться от услуг Системы электронных денег «PayPlus», закрыв электронные кошельки в Системе согласно Правилам Системы электронных денег «PayPlus» и условиям Оферты.
- 8.7.3. Физическое лицо - Участник Системы оплачивает оказанные Оператором услуги в рамках Системы в порядке, предусмотренном Офертой, либо в порядке, размещенным Оператором на интернет-ресурсе Системы. Оператор вправе взимать вознаграждение с Участника Системы - физического лица за оказание услуг в Системе электронными деньгами.
- 8.7.4. По всем возникающим вопросам Участники Системы могут обратиться в службу поддержки по контактным телефонам и электронным адресам, размещенным на интернет – ресурсе Оператора и по телефону: +7 775 248 44 22.

## 9. Порядок присоединения к Системе электронных денег «PayPlus»

- 9.1. Присоединение Участников к Системе и использование ими ЭД осуществляется в соответствии с настоящими Правилами и условиями заключенных договоров, в том числе условиями Оферты.



- 9.2. Присоединение Участников к Системе производится как на платной, так и на бесплатной основе.
- 9.3. Порядок присоединения физических лиц к Системе:
- 9.3.1. Участником Системы «PayPlus» может стать любое физическое лицо, прошедшее процедуру регистрации в Системе согласно настоящим Правилам.
- 9.3.2. Для присоединения к Системе и осуществления операций с ЭД необходимо ознакомление и согласие физического лица с настоящими Правилами и условиями Оферты, размещенными на интернет-ресурсах Системы и Эмитента.
- 9.3.3. Акцепт Оферты со стороны физического лица с Эмитентом и Оператором, его присоединение к Системе и признание им условий настоящих Правил, осуществляются автоматически при прохождении физическим лицом регистрации в Системе путем проставления отметки о согласии с Правилами и Офертой при заполнении регистрационных форм на интернет-ресурсе Оператора в соответствующем поле регистрационной формы. Согласие с условиями Оферты означает полное и безоговорочное принятие физическим лицом условий данного договора без ограничений и равносильно заключению письменного договора.
- 9.4. Присоединение Агента к Системе осуществляется путем подписания договора с Оператором в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и настоящих Правил.
- 9.5. Присоединение Мерчанта к Системе осуществляется путем письменного заключения договора между Мерчантом и Оператором в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и настоящих Правил.

**10. Регистрация и открытие Электронных кошельков физическим лицам в Системе. Ограничения на проведение операций физическими лицами в Системе**

- 10.1. Регистрация физического лица в Системе осуществляется непосредственно на интернет-ресурсе Оператора или через клиентские приложения Оператора, следуя инструкциям по регистрации. Физическое лицо, прошедшее регистрацию по данной процедуре, получает в Системе статус неидентифицированного владельца электронных денег. Для получения статуса идентифицированного владельца электронных денег физическое лицо должно пройти процедуру идентификации в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан и настоящих Правил.
- 10.2. После выполнения физическим лицом процедур по регистрации, Система открывает Участнику Системы - физическому лицу электронный кошелек и присваивает электронному кошельку уникальный идентификационный номер. Управление Участником Системы - физическим лицом своим электронным кошельком производится через интернет - ресурс Системы или клиентские приложения, распространяемые Оператором.
- 10.3. После регистрации в Системе физическое лицо - Участник Системы получает доступ через интернет-ресурс Оператора к услугам, оказываемым в Системе в соответствии с условиями Оферты и пункта 3.2 настоящих Правил.
- 10.4. В зависимости от прохождения или не прохождения Участником Системы - физическим лицом процедуры идентификации, Система предоставляет ему возможность стать:
- неидентифицированным владельцем электронных денег (Участник Системы - физическое лицо не прошло процедуру идентификации);
  - идентифицированным владельцем электронных денег (Участник Системы - физическое лицо прошло процедуру идентификации).
- 10.5. Идентификация физического лица - Участника Системы проводится Оператором согласно разделу 14 настоящих Правил.
- 10.6. В Системе действуют следующие ограничения для Участников Системы - физических лиц по суммам операций с электронными деньгами (в том числе на приобретение электронных денег у Эмитента и Агента), согласно которым сумма единовременной (одной) операции с электронными деньгами не должна превышать:



- для неидентифицированного владельца электронных денег – сумму, равную пятидесятикратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете;
  - для упрощенно идентифицированного владельца электронных денег – сумму, равную стократному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.
- Условия настоящего пункта не распространяются на операции по погашению электронных денег. Для возможности погашения электронных денег (вне зависимости от суммы) Участник Системы - физическое лицо должно пройти процедуру идентификации.
- 10.7. Максимальная сумма электронных денег, хранимых на одном электронном устройстве владельца электронных денег - физического лица, не должна превышать сумму:
- для неидентифицированного владельца электронных денег - физического лица, сумму, равную стократному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.
  - для упрощенно идентифицированного владельца электронных денег - физического лица, сумму, равную трехсоткратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.
- 10.8. После регистрации физического лица в Системе история всех его платежей и иных операций с ЭД будет храниться в Системе и будет доступна Участнику Системы - физическому лицу круглосуточно после входа в Систему.
- 10.9. Физическое лицо вправе открывать один или несколько кошельков, при этом в случае идентификации физического лица, владелец ЭД может сообщить какие из кошельков являются его кошельками с целью придания им статуса идентифицированного кошелька. Для этого он должен предоставить свидетельство того, что он имеет доступ к данному Электронному кошельку.
- 11. Регистрация и открытие Электронных кошельков Агентов и Мерчантов**
- 11.1. Регистрация Агентов и открытие им Электронных кошельков в Системе производится Оператором при наличии договора Агента с Оператором и при предоставлении Оператору всех необходимых документов согласно настоящим Правилам и внутренним процедурам Эмитента/Оператора.
- 11.2. За открытие электронного кошелька в Системе с Агента может взиматься плата. Порядок оплаты комиссии, взимаемой Оператором с Агента, устанавливается в соответствующем договоре, заключаемом между Агентом и Оператором, либо в порядке, размещенном на интернет-ресурсе Системы.
- 11.3. Регистрация Мерчантов и открытие им электронных кошельков в Системе производится Оператором при наличии Договора, заключенного между Мерчантом и Оператором, через интернет-ресурс Оператора.
- 11.4. В случае регистрации Мерчанта через интернет-ресурс Оператора Мерчант следует инструкциям по регистрации.
- 11.5. Регистрация Мерчанта через интернет-ресурс производится путем присвоения Системой Мерчанту индивидуального кода Участника, позволяющего однозначно его идентифицировать.
- 11.6. При осуществлении регистрации Мерчанта в отделении у Оператора согласно заявлению Мерчанта об открытии ему электронного кошелька, работник Оператора производит ввод данных, предусмотренных Системой.
- 11.7. Завершение регистрации Мерчанта подтверждается получением соответствующего сообщения на адрес электронной почты (e-mail)/мобильный телефон Мерчанта, указанный им в заявлении на регистрацию, и открытием ему в Системе электронного кошелька. Управление электронным кошельком Мерчантом производится посредством удаленного доступа.
- 11.8. Мерчант для регистрации в Системе (подтверждения регистрации в Системе) предоставляет Оператору следующие документы:
- 11.8.1. для юридического лица – резидента Республики Казахстан:



