



**«КАЗЕВРОМОБАЙЛ» ЖШС Директорының
ж. № Бұйрығымен
Бекітілді**

_____ / _____

**«КАЗЕВРОМОБАЙЛ» ЖШС
ТӨЛЕМ ҰЙЫМЫНЫҢ ҚЫЗМЕТІН ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ ҚАҒИДАЛАРЫ**

**Алматы қ.,
2026 ж.**

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1. «КАЗЕВРОМОБАЙЛ» ЖШС төлем ұйымының қызметін жүзеге асырудың осы қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар):
 - «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» 2016 жылғы 26 шілдедегі Заңы (бұдан әрі – Төлемдер туралы заң);
 - «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының 2009 жылғы 28 тамыздағы № 191-IV Заңы;
 - «Қазақстан Республикасының аумағында электронды ақша шығару, пайдалану және өтеу қағидаларын, сондай-ақ электронды ақша эмитенттеріне және электронды ақша жүйелеріне қойылатын талаптарды бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының қаулысы 2016 жылғы 31 тамыздағы № 202 Қаулысына;
 - «Төлем ұйымдарының қызметін ұйымдастыру ережелерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2016 жылғы 31 тамыздағы № 215 қаулысы;
 - «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл жасау мақсатында төлем ұйымдары үшін ішкі бақылау қағидаларына қойылатын талаптарды бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2022 жылғы 28 ақпандағы № 11 қаулысына сәйкес әзірленді және «КАЗЕВРОМОБАЙЛ» ЖШС (бұдан әрі – КЕМ) төлем ұйымының қызметін ұйымдастыру тәртібін белгілейді.
2. КЕМ, төлем ұйымы бола отырып, төлемдер туралы Заңға сәйкес, төлем қызметтерін және жарғыда көрсетілген басқа да қаржылық емес қызметтерді көрсетуге құқық берілген, Қазақстан Республикасының Ұлттық банкінде міндетті есептік тіркеуден өткен, Қазақстан Республикасының қолданылатын заңнамасының талаптарына сәйкес рұқсат етілген қызметтер тізіміне сәйкес төлем қызметтерін ұсынады.
3. Осы Ережелерде төлемдер туралы Заңда көзделген ұғымдар, сондай-ақ келесі ұғымдар пайдаланылады:
 - 1) **Электронды ақша жүйесінің Агенті (Төлем агенті)** – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес төлем қызметтерін көрсету құқығына ие заңды тұлға, оған Электронды ақшаны Эмитенттен және жеке тұлғалардан сатып алу және жеке тұлғаларға Электронды ақшаны жүзеге асыру қызметі кіреді, Эмитентпен немесе КЕМ-мен жасалған шарт негізінде, соның ішінде өзінің Субагенттері арқылы әрекет етеді.
 - 2) **Аутентификациялық деректер** – ЭА иесінің уникалды аты (login), құпиясөзі (password) және/немесе PIN-коды және/немесе ЭА иесін байланыстыруды растайтын код, Интернет желісі арқылы және/немесе терминал арқылы, және/немесе мобильді қосымша арқылы ЭА жүйесіне кіру және ЭА иесіне қолжетімді ақша сомасы шегінде операцияларды жүзеге асыру үшін қолданылады. Аутентификациялық деректер ЭА иесінің жүйеде тіркелу сәтінде беріледі.
 - 3) **Электронды ақшаны шығару** – Эмитенттің электронды ақшаны жеке тұлғаға немесе Төлем агентіне тең көлемдегі ақша сомасына айырбастау арқылы беруін көздейтін төлем қызметі;
 - 4) **Электронды ақша иесі** (бұдан әрі мәтін бойынша - ЭА иесі) – ҚР қолданыстағы заңнамасына сәйкес Электронды ақшаны сатып алу, төлемдер және/немесе аударымдар жасау үшін қажетті құқыққа және әрекетті жеке немесе заңды тұлға, Төлем сервисіне қол жеткізу үшін Аутентификациялық деректерге ие есептік жазбаны басқару, есептік жазбадағы Электронды ақшаларға қол жеткізу үшін пайдаланылады. Осы Ережелер мәтнінде «ЭА иесі» термині электронды ақша жүйесінің Агенті үшін қолданылмайды.
 - 5) **Электронды төлем құралының иесі** – Электронды төлем құралына қатысты Эмитентпен жасалған шарт негізінде оны пайдаланатын немесе иеленетін жеке тұлға.
 - 6) **Электронды ақшаны пайдалану** – Электронды ақша иесінің ЭА жүйесінің басқа қатысушысына азаматтық-құқықтық мәмілелер бойынша төлем жасау және (немесе) Электронды ақшаларға меншік құқығын беруімен байланысты басқа операцияларды жүзеге асыру мақсатында Электронды ақшаны беру;
 - 7) **Сәйкестендіргіш құрал** – ЭА иесінің электронды цифрлық қолтаңбасы немесе әріптер, сандар немесе таңбалардың комбинациясынан тұратын бірегей сәйкестендіргішті немесе басқа сәйкестендіргішті (дербес құпия сөз, бір реттік (мөлшерде) сәйкестендіргіш код, биометриялық сәйкестендіргіш құралы), КЕМ ЭА иесін анықтау үшін орнатқан және ЭА иесімен келісілген.

- 8) **Клиент** – бұл Электронды ақшаны сатып алуға, төлемдерді және/немесе аударымдарды жүзеге асыруға қажетті әрекет қабілеті мен құқық қабілеті бар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жеке тұлға.
- 9) **Растайтын код** – Клиентке төлемді және/немесе аударымды растау мақсатында Оператордан SMS/PUSH-хабарлама арқылы оның Абоненттік нөміріне берілетін бірегей сандар тізбегі.
- 10) **ЭА иесінің Жеке кабинеті** (бұдан әрі мәтін бойынша - Жеке кабинет) – электронды ақша жүйесінің интернет-ресурсындағы немесе мобильді қосымшасындағы ЭА иесінің жеке бөлімі, ол арқылы ЭА иесі өзінің электронды әмиянына қол жеткізіп, электронды ақша қалдығы, жүргізілген операциялар, төлемдер және электронды ақшамен жасалған басқа операциялар туралы қажетті ақпаратты алады. ЭА иесіне жеке кабинет арқылы ұсынылатын қызметтер тізбесін КЕМ белгілейді;

