

УТВЕРЖДЕНО

Решением единственного участника

ТОО «ОКТЕТ» №3 от 20.10.2022 г

Маирбекова А.Н.



**ПРАВИЛА
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
ТОО «ОКТЕТ»**

2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения.....	3
2. Термины и определения.....	4
3. Описание платежных услуг, оказываемых Платежной организацией.....	6
4. Порядок и сроки оказания платежных услуг клиентам Платежной организации	6
Подключение поставщика услуг к системе.....	8
Требования к сайту поставщика услуг	8
Договор на оказание платежных услуг.....	8
Прием платежей от клиентов.....	9
Возврат денежных средств на платежную карту.....	10
5. Стоимость платежных услуг (тарифов), оказываемых Платежной организацией	11
6. Порядок взаимодействия с третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение платежных услуг, оказываемых Платежной организацией	12
Порядок взаимодействия при работе с поставщиками услуг	12
Заключение договора с поставщиком услуг.....	13
7. Сведения о системе управления рисками, используемой Платежной организацией	14
Финансовые риски	14
Нефинансовые риски.....	15
Управление рисками.....	15
8. Порядок и сроки оказания платежных услуг клиентам Платежной организации	18
9. Порядок соблюдения мер информационной безопасности.....	19
10. Описание программно-технических средств и оборудования, необходимого для осуществления платежных услуг.....	22
11. Порядок внесения изменений в настоящие Правила	26
<i>Приложение №1. Правила онбординга поставщиков услуг.....</i>	<i>27</i>
<i>Приложение №2. Публичная оферта об оказании платежных и информационно-технологических услуг.....</i>	<i>31</i>

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила платежной организации «ОКТЕТ» (далее - Правила, Правила платежной организации «ОКТЕТ») разработаны в соответствии с Законом РК «О Национальном Банке Республики Казахстан», Законом РК «О платежах и платежных системах» и определяют порядок организации деятельности платежной организации.

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

1.3. Правила определяют единые условия и процедуры, обеспечивающие осуществление операций в системе «ОКТЕТ», и устанавливают общие требования к порядку оказания:

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

1.4. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Участниками платежной организации «ОКТЕТ». Каждый из Участников 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 платежной организации «ОКТЕТ» договоров осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан. При этом, Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения физическим лицом действий, предусмотренных в Публичной оферте об оказании услуг в рамках системы «ОКТЕТ».

2. Термины и определения

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

Авторизация – процедура запроса и последующего получения Поставщиком от ТОО «ОКТЕТ» согласия на проведение Операции оплаты с использованием платежной карты. Указанное согласие содержит уникальный код (код Авторизации), идентифицирующий каждую конкретную Операцию оплаты.

Аутентификационные данные – уникальное имя Пользователя (login), пароль (password) и/или PIN-код и/или Код подтверждения привязки Пользователя, используемые для доступа к Системе посредством сети «Интернет» и/или через терминал и/или через мобильное приложение. Аутентификационные данные присваиваются Пользователю в момент регистрации Пользователя в Системе (прохождение Идентификации) и применяются для подтверждения подлинности, и правильности составления электронных сообщений, а также для установления факта передачи электронного сообщения непосредственно Пользователем Платежной организации, указанным в качестве отправителя (**Аутентификация**).

Банк – банки второго уровня, с которым сотрудничает ТОО «ОКТЕТ».

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

Держатель платежной карты (Покупатель) – законный держатель платежной карты, использующий платежную карту для совершения Операций.

Договор (Оферта) – договор на предоставление услуг Оператором Пользователям Платежной организации на предоставление Оператором услуг Платежной организации с их размещением на интернет-ресурсе Оператора и на обозримом месте в отделениях Оператора.

Заявление на идентификацию – заявление физического лица на идентификацию в Платежной организации «ОКТЕТ», составленное по установленной форме, подлежащее заполнению Участником Платежной организации - физическим лицом в целях прохождения идентификации согласно настоящим Правилам.

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

Интернет-ресурс – сайт ТОО «ОКТЕТ», доступный в сети Интернет по адресу (включая поддомены):

<https://moneyoktet.kz/>, обеспечивающий функционирование Сервиса в сети Интернет.

Клиент (Плательщик, Покупатель) – физическое лицо, обладающее надлежащей дееспособностью в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан для заключения с Поставщиком сделки, связанной с приобретением у последнего товаров, работ, услуг и их оплаты.

Код подтверждения – уникальная последовательность цифр, предоставляемая Пользователю Оператором системы посредством SMS – сообщения на Абонентский номер Пользователя, указанный им при регистрации в Системе, в целях подтверждения платежа.

Личный кабинет – персональный раздел Поставщика на интернет-ресурсе Платежной организации «ОКТЕТ», посредством которого Поставщик имеет доступ к получению необходимой информации о проведенных операциях, обработанных платежах и иных операций в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и заключенными договорами. Перечень предоставляемых услуг посредством личного кабинета устанавливается Оператором.

Поставщик (Поставщик услуг) – юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, заключившее отдельный договор с Платежной организацией, и в пользу которого Плательщик осуществляет платеж в счет оплаты за товары, работы, услуги, либо физическое лицо, принимающее денежные средства от Клиента, не связанные с предпринимательской деятельностью.

Международные платежные системы (МПС) – международные платежные системы: Visa International и MasterCard International.

Оператор системы – ТОО «ОКТЕТ», осуществляющее управление Платежной организацией и обеспечивающее ее функционирование, включая осуществление сбора, обработки и передачи информации, формируемой для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам.

Операция (Операции) – общее определение, включающее в себя следующие виды операций: Операцию оплаты, Операцию отмены оплаты, Операцию возврата, Операцию отмены возврата.

Платежная (банковская) карта – банковская карта МПС.

Пользователь – физическое лицо, являющееся Клиентом/Покупателем/Плательщиком, Поставщиком услуг (его уполномоченные представители). Термин используется в Правилах в общеупотребительном значении и в тех случаях, когда речь идет о соответствующей регистрации в Системе, авторизации и идентификации, либо об управлении Личным кабинетом (также именуемый – «Владелец») и обеспечении Платежной организацией информационной безопасности.

Процедуры безопасности – комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенных для удостоверения прав владельца на обнаружение ошибок и/или изменений в содержании передаваемых и получаемых электронных сообщений при использовании Системы.

Система Платежной организации (Система) – программно-технические средства Оператора, обеспечивающие сервис Участникам для оказания услуги по обработке платежей, инициированных

Плательщиком в электронной форме, их регистрации и передаче необходимой информации Банку для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денежных средств по данным платежам.

Участники – Банк, Оператор Платежной организации, Поставщик, Плательщик.

Электронное сообщение – любое сообщение, составленное электронным способом и передаваемое между участниками Платежной организации, по защищенному каналу связи.

3. Описание платежных услуг, оказываемых Платежной организацией

3.1. Платежная организация оказывает следующий вид платежных услуг:

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

3.2. Настоящая Услуга осуществляется Платёжной организацией на основании договоров, заключенных с Банком/Банками второго уровня и ТОО «ОКТЕТ», при этом обеспечивается обработка платежей инициированных с использованием Платежных карт с указанием реквизитов назначения соответствующего платежа и Поставщика соответствующего платежа с последующим обеспечением передачи Платёжной организацией реквизитов по платежу для его исполнения в адрес соответствующего Банка, а Банк, в свою очередь, исполняет указание Клиента, переданное через Платежную организацию в электронном сообщении и перечисляет платеж Поставщику.

3.3. Платёжная организация в соответствии с требованиями действующего законодательства РК о платежах и платёжных системах не вправе оказывать услуги, указанные в пункте 3.1. настоящих Правил, через платёжных агентов и платёжных субагентов.

4. Порядок и сроки оказания платежных услуг Клиентам Платежной организации

4.1. Услуга по обработке платежей, инициированных Клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации Банку для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам (далее – «платежная услуга») осуществляется следующим образом:

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

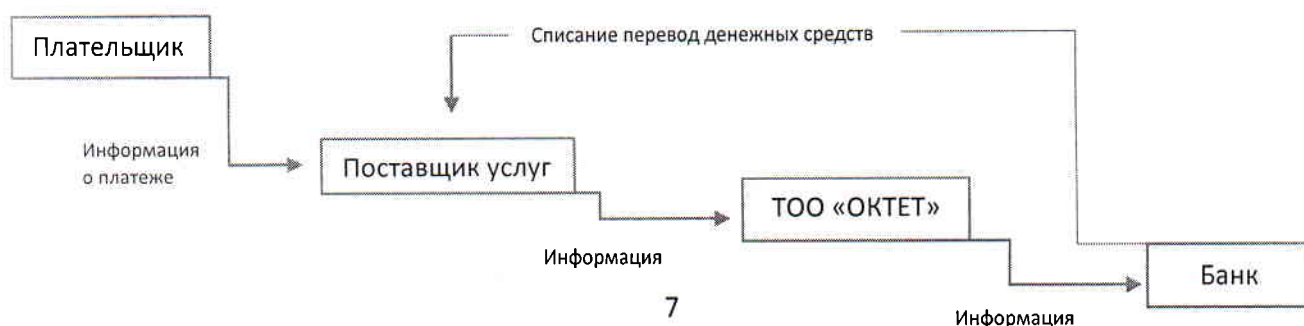
4.1.2. Инициация Клиентом операций/ платежей производится посредством WEB – приложений, online - приложений, мобильных приложений (приложений для мобильных устройств), программного

обеспечения терминалов самообслуживания, виджетов и прочих приложений - обеспечивающих возможность инициации Клиентом в электронной форме распоряжений на списание денег с банковской карты Клиента, с их зачислением в пользу Банка с целью последующего исполнения поручения/ распоряжения Клиента полученного Платежной организацией от Клиента и переданного Платежной организацией в Банк.

4.1.3. При оказании платежной услуги Платежная организация обеспечивает следующий алгоритм действий:

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

4.1.4. Сроки оказания платежной услуги - в течение 1- 4 рабочих дней со дня следующего, после дня приема платежа.



4.2. Подключение Поставщика к Системе

4.2.1. Поставщик через форму, указанную на Интернет-ресурсе, направляет заявление на Идентификацию с указанием наименования и URL-адреса сайта Поставщика, номер телефона и email.