- Справка о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица с электронного портала egov.kz, содержащая сведения о Мерчанте, его руководителях и учредителях;
  - копия устава юридического лица либо документ, подтверждающий факт осуществления деятельности на основании типового устава;
  - копия свидетельства о постановке на регистрационный учет по налогу на добавленную стоимость, при наличии;
  - копия документа, удостоверяющего личность первого руководителя и/или иного физического лица, действующего от имени юридического лица;
  - оригинал либо нотариально заверенная копия доверенности от юридического лица на физическое лицо, действующее от имени юридического лица (за исключением первого руководителя);
  - для первого руководителя – копии документов, заверенные печатью юридического лица, подтверждающие полномочия первого руководителя (приказ, решение уполномоченного органа юридического лица о назначении первого руководителя).
- 11.8.2. для юридического лица/ филиала/представительства – нерезидента Республики Казахстан, легализованные либо апостилированные в соответствии с законодательством Республики Казахстан или международным договором, одним из участников которого является Республика Казахстан:
- нотариально удостоверенная копия выписки из торгового реестра либо другой документ аналогичного характера, содержащий информацию об органе, зарегистрировавшем юридическое лицо-нерезидента, регистрационном номере, дате и месте регистрации, в установленном порядке заверенные переводом на государственный или русский язык;
  - для филиалов и представительств юридических лиц-нерезидентов нотариально заверенные копии документа установленной формы, выданного уполномоченным органом, подтверждающего факт прохождения государственной регистрации (перерегистрации);
  - копия свидетельства о постановке на регистрационный учет по налогу на добавленную стоимость, при наличии;
  - копия документа, удостоверяющего личность первого руководителя и/или иного физического лица, действующего от имени юридического лица;
  - оригинал либо нотариально удостоверенная копия доверенности от юридического лица на физическое лицо, действующее от имени юридического лица/филиала/представительства;
- 11.8.3. для индивидуального предпринимателя, частного нотариуса, адвоката, частного судебного исполнителя:
- копия документа, подтверждающего регистрационный учет в качестве индивидуального предпринимателя, частного нотариуса, адвоката, частного судебного исполнителя, либо распечатка или отображение содержания электронного документа на бумажном носителе, если указанный документ был выдан в форме электронного документа;
  - копия документа, удостоверяющего личность индивидуального предпринимателя, частного нотариуса, адвоката, частного судебного исполнителя;
  - нотариально заверенная доверенность на физическое лицо, действующее от имени индивидуального предпринимателя, частного нотариуса, адвоката, частного судебного исполнителя (в случае обращения к Оператору представителя индивидуального предпринимателя, частного нотариуса, адвоката, частного судебного исполнителя);
  - копия документа, удостоверяющего личность физического лица, действующего от имени индивидуального предпринимателя, частного нотариуса, адвоката, частного судебного исполнителя.

## 12. Выпуск Электронных денег Агентам

- 12.1. Выпуск электронных денег (эмиссия) осуществляется Эмитентом после получения денег от Агентов, при условии регистрации Агента в Системе



согласно разделам 8 и 11 настоящих Правил и при наличии у него открытого электронного кошелька в Системе. Эмитент осуществляет выпуск ЭД Агентам, заключившим с Оператором договор Агента.

- 12.2. Приобретение Агентом у Эмитента электронных денег осуществляется путем безналичного перевода денег на внутрибанковский балансовый счет Эмитента с указанием номера пополняемого электронного кошелька и указанием цели перевода «Приобретение электронных денег».
- 12.3. Эмитент обеспечивает соответствие общей суммы денег, принятых от владельцев ЭД, отраженной на его балансовом счете, сумме ЭД, находящейся на позиции Эмитента в Системе.
- 12.4. Электронные деньги Участника Системы - Агента считаются выпущенными Эмитентом в обращение с момента отражения информации о доступной сумме электронных денег в электронном кошельке Участника Системы - Агента.
- 12.5. Оператор осуществляет проверку полученных от Эмитента данных и отражает указанную в электронном сообщении Эмитента сумму выпуска ЭД на позиции Эмитента в Системе и на электронном кошельке владельца электронных денег.
- 12.6. Общая сумма выпущенных Эмитентом ЭД (эмиссии), находящихся на электронных кошельках всех Участников Системы (Агентов, физических лиц и Мерчантов, не успевших погасить свои ЭД, полученные ими за проданные товары/работы/услуги), должна быть равна сумме ЭД, отраженной на позиции Эмитента в Системе. При обнаружении Эмитентом, либо Оператором расхождения – Оператор и Эмитент имеют право осуществить блокирование Системы до выяснения причин такого расхождения.
- 12.7. При выпуске электронных денег Участникам Системы - Агентам Эмитент имеет право взимать комиссионное вознаграждение, а также плату за дополнительные услуги согласно заключенным договорам и в соответствии с тарифами Эмитента.

### **13. Реализация электронных денег Участникам Системы - физическим лицам через Агентов**

- 13.1. Приобретение ЭД Участниками Системы - физическими лицами для их зачисления на открытый электронный кошелек Участника Системы - физического лица осуществляется через Агентов.
- 13.2. При внесении или перечислении денег Агенту Участник Системы - физическое лицо указывает идентификационный код электронного кошелька, открытый в Системе, на который зачисляются приобретаемые им ЭД.
- 13.3. В случае внесения денег третьими лицами для зачисления ЭД на электронный кошелек Участника Системы - физического лица, права и обязанности в отношении приобретенных/безвозмездно полученных ЭД возникают у владельца электронного кошелька. Данные действия третьих лиц оцениваются Агентом, как совершенные третьим лицом в интересах владельца электронного кошелька и не порождают прав и обязанностей между третьими лицами и Агентом.
- 13.4. Агент обязан обеспечить контроль ограничений сумм операций с ЭД, установленных настоящими Правилами для неидентифицированных и идентифицированных владельцев электронных денег. Превышение лимита не допускается.
- 13.5. При реализации ЭД Участникам Системы - физическим лицам Агент имеет право взимать комиссионное вознаграждение в соответствии с условиями настоящих Правил.