ЭА иелері мыналар болуы мүмкін:

- 1) жеке тұлғалар;
 - 2) агенттер;
 - 3) жеке кәсіпкерлер мен заңды тұлғалар.
- 11) **АЕК** – республикалық бюджет туралы заңда қаржылық жылға белгіленген айлық есептік көрсеткіш.
 - 12) **Оферта** - Simply/Симпли Wallet электронды әмияны арқылы және «КАЗЕВРОМОБАЙЛ» ЖШС электронды ақшамен операцияларға қызмет көрсету бойынша төлем қызметтерін ұсыну;
 - 13) **Электронды ақшаны өтеу** – Эмитенттің шығарған Электронды ақшасын, ЭА иесі ұсынған немесе Қазақстан Республикасының заңдарында көрсетілген жағдайларда ЭА иесі ұсынбай айырбастау арқылы тең номиналды құны бойынша ақша сомасына айырбастауды көздейтін төлем қызметі;
 - 14) **Жария Шарт** – [публичный-договор.pdf \(kempay.kz\)](#) сілтемесінде салынған, «КАЗЕВРОМОБАЙЛ» ЖШС электронды ақша жүйесін пайдалану туралы шарт.
 - 15) **Төлем сервисі** – Клиентке келесі қызметтерді ұсынуды қамтамасыз ететін бағдарламалық-техникалық құралдардың, құжаттаманың және ұйымдық-техникалық шаралардың жиынтығы:
 - Төлемдер және/немесе аударымдар жасау мақсатында Есептік жазбаға қол жеткізу;
 - жасалған Төлемдер және/немесе аударымдар туралы шоғырландырылған ақпаратты жинау, өңдеу, сақтау және ұсыну;
 - (Клиенттің тапсырмасымен) Төлемдер және/немесе аударымдар туралы операциялар туралы алушыларды ақпараттандыру, сондай-ақ аталғандарға тікелей байланысты және олардың дұрыс көрсетілуі үшін қажетті басқа ақпараттық-технологиялық қызметтер. Төлем сервисі Пайдаланушының Есептік жазбасын тіркеуге және оны басқаруға мүмкіндік береді. Сервис жұмысын ұйымдастыру және Тараптардың өзара құқықтары мен міндеттерін есепке алу қызметтерін көрсету Сервис Операторы арқылы жүзеге асырылады.
 - 16) **Субагент (Төлем субагенті)** — Төлем агентімен Төлем агентінің атынан және тапсырмасы бойынша қызмет көрсету жөнінде агенттік келісімшарт жасаған заңды тұлға немесе жеке кәсіпкер.
 - 17) **Simply электронды ақша жүйесі (ЭА Жүйесі)** – ЭА иесіне мына қызметтердің ұсынылуын қамтамасыз ететін КЕМ электронды ақша жүйесі:
 - төлемдерді жасау мақсатында жеке кабинетті тіркеуге, қолжетімділік пен басқаруды жүргізу;
 - жасалған төлемдер туралы шоғырландырылған ақпаратты жинау, өңдеу, сақтау және ЭА иесіне ұсыну;
 - Саудагерлерді ЭА иесі жасаған төлемдері туралы ақпараттандыру (иесінің тапсырмасы бойынша);
 - сондай-ақ, жоғарыда көрсетілгендермен тікелей байланысты және оларды дұрыс көрсетуге қажетті өзге ақпараттық-технологиялық қызметтер.

ЭА Жүйесінің жұмысын ұйымдастыруды және өзара құқықтарды есепке алу қызметтерін көрсетуді және қатысушылардың міндеттерінің ЭА Жүйесінің операторы ретінде КЕМ жүргізеді.

- 18) **Электронды төлем құралы** – ақша жіберушінің төлем жасауға және (немесе) ақша аударуға құқығы бар ақпаратты қамтитын электронды тасымалдаушы, ол төлемді және (немесе) ақша аударымын бастауға, сондай-ақ оған және электронды төлем құралының эмитенті арасындағы келісімде көзделген басқа да операцияларды жүзеге асыруға мүмкіндік береді;

- 19) **ЭА иесінің мәртебесі** – ЭА Жүйесіндегі Иесінің электронды ақшаны шығару бастамасын жасау, беру, қабылдау, пайдалану, сатып алу немесе өтеуді бастамалау мүмкіндіктерін айқындайтын ЭА Жүйесіндегі оның жағдайы.
- 19.1) **Сәйкестендірілмеген ЭА Иесі** – ЭА Жүйесінде тіркеу рәсімінен өтпеген және Қағидаларда белгіленген шектеулерді ескере отырып, Сәйкестендірілмеген Клиент көлемінде ЭА Жүйесінің мүмкіндіктерін пайдаланатын Клиент мәртебесі.
- 19.2) **Сәйкестендірілген ЭА Иесі** – Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен жеке басы анықталған, тіркелген Клиент.
- 20) **Тауар** – Тауарлар, жұмыстар мен қызметтер, сондай-ақ зияткерлік меншік нәтижелеріне құқықтар, оларды ЭА жүйесінде саудагерлер соңғы тұтынушыларға (ЭА иелеріне) жеке, отбасылық немесе үй шаруашылығы мақсатында пайдалану үшін ұсынады.
- 21) **Саудагер/Мерчант (мәнмәтінге байланысты)** – жеке кәсіпкер және (немесе) заңды тұлға, ол азаматтық-құқықтық мәмілелер бойынша төлем ретінде электронды ақшаны қабылдауды ЭА жүйесінің қатысушысы болып табылатын электронды ақшаның эмитентімен немесе басқа банкомен жасалған келісім негізінде жүзеге асырады.
- 22) **Электронды түбіртек** – Электронды ақша эмитенті тарапынан электронды түрде жасалған құжат, ол электронды ақшаны шығару/сату, сатып алу, пайдалану және өтеу кезінде беріледі ЭА иесінің электронды әмиян интерфейсында танысуға қолжетімді, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген міндетті реквизиттерді қамтиды және оның формасы мен мазмұнымен Офертада танысуға болады.
- 23) **Электронды төлем құралының эмитенті** – электронды төлем құралын шығаратын заңды тұлға.
- 24) **Электронды ақшаның эмитенті** – төлем қызметтерін жеткізуші, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес электронды ақшаны шығару және өтеу құқығына ие ұйым.
- 25) **Электронды ақша (ЭА)** – электронды ақшаның эмитенті тарапынан ешбір шартсыз және қайтарылмайтын ақша міндеттемелері, олар электронды түрде сақталып, ЭА жүйесіндегі басқа қатысушылар тарапынан төлем құралы ретінде қабылданады.
- 26) **Электронды әмиян** – ЭА иесінің немесе төлем агентінің электронды ақшаны есепке алу және сақтау, сондай-ақ оларға қол жеткізу тәртібі:
- Электронды ақша иесінің электронды ақшасына төлем жасау мақсатында қол жеткізуі. Электронды ақша иесінің электронды әмиянды тіркеу тәртібі осы Қағидалармен және Офертамен анықталады.
 - Төлем агентінің электронды ақшаны, оларды эмитенттен сатып алу, өтеу, айырбастау және электронды ақшаны сату мақсатында қол жеткізуі.
- 27) **Жүйенің WEB-сайты** – www.kempay.kz электронды мекенжайы бойынша Интернет жүйесінде орналастырылған WEB-сайт.

