



Утверждены
Приказом № _____ от _____ г.
Директора ТОО «КАЗЕВРОМОБАЙЛ»

_____ / _____

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

г. Алматы,
2026г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие «Правила осуществления деятельности платежной организации ТОО «КАЗЕВРОМОБАЙЛ» (далее – Правила) разработаны в соответствии с:
 - Законом Республики Казахстан от 26 июля 2016 года «О платежах и платежных системах» (далее – Закон о платежах)
 - Законом Республики Казахстан от 28 августа 2009 года № 191-IV «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
 - Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 202 «Об утверждении Правил выпуска, использования и погашения электронных денег, а также требований к эмитентам электронных денег и системам электронных денег на территории Республики Казахстан»
 - Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 215 «Об утверждении Правил организации деятельности платежных организаций»
 - Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 февраля 2022 года № 11 «Об утверждении Требований к Правилам внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения для платежных организаций и определяют порядок организации деятельности платежной организации ТОО «КАЗЕВРОМОБАЙЛ» (далее – КЕМ).
2. КЕМ, являясь платежной организацией, которая в соответствии с Законом о платежах, правомочна осуществлять деятельность по оказанию платежных услуг и других нефинансовых услуг, предусмотренных уставом, имеет обязательную учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан, оказывает платежные услуги в соответствии с требованиями применимого законодательства Республики Казахстан согласно перечню разрешенной деятельности.
3. В настоящих Правилах используются понятия, предусмотренные Законом о платежах, а также следующие понятия:
 - 1) **Агент системы Электронных денег (Платежный агент)** - юридическое лицо, в соответствии с законодательством Республики Казахстан имеющее право на оказание платежных услуг, включающих деятельность по приобретению Электронных денег у Эмитента и физических лиц и реализации Электронных денег в пользу физических лиц, действующее на основании договора, заключенного с Эмитентом либо с КЕМ, в том числе через своих Субагентов.
 - 2) **Аутентификационные данные** – уникальные имя Владельца ЭД (login), пароль (password) и/или PIN-код и/или Код подтверждения привязки Владельца ЭД, используемые для доступа к Системе ЭД из сети Интернет и/или через терминал, и/или через мобильное приложение и совершения операций в пределах суммы денежных средств, доступной Владельцу ЭД в целях предъявления Эмитенту требований об осуществлении расчетов. Аутентификационные данные присваиваются Владельцу ЭД в момент регистрации владельца в Системе ЭД.
 - 3) **Выпуск электронных денег** – платежная услуга, предусматривающая выдачу Электронных денег Эмитентом электронных денег физическому лицу или Платежному агенту путем обмена на равную по их номинальной стоимости сумму денег;
 - 4) **Владелец ЭД электронных денег** (далее по тексту - Владелец ЭД) - физическое лицо/юридическое лицо, обладающее надлежащей дееспособностью и правоспособностью в соответствии с действующим законодательством РК для покупки Электронных денег, осуществления платежей и/или переводов с ними, и обладающее Аутентификационными данными для доступа к Платежному сервису для использования в целях управления Учетной записью, осуществлению доступа к Электронным деньгам на Балансе Учетной записи. По тексту настоящих Правил термин «Владелец ЭД» не используется для Агента системы электронных денег.
 - 5) **Держатель средства электронного платежа** – физическое лицо, пользующееся или владеющее Средством электронного платежа в соответствии с условиями договора, заключенного с Эмитентом средства электронного платежа;
 - 6) **Использование электронных денег** – передача Электронных денег их Владельцем ЭД другому участнику Системы ЭД в целях осуществления платежа по гражданско-правовым

сделкам и (или) иных операций, связанных с переходом права собственности на Электронные деньги;

- 7) **Идентификационное средство** – электронная цифровая подпись Владельца ЭД или уникальный идентификатор, представляющий собой комбинацию букв, цифр или символов, или иной идентификатор (персональный пароль, одноразовый (единовременный) идентификационный код, средство биометрической идентификации), установленный КЕМ для идентификации Владельца и согласованный с ним.
- 8) **Клиент** - физическое лицо, обладающее надлежащей дееспособностью и правоспособностью в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан для покупки Электронных денег, осуществления платежей и/или переводов с ними.
- 9) **Код подтверждения** – уникальная последовательность цифр, предоставляемая Клиенту Оператором посредством SMS/PUSH-сообщения на его Абонентский номер в целях подтверждения Платежа и/или перевода.
- 10) **Личный кабинет Владельца ЭД** (далее по тексту- Личный кабинет) – персональный раздел Владельца ЭД на интернет-ресурсе системы электронных денег и/или мобильном приложении, посредством которого Владелец ЭД имеет доступ к своему электронному кошельку для получения необходимой информации об остатке электронных денег, операциях, проведенных по нему, осуществления платежей и иных операций с использованием электронных денег в порядке, предусмотренном внутренними правилами системы электронных денег и договорами, заключенными между КЕМ или эмитентом и Владельцем ЭД электронных денег. Перечень предоставляемых услуг посредством Личного кабинета Владельца ЭД устанавливается КЕМ;
Владельцами ЭД могут являться:
 - 1) физические лица;
 - 2) агенты;
 - 3) индивидуальные предприниматели и юридические лица.
- 11) **МРП** – месячный расчетный показатель, установленный на финансовый год законом о республиканском бюджете.
- 12) **Оферта** - Соглашение о предоставлении платежных услуг по электронному кошельку Simply/Симпли Wallet и обслуживанию операций с электронными деньгами ТОО «КАЗЕВРОМОБАЙЛ»:
- 13) **Погашение электронных денег** – платежная услуга, предусматривающая осуществление Эмитентом электронных денег обмена выпущенных им Электронных денег, предъявленных Владельцем ЭД электронных денег либо подлежащих обмену без их предъявления Владельцем ЭД в случаях, предусмотренных законами Республики Казахстан, на равную по их номинальной стоимости сумму денег;
- 14) **Публичный Договор** - Договор об использовании Системы электронных денег ТОО «КАЗЕВРОМОБАЙЛ», размещенный на ссылке: [публичный-договор.pdf \(kempay.kz\)](#)
- 15) **Платёжный сервис** - совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих предоставление Клиенту услуг по:
 - осуществлению доступа к Учетной записи в целях совершения Платежей и/или переводов;
 - сбору, обработке, хранению и предоставлению консолидированной информации о совершенных Платежах и/или переводах;
 - информированию (по поручению Клиента) получателей Платежей и/или переводов о совершенных операциях, а также иных информационно-технологических услуг, непосредственно связанных с перечисленными выше и необходимых для их корректного оказания. Платежный сервис позволяет осуществлять регистрацию Учетной записи Пользователя, а также управлять ею. Организация работы Сервиса и оказание услуг по учету взаимных прав и обязательств Сторон производится Оператором Сервиса.
- 16) **Субагент (Платежный субагент)** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключивший с Платежным агентом агентский договор по оказанию услуг от имени и по поручению Платежного агента.
- 17) **Система электронных денег Simply (Система ЭД)** – система электронных денег КЕМ также обеспечивающая предоставление Владельцу ЭД услуг по:
 - регистрации, осуществлению доступа и управлению личным кабинетом в целях совершения платежей;

- сбору, обработке, хранению и предоставлению Владельцу ЭД консолидированной информации о совершенных платежах;
- информированию (по поручению владельца) Торговцев о совершенных Владельцем ЭД платежах;
- а также иные информационно-технологические услуги, непосредственно связанные с указанными выше и необходимые для их корректного оказания.