### **14. Идентификация Участника Системы – физического лица**

- 14.1. Физическое лицо - Участник Системы может по собственному желанию в любой момент пройти процедуру идентификации, обратившись к Оператору. Для возможности покупки у Эмитента и (или) Агента электронных денег и совершения Участником Системы - физическим лицом платежей и переводов с ЭД, превышающих ограничения, установленные Правилами для



- неидентифицированного владельца электронных денег, а также в случае погашения или вывода электронных денег Участник Системы - физическое лицо должен в обязательном порядке пройти процедуру идентификации.
- 14.2. Для прохождения процедуры идентификации физическое лицо-Участник Системы должно предоставить Оператору оригинал документа, удостоверяющего личность, а также заявление на идентификацию с обязательным заполнением всех граф, предоставленное ему Оператором.
- 14.3. Если идентификацию проходит несовершеннолетний, либо лицо, ограниченное в дееспособности, то Эмитенту должно быть предоставлено согласие законного представителя Участника Системы – физического лица на совершение сделок в рамках Системы, оформленное в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.
- 14.4. Предоставленный Участником Системы - физическим лицом Оператору оригинал документа, удостоверяющего личность, после обозрения и снятия с него копии возвращается Участнику Системы - физическому лицу.
- 14.5. В случае изменения персональных (идентификационных) данных, указанных в заявлении на идентификацию, Участник Системы - физическое лицо до совершения операций с ЭД обязан предоставить Оператору новые идентификационные данные и документ, удостоверяющий личность, в целях прохождения дополнительной идентификации (обновления идентификационных данных в Системе).
- 14.6. Изменение статуса пользователя в Системе с неидентифицированного на идентифицированного владельца электронных денег осуществляет Оператор, после осуществления всех необходимых мероприятий, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан.

## **15. Осуществление платежей и иных операций с использованием Электронных денег**

- 15.1. Платежи с использованием ЭД осуществляются с соблюдением требований действующего законодательства Республики Казахстан. Расчеты Электронными деньгами представляют собой вид безналичных расчетов, осуществляемых в форме перевода электронных денег без открытия банковского счета.
- 15.2. Перевод ЭД осуществляется в Системе на основании распоряжений (указаний) Участников Системы - физических лиц/Агентов в пользу других Участников Системы – получателей ЭД.
- 15.3. Операции по переводу ЭД с одного электронного кошелька на другой осуществляются в Системе незамедлительно, за исключением случаев приостановления операций либо невозможности их проведения по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.
- 15.4. Владелец Электронных денег – физическое лицо осуществляет платежи и иные операции с использованием ЭД в пределах остатка ЭД на своем электронном кошельке и с учетом ограничений для идентифицированных и неидентифицированных владельцев электронных денег, установленных настоящими Правилами, в том числе следующие операции:
- 15.4.1. платежи в пользу Мерчантов - оплата товаров, работ и услуг;
- 15.4.2. перевод ЭД в пользу иных Участников Системы - физических лиц и Агентов.
- 15.5. Платеж с использованием ЭД осуществляется на основании соответствующего указания владельца ЭД, сформированного и переданного через Систему, в соответствии с условиями осуществления платежа посредством личного кабинета владельца ЭД на интернет-ресурсе Оператора.
- 15.6. Иные ограничения по видам и суммам операций с ЭД и условия их применения с учетом требований действующего законодательства Республики Казахстан и в зависимости от статуса владельца ЭД могут устанавливаться Эмитентом по согласованию с Оператором и размещаются на интернет-ресурсе Оператора и Эмитента.
- 15.7. За проведение операций с электронными деньгами Оператором/Эмитентом может взиматься комиссионное вознаграждение согласно договорам с



- Участниками Системы и тарифам Эмитента/Оператора.
- 15.8. Покупка товара (работы, услуги) в кредит в рамках Системы электронных денег «PayPlus» не допускается.
- 15.9. Уменьшение остатка ЭД в беспорном безакцептном порядке (без распоряжения/указания Участника) осуществляется в случаях и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами и заключенными в рамках Системы договорами.
- 15.10. Завершение перевода ЭД наступает в момент одновременного уменьшения в Системе остатка ЭД Участника (отправителя ЭД) и увеличения остатка ЭД другого Участника Системы (получателя ЭД) на сумму перевода ЭД. Исключением является случай, когда одновременное увеличение остатка ЭД невозможно в силу превышения при переводе установленных настоящими Правилами ограничений по сумме перевода.
- 15.11. Возврат электронных денег в Системе с электронного кошелька получателя на электронный кошелек отправителя возможен в следующих случаях:
- 15.11.1. по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, регламентирующим возврат денег по платежам и переводам, в частности: 1) при установлении факта несанкционированности платежа, осуществляемого путем перевода электронных денег; 2) при допущении в Системе ошибочного указания реквизитов получателя перевода (при условии, что отправитель правильно указал реквизиты получателя); 3) если указание на перевод электронных денег передано повторно.
- Возврат электронных денег на электронный кошелек отправителя осуществляется Эмитентом (с обеспечением такой операции в Системе Оператором) в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты обнаружения основания для возврата электронных денег, если иной срок не установлен законодательством Республики Казахстан, путем безакцептного изъятия Эмитентом электронных денег с электронного кошелька получателя (без получения указания на перевод либо дополнительного согласия получателя);
- 15.11.2. в случае допущения отправителем электронных денег ошибки в своем указании на перевод электронных денег (в частности, указания неверного номера электронного кошелька).
- Для возможности возврата электронных денег отправитель ЭД должен обратиться к Оператору в письменной форме либо путем направления электронного сообщения с предоставлением документов, идентифицирующих отправителя перевода и подтверждающих проведение операции (чека/квитанции или выписки). После чего Оператор оповещает получателя перевода о допущенной отправителем ошибке и о необходимости возврата электронных денег данному лицу. Возврат электронных денег отправителю осуществляется в Системе только на основании указания получателя такого ошибочного перевода о возврате электронных денег отправителю (а в случае, если получателем окажется Мерчант – только на основании его согласия на безакцептное изъятие денег с его электронного кошелька), при этом расходы по уплате комиссий (при их наличии) при переводе возлагаются на отправителя, допустившего ошибку в своем указании;
- 15.11.3. в случае расторжения совершенной между Участником Системы - физическим лицом и Мерчантом гражданско-правовой сделки по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, в том числе, в случае отказа Участника Системы - физического лица от предмета гражданско-правовой сделки, приобретенного у Мерчанта с использованием электронных денег, и принятием такого отказа Мерчантом, при обязательном соблюдении следующих условий:
- Мерчант и физическое лицо - Участник Системы предоставляют заявления Оператору на возврат электронных денег, на бумажном носителе за подписью Участника Системы - физического лица и уполномоченного лица Мерчанта, с указанием причины такого возврата и идентификационного номера электронного кошелька Участника Системы - физического лица;
- 15.11.4. - к моменту получения от Мерчанта и Участника Системы - физического лица



заявлений на возврат электронных денег, указанные электронные деньги не были погашены Эмитентом Мерчанту.