4.2.2. Требования к сайту Поставщика

- URL-адрес и все внутренние ссылки сайта Поставщика должны быть рабочими и адекватно обрабатываемыми.
- Сайт Поставщика не должен предоставлять и реализовывать товары (работы, услуги) запрещенные законодательством Республики Казахстан.
- На электронной витрине сайта Поставщика не должно быть ссылок или баннеров подозрительных сайтов (например, сайтов для взрослых и т.п.), а также ссылок баннерных сетей, в которых могут всплыть баннеры подозрительного содержания.
- Наличие на сайте актуальной справочной информации о Поставщике. Обязательным условием является наличие наименования страны, адреса места нахождения, адреса для корреспонденции, контактных телефонов, по которым Клиент может связаться со службой поддержки.
- Перечень продаваемых товаров (работ, услуг), перечисленных в анкете Поставщика, должен соответствовать перечню товаров (работ, услуг), предлагаемых на сайте.
- Полнота описания потребительских характеристик продаваемых товаров (работ, услуг), в том числе, в обязательном порядке на сайте должны быть указаны цены на товары, работы, услуги.
- Наличие на сайте описания процедур заказа товаров (работ, услуг) и их оплаты с использованием платежных карт. Также обязательным условием является наличие на сайте формы оплаты товара (работы, услуги) с использованием платежной карты и переадресация Клиента на платежную страницу Платежной организации.
- Наличие на сайте информации по доставке товара (получении работы, услуги), такой как сроки, способы, а также любой другой информации, необходимой для получения ясного представления о доставке товара (получении работы, услуги) после оплаты с использованием платежной карты.
- Наличие на сайте описания процедур возврата денег, предоставления взаимозаменяемых товаров, обмена товаров и т.п. при отказе от товара (работы, услуги). В случае если такие процедуры Поставщиком не предусмотрены, то он обязан информировать об этом на своем сайте.
- Поставщик обязан предусмотреть осуществление контроля получения заказов Клиентами.
- Все страницы, которые связаны с работой сайта, должны находиться под единым доменным именем.

4.2.3. Договор на оказание платежных услуг

4.2.3.1. Для Идентификации Поставщика и соблюдения требований Закона Республики Казахстан от 28 августа 2009 года № 191-IV «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма», перед установлением деловых отношений Платежная организация принимает следующие меры:

1) фиксирование сведений, необходимых для идентификации физического лица: данные документа, удостоверяющего его личность, ИНН (за исключением случаев, когда физическому лицу не присвоен ИНН в соответствии с законодательством Республики Казахстан), а также юридический адрес;

2) фиксирование сведений, необходимых для идентификации юридического лица (филиала, представительства): данные справки о государственной (учетной) регистрации (перерегистрации) юридического лица (филиала, представительства), БИН (за исключением случаев, когда юридическому лицу не присвоен БИН в соответствии с законодательством Республики Казахстан) либо номер, под которым юридическое лицо-нерезидент зарегистрировано в иностранном государстве, а также адрес места нахождения;

3) выявление бенефициарного собственника и фиксирование сведений, необходимых для его идентификации.

Фиксирование сведений, необходимых для идентификации бенефициарного собственника, осуществляется на основе информации и (или) документов, предоставляемых Поставщиком (его представителем) либо полученных из иных источников.

4) установление предполагаемой цели и характера деловых отношений;

5) и иные меры в соответствии с Законом Республики Казахстан от 28 августа 2009 года No 191-IV «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма».

Дополнительно могут быть затребованы иные информация и документы, в частности:

- о способах доставки товара Покупателям;
- об источниках происхождения товаров;
- о наличии у Поставщика сертификатов на предоставление предлагаемых товаров, сертификатов соответствия, гигиенических и прочих сертификатов;
- об авторских правах на предлагаемые Товары.

4.2.3.2. Договор является основанием для предоставления Услуги. Порядок исполнения Договора регулируется исключительно нормами действующего законодательства Республики Казахстан.

4.2.3.3. После заключения Договора Платежная организация предоставляет Поставщику доступ к Системе.

4.3. Прием платежей от Клиентов

4.3.1. Клиент взаимодействует с Платежной системой, осуществляя выбор необходимого товара (работы, услуг) Поставщика на его сайте.

4.3.2. Для осуществления оплаты проводится Авторизация, при которой вся сумма платежа сразу списывается со счета Покупателя.

4.3.3. Перевод денежных средств Поставщику осуществляется после обработки Операций Платежной организацией в срок, не позднее 1 рабочего дня от даты начала обработки Авторизации Операций.

4.3.4. Порядок проведения Авторизации:

4.3.4.1. Клиент в специальной электронной форме с использованием имеющегося у него компьютера/мобильного телефона/иного электронного устройства вводит реквизиты своей платежной карты.

4.3.4.2. По запросу Платежной организации Клиент вводит дополнительные данные в зависимости от используемой технологии повышения безопасности платежей, в соответствии с правилами МПС.

4.3.4.3. Платежная организация осуществляет Авторизацию с предоставленными Клиентом реквизитами в соответствии с Правилами МПС.

4.3.4.4. Платежная организация информирует Поставщика о результате Авторизации – согласии с проведением Операции или отказе в проведении Операции.

4.3.5. В случае возврата/отказа Клиентом от товара (работы, услуги), либо необходимости проведения отмены ранее осуществлённой Операции оплаты, Поставщик инициирует проведение таких Операций через Личный Кабинет.

4.3.6. Фиксация совершения указанных в п. 3.4.3. Порядка Операций осуществляется Платежной организацией в электронном виде и хранится в Системе в виде реестра платежей и отображаются в Личном кабинете. Выписки из реестра платежей Платежной организации могут использоваться в качестве доказательств при рассмотрении споров, в том числе в судебном порядке.

4.3.7. Платежная организация на периодической основе – 1 (один) раз в сутки, и в соответствии с Правилами МПС осуществляет обработку Операций, совершенных с момента предыдущего цикла обработки Операций.

4.3.8. По результатам обработки Операций Платежная организация направляет Поставщику отчет по успешно прошедшим транзакциям через Личный кабинет.

4.3.9. Платежная организация осуществляет расчеты с Поставщиком по всем Операциям, прошедшим обработку Операций.

4.4. Возврат денежных средств на платежную карту

4.4.1. Платежная организация в ежедневном круглосуточном режиме реального времени принимает от Поставщика запросы на оказание услуг по выплате Клиентам на Платежные карточки (далее - «услуги Процессинга»).

4.4.2. По факту получения такого запроса и при условии возможности оказания услуги Процессинга в соответствии Правилами МПС:

4.4.2.1. Платежная организация осуществляет списание денег с текущего счета Поставщика в сумме проведения Операции по платежной карте.

4.4.2.2. Платежная организация осуществляет обработку операций, обмен расчетными файлами с МПС и расчеты по таким Операциям в сроки и в соответствии с Правилами МПС.

4.4.2.3. Платежная организация в режиме реального времени информирует Поставщика о результате оказания услуги Процессинга в отношении каждой конкретной Операции через Личный кабинет.

4.4.2.4. Платежная организация в рабочие дни направляет Поставщику реестр платежей, содержащий Операции, в отношении которых оказаны услуги Процессинга за предыдущий рабочий и нерабочие/праздничные дни.

4.4.2.5. Платежная организация по рабочим дням по запросу Поставщика, полученному в электронном виде, осуществляет в ручном режиме расследование и обработку Операций в исключительных/нештатных ситуациях, возникших по ранее оказанным услугам Процессинга (в результате сбоев в работе систем, мошенничества, нестандартных ситуаций), при условии, если Платежная организация обладает техническими возможностями такой обработки, и она допустима по Правилам МПС. Платежная организация уведомляет Поставщика в электронном виде о результатах расследования, обработки и произведенных расчетах.

5. Стоимость платежных услуг (тарифов), оказываемых Платежной организацией

5.1. Тарифы Платежной организации ТОО «ОКТЕТ» по платежной Услуге по обработке платежей, инициированных Клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам:

№	Наименование категорий сервисов, предоставляемых Поставщиками услуг	Дополнительная плата (допустимая дополнительная комиссия)
1.	Игровые сервисы	от 0 % до 5% от суммы операции
2.	Букмекеры	от 0 % до 15% от суммы операции
3.	Социальные сети	от 0 % до 5% от суммы операции
4.	Сотовые операторы	от 0 % до 5% от суммы операции
5.	Подарочные карты, купоны	от 0 % до 5% от суммы операции
6.	ЖКХ	от 0 % до 5% от суммы операции
7.	MLM	от 0 % до 5% от суммы операции
8.	Интернет и телефония	от 0 % до 5% от суммы операции
9.	Хостинг	от 0 % до 5% от суммы операции
10.	Благотворительность	Не взимается
11.	Реклама	от 0 % до 5% от суммы операции
12.	Страхование	Не взимается
13.	Интернет - магазины	от 0 % до 5% от суммы операции
14.	Билеты (авиа, ж/д)	от 0 % до 5% от суммы операции
15.	МКО	от 0 % до 10% от суммы операции
16.	Прочие виды сервисов, не включенные в отдельные категории	от 0 % до 5% от суммы операции

5.2. ТОО «ОКТЕТ» вправе изменять действующие тарифы с учётом специфики вида деятельности Поставщика, предполагаемого количества транзакций и т.д., а также в случае изменения тарифов Банками, с которыми сотрудничает Платёжная организация на основе соответствующих договоров. Действующие стандартные тарифы на платежные услуги размещаются на Интернет-ресурсе Платёжной организации.

5.3. Приведенный выше список сервисов не является исчерпывающим и может дополняться по мере заключения новых договоров с поставщиками услуг.

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

6.1. Третьи лица - это юридические лица и индивидуальные предприниматели, которые:

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

6.1.1. Подключение информационных систем третьей стороны к системам платежной организации производится на основании заключенного договора на оказание информационных и/или технологических услуг или договоров поручения на прием платежей, которые обязательно включают в себя пункты о неразглашении конфиденциальной информации.

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

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

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

6.2. Порядок взаимодействия при работе с поставщиками услуг

- Проводятся маркетинговые исследования, включающие в себя анализ рынка, конкурентоспособности, потребительскую способность.
- Финансовой службой проводится экономическое обоснование заведения нового Поставщика услуг в систему Платежной организации, а также выявляется платежная нагрузка на Клиентов.
- После проведения вышеуказанных действий и принятия положительного решения по работе с Поставщиком услуг, у последнего запрашиваются все необходимые документы в рамках ПОД/ФТ и проводится полный анализ комплаенс рисков.
- В случае отсутствия комплаенс рисков производится обмен технической документацией для подключения Поставщика услуг к системе Платежной организации по протоколу технического взаимодействия API.