Организация работы Системы ЭД и оказание услуг по учету взаимных прав и обязательств участников производится КЕМ, как оператором Системы ЭД.

- 18) **Средство электронного платежа** – 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;
- 19) **Статус Владельца ЭД** – положение Владельца в Системе ЭД, определяющее его возможности по инициированию выпуска, передаче, приему, использованию, приобретению или инициированию погашения Электронных денег в рамках Системы ЭД.
 - 19.1) **Неидентифицированный Владелец ЭД** – статус Клиента, не прошедшего процедуру регистрации в Системе ЭД и использующий возможности Системы ЭД в объеме Неидентифицированного Клиента с учетом ограничений, установленных Правилами.
 - 19.2) **Идентифицированный Владелец ЭД** – зарегистрированный Клиент, личность которого установлена в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.
- 20) **Товар** – товары, работы и услуги, а также права на результаты интеллектуальной деятельности, реализуемые Торговцами в Системе ЭД конечным потребителям (Владельцам ЭД) для личного, семейного или домашнего использования.
- 21) **Торговец / мерчант (в зависимости от контекста)** – индивидуальный предприниматель и (или) юридическое лицо, осуществлявшее прием Электронных денег в качестве оплаты при совершении гражданско-правовых сделок на основании договора, заключенного с Эмитентом электронных денег либо иным банком, являющимся участником Системы ЭД.
- 22) **Электронная квитанция** – документ, сформированный в электронном виде Эмитентом электронных денег и доступный к ознакомлению в интерфейсе Электронного кошелька Владельца, выдаваемый при Выпуске/реализации, приобретении, Использовании и Погашении электронных денег, содержащий обязательные реквизиты, установленные законодательством Республики Казахстан с формой и содержанием которого можно ознакомиться в Оферте.
- 23) **Эмитент средства электронного платежа** – юридическое лицо, осуществляющее выпуск Средства электронного платежа;
- 24) **Эмитент электронных денег** – поставщик платежных услуг, имеющий в соответствии с Законом о платежах право на Выпуск и Погашение электронных денег.
- 25) **Электронные деньги (ЭД)** – безусловные и безотзывные денежные обязательства Эмитента электронных денег, хранящиеся в электронной форме и принимаемые в качестве средства платежа в Системе ЭД другими участниками Системы ЭД.
- 26) **Электронный кошелек** – учетная запись Владельца ЭД или Платежного агента как способ учета и хранения Электронных денег, а также распоряжение ими в рамках доступа:
 - владельца к Электронным деньгам в целях осуществления платежей с их использованием. Порядок регистрации Электронного кошелька владельца определяется данными Правилами и Офертой.
 - Платежного агента к Электронным деньгам в целях совершения действий по приобретению Электронных денег у Эмитента, их погашению, обмену, а также реализации Электронных денег.
- 27) **WEB-сайт Системы** – WEB-сайт, размещенный в сети Интернет по электронному адресу: www.kempay.kz.

2. ОПИСАНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ КЕМ

4. КЕМ как Оператор Системы ЭД в соответствии с условиями договоров, заключенных с Эмитентом/-ами электронных денег, и на основании полномочий, предоставленных ему Эмитентом/-ами электронных денег, вправе заключать от его (их) имени договоры с физическими лицами, агентами, индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами, участвующими в Системе ЭД.
5. В этом случае договор, заключенный Владельцем ЭД с КЕМ, приравнивается к договору, заключенному с Эмитентом/-ами электронных денег при использовании выпущенных им (ими) Электронных денег в рамках одной системы, включая эмитента (эмитентов) электронных денег, ставших участниками системы электронных денег после даты заключения данного договора.
6. КЕМ обязан обеспечить функционирование Системы ЭД с учетом требований и ограничений, установленных Законом о платежах, Законом Республики Казахстан "Об информатизации" и иным законодательством Республики Казахстан.
7. Эмитент электронных денег и КЕМ несут ответственность перед Владельцем ЭД электронных денег в соответствии с условиями договора о выпуске, использовании и погашении электронных денег за ущерб, причиненный Владельцу ЭД электронных денег вследствие несанкционированного доступа к Электронным деньгам или их несанкционированного использования, а также ошибок или сбоев в работе программного обеспечения Эмитента электронных денег либо в функционировании Системы ЭД.
8. КЕМ, как платежная организация, оказывает следующие виды платежных услуг:
 - 1) услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег;
 - 2) услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием ЭД;
 - 3) услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам.

Услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег оказываются КЕМ на основании договоров, заключаемых КЕМ с поставщиками различного рода услуг. Условия данных договоров предусматривают возможность привлечения к оказанию услуг Платежных агентов/Субагентов, на основании договора, заключаемого между КЕМ и Платежным агентом, Платежным агентом и Платежным субагентом. Услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег оказываются посредством внесения плательщиком наличных денежных средств через сеть Платежных агентов/Субагентов.

Услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег оказываются КЕМ на основании договоров заключаемых КЕМ с эмитентом электронных денег, и КЕМ с третьими лицами, обеспечивающими информационно-технологическое обеспечение для оказания платежной услуги, а также Торговцами. КЕМ является **оператором** Системы ЭД, Оферта Системы электронных денег размещена на WEB-сайте Системы.

Услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам оказываются КЕМ на основании договоров, заключаемых между КЕМ и банком эквайером, между КЕМ и третьими лицами, между КЕМ и Владельцем ЭД.

3. ПОРЯДОК И СРОКИ ОКАЗАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ КЕМ КЛИЕНТАМ

3.1. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ НАЛИЧНЫХ ДЕНЕГ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЛАТЕЖА БЕЗ ОТКРЫТИЯ БАНКОВСКОГО СЧЕТА ОТПРАВИТЕЛЯ ДЕНЕГ.