При соблюдении данных условий и соответствии указанной Мерчантом и Участником Системы - физическим лицом в заявлениях причины возврата электронных денег основанию для возврата, предусмотренному настоящим подпунктом Правил, в Системе в течение 2 (двух) рабочих дней производится перевод электронных денег (без получения дополнительного указания от Мерчанта на такой перевод) с электронного кошелька Мерчанта на электронный кошелек Участника Системы - физического лица. При этом комиссионное вознаграждение Эмитента, ранее полученное им от Участника Системы - физического лица при переводе электронных денег в пользу Мерчанта, возврату не подлежит.

В случае если к моменту предоставления Мерчантом и Участником Системы - физическим лицом Оператору заявлений электронные деньги Мерчанта были погашены Эмитентом, возврат электронных денег не производится. В указанном случае Мерчант самостоятельно в согласованные с Участником Системы - физическим лицом сроки возмещает ему всю сумму денег, равную стоимости оплаченного Участником Системы - физическим лицом посредством ЭД товара/работы/услуги Мерчанта (без учета комиссии, уплаченной Участником Системы - физическим лицом Эмитенту при переводе, которая не подлежит возврату Эмитентом Участнику Системы - физическому лицу).

15.12. В случае, предусмотренном пунктом 13.3 Правил ни Эмитент, ни Оператор не несут ответственность за исполнение указания с допущенной отправителем ошибкой, а также за невозврат получателем электронных денег отправителю.

15.13. В иных случаях, не оговоренных в пункте 13.3 Правил, возврат электронных денег от получателя отправителю в Системе не производится, если иное не предусмотрено императивными нормами законодательства Республики Казахстан.

## **16. Вывод и погашение Электронных денег в Системе электронных денег «PayPlus»**

- 16.1. Физическое лицо, Мерчант, Агент - владельцы ЭД вправе в любое время потребовать погашения ЭД у Эмитента, осуществившего эмиссию электронных денег «PayPlus».
- 16.2. Для погашения электронных денег владельцы ЭД - физические лица должны обратиться в Банк через Оператора.
- 16.3. Владельцы ЭД - физические лица могут (по своему усмотрению) не осуществлять погашение ЭД у Эмитента, а предложить Агенту выкупить у них электронные деньги (приобрести ЭД).
- 16.4. Погашение Эмитентом/вывод через Агента электронных денег осуществляется только идентифицированным в Системе физическим лицам. Неидентифицированные владельцы электронных денег должны пройти предварительно идентификацию согласно разделу 14 Правил.
- 16.5. Погашение ЭД Участников Системы - физических лиц осуществляется Эмитентом следующими способами:
- 16.5.1. безналичный перевод денег на банковский текущий счет Участника Системы - физического лица;
- 16.5.2. выдача Участнику Системы - физическому лицу наличных денег в кассе Банка (в случае, если такой способ предусмотрен Офертой).
- 16.6. Погашение электронных денег Участника Системы - физического лица Эмитентом производится в пределах остатка ЭД на момент поступления от владельца ЭД через Оператора требования о погашении. Требование о погашении ЭД подается владельцем ЭД следующими способами:
- 16.6.1. при личном присутствии в Банке (в случае, если такой способ предусмотрен Офертой) путем заполнения заявления физического лица на погашение ЭД по форме, установленной Эмитентом, с предоставлением в Банк документа, удостоверяющего личность, с индивидуальным идентификационным номером (ИИН). Эмитент осуществляет сверку содержащихся в Системе данных



- документа, удостоверяющего личность, с документом, предъявленным физическим лицом, а также отправляет через Систему электронное сообщение Оператору о погашении ЭД по данному заявлению Участника Системы - физического лица;
- 16.6.2. для получения денег безналичным переводом - путем размещения в Системе через интернет-ресурс Оператора заявки на погашение с обязательным указанием суммы к погашению, ФИО и номера документа, удостоверяющего личность, ИИН, необходимых реквизитов банковского счета владельца электронных денег - физического лица, а также другие сведения согласно запросу Системы и требованиям Эмитента.
- 16.7. При погашении электронных денег сумма выдаваемых денег владельцу ЭД, предъявившему ЭД к погашению, должна соответствовать сумме ЭД, предъявленных к погашению.
- 16.8. Электронные деньги считаются погашенными Банком с момента зачисления соответствующей суммы денег, подлежащей передаче владельцу ЭД, на банковский счет Владельца электронных денег.
- 16.9. Выкуп ЭД Агентом (вывод ЭД) осуществляется согласно требованиям Агента. Эмитент не несет ответственности за действия Агента при выкупе ЭД у владельцев- физических лиц.
- 16.10. Эмитентом и Агентом может взиматься комиссионное вознаграждение при погашении/выводе ЭД Участника Системы - физического лица согласно тарифам Эмитента/Агента, размещенным на интернет-ресурсе Системы.
- 16.11. Погашение Мерчантам ЭД, полученных ими за реализованные товары, оказанные услуги, работы осуществляется Эмитентом на основании информации, полученной им от Оператора из Системы, в течение трех рабочих дней (если иной срок не оговорен договором) путем перечисления безналичных денег на банковский счет Мерчанта.
- 16.12. Погашение ЭД Агента производится Эмитентом на основании полученного от Агента уведомления о необходимости погашения, определенной Агентом к погашению суммы ЭД, направленного в порядке, предусмотренном в договоре, заключенном между Агентом и Оператором. Погашение ЭД Агента производится согласно условиям заключенного между Агентом и Оператором договора безналичным платежом на банковский счет Агента, либо по требованию Агента путем выдачи наличных денег (в пределах ограничений, предусмотренных законодательством Республики Казахстан для платежа наличными деньгами).
- 16.13. Электронные деньги считаются погашенными Эмитентом с момента зачисления соответствующей суммы денег, подлежащей передаче Владельцу электронных денег на банковский счет Владельца ЭД получателя, либо выдачи наличных денег Владельцу ЭД.
- 16.14. Эмитент вправе требовать оплаты комиссии за рассмотрение заявления Мерчанта/Агента/Физического лица на погашение электронных денег согласно собственным тарифам.
- 16.15. Эмитент вправе прекратить выпуск электронных денег и осуществить их принудительное погашение. Прекращение выпуска электронных денег и их принудительное погашение производится Оператором/Эмитентом в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
- 17. Учет Электронных денег и отчетность Эмитента перед регулирующими органами**
- 17.1. Все операции по учету ЭД Эмитент отражает в соответствии с требованиями Закона о платежах, Правил выпуска, использования и погашения электронных денег и внутренних нормативных документов Системы и Эмитента.
- 17.2. Эмитент ведет отдельный учет денег, поступающих от Владельца электронных денег, на соответствующем балансовом счете, предназначенном для учета денег по операциям с электронными деньгами.
- 17.3. Банк обеспечивает контроль за тем, чтобы сумма выпущенных им ЭД не превышала сумму наличных или безналичных денег, полученных от физических



и юридических лиц для осуществления выпуска ЭД.