6.2.1. Заключение договора с Поставщиком услуг

- 6.2.1.1. После проведения всех действий в соответствии с настоящими Правилами между Платежной организацией и Поставщиком услуг заключается Договор.
- 6.2.1.2. Платежной организацией заключается договор с Поставщиком услуг об оказании платежных услуг (или) Договор технического взаимодействия с обязательным наделением правом Платежной организации о принятия платежа в пользу Поставщика услуг.
- 6.2.1.3. Поставщик услуг проходит регистрацию в Системе с присвоением ID.
- 6.2.1.4. Оказание платежной услуги обеспечивается предоставлением Платежной организацией гарантийного взноса (авансового платежа) на планируемый объем принятия платежей. При совершении платежа Клиентом, сумма принятых платежей списывается с расчетного счета (баланса) в системе Поставщика услуг.
- 6.2.1.5. Платежная организация обязуется обеспечивать на указанном счете неснижаемый остаток денежных средств достаточный для исполнения обязательств перед Поставщиком услуг.
- 6.2.1.6. При отсутствии в день приема платежей денежных средств в остатке гарантийного взноса Платежной организации, обязательство Платежной организации является необеспеченным, и Поставщик услуг вправе приостановить исполнение договора либо предоставить Платежной организации отсрочку в перечислении платежа (коммерческий кредит, либо овердрафт) на основании отдельного соглашения, заключаемого платежной организацией с поставщиком услуг или гарантийного письма.
- 6.2.1.7. Платежная организация обязана передавать Поставщику услуг данные о каждом принятом платеже для внесения изменений в лицевой счет Клиента. Сведения должны быть переданы непосредственно в период приема платежа на основании данных, указываемых Клиентом, без ошибок и искажений. Сочетание Аутентификационных данных – логин, пароль и/или номер терминала в Системе - определены как аналог собственноручной подписи (далее – «АСП») Платежной организации и признаются сторонами в качестве однозначного и бесспорного подтверждения совершенного платежа.
- 6.2.1.8. При приеме платежей Платежной организации взимается комиссия с платежа. Размер комиссии устанавливается Платежной организацией, и определяется условиями работы с поставщиками услуг.

7. Сведения о системе управления рисками, используемой Платежной организацией

7.1. Под системой управления рисками в Платежной организации понимается комплекс мероприятий, принятых Платежной организацией с целью своевременного выявления, измерения, контроля и мониторинга рисков для обеспечения финансовой устойчивости и стабильного функционирования. Для эффективного управления рисками Платежная организация разработала политику управления рисками, которая состоит из следующих элементов:

- выявление, измерение, контроль и мониторинг рисков;
- оценка эффективности их применения;
- контроль за совершением всех денежных операций;
- разработка и практическая реализация мер по предотвращению и минимизации рисков.

7.2. Система управления рисками направлена на обеспечение финансовой устойчивости и стабильного функционирования Платежной организации, и представляет собой систему организации, политик, процедур и методов, принятых Платежной организацией, и позволяющих Платежной организации своевременно осуществлять выявление, измерение, контроль, мониторинг за возникающими рисками и разработка мероприятий по минимизации рисков при оказании платежных услуг.

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

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

7.4.1. К **финансовым рискам** относятся:

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

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

Кредитный риск – риск того, что Платежная организация понесёт убытки вследствие того, что его клиенты или контрагенты – платежные системы не выполнили свои договорные обязательства. Платежная организация управляет кредитным риском путём постоянного анализа задолженности клиентов и третьих лиц перед Платежной организацией и сверки с ними. Платежная организация

отслеживает исполнение обязательств по погашению задолженности ее контрагентами в соответствии с условиями заключенных договоров.

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

7.4.2. К **нефинансовым рискам** относятся:

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

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

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

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

7.5. Управление рисками

7.5.1. Платежная организация в целях эффективного управления рисками разработала политику управления рисками, которая состоит из систематической работы по разработке и практической реализации мер по предотвращению и минимизации рисков, выявлению, измерению, контролю и мониторингу рисков, оценки эффективности их применения, а также контролю за совершением всех

денежных операций. В указанных целях в Платежной организации закреплен работник (в случае отсутствия такого работника, данные функции выполняет первый руководитель), выполняющий функции по управлению рисками, в задачи которого входит:

- Анализ и оценка рисков, включающих в себя систематическое определение: объектов анализа рисков; индикаторов риска по объектам анализа риска, определяющих необходимость принятия мер по предотвращению и минимизации рисков; оценки возможного ущерба в случае возникновения рисков;
- Разработка и реализация практических мер по управлению рисками с учетом: вероятности возникновения рисков и возможных последствий; анализа применения возможных мер по предотвращению и минимизации рисков.

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

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

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

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

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

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

- прогнозирование возможных источников убытков или ситуаций, способных принести убытки, их количественное измерение;

- финансирование рисков, экономическое стимулирование их уменьшения;
- ответственность и обязанность руководителей и сотрудников, четкость политики и механизмов управления рисками;
- координируемый контроль рисков по всем подразделениям Платежной организации, наблюдение за эффективностью процедур управления рисками.

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

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

7.5.8. Мероприятия по управлению рисками включают в себя:

- определение организационной структуры управления рисками, обеспечивающей контроль за выполнением сотрудниками Платежной организации требований к управлению рисками, установленных правилами управления рисками Платежной организации;
- доведение до органов управления Платежной организации соответствующей информации о рисках;
- определение показателей и порядка обеспечения бесперебойности функционирования Платежной организации;
- определение методик анализа рисков;
- определение порядка обмена информацией, необходимой для управления рисками;
- определения порядка взаимодействия в спорных, нестандартных и чрезвычайных ситуациях, включая случаи системных сбоев;
- определение порядка изменения операционных и технологических средств и процедур;
- определение порядка обеспечения защиты информации в Платежной организации.

7.5.9. Способы управления рисками:

- осуществление расчета в Платежной организации до конца рабочего дня;
- обеспечение возможности предоставления лимита;
- другие способы управления рисками.

7.6. Платежная организация обязана обеспечить соблюдение следующих основных требований, предъявляемых к хранению информации о реквизитах карт и об операциях, совершенных согласно следующим требованиям:

- не хранить ни при каких обстоятельствах полное содержание любой из дорожек магнитной полосы, находящейся на обратной стороне карты; Card validation code – 3-х-значное число, напечатанное на панели для подписи, расположенной на карте;
- хранить только ту часть информации о карте, которая существенна для бизнеса (т.е. имя держателя карты, номер карты, срок действия карты);
- обеспечить защиту хранящейся в Платежной организации информации о реквизитах карт и об операциях, совершенных с их использованием в соответствии с требованиями PCI DSS (Payment

Card Industry Data Security Standart);

- хранить все материалы, содержащие информацию о реквизитах картах и об операциях, совершенных с их использованием в безопасном месте, доступ к которому имеют только уполномоченные лица;
- уничтожить или очистить все носители информации, содержащие устаревшие данные об операциях, совершенных с использованием карт.

8. Порядок урегулирования спорных ситуаций и разрешения споров с Клиентами

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

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

- 1) путем направления его почтовым отправлением по адресу Платёжной компании, указанной на Интернет-ресурсе;
- 2) путем личного обращения в офис Платёжной организации и ее наручным предоставлением по адресу Платёжной компании, указанной на Интернет-ресурсе.

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

8.4. Обращения в службу технической поддержки Клиентов по телефону, направления сообщений через форму обратной связи через Интернет-ресурс Системы не могут быть признаны обращением к Платёжной организации с Претензией и (или) расцениваться как досудебное урегулирование споров.

8.5. Ко всем претензиям, направляемым Клиентами Платёжной организации, должны быть приложены надлежащим образом оформленные копии документов, подтверждающие факты, указанные в Заявлении, а также следующие документы:

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

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

Клиента.

8.7. Для надлежащего рассмотрения Претензии и подготовки ответа Платежная организация:

- привлекает к всестороннему изучению спора сотрудников компетентных подразделений;
- запрашивает и получает от Клиента дополнительно документы (или их копии), объяснения и иные сведения. По запросу Платежной организации Клиент обязан предоставить запрашиваемые Платежной организацией сведения и документы (их копии) в целях надлежащего досудебного урегулирования возникшего спора;
- проводит тщательный анализ полученных сведений и разъяснений для формирования полного и достоверного ответа на Претензию Клиента;
- подготавливает мотивированный письменный ответ Клиенту на Претензию.

8.8. Ответ на Претензию подлежит направлению Клиенту в срок, определённый п.8.6. Правил, по адресу, указанному в Претензии, посредством службы доставки почтовых отправлений/корреспонденции.

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

9. Порядок соблюдения мер информационной безопасности

9.5. Платежная организация принимает все меры, чтобы Участники Платежной организации соблюдали конфиденциальность в отношении не являющихся общедоступными сведений о других Участниках Платежной организации, ставших известными Участникам Платежной организации в связи с присоединением к настоящим Правилам, за исключением случаев, когда информация:

- раскрыта по требованию или с разрешения Участника Платежной организации, являющегося владельцем данной информации;
- подлежит предоставлению третьим лицам в объеме, необходимом для исполнения обязательств, предусмотренных настоящими Правилами;
- требует раскрытия по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.

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

9.7. Оператор обеспечивает бесперебойное функционирование системы «ОКТЕТ» в режиме 24/7/365 (24 часа в день, 7 дней в неделю, 365 дней в году), за исключением времени проведения профилактических работ.

9.8. 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 Платежной организации.

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

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

9.11. В случае утраты Авторизационных данных Пользователем, Оператор предоставляет Пользователю возможность восстановления доступа к Личному кабинету путем подачи Пользователем соответствующего заявления по установленной Оператором форме на Интернет-ресурсе Оператора. При этом не идентифицированный владелец Личного кабинета для восстановления доступа подает соответствующее заявление по установленной Оператором форме в любой из офисов Оператора, а также предоставлением доказательств владения и пользования Личным кабинетом, доступ к которому восстанавливается (например, предоставлением перечня последних операций), при этом достаточность указанных доказательств определяется по исключительному усмотрению Оператора.

9.12. Платежная организация, действуя в качестве Оператора Системы, обеспечивает надлежащий уровень системы управления информационной безопасностью, ее развитие и улучшение.

9.13. Платежная организация в целях обеспечения конфиденциальности, целостности и доступности информации осуществляет следующие функции:

- 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;
- обеспечивает методологическую поддержку процесса обеспечения информационной безопасности, формализует и поддерживаются в актуальном состоянии следующие процессы:
 - управление доступом для работников и третьих лиц,
 - управление изменениями в информационных активах,
 - управление уязвимостями,

- управление инцидентами,
 - управление резервированием и архивированием информационных активов,
 - обучение и повышение осведомленности персонала;
- осуществляет выбор, внедрение и применение методов, средств и механизмов управления, обеспечения и контроля информационной безопасности в рамках своих полномочий;
 - осуществляет сбор, консолидацию, хранение и обработку информации об инцидентах информационной безопасности;
 - осуществляет анализ информации об инцидентах информационной безопасности;
 - обеспечивает внедрение, надлежащее функционирование программно-технических средств, автоматизирующих процесс обеспечения информационной безопасности, а также предоставление доступа к ним;
 - организует и проводит мероприятия по обеспечению осведомленности работников Оператора Системы в вопросах информационной безопасности;
 - осуществляет мониторинг состояния системы управления информационной безопасностью;
 - периодически (но не реже одного раза в год) осуществляет информирование руководства Оператора Системы о состоянии системы управления информационной безопасностью.