2. КЕМ КӨРСЕТЕТІН ТӨЛЕМ ҚЫЗМЕТТЕРІН СИПАТТАУ

4. КЕМ, ЭА эмитентімен жасалған келісімдерге сәйкес және электронды ақша эмитенттері тарапынан берілген өкілеттіктер негізінде, ЭА жүйесінде қатысатын жеке тұлғалармен, агенттермен, жеке кәсіпкерлермен және заңды тұлғалармен өз атынан келісімдер жасауға құқылы.
5. Осы жағдайда ЭА иесінің КЕМ-мен жасаған келісімі, электронды ақша жүйесінде шығарылған электронды ақшаны пайдалану кезінде электронды ақша эмитентімен жасалған келісіммен теңестіріледі, оған (оларға) электронды ақша эмитенттері ретінде жүйеге қатысушы эмитенттер де кіреді, келісім жасалған күннен кейін.
6. КЕМ ЭА жүйесінің жұмыс істеуін Қазақстан Республикасының төлемдер туралы заңында, "Ақпараттандыру туралы" заңында және Қазақстан Республикасының басқа да заңнамаларында белгіленген талаптар мен шектеулерді ескере отырып қамтамасыз етуге міндетті.
7. Электронды ақша эмитенті мен КЕМ ЭА иесіне электронды ақшаны шығару, пайдалану және өтеу туралы келісім шарттарының талаптарына сәйкес, ЭА рұқсатсыз қол жеткізуден немесе рұқсатсыз пайдаланудан, сондай-ақ электронды ақша эмитентінің бағдарламалық қамтамасыз

етуінде немесе ЭА жүйесінің жұмысында болған қателіктер мен ақаулардан туындаған зиян үшін жауап береді.

8. КЕМ, төлем ұйымы ретінде төлем қызметтерінің келесі түрлерін көрсетеді:
 - 1) Ақша жіберушінің банктік шотын ашпай, төлем жасау үшін қолма-қол ақшаны қабылдау қызметтері;
 - 2) ЭА қолдану арқылы жүзеге асырылатын төлемдерді қабылдау және өңдеу қызметтері;
 - 3) Клиентпен электронды түрде басталған төлемдерді өңдеу және қажетті ақпаратты төлемді жүзеге асыру үшін банкке немесе белгілі бір банктік операцияларды жүргізетін ұйымға беру қызметтері.

Қолма-қол ақшаны қабылдау қызметтері, ақша жіберушінің банктік шотын ашпай, КЕМ тарапынан әртүрлі қызметтерді ұсынушылармен жасалған келісімдер негізінде көрсетіледі. Бұл келісімдердің шарттары төлем агенттері/субагенттерді қызмет көрсетуге тарту мүмкіндігін қарастырады, бұл КЕМ мен төлем агенті, төлем агенті мен төлем субагенті арасындағы келісімдер негізінде жүзеге асырылады. Қолма-қол ақшаны қабылдау қызметтері төлеушінің ақшаны төлем агенттері/субагенттер желісі арқылы енгізуі арқылы көрсетіледі.

Электронды ақшаны пайдалану арқылы жүзеге асырылатын төлемдерді қабылдау және өңдеу қызметтері КЕМ тарапынан электронды ақша эмитентімен, сондай-ақ төлем қызметтерін көрсету үшін ақпараттық-технологиялық қамтамасыз етуді қамтамасыз ететін үшінші тараптармен және саудагерлермен жасалған келісімдер негізінде көрсетіледі. КЕМ ЭА жүйесінің **операторы** болып табылады, ал электронды ақша жүйесінің ұсынысы Жүйенің WEB -сайтында жарияланған.

Клиентпен электронды түрде басталған төлемдерді өңдеу және қажетті ақпаратты банкке немесе белгілі бір банктік операцияларды жүргізетін ұйымға төлемді жүзеге асыру үшін, сондай-ақ ақша алу мақсатында беру қызметтері КЕМ тарапынан КЕМ мен эквайер банк, КЕМ мен үшінші тұлғалар, сондай-ақ КЕМ мен ЭА иесі арасындағы келісімдер негізінде көрсетіледі.