## **18. Взаимодействие Оператора с Мерчантами**

- 18.1. Взаимодействие Мерчанта с Оператором осуществляется на основании заключенного между Оператором и Мерчантом договора и настоящими Правилами.
- 18.2. Приобретение электронных денег/пополнение электронных кошельков Мерчантами запрещается. Мерчанты получают на свои открытые электронные кошельки электронные деньги от Участников Системы - физических лиц только за проданные товары/оказанные услуги, работы.
- 18.3. Оператор по своему усмотрению вправе потребовать у Мерчанта подтверждение о доставке товаров или услуг/отпуска товара физическому лицу – Участнику Системы, которое осуществило платеж.
- 18.4. У Мерчанта, получившего ЭД в Системе при совершении гражданско-правовых сделок, возникает право денежного требования к Эмитенту в сумме принятого платежа.
- 18.5. Эмитент осуществляет погашение электронных денег Мерчантов безналичным платежом согласно условиям договора, заключенного между Мерчантом и Оператором.
- 18.6. Электронные деньги, полученные Мерчантом, не подлежат погашению при их возврате физическому лицу - плательщику по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.
- 18.7. Эмитент и Оператор не несут ответственности за правомерность сделки Участника Системы - физического лица с Мерчантом, ее условия, а равно факт и последствия заключения, исполнения и расторжения сделки, в том числе за обоснованность возврата оплаты по такой сделке, а также за невозврат или несвоевременность возврата Мерчантом денег Участнику Системы - физическому лицу. Также Эмитент и Оператор не рассматривают претензии Участника Системы - физического лица, касающиеся неисполнения (ненадлежащего исполнения) Мерчантами своих обязательств по сделке, в том числе обязательств по передаче товаров, оказанию услуг или выполнению работ.

## **19. Порядок предъявления претензий и разрешения споров**

- 19.1. Оператор и/или Эмитент приостанавливает или отказывает в проведении операций с электронными деньгами, если исполнение соответствующего указания Владельца ЭД приведет к нарушению требований законодательства Республики Казахстан, требований Правил и заключенных с Участниками Системы договоров.
- 19.2. О приостановке/отказе в проведении операций с ЭД Оператор незамедлительно информирует Владельца ЭД путем направления Владельцу ЭД электронного сообщения с указанием причины отказа.
- 19.3. По всем возникающим вопросам Участник Системы - физическое лицо может обратиться в службу поддержки Оператора по контактному телефону и электронным адресам, размещенным на страницах интернет-ресурса Оператора или к Эмитенту.
- 19.4. Претензии между Участниками Системы, связанные с участием в Системе и осуществлением платежа и иных операций с использованием ЭД, разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и договорами, заключенными между ними. Претензии Участников Системы направляются Оператору или Эмитенту согласно их обязательствам перед Участниками.
- 19.5. Порядок рассмотрения Оператором или Эмитентом претензий Участников в связи с их участием в Системе и осуществлением операций с электронными деньгами:
  - 19.5.1. Прием претензий от Участников Системы осуществляется Оператором/Эмитентом следующими способами:
    - при личном обращении в офис Оператора или Эмитента;



- при направлении претензии в письменном виде путем почтового отправления или электронного сообщения.
- 19.5.2. Претензия должна содержать следующую информацию:
  - для физического лица – имя, фамилию, отчество, ИИН, номер электронного кошелька, электронный адрес, адрес регистрации по месту жительства (либо адрес регистрации по месту пребывания, если он не совпадает с адресом места жительства), на который должен быть отправлен ответ, подпись физического лица (если претензия направлена в письменном виде), контактный телефон;
  - для юридического лица – наименование, БИН, юридический адрес, номер электронного кошелька, а также почтовый адрес для отправления корреспонденции, подпись руководителя или лица по доверенности (если претензия направлена в письменном виде), контактный телефон;
  - дату и место составления; предмет, суть, обстоятельства, подтверждающие обращение.
- 19.5.3. Заявитель прилагает к претензии копии необходимых документов (платежных поручений, выписок, квитанций, чеков и др.), на которые он ссылается в претензии.
- 19.5.4. В случае несогласия Участника с расходными операциями, проведенными по его электронному кошельку, претензии принимаются посредством отправки электронного интерактивного заявления через интернет-ресурс Оператора. Оператор рассматривает ситуации по операциям со сроком давности не более 10 (десяти) календарных дней с даты получения заявления.
- 19.5.5. Оператор или Эмитент рассматривают претензию и отправляет на указанный заявителем адрес/электронный адрес ответ на претензию в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения соответствующей претензии Участника.
- 19.5.6. В случае если претензия была признана обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению Оператором/Эмитентом (в зависимости от того, по чьей вине имел место тот или иной недостаток) в разумный срок.
- 19.6. Для объективного рассмотрения спорных вопросов Участники Системы на основе взаимного согласия могут создавать экспертные комиссии с участием Оператора. Экспертные комиссии создаются для рассмотрения конкретного спора.
- 19.7. О времени заседания экспертной комиссии Участники - заинтересованные стороны должны быть своевременно (не менее чем за 2 (два) рабочих дня) уведомлены Оператором.
- 19.8. Результаты работы комиссии оформляются в форме экспертного заключения. В экспертном заключении должны быть указаны сроки выполнения Сторонами принятого решения, распределение обязанностей (при необходимости - порядок распределения между Сторонами материальных расходов), связанных с исполнением решения комиссии.
- 19.9. В случае получения отказа в рассмотрении претензии, либо невозможности разрешения спора во внесудебном порядке, Участник Системы имеет право обратиться в суд за защитой своих законных прав и интересов.