9.14. Платежная организация управляет рисками информационной безопасности с указанием критериев приемлемого уровня по отношению к информационным активам.

9.15. При реализации рисков информационной безопасности разрабатывается план мероприятий, направленный на минимизацию возникновения подобных рисков.

9.16. Платежная организация предпринимает необходимые меры для обеспечения необходимой консолидации, систематизации и хранению информации об инцидентах информационной безопасности, полученная в ходе мониторинга деятельности по обеспечению информационной безопасности.

9.17. Срок хранения информации об инцидентах информационной безопасности составляет не менее 5-и (пяти) лет.

9.18. Платежная организация определяет порядок принятия неотложных мер к устранению инцидента информационной безопасности, его причин и последствий. Данный порядок подлежит регламентации в виде бизнес-процесса, утвержденного руководителем Платежной организации.

9.19. Платежная организация ведет журнал учета инцидентов информационной безопасности с отражением всей информации об инциденте информационной безопасности, принятых мерах и предлагаемых корректирующих мерах.

9.20. Платежная организация предоставляет в Национальный Банк информацию о следующих выявленных инцидентах информационной безопасности:

- 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 электронных денег вследствие нарушения контролей информационной безопасности;
- инцидентах информационной безопасности, несущих угрозу стабильности деятельности оператора системы электронных денег.

9.21. Указанная информация об инцидентах информационной безопасности, предоставляется Платежной организацией в возможно короткий срок, но не позднее 48 часов с момента выявления, в виде карты инцидента информационной безопасности.

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

9.23. Платежная организация принимает меры для фиксации каждого инцидента информационной безопасности.

9.24. Платежная организация оставляет за собой право делегировать обеспечение информационной безопасности третьей стороне.

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

Программное обеспечение, используемое Платежной организацией, обеспечивает соответствие требованиям к программно-техническим средствам Платежной организации и системе управления информационной безопасностью.

10.1. Для целей обеспечения надежного хранения информации применяется дублирование систем хранения данных (производитель HP), а также наличием холодного резерва комплектующих к ним.

10.1.1. Защиту от несанкционированного доступа обеспечивает:

10.1.1.1. Использование сетевого оборудования отвечающими характеристикам с показателями не ниже:

Характеристика	Показатель
Пропускная способность в режиме Firewall (App-ID enabled)	940 Mbps
Пропускная способность в режиме защиты от угроз	610 Mbps
Пропускная способность IPSec VPN	400 Mbps
Максимальное число одновременно поддерживаемых сессий	128 000
Максимальное количество «новых» сессий	8 300/с
Максимальное количество туннелей VPN/туннельных интерфейсов	1000
Максимальное количество зон безопасности	30
Максимальное число правил безопасности	1500

10.1.1.2. Использование программного обеспечения на сетевом оборудовании:

- Threat Prevention – включает функциональные возможности IPS, Antivirus, Anti-Bot, Anti-Spyware;
- URL-Filtering – фильтрация URL-запросов пользователей по категориям;
- GlobalProtect предоставляет возможность подключения пользователей к ресурсам локальной сети через межсетевой экран Palo Alto Networks. Также позволяет задействовать возможность проверки удаленного хоста на соответствие определенным правилам безопасности такие как наличие на клиентском устройстве антивируса, актуальной версии ОС со всеми актуальными обновлениями.
- WildFire предоставляет возможность использовать публичное облако специализированных компаний, оказывающих услуги в области информационной безопасности, для сканирования подозрительных файлов на вредоносную активность.

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

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

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

- распределение метаданных и уведомлений - метаданные служб и размещенных приложений, конфигурации и состояния хранятся на каждом узле кластера, изменения в метаданных или состоянии узла автоматически распространяются на другие узлы кластера;
- управление ресурсами - отдельные узлы в кластере могут предоставлять физические ресурсы, например, подключаемое напрямую хранилище, сетевые интерфейсы и доступ к общему дисковому хранилищу;
- мониторинг работоспособности - определение исправности основного узла и исправности между узлами осуществляется за счет сочетания сетевых соединений по типу тактовых импульсов и мониторинга ресурсов;
- координация отработки отказа - каждый ресурс настроен для размещения на основном узле, и каждый может быть перенесен автоматически или вручную на один или несколько второстепенных узлов. Политика отработки отказа в зависимости от исправности управляет автоматическим переносом ресурсами между узлами кластера. Узлы и размещенные приложения получают уведомления об отработке отказа, что позволяет им продолжить выполнять возложенные на них функции без прерывания в работе и потери данных.

10.1.2.3. Расположением оборудования, использующегося для обработки и хранения баз данных в центрах обработки данных, отвечающих требованиям:

- гарантированное электропитание;
- обеспечение необходимого климатического режима;
- круглосуточный мониторинг и техническое обслуживание;
- автоматический комплекс газового пожаротушения;
- круглосуточно охраняемая территория;
- системы видеонаблюдения;
- разграничение физического доступа и организационные процедуры контроля доступа во все помещения;
- порт выхода в сеть Интернет на скорости от 100 Мбит в секунду.

10.1.3. Доступ к входным данным, функциям, операциям, отчетам, реализованным в программном обеспечении предоставляется пользователям в соответствии с «Матрицей владельцев и администраторов информационных систем» определяющей как минимум следующие уровни доступа:

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

10.1.4. Требования к учетным записям пользователей:

- учётные записи, включая системные и сервисные, в системном и прикладном программном

обеспечении, а также системы и средства защиты информации (включая доступ к управлению межсетевыми экранами и антивирусным программным обеспечением) защищены стойкими методами аутентификации;

- каждому пользователю информационной системы назначается уникальный идентификатор (имя учётной записи);
- недопустимость использования разделяемых между несколькими пользователями учётных записей, групповых и общих учётных записей, паролей и других средств аутентификации.

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

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

10.4. Обработка информации и ее хранение осуществляется по дате и времени.

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

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

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

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

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

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

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

10.9. Программное обеспечение реализует возможность обмена электронными документами.

10.10. Регистрацию и идентификацию происходящих в информационной системе событий с сохранением следующих атрибутов: дата и время начала события, наименование события, пользователь, производивший действие, идентификатор записи, дата и время окончания события, результат выполнения события фиксируется средствами используемых СУБД, в том числе:

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

11. Порядок внесения изменений в настоящие Правила

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

11.2. Датой вступления в силу изменений и/или дополнений в Правила считается дата опубликования новой редакции Правил на Интернет-ресурсе Платежной организации.

11.3. В случае несогласия Пользователя с изменениями и/или дополнениями в Правила или тарифами, Пользователь вправе отказаться от дальнейшего использования Платежной организации, погасив имеющиеся у него обязательства перед Платежной организацией.

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

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

ПОРЯДОК БИЗНЕС ПРОЦЕССА ОНБОРДИНГА ПОСТАВЩИКОВ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ

в рамках оказания платежных и информационно-технологических услуг посредством системы
MONEYOKTET.KZ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Операция оплаты — расчетная операция по переводу денежных средств от Пользователя Продавцу, осуществляемая с использованием платежного средства на Сайте Продавца по указанию Пользователя в целях приобретения им товара/услуги Продавца.

Организация – ТОО «ОКТЕТ», БИН 210440009516, адрес местонахождения: Республика Казахстан, г. Алматы, Бостандыкский район, улица Егизбаева, дом 7/9, н.п. 174, являющееся поставщиком платежных услуг посредством Системы.

Поставщик платежных услуг (далее – «Продавец») – юридическое лицо, либо индивидуальный предприниматель, осуществляющее(-ий) коммерческую деятельность по продаже товаров и (или) услуг, и принимающее(-ий) к оплате платежное средство Пользователя.

Сайт Продавца – web-сайт в сети Интернет, с товарами (услугами), реализуемых Продавцом и/или связанные с деятельностью Продавца, не нарушающие требования, установленные законодательством Республики Казахстан.

Система MoneyOktet.kz (далее – «Система») – совокупность программных и аппаратных средств, обеспечивающих информационное и технологическое взаимодействие между участниками расчетов с использованием протокола безопасной передачи данных.

ОПИСАНИЕ ПОРЯДКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1. Заполнение регистрационной формы

1.1. Продавец, желающий использовать Систему для проведения Операций оплаты, связанных с реализацией товаров (услуг) на своем Сайте Продавца, заполняет Регистрационную форму (Приложение №1).

1.2. Менеджер по продажам (далее – «МП») создает карточку Продавца в CRM-системе Организации.

2. Первичный контакт с Продавцом

2.1. МП осуществляет первичный контакт с Продавцом посредством оставленным Продавцом способом связи с целью:

- 2.1.1. Конкретизировать потребности Продавца;
- 2.1.2. Заполнить анкету Продавца;
- 2.1.3. Определить подключаемые продукты и условия к ним;
- 2.1.4. Запросить документы для КУС (Приложение №2).

3. Согласование допустимых для данного Продавца продуктов

3.1. Заполненная анкета с комментариями МП передается Риск-менеджеру (далее – «РМ») с целью определить, можно ли работать с Продавцом по выбранным продуктам и условиям, либо предложить иное.

4. Проведение процедуры КУС

4.1. Документы согласно п. 2.1.4. передаются Комплаенс офицеру (далее – «КО») для осуществления проверки.

- 4.2. По итогам проверки КО выдает заключение о том, возможна ли интеграция с Продавцом, а также указываются возможные риски и недостоверности, обнаруженные в ходе проверки.

5. Принятие решения об онбординге Продавца

- 5.1. Решение об онбординге Продавца, а также финальное утверждение продуктов, тарифов и условий работы принимается Коммерческим директором (далее – «КД»).
 - 5.1.1. При принятии решения КД учитывает заключение КО, его рекомендации и выявленные риски.
- 5.2. Утвержденные продукты, тарифы и условия работы с Продавцом оформляются в Коммерческое предложение (далее – «КП»), которое возвращается к прикрепленному за Продавцом МП для согласования с Продавцом.
- 5.3. В случае получения положительного ответа от Продавца в отношении условий КП, МП передает КП в юридический отдел (далее – «ЮО») для оформления договора.