3. КЕМ КЛИЕНТТЕРІНЕ ТӨЛЕМ ҚЫЗМЕТТЕРІНЕ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ТӘРТІБІ МЕН МЕРЗІМІ

3.1 АҚША ЖІБЕРУШІНІҢ БАНК ШОТЫН АШПАЙ-АҚ ТӨЛЕМ ЖАСАУ ҮШІН ҚОЛМА-ҚОЛ АҚШАНЫ ҚАБЫЛДАУ ҚЫЗМЕТТЕРІН КӨРСЕТУ ТӘРТІБІ

9. Ақша жіберушінің банктік шотын ашпай, қолма-қол ақшаны саудагерлерге төлеу үшін қабылдау ЭА иесі тарапынан Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынбаған кез келген тәсілмен жүзеге асырылады. Төлем аяқталғаннан кейін төлемді растайтын құжат беріледі.
10. Төлем агенттері/субагенттері тарапынан қолма-қол ақшаны ақша жіберушінің банк шотын ашпай төлемді қабылдау қызметін көрсету тәртібі келесі түрде жүзеге асырылады:
 - 1) Төлем агенті/субагент КЕМ-мен (оператор ретінде немесе төлем агенті ретінде) төлем қызметтерін көрсету туралы келісім (ұсыныс) жасау үшін қосылу рәсімінен өтеді.
 - 2) Төлем агенті/субагент ЭА жүйесінде тіркеуден өтеді, оған ID (бірегей нөмір) беріледі.
 - 3) Төлем қызметі төлем агенті/субагенттің жоспарланған төлем көлемі бойынша кепілді жарнаны (аванс) ұсыну арқылы қамтамасыз етіледі. Осы мақсатта төлем агенті/субагент КЕМ-нің серіктес банкінде есеп айырысу шотын ашады, оған КЕМ-нің келісімімен шоттан (ЭА жүйесіндегі баланс) төлем агенті/субагенттің қабылданған төлем сомаларын акцептсіз тәртіппен алу құқығы беріледі. Клиент төлем жасаған жағдайда, қабылданған төлем сомасы агенттің есеп айырысу шотынан (теңгерімнен) КЕМ жүйесінде алынады.
 - 4) Төлем агенті/субагент көрсетілген шотта КЕМ алдындағы міндеттемелерді орындау үшін жеткілікті қаражат қалдығын қамтамасыз етуге міндетті.
 - 5) Егер төлем агенті/субагенттің кепілді жарнасында төлем күнінде қаражат болмаса, төлем агентінің/субагентінің міндеттемесі қамтамасыз етілмеген болып есептеледі және КЕМ келісімді орындауды тоқтата алады немесе төлем агентіне/субагентке төлемді кейінге қалдыру (коммерциялық кредит немесе овердрафт) ұсынылуы мүмкін, бұл КЕМ мен төлем агенті/субагент арасындағы жеке келісімге негізделеді.
 - 6) Төлем агенті/субагент ЭА жүйесіне қабылданған әр төлем туралы мәліметтерді беруі тиіс, олар ЭА жүйесінде өзгерістер енгізу үшін қажет. Мәліметтер төлем қабылданған сәтте, ЭА иесі тарапынан көрсетілген деректер негізінде, қателіктер мен бұрмалаусыз берілуі тиіс.

- 7) Төлем туралы деректерді беру кезіндегі әр операция төлем агенті/субагент тарапынан формасы тиісті саудагермен келісілген электронды құжатқа қол қоюмен сүйемелденеді. Төлем агенті/субагенттің аутентификациялық деректері – логин, құпия сөз және терминал/электронды кассаның нөмірі ЭА жүйесінде төлем агентінің/субагентінің қолтаңбасына теңестіріліп, тараптармен төлемнің растамасы ретінде мойындалады.
- 8) Ақша қабылданғаннан кейін төлем агенті/субагент ЭА иесіне төлем туралы деректерді беру үшін терминал/электронды кассаны пайдаланғанын растайтын электронды түбіртек береді. Электронды түбіртекте көрсетілетін реквизиттер осы ережелердің 25-тармағында белгіленген.
- 9) Төлем агенті/субагент төлем қабылдаған кезде комиссия алады. Комиссияның мөлшері төлем агенті/субагент тарапынан белгіленеді және қызмет көрсетушілермен жұмыс шарттарына сәйкес анықталады.
- 10) Ай сайын төлем агенті/субагент өз тарапынан қабылданған төлемдер бойынша қол қойылған агенттік есепті, орындалған жұмыстар (көрсетілген қызметтер) акті, комиссия сомасы бойынша шот-фактураны береді, бұл өзара есеп айырысуды жүргізуге негіз болады.
- 11) КЕМ қызметкерлерінің және бөлімдерінің электронды ақшаны шығару процесінде агенттерді/субагенттерді тарту және қосу жөніндегі әрекеттерін реттеу, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына және төлем қызметтерін көрсету бойынша келісім шарттарының талаптарына сәйкестігін бақылау мақсатында «КАЗЕВРОМОБАЙЛ» ЖШС-нің қосылған агенттер/субагенттер реестрі жүргізіледі.
- 12) Төлем қызметтерін көрсету мерзімі – төлем қабылданған күннен кейін 1 (бір) жұмыс күні.

3.2 ЭЛЕКТРОНДЫ АҚШАНЫ АРҚЫЛЫ ЖАСАЛАТЫН ТӨЛЕМДЕРДІ ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ ӨНДЕУ ҚЫЗМЕТТЕРІН КӨРСЕТУ ТӘРТІБІ

3.2.1. Сәйкестендіргіш құралды пайдалану және Эмитенттің электронды ақшамен төлем жасау үшін Электронды ақшаны пайдалану туралы тапсырмаларды жіберу.

13. www.kempay.kz сайтында жарияланған Жария шартқа сәйкес, КЕМ электронды ақшаны арқылы жасалған төлемдерді қабылдау, өңдеу бойынша ЭА иелеріне қызмет көрсетеді.
14. ЭА иесінің тіркелген есептік жазбасы мен Электронды ақшаны сатып алғаннан кейін, ЭА иесі ЭА жүйесін пайдалануға, соның ішінде төлемдерді жүзеге асыру мақсатында ЭА иесінің есептік жазбасына қол жеткізуді қамтамасыз етуге құқылы.
15. Төлемдер ЭА иесімен идентификациялық құралды пайдалану және электронды ақшаны нақты төлем алушының пайдасына төлеу үшін эмитентке жіберу арқылы жасалады.
16. Тапсырманы қалыптастыру үшін ЭА иесі төлем деректемелерін (оның ішінде ақпаратты) ұсынады:
 - Электронды ақшаны пайдалана отырып, төлем жасалатын алушы туралы;
 - Төлем мақсатын анықтайтын төлем деректемелері (мысалы, ЭА иесі/КЕМ мен төлем алушы арасындағы келісімшарт нөмірі мен күні, және төлемді жүзеге асыру кезінде берілетін басқа деректемелер);
 - Төлем сомасы;
 - және басқалар.
17. Келесі тәсілдердің біреуімен:
 - 1) Жүйенің WEB-сайтында тиісті форманы толтыру арқылы;
 - 2) Саудагердің web-сайтында тиісті форманы толтыру арқылы;
 - 3) Терминалда тиісті форманы толтыру арқылы;
 - 4) Мобильді қосымшаларды пайдаланып, мобильді құрылғыда тиісті форманы толтыру арқылы;
 - 5) ЭА иесіне қолжетімді төлемді бастау үшін көрнекі ақпараттық тасымалдаушыларды (QR, SMS, USSD, чат-бот, қол жеткізу картасы, басқа электрондық төлем құралдары) пайдалану арқылы, ЭА иесінің Аутентификациялық деректерін тексеруге мүмкіндік береді.
18. Төлем жасау кезінде сәйкестендіру құралын пайдалану:
 - 18.1. ЭА иесі өзі орнатқан жүйе баптауларына байланысты:
 - ЭА иесінің Жеке кабинетін тіркеу сәтінде берілген аутентификациялық деректерді енгізу арқылы;