## 20. Стоимость платежных услуг (тарифы)

### 20.1 Таблица тарифов:

Услуги по реализации (распространению) электронных денег:

№	Категория сервиса	Дополнительная плата (допустимая дополнительная комиссия), взимаемая с Клиента.
1.	Реализация (распространение) электронных денег	от 0 % до 15% от суммы реализованных электронных денег

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



№	Категория сервиса	Дополнительная плата (допустимая дополнительная комиссия), взимаемая с Клиента.
1.	Прием и обработка платежей, совершаемых с использованием электронных денег	от 0 до 5% для физических лиц; от 0 до 10% для юридических лиц

## 21. Обеспечение бесперебойности работы и обеспечение безопасности Системы электронных денег «PayPlus»

- 21.1. Оператор обеспечивает бесперебойное функционирование Системы электронных денег «PayPlus» в режиме 24/7/365 (24 часа в день, 7 дней в неделю, 365 дней в году), за исключением времени проведения профилактических работ.
- 21.2. Оператор обеспечивает защиту информации о средствах и методах обеспечения информационной безопасности, персональных данных и об иной информации, подлежащей обязательной защите в соответствии с законодательством Республики Казахстан, которая может стать ему известной в ходе осуществления деятельности в Системе.
- 21.3. Участники Системы обязуются принимать все необходимые меры для обеспечения безопасности и по защите информации и документов, обмен которыми осуществляется в Системе или которые доступны Участникам Системы в связи с использованием Системы, а также с целью выявления (предотвращения) мошенничества и противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.
- 21.4. Средства и меры предотвращения несанкционированного доступа к программно - техническим средствам, применяемых в Системе, включая программно-технические средства защиты, должны обеспечивать уровень защиты информации и сохранение ее конфиденциальности в соответствии с требованиями, установленными законодательством Республики Казахстан. Участники Системы обязуются принимать все необходимые меры по сохранению конфиденциальности, предотвращению несанкционированного использования и защите идентификационных данных от несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.
- 21.5. В случае утраты авторизационных данных Участником Системы, Оператор предоставляет Участнику Системы возможность восстановления доступа к электронному кошельку путем подачи Участником Системы соответствующего заявления по установленной Оператором форме на интернет-ресурс Оператора. При этом неидентифицированный Владелец электронных денег – физическое лицо для восстановления доступа к электронному кошельку подает соответствующее заявление по установленной Оператором форме в любой из офисов Оператора, а также предоставлением доказательств владения и пользования электронным кошельком, доступ к которому восстанавливается (например, предоставлением перечня последних операций с использованием кошелька), при этом достаточность указанных доказательств определяется по исключительному усмотрению Оператора.

## 22. Конфиденциальность

- 22.1. Участники Системы обязуются соблюдать конфиденциальность в отношении не являющихся общедоступными сведений о других Участниках Системы, ставших известными Участникам Системы в связи с присоединением к настоящим Правилам, за исключением случаев, когда информация:
  - раскрыта по требованию или с разрешения Участника Системы, являющегося Владелцем данной информации;
  - подлежит предоставлению третьим лицам в объеме, необходимом для исполнения обязательств, предусмотренных настоящими Правилами;
  - требует раскрытия по основаниям, предусмотренным законодательством



Республики Казахстан.

- 22.2. Не является нарушением конфиденциальности и безопасности Участников Системы:
- предоставление конфиденциальной информации третьей стороне в целях исполнения Правил и иных соглашений Участников Системы;
  - предоставление конфиденциальной информации по законному требованию правоохранительных и иных уполномоченных государственных органов, а также в других предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан случаях.

### **23. Аутентификация Владельца электронных денег**

- 23.1. Доступ к Электронному кошельку и совершение любых операций с использованием Электронного кошелька возможно исключительно после аутентификации Владельца электронных денег.
- 23.2. Аутентификация Владельца электронных денег при доступе к Электронному кошельку осуществляется программным обеспечением Системы с использованием авторизационных данных Владельца электронных денег: логина, пароля, биометрических данных, номера мобильного телефона и, при необходимости, специальных SMS-сообщений.

### **24. Порядок внесения изменений в настоящие Правила**

- 24.1. Оператор совместно с Эмитентом (по согласованию) вправе изменять и/или дополнять настоящие Правила и тарифы на пользование услугами в рамках Системы с обязательным опубликованием принятых изменений на интернет-ресурсе Системы.
- 24.2. 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.
- 24.3. Оператор уведомляет Участников о внесенных изменениях и/или дополнениях в Правила путем размещения соответствующей информации на интернет-ресурсе Оператора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления их в силу.
- 24.4. В случае несогласия Участника с изменениями и/или дополнениями в Правила или тарифами, Участник вправе отказаться от дальнейшего использования Системы, погасив имеющиеся у него электронные деньги и закрыв электронный кошелек в Системе.
- 24.5. Правила, вступившие в силу, размещаются на интернет-ресурсе Оператора. Последующее внесение изменений и/или дополнений в Правила осуществляется в порядке, установленном настоящим разделом Правил.
- 24.6. Дальнейшее использование Системы после вступления в силу любых изменений и/или дополнений в Правила означает согласие Участников Системы с такими изменениями и/или дополнениями.

### **25. Порядок блокирования Электронных кошельков**

- 25.1. Блокирование Электронных кошельков Владельцев электронных денег может осуществлять Эмитент и Оператор. Блокирование Электронного кошелька осуществляется в случаях:
- 25.1.1. получения уведомления от Владельца электронных денег, в том числе при утере, краже или несанкционированном использовании Электронного кошелька;
  - 25.1.2. неисполнения Владельцем электронных денег своих обязательств, предусмотренных договором, заключенным между Эмитентом и Владельцем электронных денег;
  - 25.1.3. совершения операций с нарушением установленных требований и условий использования Электронных денег;
  - 25.1.4. наложения ареста на Электронные деньги Владельца электронных денег по основаниям, предусмотренным законодательными актами Республики



Казахстан;