6. Подготовка и подписание договора

- 6.1. ЮО изучает условия КП и при необходимости вносит правки в типовой договор, чтобы он соответствовал условиям КП.
- 6.2. Готовый договор передается МП, далее – Продавцу.
- 6.3. В случае наличия несогласий, комментариев, уточнений Продавца, МП передает в ЮО для дальнейших доработок и внесения правок в договор.
- 6.4. При достижении согласования договора с обеих сторон, договор отправляется на подписание сначала со стороны Организации, далее – Продавцу.

7. Создание и настройка личного кабинета

- 7.1. Вместе с договором Продавцу передаются данные для начала пользования Сервисом в тестовом режиме.
- 7.2. Продавцу подключаются все необходимые продукты и производятся необходимые настройки согласно КП.
- 7.3. Продавец осуществляет тестовые запросы по продуктам, которые он будет использовать, в том виде, который с ним согласован.
- 7.4. В случае если от Продавца получена информация о том, что работа в тестовом режиме прошла корректно, МП подтверждает запуск в боевую эксплуатацию Аккаунт-менеджеру (далее – «АМ»).

8. Запуск коммерческой эксплуатации и прием на сопровождение

- 8.1. После получения подтверждения от МП, АМ переводит личный кабинет Продавца в боевой режим.
- 8.2. АМ передает Продавца на сопровождение в Службу Сопровождения (далее – «СС») вместе с необходимой информацией о Продавце.
- 8.3. Продавец передается в СС на сопровождение, процесс онбординга считается завершенным.

**ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ К УСЛУГАМ
MONEYOKTET.KZ**

ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ-РЕЗИДЕНТОВ

1. Учредительные документы (Устав/Учредительный договор), дополнения к ним;
2. Свидетельство/справка о государственной регистрации/перерегистрации;
3. Доверенность или решение уполномоченного органа юридического лица, выданное в отношении представителя юридического лица;
4. Документы, подтверждающие полномочия единоличного исполнительного органа;
5. Протокол, решение об избрании и продлении полномочий единоличного исполнительного органа, приказ о назначении или вступлении в должность руководителя;
6. Документ, удостоверяющий личность единоличного исполнительного органа, и иных представителей клиента, имеющих право подписи;
7. Документ, удостоверяющий личность учредителей, бенефициарных собственников;
8. Лицензии (разрешения) на право осуществления деятельности, подлежащей лицензированию (разрешению) (при наличии);
9. Договор купли-продажи, аренды или иной документ, подтверждающий право располагаться по месту государственной регистрации;
10. Лицензии (разрешения) на право осуществления деятельности, подлежащей лицензированию (разрешению), если данные лицензии (разрешения) имеют непосредственное отношение к правоспособности Продавца заключать договор, на основании которого открывается счет.

*Организация оставляет за собой право запрашивать и другие документы.

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

об оказании платежных и информационно-технологических услуг, направленных на обеспечение взаимодействия при совершении оплаты и (или) получения выплаты посредством системы MoneyOktet

Настоящий документ является официальной публичной офертой Товарищества с ограниченной ответственностью «ОКТЕТ», именуемого в дальнейшем «**Организация**» (БИН 210940029579), на основании которого Организация предлагает Пользователю заключить договор об оказании физическим лицам платежных и информационно-технологических услуг при совершении оплаты и/или получения выплат посредством Системы «**Moneyoktet**» (далее – «**Оферта**», «**Договор**») на изложенных ниже условиях в соответствии с Законом Республики Казахстан от 26 июля 2016 года № 11-VI «О платежах и платежных системах».

Полным и безоговорочным акцептом Оферты является совершение Пользователем действий, предусмотренных Офертой, с момента совершения которых Пользователь считается заключившим с Организацией Договор об использовании Системы «**Moneyoktet**» на условиях, изложенных в Оферте, без каких-либо изъятий или ограничений на условиях присоединения.

Принимая Оферту, Пользователь подтверждает, что он является физическим лицом, действует добросовестно, добровольно и разумно в пределах своей правоспособности (дееспособности), в возрасте старше 18 лет, не имеет препятствий к принятию настоящей Оферты, внимательно ознакомился с Офертой до использования Системы и полностью понимает значение и смысл настоящей Оферты. В случае несогласия с условиями или непонимания условий Оферты, Пользователь должен отказаться от использования Системы. Организация вправе в любое время потребовать от Пользователя предоставление информации и документов, подтверждающих права и полномочия, как указано выше.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Выплата – действия Расчетного Банка, направленные на исполнение Распоряжения, включающие в себя действия по приему от Продавца денежных средств, предоставленных Продавцом или Организацией в рамках применяемых форм безналичных расчетов, предоставление Запроса Пользователя и последующее перечисление денежных средств на Платежное средство Пользователя в целях проведения Расчеты по Выплате. Выплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Организацией Подтверждения о проведении Выплаты. Выплата становится завершенной в момент проведения Расчетным Банком Расчеты по Выплате.

Договор – Договор об оказании физическим лицам платежных услуг, направленных на обеспечение взаимодействия при совершении Оплаты или получения Выплат посредством Системы «**Moneyoktet**», заключаемый между Пользователем и Организацией на условиях Публичной оферты.

Договор об использовании Платежного средства – договор, заключенный между Эмитентом и Пользователем, в соответствии с которым Эмитент предоставил, а Пользователь использует Платежное средство.

Запрещенные товары – виды товаров (работ, услуг), реализуемых Продавцом и/или связанные с деятельностью Продавца, нарушающие требования, установленные законодательством Республики Казахстан, в том числе:

- товары (работы, услуги), связанные с реализацией (в том числе сама реализация) Продавцом оружия, огнестрельных и взрывоопасных веществ и предметов; наркотических, психотропных, токсичных, едких и радиоактивных веществ; человеческих органов и тканей; алкогольной и

табачной продукции без соответствующей лицензии; услуг по организации и проведению азартных игр без соответствующей лицензии; услуг сексуального характера, а также противоречащих общепринятым нормам морали и нравственности; иных товаров (работ, услуг), запрещенных или ограниченных в обороте согласно законодательству Республики Казахстан;

- товары (работы, услуги), которые могут умышленно не быть/ не были предоставлены Продавцом Пользователю после их Оплаты, в том числе товары (работы, услуги), в отношении которых Продавец отказался предоставлять Организации соответствующие документы, подтверждающие факт их оказания Пользователю после совершения Оплаты или Выплаты, и/или товары (работы, услуги), в отношении которых Продавец не сообщил о факте их реализации и/или предоставил недостоверную информацию о реализуемых товарах (работах, услугах).

Запрос о приеме Оплаты – электронное сообщение, содержащее запрос Продавцу о возможности принять Оплату, и/или Расчетному Банку о возможности провести Расчеты по Оплате, формируемый Организацией посредством Системы на основании предоставленного Запроса Пользователя.

Запрос о получении Выплаты – электронное сообщение, содержащее запрос Продавцу о возможности произвести Выплату, и/или Расчетному Банку о возможности провести Расчеты по Выплате, формируемый Организацией посредством Системы на основании предоставленного Запроса Пользователя.

Запрос Пользователя – электронное сообщение, содержащий заявление Пользователя на заключение с Организацией Договора, поручения (распоряжение) Организации на оказание Услуг, а также Параметры Оплаты и (или) Выплаты и иную информацию, необходимую Организации для оказания Услуг, составленный Пользователем на Сайте Системы или Сайте Продавца и переданный в Организацию посредством Системы.

Информационный обмен – действия Организации, направленные на информационное и технологическое взаимодействие с Участниками расчетов при обмене Электронными сообщениями (документами), совершаемые посредством Системы в рамках оказания Услуг.

Информационно-технологические услуги – услуги, которые в соответствии с Законом «О платежах и платежных системах» не относятся к платежным услугам, но обеспечивающие техническую поддержку при оказании платежных услуг, а именно: - услуги по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между участниками расчетов, включая оказание услуг по сбору, обработке, и рассылке информации участникам расчетов по операциям с платежными карточками.

Квитанция – документ установленной формы, в том числе в электронной форме, подтверждающий оказание Услуг Пользователю и факт заключения Договора, содержащий в том числе Параметры Оплаты и (или) Выплаты. Квитанция выдается Организацией Пользователю посредством Сайта Системы после оказания Пользователю Услуг.

Пользователь – физическое лицо- отправитель платежа, заключившее с Эмитентом Договор об использовании Платежного средства, и совершающее на Сайте Системы действия, направленные на заключение Договора и осуществление Оплаты и (или) Выплаты.

Оплата– действия Расчетного Банка, направленные на исполнение Распоряжения, включающие в себя действия по приему от Пользователя денежных средств, предоставленных Пользователем Эмитенту с использованием Платежного средства в рамках применяемых форм безналичных расчетов, предоставление Запроса Пользователя и последующее перечисление денежных средств на расчетный счет Продавца в целях проведения Расчетов по Оплате. Оплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Организацией Подтверждения о приеме Оплаты. Оплата становится завершенной в момент проведения Расчетным Банком Расчетов по Оплате.

Организация – ТОО «ОКТЕТ», БИН 210440009516, адрес местонахождения: Республика Казахстан, г. Алматы, Бостандыкский район, улица Егизбаева, дом 7/9, н.п. 174, являющееся поставщиком платежных услуг и оказывающее информационно – технологические услуги для обеспечения

взаимодействия между Участниками расчетов, а также платёжные услуги посредством Системы, на условиях, изложенных в настоящей Оферте.

Параметры Оплаты или Выплаты – информация, указываемая Пользователем на Платежной странице, включающая в себя сумму Оплаты или Выплаты, наименование и платежные реквизиты Продавца, Платежного средства, с использованием которого Пользователь желает осуществить Оплату или получить Выплату, а также иная информация, позволяющая Участникам расчетов и Организации идентифицировать Оплату или Выплату в своих учетных системах.

Платежная страница – специализированная страница на Сайте Системы или на Сайте Продавца защищенная специальными средствами защиты, позволяющая Пользователю указать Параметры Оплаты или Выплаты, в том числе выбрать Платежное средство, составить и направить Запрос в Организацию и Распоряжение для Эмитента.

Платежное средство – банковская карта (Visa International, MasterCard Worldwide и других Международных платежных систем) или иной электронный носитель, содержащий информацию, которая позволяет отправителю денег, имеющему полномочие совершать платеж и (или) перевод денег, инициировать осуществление платежа и (или) перевода денег, а также осуществлять иные операции, предусмотренные договором между ним и эмитентом средства электронного платежа.

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

Подтверждение о приеме Оплаты – электронный документ, содержащий подтверждение о приеме Пользователем Оплаты, формируемый Организацией посредством Системы на основании полученного от Пользователя подтверждения о возможности принять Оплату и полученного подтверждения от Расчетного Банка о проведении Оплаты. Пользователь направляет подтверждение о возможности принять Оплату при условии успешной идентификации Оплаты в учетной системе Пользователя согласно указанным Параметрам Оплаты. Расчетный банк вправе отказать в приеме Оплаты без объяснения причин.