- ЭА иесінің Жеке кабинетін тіркеу сәтінде берілген аутентификациялық деректерді енгізу және төлемдерді SMS растайтын қызмет арқылы жіберілген растайтын кодты енгізу арқылы;

18.2. Төлемдерді Message-растау хабарлама арқылы командаларын пайдалану арқылы.

19. ЭА иесі енгізген дұрыс аутентификациялық деректер, растайтын кодтар немесе төлемдерді растайтын хабарлама командалары тараптармен жасалған төлемдердің нақты және даусыз расталуы ретінде танылады.
20. ЭА иесі тарапынан авторизация және ЭА жүйесін пайдалану мақсатында электронды хабарламаларда қолданылған аутентификациялық деректер, растайтын кодтар, сондай-ақ тапсырмаларды қалыптастыру және жіберу үшін хабарлама арқылы жіберілген командалар, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қолмен жазылған қолтаңбаларды пайдаланумен тең құқықтық нәтижелер туғызады. Сонымен қатар, Жария шарт және Оферта негізінде жасалған Шартты орындауға байланысты барлық құжаттар, жоғарыда аталған тәсілдердің бірімен куәландырылған, жазбаша құжаттар ретінде танылады.
21. ЭА иесі енгізген аутентификациялық деректердің, растайтын кодтардың немесе хабарлама арқылы жіберілген командалардың дұрыстығы, сондай-ақ ЭА иесінің Жеке кабинетінде төлем жасау үшін жеткілікті теңгерім болуы тексерілгеннен кейін, КЕМ ЭА иесі көрсеткен ақпаратты электронды ақша эмитентіне жібереді және Эмитенттің тапсырманы орындауға қабылдағаны немесе одан бас тартқаны туралы ЭА иесіне хабарлайды.
22. Электронды ақша эмитенті ЭА иесінің төлем жасау жөніндегі тапсырмаларын Жария шарт және Электронды ақшаны пайдалана отырып, қолма-қол емес төлемдер көрсету жөніндегі Офертада белгіленген шарттарда орындайды.
23. КЕМ ЭА иесінің Офертаға қосылу арқылы жасалған Шарт бойынша тараптардың өзара құқықтары мен міндеттерінің туындауын, өзгеруін немесе тоқтатылуын электронды тіркеуде тіркеуге міндетті, бұл Жария шарт және Офертада қарастырылған конклюдентті әрекеттер арқылы жүзеге асырылады.
24. ЭА иесіне КЕМ әр операция (төлем) туралы ақпаратты WEB-сайттың «Есептер» бөлімінде немесе мобильді қосымшада сәйкестендіргіш құралды пайдалану арқылы хабарлайды. ЭА иесі күн сайын кемінде 1 (бір) рет «Есептер» бөліміндегі ақпаратты және/немесе мобильді қосымшаның жеке кабинетінде тексеруге міндетті.
25. Егер ЭА иесі WEB-сайттың «Есептер» бөлімінде және/немесе мобильді қосымшаның жеке кабинетінде операциялар туралы ақпаратты тексермесе, КЕМ ЭА иесінің операция туралы ақпарат алмағаны үшін жауапкершілік көтермейді.
26. ЭА иесі Жария шарт пен/немесе Офертаға келісім беріп, операция туралы ақпарат WEB-сайттың «Есептер» бөлімінде және/немесе мобильді қосымшаның жеке кабинетінде жарияланған сәттен бастап КЕМ-нің ЭА иесіне хабарлау міндеттемесінің тиісті түрде орындалғанын растайды.
27. КЕМ ЭА иесіне SMS/Push-хабарламаларды, соның ішінде (КЕМ пайдасына төлем алу операцияларын қоспағанда) ЭА иесінің жеке кабинетіне қаражат қосу операциялары туралы хабарлауды тіркелу кезінде көрсетілген абоненттік нөмірге жібере алады, бұл қызмет үшін бөлек ақы алынады.

3.2.2. Операциялық ережелер мен электронды ақша иелерімен бизнес қатынастарындағы тәуекелдерді бағалау бойынша келесідей шектеулер болуы мүмкін

28. ЭА Иесі электронды ақша эмитенті және (немесе) КЕМ тарапынан Иесінің жеке қатысуымен және жеке басын куәландыратын құжатты ұсыну арқылы, не болмаса қашықтан сәйкестендіру тәртібімен сәйкестендіріледі. Қашықтан сәйкестендіру банкааралық ақша аударымдары жүйесінің операция орталығынан алынған қолжетімді деректер негізінде, сондай-ақ қаржы мониторингінің өзге субъектілерінен және (немесе) шартқа сәйкес сәйкестендіретін агенттерден алынған сәйкестендіру деректерін пайдалана отырып сәйкестендірілуі мүмкін.
29. Электронды ақша көмегімен төлемдер, аударымдар және басқа операциялар ЭА иелері тарапынан тек басқа сәйкестендірілген ЭА иесіне жасалуы мүмкін, бұл бөлімде көрсетілген шектеулерді ескере отырып жүзеге асырылады.

30. Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ЭА Жүйесінде электронды ақшамен біржолғы (бір) операцияларға (электронды ақшаны сатып алуды қоса алғанда) келесідей сомалық шектеулер қолданылады:
 - 1) Сәйкестендірілмеген ЭА иелері үшін – 3 (үш есе) АЕК-ке тең сома;
 - 2) Жеке кәсіпкерлер немесе заңды тұлғалар үшін – 1 000 (мың есе) АЕК-ке тең сома.
31. Сәйкестендірілмеген ЭА иесі – жеке тұлға үшін электронды әмияннан төлемдердің және (немесе) басқа операциялардың жалпы сомасы жұмыс күні ішінде 100 (жүз есе) АЕК-ке тең сомадан аспауы тиіс.
32. Сәйкестендірілмеген ЭА Иесі – жеке тұлғаның бір электронды әмиянында сақталатын электронды ақшаның ең жоғары сомасы 3 (үш есе) АЕК мөлшеріне тең сомадан аспауы тиіс.

3.2.3. Тіркелгеннен кейін Электронды ақшаны төлемге қабылдайтын Саудагерлерді ЭА жүйесінде тіркеу

33. ЭА қабылдау үшін Саудагермен КЕМ арасында электронды ақшаны қабылдау туралы жеке кәсіпкермен немесе заңды тұлғамен шарт жасалады, бұл КЕМ тарапынан белгіленген нысанда болуы тиіс.
34. Кәсіпкерді ЭА жүйесіне тіркеу үшін:
 - 1) Саудагер КЕМ-нің қызмет жабдықтаушысы сауалнама нысанын толтырады және бизнес қатынастарының тәуекел деңгейін анықтау үшін міндетті AML/KYC/Compliance скринингінен өтеді;
 - 2) Саудагердің сауалнамасын бағалағаннан және қабылдағаннан кейін КЕМ офертаны қабылдау арқылы шарт жасайды;
 - 3) Саудагерді сәйкестендіру үшін қажетті құжаттаманы негізге ала отырып, ЭА жүйесіне қосылады. Саудагерді сәйкестендіруге қажетті құжаттар тізімі КЕМ-нің үлгі шарт нысанында көрсетілген.

3.2.4. Электронды ақша эмитенті үшін статистикалық және басқа да есептілікті қалыптастыру тәртібі

35. Эмитентке күн сайын кіріс файлдар мен есептер жинағы жіберіледі.
36. Кіріс файлдар (реестрлер) автоматтандырылған операцияларды есепке алуға арналған:
 - ЭА жүйесінде өткізілген операциялардың толық ақпараты бар файл;
 - провайдер/агент коды бойынша контрагенттер бойынша жинақталған сома туралы файл;
 - Операция коды мен келісімшарт ID-і бойынша операциялар мәліметіне топтастырылған файл;
 - клиенттер ресімдеген төлем тапсырмалары туралы файл (несиелерді өтеу);
 - клиенттер ресімдеген төлем тапсырмаларын топтастыру арқылы қалыптасқан жинақталған төлем тапсырмаларының файлы;
 - әмияндардағы айналымдар мен қалдықтар туралы файл;
37. Есептер:
 - Контрагенттермен тауарларды төлеу және әмиянды толықтыру операцияларының есебі, оқылатын форматта (контрагенттер бойынша жинақталған сома файлындағы мазмұнды қайталайды).
 - Несие өтемдері бойынша жинақталған төлем тапсырмаларының есебі, оқылатын форматта (жинақталған төлем тапсырмалары файлының мазмұнын қайталайды).
 - Әмияндардағы қалдықтар мен айналымдар есебі.
38. Сондай-ақ, ай сайынғы және тоқсан сайынғы негізде Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне есеп дайындалып, беріледі, ол Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі белгілеген нормативті құқықтық актілерге сәйкес қалыптастырылады.

3.2.5. Электронды әмияндарды ЭА жүйесінде көрсету тәртібі (ақша және ақпараттық ағындар схемасы)

42. ЭА жүйесіндегі қатысушылар арасында ақша және ақпараттық ағындардың қозғалысы, электронды ақшаны шығару (эмиссия) Эмитент тарапынан ЭА иесінен немесе КЕМ-нен ақша алғаннан кейін жүзеге асырылады, бұл үшін ЭА жүйесінде тіркелу талап етіледі.
43. Эмитент электронды ақшаны ЭА иесіне енгізгеннен кейін шығарады, бұл келесі жолдармен жүзеге асырылады:

- Эмитентке/уәкілетті агентке ақша аудару;
Эмитентке/уәкілетті агентке қолма-қол ақша салу.
44. Ақша салу немесе аудару кезінде ЭА иесі жүйесінде ашқан электронды әмиянның нөмірін көрсетеді, оған сатып алынған электронды ақша түседі.
 45. КЕМ электронды ақшаны Эмитенттен сатып алу үшін Эмитенттің банктік есепшотына ақша аударады, онда толықтырылған әмиян нөмірі мен аударымның мақсаты көрсетіледі.
 46. Егер үшінші тұлғалар электронды ақша иесінің электронды әмиянына есепке алу үшін ақша енгізсе, онда алынған/тегін алынған электронды ақшаға құқықтар мен міндеттемелер иесінен туындайды. Бұл әрекеттер үшінші тұлғалардың ЭА иесінің мүддесінде жасаған әрекеттері ретінде бағаланады.
 47. Эмитент Иесінен қабылданған жалпы ақша сомасының оның теңгерімдік есепшотында көрсетілген сомаға, сондай-ақ электронды ақша эмитентінің жүйесіндегі позициясына сәйкестігін қамтамасыз етеді.
 48. Иесінің және/немесе Саудагердің электронды ақшасы Эмитент тарапынан электронды әмияндағы қол жетімді электронды ақша сомасы туралы ақпарат көрсетілген сәттен бастап шығарылған болып есептеледі.
 49. КЕМ Эмитенттен алынған мәліметтерді тексеріп, Эмитенттің электронды хабарламасында көрсетілген электронды ақшаның эмиссия сомасын Эмитенттің позициясына және электронды ақша иесінің электронды әмиянына енгізеді.

3.3. Электронды ақшаны өтеу тәртібі

3.3.1. ЭА сәйкестендірілген/ сәйкестендірілмеген иелері үшін электронды ақшаны өтеу тәртібі.