- 25.1.5. по иным основаниям, предусмотренным настоящим разделом и/или договором, заключенным между Владелцем электронных денег и Эмитентом/Оператором.
- 25.2. В случае подозрения на мошеннические действия Владельца электронного кошелька/третьих лиц, при обнаружении сбой программно-технических средств, для обеспечения безопасности Системы электронных денег, Эмитент самостоятельно осуществляет блокирование электронного кошелька либо направляет письменный запрос Оператору на блокирование Электронного кошелька Владельца электронных денег с указанием причины, по которой необходимо заблокировать Электронный кошелек. Оператор в случае получения такого запроса Эмитента на блокирование Электронного кошелька Владельца электронных денег обязан осуществить блокирование указанного электронного кошелька.
- 25.3. Оператор имеет право временно заблокировать доступ Владельца электронных денег к Электронному кошельку или приостановить выполнение операции с ЭД в случае, если, по мнению Оператора, такая мера необходима в целях соблюдения законодательства Республики Казахстан и требований настоящих Правил, а также в случаях, предусмотренных условиями Оферты и (или) иных договоров, заключенных между Владелцем электронного кошелька и Эмитентом и/или Оператором.
- 25.4. Превышение Владельцем электронных денег ограничений по видам и суммам операций с электронными деньгами, установленных настоящими Правилами Системы, а также обнаружение Оператором передачи информации Владельцем электронного кошелька о собственных параметрах авторизации (имя пользователя, пароль) другим лицам, также влечет блокирование электронного кошелька Оператором.
- 25.5. В случае возникновения угрозы несанкционированного доступа к электронному кошельку или хищения с него ЭД, Владелец электронных денег может самостоятельно заблокировать электронный кошелек через свой личный кабинет в Системе, либо обратиться к Оператору/Эмитенту по телефону или с письменным требованием блокирования электронного кошелька.
- 25.6. Блокирование Электронного кошелька может быть осуществлено по основаниям, предусмотренным требованиями Закона о ПОД/ФТ.
- 25.7. Отмена блокировки Электронного кошелька осуществляется Оператором/Эмитентом на основании заявления Владельца электронных денег, направленного через личный кабинет, в случае устранения причин, по которым было осуществлено блокирование электронного кошелька. В случае если блокирование было осуществлено Оператором на основании запроса Эмитента на блокирование электронного кошелька, Оператор снимает блокирование только после согласования с Эмитентом.

## **26. Обмен электронными сообщениями**

- 26.1. Обмен электронными сообщениями между Эмитентом, Оператором, Агентами и Мерчантами производится в Системе по форматам передачи информации, установленным Оператором. Порядок обмена электронными сообщениями в Системе определяется Оператором.
- 26.2. Оператор разрабатывает порядок аутентификации электронных сообщений и контролирует его соблюдение.
- 26.3. Электронные сообщения составляются на государственном и/или русском языках. Возможность использования иных языков при составлении электронных сообщений устанавливается Оператором.
- 26.4. При формировании и передаче электронных сообщений Участники Системы соблюдают порядок защитных действий от несанкционированных платежей, установленный договорами, заключенными между Участниками Системы.
- 26.5. Обмен электронными сообщениями между Эмитентом и Оператором либо Агентом в части направления сведений и/или пакета документов в отношении Участника Системы - физического лица, совершившего операцию с ЭД, осуществляется по выделенному защищенному электронному каналу связи.



- 26.6. Эмитент, Оператор и Агенты обеспечивают наличие аудиторского следа в своих информационных системах по всем электронным сообщениям, поступающим и обработанным в Системе, а также хранение отправленных и полученных электронных сообщений в течение не менее пяти лет.

## **27. Порядок закрытия Электронного кошелька**

- 27.1. Эмитент не осуществляет закрытие Электронных кошельков. Эта функция принадлежит исключительно Оператору.
- 27.2. Закрытие Электронного кошелька осуществляется Оператором на основании заявления Владельца электронного кошелька с указанием идентификационного кода Электронного кошелька и пароля для входа в личный кабинет Системы, либо по требованию Эмитента.
- 27.3. Закрытие Оператором Электронного кошелька возможно только при отсутствии на нем электронных денег.
- 27.4. Условия настоящего Раздела не относятся к случаям принудительного погашения Электронных денег Эмитентом в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

## **28. Программно-технические средства платежной организации ТОО «PayPlus» и система управления информационной безопасностью**

- 28.1. Программное обеспечение платежной организации ТОО «PayPlus» обеспечивает:
- 28.1.1. 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;
- 28.1.2. многоуровневый доступ к входным данным, функциям, операциям, отчетам, реализованным в программном обеспечении, предусматривающим как минимум, два уровня доступа: администратор и пользователь;
- 28.1.3. 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);
- 28.1.4. 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;
- 28.1.5. обработку информации и ее хранение по дате и времени;
- 28.1.6. автоматизированное формирование форм отчетов, представляемых платежными организациями в Национальный Банк, а также отчетов о проведенных операциях;
- 28.1.7. ведение и автоматизированное формирование журналов системы внутреннего учета. Программное обеспечение формирует журнал полностью, а также частично (на указанный диапазон дат, определенную дату);
- 28.1.8. возможность резервирования и восстановления данных, хранящихся в учетных системах;
- 28.1.9. возможность вывода выходных документов на экран, принтер или в файл;
- 28.1.10. возможность обмена электронными документами;
- 28.1.11. 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.
- 28.2. Платежная организация ТОО «PayPlus» обеспечивают создание и функционирование системы управления информационной безопасностью, являющейся частью общей системы управления платежной организации,



- предназначенной для управления процессом обеспечения информационной безопасности.
- 28.3. Система управления информационной безопасностью обеспечивает защиту информационных активов платежной организации ТОО «PayPlus», допускающую минимальный уровень потенциального ущерба для бизнес-процессов платежной организации.
  - 28.4. Платежная организация ТОО «PayPlus» обеспечивает надлежащий уровень системы управления информационной безопасностью, ее развитие и улучшение.
  - 28.5. Платежная организация ТОО «PayPlus» в целях обеспечения конфиденциальности, целостности и доступности информации платежной организации осуществляет следующие функции:
    - 28.5.1. организует систему управления информационной безопасностью, осуществляет координацию и контроль деятельности по обеспечению информационной безопасности и мероприятий по выявлению и анализу угроз, противодействию атакам и расследованию инцидентов информационной безопасности;
    - 28.5.2. обеспечивает методологическую поддержку процесса обеспечения информационной безопасности;
    - 28.5.3. осуществляет выбор, внедрение и применение методов, средств и механизмов управления, обеспечения и контроля информационной безопасности в рамках своих полномочий;
    - 28.5.4. осуществляет сбор, консолидацию, хранение и обработку информации об инцидентах информационной безопасности;
    - 28.5.5. осуществляет анализ информации об инцидентах информационной безопасности;
    - 28.5.6. обеспечивает внедрение, надлежащее функционирование программно-технических средств, автоматизирующих процесс обеспечения информационной безопасности, а также предоставление доступа к ним;
    - 28.5.7. определяет ограничения по использованию привилегированных учетных записей;
    - 28.5.8. организует и проводит мероприятия по обеспечению осведомленности работников платежной организации в вопросах информационной безопасности;
    - 28.5.9. осуществляет мониторинг состояния системы управления информационной безопасностью платежной организации;
    - 28.5.10. периодически (но не реже одного раза в год) осуществляет информирование руководства платежной организации о состоянии системы управления информационной безопасностью платежной организации.
  - 28.6. Платежная организация ТОО «PayPlus» управляет рисками информационной безопасности с указанием критериев приемлемого уровня по отношению к информационным активам. При реализации рисков информационной безопасности разрабатывается план мероприятий, направленный на минимизацию возникновения подобных рисков.
  - 28.7. Информация об инцидентах информационной безопасности, полученная в ходе мониторинга деятельности по обеспечению информационной безопасности, подлжет консолидации, систематизации и хранению.
  - 28.8. Срок хранения информации об инцидентах информационной безопасности составляет не менее 5 (пяти) лет.
  - 28.9. Платежной организацией ТОО «PayPlus» определяется порядок принятия неотложных мер к устранению инцидента информационной безопасности, его причин и последствий.
  - 28.10. В платежной организации ТОО «PayPlus» ведется журнал учета инцидентов информационной безопасности с отражением всей информации об инциденте информационной безопасности, принятых мерах и предлагаемых корректирующих мерах.
  - 28.11. Платежная организация ТОО «PayPlus» предоставляет в Национальный Банк Республики Казахстан информацию о следующих выявленных инцидентах информационной безопасности:
    - 28.11.1. эксплуатация уязвимостей в прикладном и системном программном обеспечении;
    - 28.11.2. несанкционированный доступ в информационную систему;