9. Прием наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег в пользу Торговцев происходит путем внесения Владельцем ЭД денежных средств любым, не запрещенным законодательством Республики Казахстан, путем. По окончании платежа выдается документ, подтверждающий платеж.
10. Оказание платежными агентами/субагентами платежной услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег, происходит в следующем порядке:
 - 1) Платежный агент/субагент заключает с КЕМ как Оператором СЭД (либо как с платежным агентом) договор (оферта) об оказании платежных услуг путем присоединения.
 - 2) Платежный агент/субагент проходит регистрацию в Системе ЭД, с присвоением ID (уникальный номер).
 - 3) Оказание платежной услуги обеспечивается предоставлением платежным агентом/субагентом гарантийного взноса (авансового платежа) на планируемый объем платежей. Для этого платежный агент/субагент открывает расчетный счет в банке-партнере КЕМ с правом КЕМ безакцептного списания с расчетного счета (баланс в Системе ЭД) платежного агента/субагента сумм принятых платежей. При совершении платежа клиентом, сумма принятых платежей списывается с расчетного счета агента (баланс) в системе КЕМ.
 - 4) Платежный агент/субагент обязуется обеспечивать на указанном счете неснижаемый остаток денежных средств, достаточный для исполнения обязательств перед КЕМ.
 - 5) При отсутствии в день приема платежей денежных средств в остатке гарантийного взноса платежного агента/субагента, обязательство платежного агента/субагента является необеспеченным, и КЕМ вправе приостановить исполнение договора либо предоставить платежному агенту/субагенту отсрочку в перечислении платежа (коммерческий кредит либо овердрафт) на основании отдельного соглашения, заключаемого КЕМ с платежным агентом/субагентом.
 - 6) Платежный агент/субагент обязан передавать Системе ЭД данные о каждом принятом платеже для внесения изменений в Системе ЭД. Сведения должны быть переданы непосредственно в период приема платежа на основании данных, указываемых Владельцем ЭД, без ошибок и искажений.
 - 7) Каждая операция по передаче данных о платеже сопровождается подписанием платежным агентом/субагентом электронного документа, форма которого согласована с соответствующим Торговцем. Сочетание Аутентификационных данных платежного агента/субагента – логин, пароль и номер терминала\электронной кассы в Системе ЭД - определены как аналог собственноручной подписи платежного агента/субагента и признаются сторонами в качестве однозначного и бесспорного подтверждения совершенного платежа.
 - 8) После приема денежных средств платежный агент/субагент обязан выдать Владельцу ЭД Электронную квитанцию, подтверждающую использование терминала\электронной кассы платежного агента/субагента для передачи данных о платеже. Реквизиты, содержащиеся в Электронной квитанции указаны в п.25 настоящих Правил.
 - 9) При приеме платежей платежным агентом/субагентом взимается комиссия с платежа. Размер комиссии устанавливается платежным агентом/субагентом и определяется условиями работы с поставщиками услуг.
 - 10) На ежемесячной основе платежный агент/субагент, предоставляет подписанный со своей стороны отчет Агента о принятых платежах, акт выполненных работ (оказанных услуг), счет-фактуру на сумму вознаграждения, на основании которого происходит сверка взаиморасчетов.
11. В целях регламентирования действий сотрудников и подразделений КЕМ, участвующих в процессе привлечения и подключения Агентов/субагентов в процессе выпуска электронных денег, а также внедрения и поддержания единого порядка контроля за соблюдением платежным агентом требований законодательства Республики Казахстан, а также условий оказания платежных услуг согласно договору между платежными агентами/платежных субагентов в КЕМ ведется «Реестр подключенных Агентов/субагентов ТОО «КАЗЕВРОМОБАЙЛ»
12. Сроки оказания платежных услуг – в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем приема платежа.

3.2 ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ И ОБРАБОТКЕ ПЛАТЕЖЕЙ, СОВЕРШАЕМЫХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ

3.2.1. Использование Идентификационного средства и передачи в адрес Эмитента электронных денег распоряжения об использовании Электронных денег для совершения платежа

13. Согласно Публичному договору, размещенному на сайте www.kempay.kz, КЕМ оказывает услуги Владельцам ЭД по приему, обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег.
14. После регистрации учетной записи Владельца ЭД и приобретения Электронных денег Владелец ЭД вправе осуществлять использование Системы ЭД, в том числе осуществлять доступ к учетной записи Владельца ЭД в целях совершения Платежей.
15. Совершение Платежей производится Владельцем ЭД путем использования идентификационного средства и передачи в адрес эмитента распоряжения об использовании Электронных денег для совершения Платежа в пользу конкретного получателя платежа в электронном виде.
16. Для формирования распоряжения Владелец ЭД предоставляет реквизиты платежа (в том числе информации о:
 - получателе платежа, в пользу которого осуществляется Платеж с использованием Электронных денег;
 - платежных реквизитах, идентифицирующих назначение Платежа (таких как номер и дата договора между Владельцем ЭД\КЕМ и получателем платежа, иные реквизиты, в зависимости от того, какая информация подлежит предоставлению в момент совершения платежа для точного и своевременного выполнения распоряжения);
 - сумме платежа;
 - и др.
17. Одним из следующих способов:
 - 1) путем заполнения соответствующей формы на WEB-сайте Системы;
 - 2) путем заполнения соответствующей формы на web-сайте Торговца;
 - 3) путем заполнения соответствующей формы на Терминале;
 - 4) путем заполнения соответствующей формы на мобильном устройстве с использованием мобильных приложений.
 - 5) путем использования визуально-информационных носителей инициации платежа доступных Владельцу ЭД (QR, SMS, USSD, чат-бот, карта доступа, иное средство электронного платежа) позволяющих проверить Аутентификационные данные Владельца ЭД.
18. Использования идентификационного средства на совершение платежа производится:
 - 18.1. в зависимости от настроек системы, установленных самим Владельцем ЭД:
 - путем ввода Владельцем ЭД Аутентификационных данных, присвоенных ему в момент регистрации Личного кабинета Владельца ЭД;
 - путем ввода Владельцем ЭД Аутентификационных данных, присвоенных ему в момент регистрации Личного кабинета Владельца ЭД, а также введения Кода подтверждения, отправленного/переданного посредством сервиса SMS-подтверждения Платежей;
 - 18.2. путем использования команд посредством Message-подтверждения Платежей.
19. Ввод корректных Аутентификационных данных, кодов подтверждения, либо команд посредством Message-подтверждения Платежей признается сторонами в качестве однозначного и бесспорного подтверждения совершенных Платежей.
20. Использование Аутентификационных данных в электронных сообщениях, передаваемых Владельцем ЭД в целях авторизации и использования Системы ЭД, Кодов подтверждения, команд, переданных посредством Message-подтверждения в целях формирования и направления распоряжений, порождает юридические последствия, аналогичные использованию собственноручных подписей в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, а все документы, связанные с исполнением Договора, заключенного на условиях Публичного договора и Оферты, и удостоверенные любым из вышеизложенных способов, признаются документами в письменной форме.
21. После проверки корректности введенных Владельцем ЭД Аутентификационных данных, Кодов подтверждения или команд, переданных посредством Message-подтверждения, а также

достаточности баланса Личного кабинета Владельца ЭД для совершения Платежа, КЕМ передает информацию, указанную Владельцем ЭД Эмитенту электронных денег, а также оповещает Владельца ЭД о принятии к исполнению, либо об отказе от исполнения соответствующего распоряжения Эмитентом электронных денег.