50. Электронды ақшаны өтеу — бұл Эмитенттің ЭА иесі ұсынылған немесе Қазақстан Республикасының заңдарымен көзделген жағдайларда ұсынылмастан айырбасталатын электронды ақшаларын номиналдық құнына тең ақша сомасына алмастыруды қарастыратын төлем қызметі.
51. Электронды ақша Эмитенті ұлттық валютада шығарылған электронды ақшаны номиналдық құнына сәйкес өтеу бойынша шартсыз және қайтарып алынбайтын ақша міндеттемесін өзіне алады.
52. Электронды ақшаны өтеу Эмитент тарапынан сәйкестендірілген ЭА иесінің банк шотына номиналдық құнына тең ақша сомасын аудару арқылы жүзеге асырылады.
53. ЭА иесі сәйкестендірілмеген жеке тұлға болып табылатын электронды ақша Эмитент тарапынан өтеуге және Агентке (Агенттің сатып алуы) сатуға жатпайды.

3.4. ЭА сәйкестендірілген иесіне электронды ақшаны ЭА иесінің банк шотына өтеу.

54. Электронды ақшаны ЭА иесінің банк шотына өтеу үшін ЭА иесі мобильді қосымша арқылы электронды ақшаны өтеу туралы нұсқау жасайды, онда қандай соманы өтеу кереті және электронды ақшаны өтеу үшін бағытталатын банктік есепшот көрсетіледі. КЕМ ЭА иесінің нұсқауын Эмитентке өтеу рәсімін жүзеге асыру үшін жібереді. Эмитент, өтер алдында, бұрын ЭА иесі көрсеткен банктік есепшоттың дұрыстығын тексереді.
 - 1) Егер Эмитент ЭА иесінің нұсқауында көрсетілген мәліметтерді тексергенде, банктік есепшот ЭА иесіне тиесілі болса – операция сәтті деп есептеледі және Эмитент электронды ақшаны ЭА иесінің банктік есепшотына өтейді;
 - 2) Егер Эмитент ЭА иесінің нұсқауында көрсетілген мәліметтерді тексергенде, банктік есепшот ЭА иесіне тиесілі болмаса – ЭА өтеу жүргізілмейді. ЭА иесіне электронды ақшаны өтеу операциясының аяқталмағаны туралы хабарлама жіберіледі, себебі ЭА иесінің сәйкестендіргіш деректері мен банктік есепшоттың иесінің деректеріне сәйкес келмейді.
55. ЭА сәйкестендірілмеген иелеріне электронды ақшаны өтеу операциялары колжетімді емес. Егер ЭА иесі электронды ақшаны өтеу операциясын бастаса, оған мұндай операцияның жүзеге аспайтыны туралы хабарлама жіберіледі, сондай-ақ сәйкестендіру рәсімін өту үшін хабарласуға болатын мекенжайлар көрсетіледі.
56. Электронды ақшаны Эмитенттің кассасы арқылы өтеу келесі тәртіпте жүзеге асырылады:
 - Электронды ақшаны өтеу ЭА иесінің электронды әмиянындағы қалдық шегінде жүргізіледі. Электронды ақшаны өтеу нұсқауы ұсынылған кезде, Эмитенттің кассасы арқылы өтеу рәсімі мынадай түрде жүзеге асырылады:

- Эмитенттің бөлімшесінде/филиалында жеке тұлға ретінде қатысу арқылы, Эмитент белгілеген формада электронды ақшаны өтеу туралы өтініш толтырып, Эмитентке жеке басын куәландыратын құжат (жеке идентификациялық нөмірімен) және клиент пен ұялы байланыс операторы арасындағы байланыс қызметтерін ұсыну туралы абоненттік келісімшартты ұсынады. Эмитент алынған мәліметтерді тексереді және электронды ақша иесінің өтініші бойынша электронды ақшаны өтеу туралы КЕМ-ге хабарлама жібереді.
- 57. Электронды ақшаны өтеу кезінде берілетін ақша сомасы өтелетін электронды ақшаның сомасына сәйкес болуы керек.
- 58. Сәйкестендіру келесі шараларды жүзеге асыруды қамтиды:
 - 1) жеке тұлғаның ақша немесе басқа мүлікпен операция жасаған кездегі сәйкестендіру үшін қажетті ақпаратты тіркеу: жеке басын куәландыратын құжаттың деректері, жеке сәйкестендіру нөмір (Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, клиентке салық төлеушінің тіркеу нөмірі немесе жеке сәйкестендіру нөмір берілмеген жағдайларды қоспағанда), сондай-ақ тұрғылықты мекенжайы;
 - 2) заңды тұлғаның ақша немесе басқа мүлікпен операция жасаған кездегі сәйкестендіру үшін қажетті ақпаратты тіркеу: құрылтай құжаттарының деректері, салық төлеушінің тіркеу нөмірі, бизнес сәйкестендіру нөмір (Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, клиентке салық төлеушінің тіркеу нөмірі немесе бизнес сәйкестендіргіш нөмір берілмеген жағдайларды қоспағанда), сондай-ақ тіркелген мекенжайы;

3.5. ЭА жүйесінде электронды әмиянды жабу тәртібі.

3.5.1 Саудагердің Электронды әмиянын жабу

- 59. Электронды әмиянды жапқанда Саудагер, саудагер мен КЕМ арасында жасалған Шартта реттелген мерзімде, әмиянды жабу ниеті туралы КЕМ-ге хабарлайды.
Электронды әмиянды жабу қызметін көрсету мерзімі - 3 (үш жұмыс күні) ішінде.