Продавец – юридическое лицо, либо индивидуальный предприниматель, осуществляющее(-ий) коммерческую деятельность по продаже товаров и (или) работ, и (или) услуг, и принимающее(-ий) к оплате платежное средство Пользователя для оплаты по гражданско-правовым сделкам.

Распоряжение – указание - распоряжение инициатора платежа и (или) перевода денег Пользователю или Продавцу об осуществлении платежа и (или) выплаты, которое выражается в форме поручения или в виде согласия Пользователя при использовании средства электронного платежа или системы удаленного доступа электронный документ, содержащий распоряжение (поручение) Пользователя Организации на осуществление Оплаты или получения Выплаты с использованием Платежного средства, составленный Пользователем на Сайте Системы или Сайте Продавца и переданный Расчетному Банку посредством Системы. Порядок приема и исполнения Эмитентом Распоряжения устанавливается Договором об использовании Платежного средства и не является предметом Договора, заключаемого на условиях Оферты.

Расчетный Банк – Банк второго уровня, являющийся ответственным по переводу денежных средств, осуществляющий Расчеты по Оплате и (или) Выплате на основании заключенного с Организацией договора.

Расчеты по Оплате и (или) Выплате – действия Расчетного Банка, направленные на проведение расчетов с Эмитентами, Продавцами по совершенным Оплатам и Выплатам, в порядке и на условиях, установленных соответствующим договором, заключенным между Расчетным Банком и Организацией.

Сайт Системы – web-сайт в сети Интернет <https://moneyoktet.kz/>, обеспечивающий доступ Пользователя к Системе.

Сайт Продавца – web-сайт в сети Интернет, с товарами (работами, услугами), реализуемых Продавцом и/или связанные с деятельностью Продавца, не нарушающие требования, установленные законодательством Республики Казахстан.

Система Moneyoktet.kz (далее – «Система») – совокупность программных и аппаратных средств, обеспечивающих информационное и технологическое взаимодействие между Участниками расчетов при совершении Оплаты и (или) Выплат, с использованием протокола безопасной передачи данных.

Стороны – Организация и Пользователь при совместном упоминании.

Тарифы – размеры вознаграждений (комиссий) Организации за оказание Услуг. Тарифы публикуются на Сайте Системы по адресу: <https://moneyoktet.kz/> и вступают в силу с даты их публикации на Сайте Системы.

Услуги – платежные и информационно-технологические услуги.

Устройство – любое техническое устройство, используемое Пользователем (компьютер, мобильный телефон и пр.), обеспечивающее доступ Пользователя в сеть Интернет.

Участники расчетов – Расчетный Банк, Пользователь, Продавец при совместном упоминании.

Электронный документ – Заявление и/или Распоряжение либо иной документ, составленный и переданный Пользователем в Организацию в электронной форме посредством Системы, и/или Запрос на Авторизацию; и/или Запрос о приеме Оплаты; и/или Квитанция, либо иной документ, составленный и переданный Организацией Участникам расчетов в электронной форме посредством Системы. Термин употребляется в случаях, не требующих специального указания на вид Электронного документа.

Эмитент – юридическое лицо либо Банк второго уровня, в том числе Расчетный Банк, предоставившее Пользователю Платежное средство в соответствии с условиями заключенного между ними Договора об использовании Платежного средства.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

2.1. Настоящий договор определяет порядок оказания Услуг, а также регулирует отношения между Сторонами, возникающие в связи с оказанием Услуг и заключением Договора. Оферта доступна для ознакомления на Сайте Системы.

2.2. Договор между Сторонами заключается путем акцепта Пользователем Оферты. Акцептом Оферты является совершение Пользователем действий, направленных на осуществление Оплаты и (или) получения Выплат с использованием Платежного средства в соответствии с п.4.1 Оферты. Совершение Пользователем на Сайте Системы действий, направленных на осуществление Оплаты и (или) получения Выплат с использованием Платежного средства, рассматриваются как полное и безусловное согласие с условиями Оферты. Каждый факт совершения Пользователем действий, направленных на осуществление Оплаты и (или) получения Выплаты с использованием Платежного средства на Сайте Системы, является отдельным действием Пользователя по заключению Договора на условиях, изложенных в Оферте.

2.3. Действия Пользователя по заключению Договора, не ограничены сроком и могут быть осуществлены в любой день до момента официального отзыва Оферты в соответствии с разделом 10 Оферты.

2.4. Организация предоставляет Пользователю всю необходимую информацию путем размещения ее на Сайте Системы, а также рассматривает вопросы и претензии, связанные с исполнением обязательств, принятых на себя в рамках Договора в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. Основанием для начала оказания Услуг является Запрос, переданный Пользователем в Организацию в соответствии с п.4.1 Оферты.

3.2. Организация оказывает Услуги незамедлительно после поступления Запроса в Организацию, путем информационно - технологического взаимодействия между Участниками расчетов посредством Системы. Информационное и технологическое взаимодействие осуществляется путем обмена информацией и Электронными сообщениями между Участниками расчетов. Для обеспечения оказания информационно -технологических услуг Организация вправе привлекать партнеров на основании заключаемых с ними договоров.

3.3. Основанием для оказания платежных и информационно-технологических услуг Участникам расчетов, является:

3.3.1. для направления Запроса Расчетному Банку на проведение Оплаты и (или) Выплаты – Запрос, составленный и переданный Пользователем в Организацию посредством Системы в порядке, установленном в разделе 4 Оферты;

3.3.2. для направления Продавцу Запроса о приеме Оплаты или Выплаты – предоставленный ответ Расчетным Банком Организации;

3.3.3. для направления Пользователю Подтверждения о приеме Оплаты или проведения Выплаты – подтверждение Продавца/Расчетного Банка о возможности принять Оплату, направленное Продавцом/ Расчетным Банком в Организацию посредством Системы.

3.4. Организация оказывает Услуги только при условии одновременного соблюдения следующих требований:

- Пользователь имеет Платежное средство, использование которого предусмотрено на Платежной странице, и в отношении которого Эмитент предоставил Авторизацию;
- Устройство Пользователя имеет необходимый технический доступ в Интернет;
- Организация располагает техническими возможностями для предоставления доступа к Системе/ Сайту Системы, в том числе для целей составления и передачи Запросов и/или Распоряжений.

3.5. За оказание Услуг Организация взимает комиссию с Пользователя в соответствии с Тарифами, действующими на дату оказания Услуги. Комиссия уплачивается Пользователем с использованием Платежного средства дополнительно к сумме Оплаты и не уменьшает сумму Оплаты. За осуществление Оплаты Эмитент вправе взимать с Пользователя дополнительную комиссию в порядке и на условиях, установленных Договором об использовании Платежного средства.

3.6. Для проведения Расчеты по Оплате и (или) Выплате, Организация привлекает Расчетный Банк. Расчеты по Оплате и (или) Выплате осуществляются Расчетным Банком в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными и распорядительными документами Расчетного Банка.

3.7. Пользователь в целях надлежащего оказания ему Услуг поручает Организации:

- составлять расчетные документы от имени Пользователя, необходимые для оказания Услуг и проведения Расчеты по Оплате и (или) Выплате, в том числе передавать Расчетному Банку, Эмитенту, Продавцу посредством Системы Распоряжения;
- передавать данные о результатах осуществления Оплаты и (или) Выплате Расчетному Банку и другим партнерам Организации.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. ПРИЕМ И ИСПОЛНЕНИЕ ЗАПРОСА

4.1. В целях оказания Пользователю Услуг, направленных на осуществление Оплаты в пользу Продавца и (или) получения Выплат от Продавца с использованием Платежного средства посредством Системы, а также заключения Договора, формирования и передачи Запроса в Организацию и Распоряжения Расчетному Банку, Пользователь самостоятельно:

- знакомится с размещенными на Платежной странице порядком и правилами оказания Услуг, установленными Офертой, а также с размером, порядком и условиями взимания Организацией комиссий, установленных Тарифами (далее – «Условия оказания Услуг»);

- при условии согласия с Условиями оказания Услуг, заполняет предложенные к заполнению поля с указанием Параметров Оплаты и (или) Выплаты, в том числе выбирает Платежное средство и подтверждает свое согласие на осуществление Оплаты и (или) Выплаты;
- подтверждает свое согласие с Условиями оказания Услуг и заключением Договора, путем нажатия кнопки для совершения Оплаты или получения Выплаты.

Совершение Пользователем действий, не предусмотренных инструкциями, размещенными на Платежной странице, не является основанием для возникновения у Организации обязательств по оказанию Услуг, в том числе приему и исполнению Запросов. При несогласии с Условиями оказания Услуг или непонимании смысла инструкций, размещенных на Сайте Организации, а также при несогласии с исполнением своих обязательств, установленных п.7.3.3. Оферты, Пользователь не вправе использовать Систему (Сайт Системы) для совершения любых действий, как предусмотренных, так и не предусмотренных Офертой, а также требовать от Организации оказания Услуг, в том числе исполнения Запросов.

Совершая действия, предусмотренные настоящим пунктом Оферты, Пользователь, помимо всего прочего, принимает на себя любые риски, связанные с совершением Оплаты и (или) Выплаты, признанной впоследствии Недействительной оплатой. В случае признания Оплаты Недействительной оплатой, Пользователь не вправе предъявлять к Организации/ Расчетному Банку какие-либо претензии, связанные с совершением Недействительной оплаты, а также требовать от Организации/ Расчетного Банка (в том числе через третьих лиц, действующих в интересах Пользователя) осуществления Операции возврата. Любые претензии, связанные с совершением Недействительной оплаты или Выплаты, регулируются между Пользователем и Продавцом без участия Организации и Расчетного Банка.

4.2. Передача Запроса в Организацию осуществляется посредством Системы путем Информационного обмена между Организацией, Устройством и Пользователем с учетом особенностей, установленных в разделе 5 Оферты.

4.3. Пользователь на сайте Продавца/Организации инициирует проведение платежа.

4.4. Продавец инициирует проведение платежа в Системе, передавая электронное сообщение, в соответствии с техническим протоколом.

4.5. Система Продавца перенаправляет Пользователя в Систему.

4.6. Организация принимает Запрос к исполнению при условии соответствия Сертификата доступа Продавца, указанному в Запросу.

4.6.1. Организация, по факту приема от Пользователя Запроса на Оплату и (или) Выплату посредством Системы:

4.6.1.1. направляет Расчетному Банку Распоряжение, а Расчетный Банк отправляет Распоряжение Эмитенту для авторизации (при осуществлении Оплаты);

4.6.1.2. при условии предоставления Эмитентом Авторизации, направляет Запрос о приеме Оплаты и (или) Выплате Расчетному Банку. При этом, обработка Запроса о приеме Оплаты и (или) осуществления Выплаты осуществляется Расчетным Банком в следующие сроки: не более 3 (трех) рабочих дней.