22. Исполнение Эмитентом электронных денег распоряжений Владельца ЭД о совершении Платежа осуществляется на условиях, установленных Публичным договором и Офертой об оказании услуг безналичных платежей с использованием Электронных денег.
23. КЕМ обязуется фиксировать в электронном регистре учета возникновение, изменение или прекращение взаимных прав и обязательств сторон по Договору, заключаемому Владельцем ЭД путем присоединения к Оферте через совершение конклюдентных действий, предусмотренных Публичным договором и Офертой.
24. Информирование Владельца ЭД от КЕМ о совершении каждой операции (Платежа) производится путем размещения информации в разделе «Отчеты» на WEB-сайте Системы или мобильном приложении с использованием идентификационного средства. Владелец ЭД обязуется проверять информацию в разделе «Отчеты» и/или в личном кабинете мобильного приложения не менее 1 (одного) раза в день.
25. В случае если Владелец ЭД не проверяет информацию о совершении операций в разделе «Отчеты» на WEB-сайте Системы и/или в личном кабинете мобильного приложения, КЕМ не несет ответственности в связи с тем, что Владелец ЭД не получил информацию об операции.
26. Владелец ЭД признает и акцептом Публичного договора и /или Оферты подтверждает, что с момента размещения информации о совершении операции в разделе «Отчеты» на сайте Системы и/или в личном кабинете мобильного приложения обязательство КЕМ по информированию Владельца ЭД исполнено надлежащим образом.
27. КЕМ также может направлять Владельцу ЭД SMS/ Push-оповещения об операциях по списанию (за исключением операций по списанию оплаты в пользу КЕМ) и операциях по пополнению Личного кабинета Владельца ЭД на абонентский номер, указанный при регистрации Личного кабинета Владельца ЭД с взиманием отдельной платы за такую услугу.

3.2.2. Операционные правила и ограничения в части оценки рисков деловых отношений с Владельцами электронных денег

28. Идентификация Владельца ЭД производится Эмитентом электронных денег и (или) КЕМ при личном присутствии Владельца ЭД и предъявлении им документа, удостоверяющего личность, либо посредством удаленной идентификации на основании сведений из доступных источников, полученных от операционного центра межбанковской системы переводов денег, также возможно использование идентификационных данных, полученных от иных субъектов финансового мониторинга, и(или) от агентов на осуществление идентификации согласно договору.
29. Платежи, переводы и иные операции с использованием электронных денег осуществляются их Владельцами в пользу другого идентифицированного Владельца ЭД исключительно с учётом указанных в данном разделе ограничений.
30. В соответствии с законодательством Республики Казахстан в Системе ЭД действуют следующие ограничения по суммам единовременной (одной) операции с электронными деньгами (в том числе приобретение электронных денег):
 - 1) для Неидентифицированных Владельцев ЭД – сумму, равную 3 (трёхкратному размеру) МРП;
 - 2) для индивидуальных предпринимателей или юридических лиц - сумму, равную 1 000 (тысячекратному размеру) МРП.
31. Общая сумма платежей и (или) иных операций с использованием электронных денег с электронного кошелька неидентифицированного Владельца ЭД - физического лица в течение рабочего дня не должна превышать сумму, равную 3 (трёхкратному размеру) МРП.
32. Максимальная сумма электронных денег, хранимых на одном электронном кошельке неидентифицированного Владельца ЭД - физического лица, не превышает сумму, равную 3 (трёхкратному размеру) МРП.

3.2.3. Регистрация в Системе ЭД Торговцев, принимающих к оплате электронные деньги

33. Для принятия к оплате Торговцем ЭД КЕМ заключается договор с индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом на прием электронных денег по форме, установленной КЕМ.
34. Для регистрации предпринимателя в Системе ЭД:
 - 1) Торговец заполняет анкету поставщика услуг КЕМ для подключения к Системе ЭД, проходит обязательный скрининг AML\KYC\Compliance с присвоением уровня риска деловых отношений;
 - 2) После оценки и принятия КЕМ анкеты Торговца он заключает с КЕМ договор путем акцепта оферты.
 - 3) На основании документации для идентификации Торговца производится подключение к Системе ЭД. Перечень документации для идентификации Торговца содержится в типовой Форме Договора КЕМ.

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

35. В адрес эмитента ежедневно передается набор входящих файлов и отчетов.
36. Входящие файлы (реестры) - предназначены для автоматизированного учёта операций:
 - файл с детализацией операций, проведенных в Системе ЭД;
 - файл сводных сумм по контрагентам с детализацией по коду провайдера/агента;
 - файл сводных сумм по контрагентам - результат группировки файла детализации операций по коду операции и ID контракта;
 - файл платежных поручений, оформленных клиентами (погашение кредитов);
 - файл сводных платежных поручений, сформированных посредством группировки платежных поручений, оформленных клиентами;
 - файл оборотов и остатков по кошелькам;
37. Отчеты:
 - отчет по расчетам с контрагентами по операциям оплаты Товаров и пополнениям кошелька в человеко-читаемом формате (повторяет содержимое файла сводных сумм по контрагентам).
 - отчет по сводным платежным поручениям (погашениям кредитов) в человеко-читаемом формате (повторяет содержимое файла сводных платежных поручений);
 - отчет по остаткам и оборотам по кошелькам.
38. Также на ежемесячной и ежеквартальной основе формируется и передается отчет для Национального Банка Республики Казахстан, формируемый в соответствии с установленными нормативными правовыми актами Национального банка Республики Казахстан.

3.2.5. Порядок отражения Электронных кошельков в Системе ЭД (схема денежных и информационных потоков)

39. Движения денежных и информационных потоков между участниками Системы ЭД, выпуск электронных денег (эмиссия) осуществляется Эмитентом после получения денег от Владельцев, либо от КЕМ, при условии регистрации в Системе ЭД согласно настоящим Правилам.
40. Выпуск электронных денег Владельцу ЭД осуществляется Эмитентом после внесения Владельцем ЭД электронных денег следующим образом:
 - 1) Безналичный перевод денег в пользу Эмитента\уполномоченного агента;
 - 2) Взнос наличных денег в пользу Эмитента\уполномоченного агента.
41. При внесении либо перечислении денег Владелец ЭД указывает номер электронного кошелька, открытый им в Системе ЭД, на который зачисляются приобретаемые им электронные деньги.
42. Приобретение со стороны КЕМ у Эмитента электронных денег осуществляется путем безналичного перевода денег на банковский счет Эмитента, с указанием номера пополняемого кошелька и указанием цели перевода.
43. В случае внесения денег третьими лицами для зачисления электронных денег на электронный кошелек Владельца ЭД, права и обязанности в отношении приобретенных/безвозмездно

полученных электронных денег возникают у Владельца ЭД. Данные действия оцениваются как совершенные третьими лицами в интересах Владельца ЭД.

44. Эмитент обеспечивает соответствие общей суммы денег, принятых от Владельцев ЭД отраженной на его балансовом счете, сумме электронных денег, находящейся на позиции эмитента в Системе электронных денег.
45. Электронные деньги Владельца ЭД и/или Торговца считаются выпущенными Эмитентом с момента отражения информации о доступной сумме электронных денег в электронном кошельке.
46. КЕМ осуществляет проверку полученных от Эмитента данных и отражает указанную в электронном сообщении Эмитента сумму выпуска электронных денег на позиции Эмитента в Системе электронных денег и на электронном кошельке владельца электронных денег.