- 28.11.3. атака «отказ в обслуживании» на информационную систему или сеть передачи данных;
- 28.11.4. заражение сервера вредоносной программой или кодом;
- 28.11.5. совершение несанкционированного перевода электронных денег вследствие нарушения контролей информационной безопасности;
- 28.11.6. инцидентах информационной безопасности, несущих угрозу стабильности деятельности платежной организации.

Информация об инцидентах информационной безопасности, указанных в настоящем пункте, предоставляется платежной организацией в возможно короткий срок, но не позднее 48 часов с момента выявления, в виде карты инцидента информационной безопасности по форме согласно приложению 1 к Правилам.

Информация по обработанным инцидентам информационной безопасности представляется в электронном формате с использованием платформы Национального Банка для обмена событиями и инцидентами информационной безопасности.

На каждый инцидент информационной безопасности заполняется отдельная карта инцидента информационной безопасности.

#### Программно-технические средства Системы электронных денег «PayPlus»

Составляющая	Описание
Оборудование	2 x CPU Intel Xeon E5645 2.4 Ghz; RAM 64Gb DDR3; SSD 250Gb RAID10;
Программное обеспечение	OS: Linux Ubuntu 16.04 LTS Kubernetes 1.15, istio 1.6  База данных: PostgreSQL 12.0 Система очередей: RabbitMQ 3.8 Хранилище ключей: Redis 5  Сервер приложений: Go 1.13 Бэкенд: PHP 7.4  Клиентское приложение: ReasonML 3.6, Node 12.13 LTS

## 29. Дополнительные условия

- 29.1. Система доступна для всех Участников Системы круглосуточно.
- 29.2. Оператор предоставляет Эмитенту необходимую информацию по выпуску, использованию и погашению выпущенных Эмитентом электронных денег.
- 29.3. Участники Системы понимают, что на остаток Электронных денег, имеющихся на Электронных кошельках, проценты не начисляются.
- 29.4. Участники Системы принимают на себя обязательства:
  - не осуществлять посредством Системы незаконные финансовые операции, незаконную торговлю, операции по легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма/экстремизма, а также любые другие операции в нарушение требований, установленных законодательством Республики Казахстан;
  - предотвращать попытки незаконной торговли, незаконных финансовых операций, а также операций, направленных на легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма/экстремизма;
  - Владелец Электронных денег не вправе использовать Системы для совершения операций, направленных на извлечение незаконной прибыли либо сокрытие дохода. Владельцу электронных денег известно об уголовной и



административной ответственности за осуществление предпринимательской деятельности без регистрации или с нарушением правил регистрации, или с нарушением лицензионных требований.

- 29.5. Во исполнение действующего законодательства Республики Казахстан, в частности Закона о ПОД/ФТ, по запросу Оператора Владелец электронных денег – физическое лицо обязуется в течение 6 (шести) часов с момента получения запроса предоставить Оператору оригинал и/или нотариально заверенный документ, удостоверяющий личность физического лица, а также собственноручно заполнить и подписать предоставленное ему Оператором заявление на идентификацию.
- 29.6. В случае немотивированного отказа Владельца электронных денег - физического лица в предоставлении Оператору сведений, указанных в пункте 29.5. Правил, Оператор вправе приостановить обслуживание Электронного кошелька и/или совершение операции с Электронными деньгами до момента исполнения указанной обязанности Владельцем электронных денег – физическим лицом.
- 29.7. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан.



**Приложение 1**  
**к Правилам Системы**  
**электронных денег**  
**«PayPlus»**

Форма

**Карта инцидента информационной безопасности**

№	Общие сведения	
	Характеристики инцидента информационной безопасности	Информация об инциденте информационно й безопасности
1	Наименование инцидента информационной безопасности	
2	Дата и время выявления (дд.мм.гггг и чч:мм с указанием часового пояса UTC+X)	
3	Место выявления (организация, филиал, сегмент информационной инфраструктуры)	
4	Источник информации об инциденте информационной безопасности (пользователь, администратор, администратор информационной безопасности, работник подразделения информационной безопасности или техническое средство)	
5	Использованные методы при реализации инцидента информационной безопасности (социальная инженерия, внедрение вредоносного кода)	
Содержание инцидента информационной безопасности		
6	Симптомы, признаки инцидента информационной безопасности	
7	Основные события (эксплуатация уязвимостей в прикладном и системном программном обеспечении; несанкционированный доступ в информационную систему; атака «отказ в обслуживании» на информационную систему или сеть передачи данных; заражение сервера вредоносной программой или кодом; совершение несанкционированного перевода денежных средств; инциденты информационной безопасности, несущие угрозу стабильности деятельности оператора системы электронных денег)	



8	Пораженные активы (физический уровень информационной инфраструктуры, уровень сетевого оборудования, уровень сетевых приложений и сервисов, уровень операционных систем, уровень технологических процессов и приложений и уровень бизнес-процессов оператора системы электронных денег)	
9	Статус инцидента информационной безопасности (свершившийся инцидент информационной безопасности, попытка осуществления инцидента информационной безопасности, подозрение на инцидент информационной безопасности)	
10	Ущерб	
11	Источник угрозы (выявленные идентификаторы)	
12	Преднамеренность (намеренный, ошибочный)	
Предпринятые меры по инциденту информационной безопасности		
13	Предпринятые действия (идентификация уязвимости, блокирование, восстановление)	
14	Запланированные действия, направленные на минимизацию возникновения рисков информационной безопасности	
15	Оповещенные лица (фамилия, имя, отчество (при его наличии) должностных лиц, наименование государственных органов, организаций)	
16	Привлеченные специалисты (фамилия, имя, отчество (при его наличии) место работы, должность, номер телефона)	

Ответственный работник по информационной безопасности

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество (при его наличии))

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года