4.6.2. Продавцом – по факту поступления Запроса о приеме Оплаты (если иное не установлено Продавцом);

4.6.3. Расчетным Банком:

4.6.3.1. при поступлении Запроса о приеме Оплаты и (или) Выплате до 16:00 по времени г. Алматы в рабочие дни, согласно законодательству Республики, Казахстан – в день его поступления в Расчетный Банк;

4.6.3.2. при поступлении Запроса о приеме Оплаты и (или) проведения Выплаты после 16:00 по времени г. Алматы в рабочие дни, а также в выходные и праздничные дни, согласно законодательству Республики, Казахстан – в первый рабочий день, следующий за днем поступления Запроса о приеме Оплаты в Расчетный Банк.

4.6.4. При получении от Расчетного Банка подтверждения о возможности принять Оплату и (или) произвести Выплату, Организация формирует и направляет посредством Системы Продавцу Подтверждение о приеме Оплаты. Если иное не предусмотрено Договором об использовании Платежного средства, Подтверждение о приеме Оплаты, является основанием:

4.6.4.1. для Эмитента в осуществлении Оплаты и (или) Выплаты (приеме и исполнении Распоряжения), в том числе списании суммы комиссии за оказание Услуг, в размере, установленном Тарифами. Порядок списания денежных средств с Платежного средства устанавливается Договором об использовании Платежного средства и не является предметом Договора, заключаемого между Организацией и Пользователем на условиях Оферты;

4.6.4.2. для Расчетного Банка в проведении Расчетов по Оплате и (или) Выплате. Расчеты по Оплате проводятся Расчетным Банком путем перечисления суммы Оплаты, поступившей от Эмитента, на банковский счет Продавца, в порядке и на условиях, установленных соответствующим договором, заключенным между Организацией и Расчетным Банком. При этом, Оплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Организацией Подтверждения о приеме Оплаты. Оплата становится завершенной в момент проведения Расчетным Банком Расчетов по Оплате. Расчеты по Выплате проводятся Расчетным Банком путем перечисления суммы Выплаты, поступившей от Продавца, на карт-счет Пользователя, в порядке и на условиях, установленных соответствующим договором, заключенным между Организацией и Расчетным Банком. При этом, Выплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Организацией Подтверждения о произведенной Выплате. Выплата становится завершенной в моменте проведения Расчетным Банком Расчетов по Выплате.

4.7. В качестве подтверждения произведенных Продавцом/Расчетным Банком Оплат и (или) Выплат, и оказания Организацией Услуги (приема и исполнения Организацией Запроса) Организация посредством Системы формирует и выдает Пользователю Квитанцию. Пользователь обязан сохранять выданную Квитанцию вплоть до момента получения от Продавца сообщения о поступлении суммы Оплаты по реквизитам, указанным в Распоряжении или получения Выплаты. Если по причине технического сбоя Квитанция не была сформирована и выдана Пользователю, Пользователь вправе обратиться в службу клиентской поддержки Организации, для получения документа, подтверждающего факт оказания Услуги (приема и исполнения Организацией Запроса).

4.8. При несоответствии Сертификата доступа Пользователя, указанного в Запросе, Сертификату доступа Пользователя, хранящемуся в базе данных Организации, при получении от Эмитента отказа в предоставлении Авторизации, или при получении от Продавца/Расчетного Банка отказа в приеме Оплаты или произведения Выплаты, Услуга считается не оказанной, Оплата или Выплата не осуществляется, комиссия за оказание Услуги, установленная Тарифами, Пользователем Организации не уплачивается. О неоказании Услуги Организация уведомляет Пользователя путем размещения соответствующей информации на Платежной странице либо в Личном кабинете (при наличии). При этом Пользователь вправе обратиться для получения информации:

4.8.1. о причинах отказа в предоставлении Авторизации – непосредственно к Эмитенту;

4.8.2. о причинах отказа Продавца/ Расчетного Банка в приеме Оплаты или осуществлении Выплаты – непосредственно Продавцу.

4.9. При наличии каких-либо технических неисправностей Системы и/или сбоев в работе используемых Организацией внешних сетей передачи данных, на Платежной странице до момента совершения Пользователем действий, указанных в п.4.1 Оферты, выводится соответствующее предупреждение. Если, несмотря на указанное предупреждение, Пользователь совершает действия, указанные в п.4.1 Оферты,

Пользователь соглашается с тем, что оказание Организацией Услуги может быть осуществлено с задержкой и/или Организацией будет отказано в оказании Услуг. При оказании Организацией Услуги с задержкой, Организация не отвечает за сроки поступления Запросов в Организацию.

4.10. Порядок защитных действий от несанкционированных платежей:

4.10.1. Запросы на платежи, не прошедшие проверку на соответствие Сертификату Доступа, отклоняются.

4.10.2. Запросы на платежи, не соответствующие правилам МПС и Расчетного Банка, отклоняются.

5. ОСОБЕННОСТИ СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ВОЗВРАТА

5.1. Возврат Пользователю денежных средств по Операции возврата осуществляется Организацией с привлечением Расчетного Банка, способом, указанным в Заявлении, при условии соблюдения следующих требований:

- поступление в Организацию соответствующего заявления Получателя об осуществлении Операции возврата;
- наличие у Организации технической возможности направить Расчетному Банку посредством Системы Электронный документ, содержащий запрос о возможности Эмитента осуществить возврат денежных средств по Операции возврата Пользователю способом, указанным в Заявлении;
- получение от Эмитента Электронного документа, содержащего подтверждение о возможности осуществить возврат денежных средств по Операции возврата Пользователю способом, указанным в Заявлении.

При отсутствии технической возможности у Организации направить Расчетному Банку посредством Системы Электронный документ, содержащий запрос о возможности Эмитента осуществить Пользователю возврат денежных средств по Операции возврата способом, указанным в Заявлении, Операция возврата осуществляется на основании заявления Пользователя, направленного в Организацию в установленном порядке.

5.2. При этом Продавец самостоятельно определяет порядок и способы возврата Пользователю денежных средств по Операции возврата. Выяснение споров о причине невозврата денежных средств по Операции возврата способом, указанным в п.5.1. Оферты, осуществляется между Продавцом и Пользователем/ Пользователем и Эмитентом, совершающим возврат денежных средств по Операции возврата, без участия Организации и Расчетного Банка.

6. ОСОБЕННОСТИ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБМЕНА ЭЛЕКТРОННЫМИ ДОКУМЕНТАМИ

6.1. Информационный обмен между Сторонами осуществляется в автоматическом режиме в реальном времени.

6.2. Время и дата совершения Информационного обмена Электронными документами, в том числе время и дата направления, приема и обработки Электронных документов, отмечаются Организацией в журналах Электронных документов.

6.3. При Информационном обмене Организация предоставляет электронный документ. Электронный документ содержит уникальный идентификатор, который подтверждает проведение операций в Системе и имеет юридическую силу документа, составленного на бумажном носителе, и порождает аналогичные им права и обязанности, могут служить доказательством в суде. Все экземпляры Электронных документов, являются подлинниками и могут быть изготовлены (распечатаны) на бумажном носителе. Срок хранения Электронных документов – 5 (пять) лет с даты расторжения Договора.

6.4. Стороны обязуются осуществлять контроль за данными Электронных документов, получаемыми в рамках Информационного обмена, и своевременно сообщать друг другу об обнаруженных ошибках.

6.5. Записи в архиве Электронных документов Организации являются подтверждением:

- формирования и передачи Электронных документов непосредственно Стороной, подписавшей такой Электронный документ Сертификатом доступа;

- подписанием Электронных документов Сертификатом доступа Стороны, направившей такой Электронный документ.

6.6. Информационный обмен между Сторонами прекращается в случае прекращения действия Договора, и/или блокирования доступа Пользователя к Системе, по окончании Открытой сессии, в том числе путем закрытия web-браузера на стороне Пользователя.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

7.1. Организация обязана:

7.1.1. Обеспечить круглосуточную работу Системы и Сайта Системы в целях надлежащего оказания Услуг и исполнения иных своих обязательств, предусмотренных Договором.

7.1.2. Оказывать Пользователю Услуги в режиме реального времени в порядке и на условиях, установленных Договором.

7.1.3. Отказать Пользователю в оказании Услуг, в том числе не принимать Запросы, при отсутствии технической возможности, а также в случаях, предусмотренных в п.4.6 Оферты.

7.1.4. Привлекать Расчетный Банк на основании заключенного договора для проведения Расчетов по Оплате и (или) Выплате.

7.1.5. Обеспечить конфиденциальность информации, ставшей известной Организацией при исполнении обязательств по Договору.

7.1.6. Использовать указанные Пользователем в Запросе номер мобильного телефона и/ или адрес электронной почты и/ или реквизиты Личного кабинета (при наличии) для передачи Пользователю сообщений, содержащих информацию о результатах приема Продавцом/Расчетным Банком Оплаты или осуществлении Выплаты, а также иную информацию, в том числе о других предоставляемых Организацией услугах.

7.1.7. Уведомлять Пользователя об изменении Оферты и/или Тарифов в соответствии с п.7.2.4 Оферты.

7.1.8. Разместить на Сайте Системы Оферту и Тарифы, к которым Пользователь должен иметь доступ непосредственно до момента совершения действий, указанный в п.4.1 Оферты.

7.1.9. При оказании платежной услуги в иностранной валюте Организация обязуется предоставить информацию Пользователю о принятой сумме иностранной валюты и обменном курсе, применяемом в Системе.

7.2. Организация вправе:

7.2.1. По собственному усмотрению менять перечень Расчетных Банков, привлекаемых для проведения Расчетов по Оплате и (или) Выплате.

7.2.2. В одностороннем порядке устанавливать и изменять (увеличивать, уменьшать) ограничения на совершение Оплаты и (или) Выплаты посредством Системы, в том числе на сумму Оплаты и (или) Выплаты, определять и изменять перечень Продавцов, доступных для осуществления Оплаты и (или) Выплаты посредством Системы; перечень (формат) Электронных документов, как с предварительного уведомления Пользователя, так и без такового.

7.2.3. Отказать в осуществлении Операции возврата, а также в приеме любых претензий Пользователя по осуществленным Оплатам и (или) Выплатам при наступлении окончательности и безотзывности Оплаты согласно разделу 4 Оферты.