3.3. Порядок погашения электронных денег

3.3.1. Порядок погашения электронных денег для идентифицированных/неидентифицированных Владельцев ЭД.

47. Погашение электронных денег — это платежная услуга, предусматривающая осуществление эмитентом электронных денег обмена выпущенных им электронных денег, предъявленных Владельцем ЭД, либо подлежащих обмену без их предъявления Владельцем ЭД в случаях, предусмотренных законами Республики Казахстан, на равную по их номинальной стоимости сумму денег.
48. Эмитент электронных денег принимает на себя безусловное и безотзывное денежное обязательство по погашению выпущенных им электронных денег в соответствии с их номинальной стоимостью в национальной валюте Республики Казахстан.
49. Погашение электронных денег осуществляется эмитентом электронных денег путем перечисления равной по их номинальной стоимости суммы денег на банковский счет идентифицированного Владельца ЭД.
50. Электронные деньги, Владельцем ЭД которых является неидентифицированное физическое лицо, не подлежат погашению эмитентом электронных денег и реализации Агенту (приобретению Агентом).

3.4. Погашение электронных денег для идентифицированного Владельца ЭД на банковский счет Владельца ЭД.

51. Для погашения электронных денег на банковский счет Владельца ЭД посредством мобильного приложения Системы Владелец ЭД формирует указание о погашении электронных денег, в котором указывает какую именно сумму следует погасить и указывает банковский счет, на который следует осуществить погашение электронных денег. КЕМ направляет указание Владельца ЭД Эмитенту для осуществления процедуры погашения. Эмитент, перед погашением осуществляет процедуру проверки указанного Владельцем ЭД банковского счета, на который следует погасить электронные деньги.
 - 1) В случае, если при проверке Эмитентом данных, указанных Владельцем ЭД в указании, банковский счет принадлежит Владельцу ЭД – операция считается успешной и Эмитент осуществляет гашение электронных денег на банковский счет Владельца ЭД;
 - 2) В случае, если при проверке Эмитентом данных, указанных Владельцем ЭД в указании, банковский счет не принадлежит Владельцу ЭД - погашение электронных денег не производится. Владельцу ЭД направляется уведомление о незавершенной операции по погашению электронных денег в связи с несовпадением идентификационных данных Владельца ЭД электронных денег и Владельца ЭД банковского счета.
55. Операции по погашению электронных денег неидентифицированным Владельцам ЭД недоступны. В случае инициирования Владельцем ЭД операции по погашению электронных денег Владельцу ЭД будет направлено уведомление о невозможности проведения такой операции, с предложением пройти процедуру идентификации с указанием адресов, по которым может обратиться Владелец ЭД для прохождения идентификации.
56. Погашение электронных денег через кассу Эмитента осуществляется следующим образом:

- погашение электронных денег производится в пределах остатка электронных денег на электронном кошельке Владельца ЭД. На момент предъявления указания о погашении электронных денег указание о погашении электронных денег через кассу Эмитента осуществляется следующим образом:
 - при личном присутствии в отделении/филиале эмитента путем заполнения заявления физического лица на погашение электронных денег по форме, установленной эмитентом, с предоставлением Эмитенту документа, удостоверяющего личность, с индивидуальным идентификационным номером (ИИН) и абонентского договора между клиентом и оператором мобильной связи о предоставлении услуг связи. Эмитент осуществляет сверку полученных данных, а также отправляет сообщение КЕМ о погашении электронных денег по данному заявлению Владельца электронных денег.
57. При погашении электронных денег сумма выдаваемых денег должна соответствовать сумме электронных денег, предъявленных к погашению.
58. Идентификация включает осуществление следующих мер:
- 1) фиксирование сведений, необходимых для идентификации физического лица, совершающего операцию с деньгами или иным имуществом и (или) иным имуществом: данные документа, удостоверяющего его личность, индивидуальный идентификационный номер (за исключением случаев, когда клиенту не присвоены регистрационный номер налогоплательщика, индивидуальный идентификационный номер в соответствии с законодательством Республики Казахстан), а также адрес проживания;
 - 2) фиксирование сведений, необходимых для идентификации юридического лица, совершающего операцию с деньгами или иным имуществом и (или) иным имуществом: данные учредительных документов, регистрационный номер налогоплательщика, бизнес-идентификационный номер (за исключением случаев, когда клиенту не присвоены регистрационный номер налогоплательщика, бизнес-идентификационный номер в соответствии с законодательством Республики Казахстан), а также адреса места регистрации;

3.5. Порядок закрытия электронного кошелька в Системе ЭД.

3.5.1 Закрытие Электронного кошелька Торговца

59. При закрытии электронного кошелька Торговец уведомляет КЕМ о намерении закрыть кошелек в сроки, регламентированные Договором, заключенным между Торговцем и КЕМ.
Сроки оказания услуги по закрытию электронного кошелька - в течение 3 (трех рабочих дней).

3.5.2. Закрытие Электронного кошелька Владельцем ЭД

60. При закрытии электронного кошелька Владельцем ЭД в мобильном приложении Системы формируется указание (электронное Заявление) о закрытии электронного кошелька с указанием IBAN счета, принадлежащего Владельцу ЭД в Банке второго уровня.
61. В случае, если Владелец ЭД неидентифицирован, для закрытия электронного кошелька ему необходимо пройти процедуру идентификации. После прохождения такой процедуры (если Владелец ЭД не был идентифицирован) Владелец ЭД отправляет указание (электронное Заявление) о закрытии кошелька и о выводе электронных денег способом, указанным в Оферте.
62. После погашения электронных денег КЕМ направляет указание Владельца ЭД о закрытии электронного кошелька эмитенту для закрытия электронного кошелька.
63. В случае отсутствия электронных денег на балансе электронного кошелька проведение процедуры идентификации для закрытия кошелька не требуется.
64. После получения указания о закрытии кошелька Владельцем ЭД, КЕМ направляет эмитенту указание Владельца ЭД о закрытии электронного кошелька.
65. Сроки оказания услуги по закрытию электронного кошелька - в течение 14 (четырнадцать) рабочих дней, следующих за днем приема указания на закрытие электронного кошелька и справку с указанием IBAN счета, принадлежащего Владельцу ЭД в Банке второго уровня. В

- случае если у клиента имеется карта Simply Digital Card (Эмитент АО «Forte Bank») перед подачей заявления на закрытие электронного кошелька необходимо закрыть Simply Digital Card.
66. Электронный кошелек не может быть закрыт при наличии неисполненных обязательств перед Оператором. В то же время, КЕМ вправе исполнить свои обязательства по выводу электронных денег и их погашении иными способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан.
67. КЕМ вправе в одностороннем порядке определять перечень каналов дистанционной коммуникации с Клиентом, включая, но не ограничиваясь системами отправки мгновенных сообщений (мессенджеры), Push/SMS-уведомления, электронная почта, почтовое отправление на адрес регистрации Клиента (на бумажном носителе), информационная система «e-Otinish» и др.