7.2.4. Вносить изменения и дополнения в Оферту и/или Тарифы. Уведомление Пользователя об изменении Оферты и/или Тарифов осуществляется Организацией путем размещения текста изменений/ новой редакции Оферты и/или Тарифов на Сайте Системы. Любые изменения Оферты и/или Тарифов становятся обязательными для Сторон с даты их размещения Организацией на Сайте Системы.

7.2.5. Предоставлять третьим лицам право исполнения обязательств по Договору на основании заключаемых с ними договоров, оставаясь ответственным перед Пользователем за их действия (бездействия) и за выполнение взятых на себя обязательств по Договору.

7.2.6. Приостанавливать использование Системы в целях совершения Оплаты в пользу отдельных Продавцов с использованием определенных Платежных средств, при возникновении неконтролируемых рисков для Участников расчетов и Организации, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Договором.

7.2.7. Приостановить исполнение обязательств по Договору при наличии обоснованных предположений о возможных фактах мошенничества либо иной незаконной деятельности Пользователя, в том числе связанных с рисками совершения Недействительной оплаты, до момента выяснения/урегулирования спорной ситуации. Такая приостановка направлена на защиту прав и интересов Участников расчетов и Организации, не является нарушением Договора и не может служить основанием для применения имущественных санкций и иных негативных последствий для Организации и Участников расчетов.

7.3. Пользователь обязан:

7.3.1. Своевременно и в полном объеме ознакомиться и соблюдать Условия оказания Услуг.

7.3.2. Уплачивать Организации комиссии за оказанные Услуги в размере, порядке и на условиях, установленных Тарифами.

7.3.3. Принимать на себя риски, связанные с совершением Оплаты, признанной впоследствии Недействительной оплатой. В случае признания Оплаты Недействительной оплатой, Пользователь самостоятельно, без участия Организации, урегулирует возникшие разногласия с Продавцом и/или Эмитентом.

7.3.4. Самостоятельно контролировать достаточность денежных средств на Платежном средстве при передаче Распоряжений (в т.ч. в объеме, достаточном для уплаты Организации комиссий, предусмотренных Тарифами).

7.3.5. Нести ответственность за корректность указываемых Параметров Оплаты и (или) Выплаты в Запросе.

7.3.6. Самостоятельно отслеживать изменения, внесенные Организацией в Оферту и/или Тарифы согласно п.7.2.4 Оферты.

7.4. Пользователь вправе:

7.4.1. Заключить с Организацией Договор в порядке, установленном в п. 2.2 Оферты, подтвердив данным действием, что Пользователь не ограничен в дееспособности, не состоит под опекой, попечительством, а также патронажем, по состоянию здоровья может самостоятельно осуществлять и защищать свои права и исполнять обязанности, не страдает заболеваниями, препятствующими осознавать суть заключаемого Договора и обстоятельств его заключения.

7.4.2. Совершать любые действия, предусмотренные Договором и не запрещенные законодательством Республики Казахстан.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8.2. Пользователь несет личную ответственность:

8.2.1. за достоверность указываемых Параметров Оплаты и (или) Выплаты, в том числе за достоверность информации о Продавце, в пользу которого осуществляется Оплата, и иных реквизитов, в зависимости от того, какая информация подлежит предоставлению Пользователем (от вида используемого Платежного средства, типа Продавца и пр.). При указании недостоверной информации Организация не несет ответственность за неосуществление Оплаты и (или) Выплаты, или не оказание или ненадлежащее оказание Услуги, в том числе за неисполнение или ненадлежащее исполнение Пользователем своих обязательств перед Продавцом, в пользу которого осуществляется Оплата, а также за любые убытки, возникшие у Пользователя в связи с неосуществлением или ненадлежащим осуществлением Оплаты;

8.2.2. за предоставление информации о реквизитах Платежного средства (при наличии таковых) третьим лицам, за доступ третьих лиц к Платежному средству, за предоставления информации о действиях на Платежной странице третьим лицам.

8.3. Пользователь самостоятельно несет риски любых убытков или иных негативных последствий, возникших у него в результате выполнения действий по заключению Договора и осуществлению Оплаты или получения Выплаты с использованием Платежного средства посредством Системы, или в связи с тем, что Пользователь не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с Условиями оказания Услуг, установленными Офертой и/или Тарифами, и/или изменениями и дополнениями, внесенными в Оферту и/или Тарифы. Организация не несет ответственность за любые убытки, возникшие у Пользователя вследствие того, что Пользователь не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с Условиями оказания Услуг.

8.4. Организация несет ответственность за сохранность информации при осуществляемых Оплатах и (или) Выплатах. Сведения об Оплатах предоставляются Организацией в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

8.5. Организация не несет ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если такое неисполнение вызвано:

8.5.1. решениями органов законодательной и/или исполнительной власти Республики Казахстан, которые делают невозможным для Организации выполнение своих обязательств по Договору;

8.5.2. причинами, находящимися вне сферы контроля Организации (в том числе Организация не несет ответственность за действия третьих лиц, включая Пользователя, Эмитента, Расчетного Банка, Продавца, и иных участников расчетов);

8.5.3. возникновением обстоятельств непреодолимой силы;

8.5.4. в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

8.6. Организация не несет ответственность:

8.6.1. за прямой или косвенный ущерб, возникший у Пользователя вследствие использования Сайта Системы;

8.6.2. за перерывы в работе Системы и/или Сайта Системы, совершение Оплаты и (или) Выплаты, в том числе за неисполнение или отказ в исполнении Эмитентом Распоряжения, в случае сбоя программного обеспечения, связи или поломки оборудования, не принадлежащего Организации;

8.6.3. если не по вине Организации доступ к использованию Устройства Пользователя получают третьи лица в связи с чем посредством Системы будут составлены и переданы Электронные документы, которые впоследствии приведут к материальному ущербу Пользователя;

8.6.4. за полные или частичные перерывы в работе Системы и/или Сайта Системы, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведением других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и модернизации программного обеспечения Системы;

8.6.5. за задержку Оплаты и (или) Выплаты, если такая задержка вызвана неисполнением или ненадлежащим исполнением Эмитентом и/или Расчетным Банком своих обязательств по осуществлению Расчеты по Оплате перед Пользователем и/или Организацией;

8.6.6. по спорам и разногласиям, возникшим между Пользователем и Эмитентом, Пользователем и Получателем во всех случаях, когда подобные споры и разногласия не относятся к предмету Договора.

8.7. В случае необоснованного отказа в оказании платежной услуге, Организация обязуется выплатить Пользователю штраф в размере 0,5% (ноль целых пять десятых процента) от суммы оплаты, в случае принятого положительного решения по претензии в соответствии с разделом 9 Оферты.

8.8. Пользователь соглашается с тем, что Организация не несет ответственности за аварии, перебои в обслуживании электросетей и иные сбои, связанные с системами подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются или обслуживаются третьими лицами и вследствие неисправности которых Информационный обмен становится невозможным.

8.9. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Сторона(ы) не могла(и) ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). К таким обстоятельствам чрезвычайного характера относятся стихийные бедствия, аварии, наводнения, землетрясения, эпидемии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, революции, военные действия, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в Договоре виды деятельности, обстоятельства, связанные с отказом/сбоем работы системы расчетов Банка России, а также любые другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Сторон, препятствующие исполнению обязательств.

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1. В случае возникновения споров по Договору Стороны примут все меры к их разрешению на взаимоприемлемой основе путем переговоров.

9.2. Если иное не предусмотрено Офертой, Организация принимает претензии Пользователя в письменной форме по реквизитам, указанным на Сайте, не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия.

9.3. Претензия Пользователя должна содержать следующие сведения:

- дату и время возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия;
- условия возникновения таких обстоятельств;
- содержание требований Пользователя;
- реквизиты Пользователя для направления мотивированного ответа по заявленной претензии;
- номер мобильного телефона/адрес электронной почты, указанные в Заявлении.

9.4. Организация рассматривает претензию Пользователя в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня ее поступления в Организацию, после чего в письменной форме направляет мотивированный ответ по указанным в претензии реквизитам Пользователя.

9.5. При не достижении Сторонами согласия в течение 30 (тридцати) рабочих дней споры, разногласия или требования, возникшие из Договора или в связи с ним, рассматриваются в судебных органах в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

9.6. При возникновении разногласий и спорных ситуаций между Сторонами, в том числе в случае обращения в суд и предъявления доказательств:

9.6.1. подтверждением составления и направления Сторонами друг другу Электронных документов посредством Системы (совершения Информационного обмена), а также приема и исполнения Организацией Электронного документа является выписка из архива Электронных документов, распечатываемая Организацией на бумажном носителе на соответствующие даты;

9.6.2. подтверждением Сертификатов доступа Сторон на соответствующую дату является выписка из реестра Сертификатов доступа, распечатываемая Организацией на бумажном носителе на соответствующие даты.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

10.1. Договор считается заключенным с даты акцепта Пользователем Оферты в соответствии с п.2.2 Оферты и действует до момента выполнения Организацией своих обязательств по оказанию Услуг, предусмотренных в Договоре.

10.2. Прекращение действия Договора не прекращает обязательств Сторон, возникших до момента прекращения действия Договора.

10.3. Оферта действует до момента ее официального отзыва Организацией. Оферта может быть отозвана Организацией в любой момент. Организация уведомляет Пользователя об отзыве Оферты путем размещения информации об отзыве Оферты на Сайте Системы согласно п.7.2.4 Оферты.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

11.1. Во всем, что прямо не предусмотрено Офертой, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан, нормативными документами Национального Банка Республики Казахстан, Правилами осуществления деятельности платежной организации и обычаями делового оборота.

11.2. При обращении Пользователя для предоставления информации об осуществленной посредством Системы Оплате, а также в иных случаях Организация проводит дополнительную идентификацию Пользователя по следующим данным:

- номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты, указанные в Запросе;
- номер Оплаты и/или Квитанции;
- иные данные на усмотрение Организации.

11.3. Заключением Договора на условиях Оферты Пользователь, действуя своей волей и в своем интересе, дает свое согласие на обработку Организацией, а также партнерами Организации и Расчетным Банком его персональных данных, а именно на совершение, в том числе, следующих действий: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу, трансграничную передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение любой информации, относящейся к персональным данным Пользователя, с целью заключения с Организацией Договора, исполнения заключенного Договора, а также с целью выполнения требований законодательства в части противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Указанные действия могут совершаться с использованием средств автоматизации. Пользователь также дает свое согласие на передачу Организацией, в целях осуществления действий, предусмотренных настоящим пунктом Оферты, его персональных данных третьим лицам при наличии надлежащим образом заключенных между Организацией и такими третьими лицами Договоров.

Организация обязуется при обработке персональных данных Пользователя в полном объеме соблюдать требования закона Закон Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите» (с учетом изменений и дополнений), а также изданных в его исполнение нормативных документов.