3.6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ПО ОБРАБОТКЕ ПЛАТЕЖЕЙ, ИНИЦИИРОВАННЫХ ВЛАДЕЛЬЦЕМ ЭД 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

68. КЕМ в рамках договора, заключенного с банком, обеспечивает прием платежей инициированных с использованием банковских карт с указанием реквизитов назначения соответствующего платежа и бенефициара соответствующего платежа с последующим обеспечением передачи реквизитов по платежу для его исполнения в пользу соответствующего банка, а банк в свою очередь исполняет указание Владельца, переданное через КЕМ в электронной форме.
69. Инициирование Владельцем ЭД операций/платежей производится посредством Web-приложений, online-приложений, мобильных приложений, средств электронного платежа, обеспечивающих возможность инициации в электронной форме распоряжений на списание денег с банковской карты плательщика, с их зачислением в пользу банка с целью последующего исполнения поручения/ распоряжения полученного КЕМ и переданного КЕМ в банк.
70. При оказании платежной услуги КЕМ обеспечивает следующий порядок:
- Владелец ЭД посредством Web-приложений, online-приложений, мобильных приложений заходит в соответствующее приложение КЕМ и осуществляет выбор необходимой ему Услуги из перечня предоставляемых Услуг;
 - Владелец ЭД знакомится с тарифом/ размером комиссии за предоставление КЕМ соответствующей услуги;
 - Владелец ЭД знакомится с условиями предоставления платежной услуги и соглашается с условиями договора – оферты, размещенными в соответствующем приложении;
 - Владелец ЭД в приложении инициирует платеж в пользу Торговца;
 - Владелец ЭД вводит в электронное приложение реквизиты для исполнения платежа Банком;
 - Для оплаты платежа Владелец ЭД вводит реквизиты банковской карты;
 - КЕМ посредством запроса в банк инициирует распоряжение Владельца, полученного в электронной форме;
 - Банк, получив подтверждение от КЕМ и Владельца производит списание с банковской карты сумму, инициируемую Владельцем ЭД операции с учетом комиссионного вознаграждения КЕМ;
 - КЕМ получает от банка подтверждение исполнения Операции;
 - КЕМ выдает Владельцу ЭД электронное подтверждение, подтверждающий совершение Владельцем ЭД операции и списание с Владельца комиссии КЕМ;
 - Банк, на основании данных, полученных в электронной форме во время транзакции, производит перевод денег по транзакциям на текущий счет Торговца, за вычетом комиссионного вознаграждения банка и КЕМ.
 - Перевод банком на текущий счет Торговца по совершенным транзакциям производится Банком в национальной валюте Республики Казахстан.
71. КЕМ может выступать Торговцем в рамках этой услуги если услугой является приобретение электронных денег Владельцами ЭД с банковских карт.

72. Сроки оказания платежной услуги - в течение 1–3 рабочих дней со дня следующего, после дня приема платежа.

4. СТОИМОСТЬ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ (ТАРИФЫ), ОКАЗЫВАЕМЫХ КЕМ

73. Тарифы КЕМ по платежным услугам:

№	Вид услуги	Тарифы
1.	Услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег	0,01%-50% от суммы платежа в зависимости от сферы деятельности получателя, степени риска, оборотов по получателю в отчетном периоде. Может устанавливаться минимальная и предельная сумма комиссии, уплачиваемая за один платеж.
2.	Услуги по реализации (распространению) электронных денег	0,01%-50% от суммы платежа в зависимости от сферы деятельности покупателя, степени риска, оборотов по покупателю в отчетном периоде. Может устанавливаться минимальная и предельная сумма комиссии, уплачиваемая за один платеж.
3.	Услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег	0,01%-50% от суммы платежа в зависимости от сферы деятельности получателя, степени риска, оборотов по получателю в отчетном периоде. Может устанавливаться минимальная и предельная сумма комиссии, уплачиваемая за один платеж.
4.	Услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам	0,01%-50% от суммы платежа в зависимости от сферы деятельности получателя, степени риска, оборотов по получателю в отчетном периоде. Может устанавливаться минимальная и предельная сумма комиссии, уплачиваемая за один платеж.

5. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИМИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ КЕМ

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

- предоставляют услуги для КЕМ или действуют в интересах КЕМ;

- не входят в группу компаний с КЕМ и не являются работниками КЕМ.
- 75. Подключение информационных систем третьей стороны к системам КЕМ производится на основании заключенного договора на оказание информационных и/или технологических услуг и соглашения о неразглашении конфиденциальной информации.
- 76. 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. СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ, ИСПОЛЬЗУЕМОЙ КЕМ

77. Система управления рисками представляет собой систему организации, политик, процедур и методов, принятых КЕМ, с целью своевременного выявления, измерения, контроля и мониторинга рисков КЕМ для обеспечения её финансовой устойчивости и стабильного функционирования.
78. КЕМ в целях эффективного управления рисками разработал 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 этих целях в КЕМ закреплен работник, выполняющий функции по управлению рисками, в задачи которого входит:
 1. Анализ и оценка рисков, включающих в себя систематическое определение: объектов анализа рисков; индикаторов риска по объектам анализа риска, определяющих необходимость принятия мер по предотвращению и минимизации рисков; оценки возможного ущерба в случае возникновения рисков;
 2. Разработка и реализация практических мер по управлению рисками с учетом: вероятности возникновения рисков и возможных последствий; анализа применения возможных мер по предотвращению и минимизации рисков.
79. По договорам с агентами в целях предотвращения финансовых рисков используется обеспечительный взнос, выплачиваемый в сторону КЕМ агентом по договору, в объеме необходимом для приема платежей. В случае если сумма обеспечительного взноса исчерпана, то система автоматически блокирует прием платежей.
80. При разработке процедур выявления, измерения мониторинга и контроля за рисками КЕМ учитывает, но не ограничивается следующими факторами:
 - 1) размер, характер и сложность бизнеса;
 - 2) доступность рыночных данных для использования в качестве исходной информации;
 - 3) состояние информационных систем и их возможности;
 - 4) квалификацию и опыт персонала, вовлеченного в процесс управления рыночным риском.
81. 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.
82. Основная задача регулирования рисков в КЕМ — это поддержание приемлемых соотношений прибыльности с показателями безопасности и ликвидности в процессе управления активами и пассивами КЕМ, т.е. минимизация потерь.
83. Эффективное управление уровнем риска в КЕМ 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 КЕМ. Это заставляет КЕМ регулярно уточнять свое место на рынке, давать оценку риска тех или иных событий, пересматривать отношения с клиентами и оценивать качество собственных активов и пассивов, следовательно, корректировать свою политику в области управления рисками. Процесс управления рисками в КЕМ включает в себя: предвидение рисков, определение их вероятных размеров и последствий, разработку и реализацию мероприятий по предотвращению или минимизации связанных с ними потерь. Все это предполагает разработку КЕМ собственной стратегии управления рисками таким образом, чтобы своевременно и последовательно использовать все возможности развития КЕМ и одновременно удерживать риски на приемлемом и управляемом уровне.

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

85. В основу управления рисками положены следующие принципы:

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

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

87. Мероприятия по управлению рисками:

1) определение организационной структуры управления рисками, обеспечивающей контроль за выполнением агентами и субагентами КЕМ требований к управлению рисками, установленных правилами управления рисками КЕМ;

2) определение функциональных обязанностей лиц, ответственных за управление рисками, либо соответствующих структурных подразделений;

3) доведение до органов управления КЕМ соответствующей информации о рисках;

4) определение показателей бесперебойности функционирования КЕМ;

5) определение порядка обеспечения бесперебойности функционирования КЕМ;

6) определение методик анализа рисков;

7) определение порядка обмена информацией, необходимой для управления рисками;

9) определение порядка взаимодействия в спорных, нестандартных и чрезвычайных ситуациях, включая случаи системных сбоев; определение порядка изменения операционных и технологических средств и процедур;

10) определение порядка оценки качества функционирования операционных и технологических средств, информационных систем;

11) определение порядка обеспечения защиты информации в КЕМ.

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

89. Способы управления рисками:

1) установление предельных размеров (лимитов) обязательств агентов и субагентов КЕМ с учетом уровня риска;

2) установление обеспечительного вноса агентов и субагентов КЕМ в рамках оказываемых платежных услуг;

3) управление очередностью исполнения распоряжений должностными лицами;

4) осуществление расчета в платежной организации до конца рабочего дня;

5) осуществление расчета в пределах, предоставленных агентами КЕМ денежных средств;

6) обеспечение возможности предоставления лимита;

7) использование безотзывных банковских гарантий;

8) другие способы управления рисками.

7. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ С КЛИЕНТАМИ (ПЛАТЕЛЬЩИКАМИ)

90. В случае возникновения у Владельца ЭД каких-либо претензий к КЕМ по любой спорной ситуации, связанной с оказанием платежных услуг, Владелец ЭД вправе направить в КЕМ соответствующую претензию в письменной форме.
91. Владелец ЭД обращается к КЕМ с письменным заявлением, составленным в произвольной форме, содержащим описание возникшей спорной ситуации (далее – «Претензия»), одним из следующих способов:
- путем направления его почтовым отправлением по юридическому адресу КЕМ;
 - путем передачи в офис КЕМ по адресу: Республика Казахстан, А15СК0, г. Алматы, Бостандыкский район, микрорайон Коктем-2, д.22, для регистрации с присвоением входящего номера;
 - путем отправления через системы электронного документооборота на имя КЕМ за своей подписью ЭЦП.
92. При каждом направлении в адрес КЕМ Претензии Владельца ЭД, она подлежит регистрации КЕМ путем присвоения даты и порядкового номера входящей корреспонденции. Датой приема претензии Владельца ЭД в КЕМ считается фактическая дата регистрации входящего обращения Владельца ЭД.
93. Обращения в службу технической поддержки и/или Группу поддержки Клиентов Simply по телефону, направления сообщений через форму обратной связи в приложении Системы ЭД не могут быть признаны обращением к КЕМ с претензией и (или) расцениваться как досудебное урегулирование споров.
94. Ко всем претензиям, направляемым Владельцами ЭД к КЕМ, должны быть приложены надлежащим образом оформленные копии документов, подтверждающие факты, указанные в Претензии, а также следующие документы:
- нотариально заверенная копия документа, удостоверяющего личность Владельца¹;
 - документ, подтверждающий оплату (чек).
 - Дополнительно может быть запрошена нотариально заверенная копия договора об оказании услуг сотовой связи, заключенного с оператором сотовой связи и предоставляющего плателъщику право использования абонентского номера, указанного плателъщиком при регистрации Личного кабинета Владельца ЭД в Системе;
 - другие подтверждающие документы.
95. КЕМ рассматривает полученную претензию плателъщика и направляет ответ в срок не более 10 (десяти) рабочих дней со дня получения соответствующей претензии Владельца или в более поздний срок, если рассматриваемый предмет вопроса требует дополнительного изучения и вовлечения третьих лиц.
96. Для надлежащего рассмотрения претензии Владельца и подготовки ответа КЕМ:
- 1) привлекает к всестороннему изучению спора сотрудников компетентных подразделений (технических, правовых, расчетных, и иных структурных подразделений для получения разъяснений, дополнительных сведений и иных данных в отношении оспариваемой ситуации);
 - 2) запрашивает и получает от Владельца ЭД дополнительно документы (или их копии), объяснения и иные сведения. По запросу платежной организации Владелец ЭД обязан предоставить запрашиваемые КЕМ сведения и документы (их копии) в целях надлежащего досудебного урегулирования возникшего спора;
 - 3) проводит тщательный анализ полученных сведений и разъяснений для формирования полного и достоверного ответа на претензию Владельца ЭД;
 - 4) подготавливает мотивированный письменный ответ плателъщику на претензию.
97. 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.

¹ В случае отправки Претензии через систему электронного документооборота, допускается вложение копии документа, удостоверяющей личность Клиента, подающего претензию в КЕМ.

8. ПОРЯДОК СОБЛЮДЕНИЯ МЕР ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

98. Для управления процессом обеспечения информационной безопасности КЕМ обеспечивает создание, функционирование, развитие и улучшение системы управления информационной безопасностью:
- определение целей и задач по обеспечению информационной безопасности;
 - определение направлений для развития системы обеспечения информационной безопасности.
99. В рамках реализации деятельности по обеспечению информационной безопасности осуществляются следующие процессы:
- процесс управления доступом к информационным системам;
 - процесс проверки персонала при приеме на работу, обучение персонала принципам и политикам информационной безопасности компании, контроль выполнения требований информационной безопасности сотрудниками в процессе работы;
 - процесс управления активами;
 - процесс классификации информации по степени критичности и уровням необходимости соблюдения конфиденциальности, целостности, доступности;
 - процесс криптографической защиты информации при использовании, хранении и передаче;
 - процесс обеспечения физической безопасности и контроль физического доступа к объектам информационных систем;
 - операционные процессы обеспечения информационной безопасности: контроль изменений, контроль конфигураций, контроль разработки и внедрения информационных систем;
 - процесс защиты от вредоносного программного обеспечения;
 - процесс обеспечения непрерывности бизнеса и восстановления работоспособности информационных систем и данных после сбоев;
 - процесс аудита и мониторинга событий информационной безопасности;
 - процесс управления инцидентами информационной безопасности;
 - процесс управления уязвимостями в используемом программном обеспечении;
 - процесс обеспечения сетевой безопасности;
 - процесс обеспечения информационной безопасности на всех стадиях жизненного цикла информационных систем, включая поддержку цикла безопасной разработки и внедрения программного обеспечения;
 - процесс контроля информационного взаимодействия с поставщиками, клиентами, подрядчиками;
 - процесс управления соответствием нормативным требованиям, предъявляемым к компании;
 - процесс проведения независимых аудитов и тестов информационной безопасности
100. В рамках проверки деятельности по обеспечению информационной безопасности осуществляются внутренний и внешний (независимый) контроль/аудит информационной безопасности.
101. В рамках совершенствования системы управления информационной безопасностью осуществляются анализ результатов функционирования системы управления информационной безопасностью КЕМ.

Система информационной безопасности КЕМ

102. Система информационной безопасности, являющаяся совокупностью применяемых в КЕМ, мер по защите информации, создается в соответствии с методологией менеджмента информационной безопасности, описанной в политике информационной безопасности платежной организации, и состоит из следующих элементов.

Процедуры безопасности и защиты информации

103. В целях надлежащей защиты информации КЕМ:
- обеспечивает целостность, доступность, подлинность и конфиденциальность информации на всех этапах ее обработки и передачи;
 - выполняет процедуры безопасности при обработке и передаче информации;
 - обеспечивает применение надежных способов идентификации для передаваемых электронных сообщений;
 - обеспечивает выявление наличия искажений и (или) изменений в содержании электронных документов, на основании которых Клиенту предоставляются услуги.

Обеспечение безопасности вычислительных сетей

104. Защита информационной инфраструктуры КЕМ является одной из основных задач обеспечения информационной безопасности.

Принимая во внимание то, что основные бизнес-функции, связанные с обработкой данных, реализуются при помощи связанных вычислительной сетью компонентов информационной инфраструктуры, защита от сетевых угроз является приоритетным направлением обеспечения информационной безопасности.

Управление доступом пользователей к данным

105. Платежные услуги предоставляются Владельцам/Клиентам с использованием многофакторной аутентификации, которая требует от него подтверждения своей личности с использованием как минимум двух различных факторов проверки, прежде чем получить доступ к веб-сайту или мобильному приложению. Мошенничество с захватом учетных записей – это растущая угроза кибербезопасности, подпитываемая социальной инженерией (например, фишинговыми атаками), мобильными вредоносными программами и другими атаками. Правильно разработанные и реализованные методы многофакторной аутентификации более надежны и эффективны против изоциренных атак, чем устаревшая однофакторная аутентификация по имени Владельца и паролю, которая может быть легко взломана киберпреступниками с помощью широкодоступных хакерских инструментов.
106. В КЕМ регламентирован процесс управления доступом к информационным системам, и предоставление доступа Владельцам осуществляется в соответствии с принципом минимальных привилегий, необходимых для выполнения должностных обязанностей.
107. Перечисленные выше методы идентификации и процессы управления доступами к данным обеспечивают достоверность установления права владельца электронных денег на использование электронных денег при совершении операций.

Защита от несанкционированного доступа к информации

108. КЕМ обеспечивает защиту от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, и целостность данной информации.
109. Платеж является санкционированным, если он произведен лицом, которое имело полномочие совершить данный платеж, и не противоречит законодательству Республики Казахстан, а также при условии, если указание принято банком отправителя денег с соблюдением установленного порядка защитных действий от несанкционированных платежей.
110. Предоставление платежных услуг является санкционированным в случае выполнения Клиентом процедур безопасности, установленных настоящими Правилами и Договором.
111. Несанкционированным является платеж, осуществленный без соблюдения требований, установленных законодательством, а также с использованием поддельных платежных инструментов.
112. КЕМ при осуществлении платежей обеспечивает выполнение процедур безопасности от несанкционированных платежей в соответствии с нормативным правовым актом Национального Банка Республики Казахстан.

Обеспечение антивирусной защиты

113. Для защиты от этой угрозы применяются не только антивирусные средства, но и платформа Endpoint Detection and Response (EDR), способная обнаруживать сложные и целевые атаки на компьютеры и сервера и оперативно на них реагировать. Платформа EDR не просто защищает от вредоносного программного обеспечения, она умеет моментально замечать новейшие угрозы высокой сложности.
114. В КЕМ регламентирован процесс изменения в информационные системы и инфраструктуру в целях недопущения проникновения вредоносного кода.

Обеспечение физической безопасности

115. Защита от несанкционированного физического доступа к компонентам информационной инфраструктуры является важнейшей задачей обеспечения информационной безопасности. Физический доступ сотрудников КЕМ и представителей внешних сторон к компонентам серверной информационной инфраструктуры ограничен и предоставляется только для выполнения должностных или договорных обязательств.

Обеспечение безопасной поддержки и эксплуатации информационной инфраструктуры

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

Мониторинг событий информационной безопасности

117. В КЕМ осуществляется постоянный мониторинг событий информационной безопасности с целью своевременного выявления инцидентов и уязвимостей в используемом программном обеспечении.
118. Мониторинг осуществляется в отношении производительности систем, доступа к данным, функционирования систем безопасности. Для оценки общего уровня защищенности информационной инфраструктуры КЕМ выполняются проверки на уязвимости. Независимый аудит системы безопасности и внутренних контролей проводится на регулярной основе не реже одного раза в год.

Управление инцидентами и уязвимостями информационной безопасности

119. КЕМ предпринимает необходимые меры для обеспечения необходимой консолидации, систематизации и хранению информации об инцидентах информационной безопасности, полученная в ходе мониторинга деятельности по обеспечению информационной безопасности.
120. Срок хранения информации об инцидентах информационной безопасности составляет не менее 5-и (пяти) лет.
121. Все обнаруженные инциденты информационной безопасности регистрируются и расследуются с целью определения причин их возникновения и предотвращения их повторения. Уязвимости информационной безопасности, обнаруженные при выполнении мероприятий мониторинга, подлежат учету с целью дальнейшего планирования действий по их устранению.
122. Доказательствами при расследовании инцидентов, связанных с использованием электронных денег, являются:
- электронный/на бумажном носителе чек, подтверждающий фактическое намерение Клиента совершить платеж.
 - сохранные в информационной системе логирования данные о совершенных транзакциях.
123. КЕМ, действуя в качестве Оператора системы электронных денег, определяет порядок принятия неотложных мер к устранению инцидента информационной безопасности, его причин

и последствий. Данный порядок подлежит регламентации в виде бизнес-процесса и утверждения его Приказом Директора КЕМ.

124. КЕМ, действуя в качестве Оператора системы электронных денег, ведет журнал учета инцидентов информационной безопасности с отражением всей информации об инциденте информационной безопасности, принятых мерах и предлагаемых корректирующих мерах.
125. КЕМ, действуя в качестве Оператора системы электронных денег, 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.
126. Указанная информация об инцидентах информационной безопасности, предоставляется КЕМ в возможно короткий срок, но не позднее 48 часов с момента выявления, в виде карты инцидента информационной безопасности.
127. Информация по обработанным инцидентам информационной безопасности представляется в электронном формате с использованием платформы Национального Банка для обмена событиями и инцидентами информационной безопасности.
128. КЕМ принимает меры для фиксации каждого инцидента информационной безопасности.
129. КЕМ оставляет за собой право делегировать обеспечение информационной безопасности третьей стороне.

Обеспечение бесперебойной работы информационной инфраструктуры

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