3.5.2. ЭА иесінің Электронды әмиянды жабуы

- 60. ЭА иесі **электронды әмиянды** жапқан кезде жүйенің мобильді қосымшасында Екінші деңгейдегі банктегі ЭА иесіне тиесілі IBAN шотты көрсете отырып, электронды әмиянды жабу туралы нұсқау (электронды өтініш) толтырады.
- 61. Егер ЭА иесі сәйкестендіруден өтпесе, электронды әмиянды жабу үшін ол сәйкестендіру процедурасынан өтуі керек. Мұндай процедурадан өткеннен кейін (егер ЭА иесі анықталмаса), ЭА иесі әмиянды жабу және Офертада көрсетілген тәсілмен электронды ақшаны алу туралы нұсқау (электронды өтініш) жібереді.
- 62. Электронды ақшаны өтегеннен кейін КЕМ ЭА иесінің әмиянды жабу туралы нұсқауын эмитентке электронды әмиянды жабу үшін жібереді.
- 63. Электронды әмиянның теңгерімінде электронды ақша болмаған жағдайда, әмиянды жабу үшін сәйкестендіру рәсімінен өту талап етілмейді.
- 64. ЭА иесі әмиянды жабу туралы нұсқау алғаннан кейін, КЕМ ЭА иесінің электронды әмиянды жабу туралы нұсқауын эмитентке жібереді.
- 65. Электронды әмиянды жабу қызметін көрсету мерзімдері - Екінші деңгейдегі банкте ЭА иесіне тиесілі IBAN шот көрсетілген электронды әмиянның жабылуына нұсқауды және анықтаманы қабылдаған күннен кейінгі 14 (он төрт) жұмыс күні ішінде. Егер клиентте Simply Digital Card бар болса (Эмитент «Forte Bank» АҚ), электронды әмиянды жабу туралы өтініш бермес бұрын Simply Digital Card картасын жабу қажет.
- 66. Оператордың алдында орындалмаған міндеттемелер болған кезде электронды әмиянды жабу мүмкін емес. Сонымен қатар КЕМ электронды ақшаны шығару және оларды Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де тәсілдермен өтеу жөніндегі өз міндеттемелерін орындауға құқылы.
- 67. КЕМ жедел хабарламаларды (мессенджерлер), Push/SMS-хабарламаларды, электронды поштаны, Клиентті тіркеу мекенжайына пошта жөнелтілімін (қағаз түрінде), "e-Otinish" ақпарат

жүйесін және т. б. жіберу жүйелерімен шектелмей, клиентпен қашықтан коммуникация арналарының тізбесін біржақты тәртіппен айқындауға құқылы

3.6. ЭА ИЕСІ БАСТАМАШЫЛЫҚ ЖАСАҒАН ТӨЛЕМДЕРДІ ЭЛЕКТРОНДЫ НЫСАНДА ӨНДЕУ ЖӘНЕ ҚАЖЕТТІ АҚПАРАТТЫ БАНККЕ, БАНК ОПЕРАЦИЯЛАРЫНЫҢ ЖЕКЕЛЕГЕН ТҮРЛЕРІН ЖҮЗЕГЕ АСЫРАТЫН ҰЙЫМҒА ОСЫ ТӨЛЕМДЕР БОЙЫНША ТӨЛЕМДІ ЖӘНЕ (НЕМЕСЕ) АУДАРЫМДЫ ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ НЕ АҚША ҚАБЫЛДАУ ҮШІН БЕРУ ЖӨНІНДЕГІ ҚЫЗМЕТТІ КӨРСЕТУ ТӘРТІБІ

68. КЕМ банкпен жасалған шарт шеңберінде тиісті төлемді тағайындау деректемелерін және тиісті төлемнің бенефициарын көрсете отырып, банк карталарын арқылы бастамашылық жасалған төлемдерді қабылдайды, кейіннен төлем бойынша деректемелерді оны орындау үшін тиісті банктің пайдасына береді, ал банк өз кезегінде электронды нысанда КЕМ арқылы берілген нұсқауды орындайды.
69. ЭА иесінің операцияларды/төлемдерді бастауы Web-қосымшалар, online-қосымшалар, мобильді қосымшалар, төлеушінің банктік картасынан ақшаны есептен шығаруға өкімдерді электронды нысанда бастау мүмкіндігін қамтамасыз ететін электронды төлем құралдары арқылы, оларды кейіннен банкке алған және берген тапсырманы/өкімді орындау мақсатында банктің пайдасына есепке алуы арқылы жүргізіледі.
70. Төлем қызметін КЕМ келесі тәртіппен көрсетеді:
- ЭА иесі Web-қосымшалар, online-қосымшалар, мобильді қосымшалар арқылы КЕМ-нің тиісті қосымшасына кіреді және көрсетілетін қызметтер тізімінен өзіне қажет қызметті таңдайды;
 - ЭА иесі КЕМ-нің тиісті қызметті көрсету комиссиясының тарифімен/мөлшерімен танысады;
 - ЭА иесі төлем қызметін көрсету шарттарымен танысады және тиісті қосымшада жарияланған шарттың - офертаның талаптарымен келіседі;
 - ЭА иесі қосымшада Саудагердің пайдасына төлемді бастайды;
 - Банк төлемді орындауы үшін, ЭА иесі электронды қосымшаға деректемелерді енгізеді;
 - Төлем үшін ЭА иесі банк картасының деректемелерін енгізеді;
 - Банкке сұрау салу арқылы КЕМ ЭА иесінің электронды нысанда берген өкіміне бастамашылық жасайды;
 - Банк КЕМ мен ЭА иесінен Растауды алған соң, КЕМ-нің комиссиялық сыйақысын ескере отырып, операцияның ЭА иесі бастамашылық еткен соманы банк картасынан есептен шығарады;
 - КЕМ операцияның орындалғаны растамасын банктен алады;
 - КЕМ ЭА иесіне ЭА иесінің операция жасағанын және КЕМ комиссиясы есептен шығарылғанын растайтын электронды растама береді;
 - Банк транзакция кезінде электронды түрде алынған мәліметтер негізінде Банк пен КЕМ-нің комиссиялық сыйақысын шегергендегі транзакциялар бойынша ақшаны Саудагердің ағымдағы шотына аударады.
 - Банк жасалған транзакциялар бойынша ақшаны Саудагердің ағымдағы шотына Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында аударады.
71. Егер қызмет банк карталарынан ЭА иелерінің электронды ақшаны сатып алуы болса, осы қызмет шеңберінде КЕМ Саудагер бола алады.
72. Төлем қызметін көрсету мерзімдері - төлем қабылданған күннен кейін келесі күннен бастап 1-3 жұмыс күні ішінде.

4. КЕМ КӨРСЕТЕТІН ТӨЛЕМ ҚЫЗМЕТТЕРІНІҢ ҚҰНЫ (ТАРИФТЕР)

73. Төлем қызметтері бойынша КЕМ-нің тарифтері:

№	Қызметтің түрі	Тарифтер
---	----------------	----------

1.	Ақша жөнелтушінің банктік шотын ашпай төлеу үшін қолма қол ақшаны қабылдау қызметтері	Алушының қызмет саласына, тәуекел дәрежесіне, есепті кезеңдегі алушы бойынша айналымдарға байланысты төлем сомасының 0,01% -50%. Бір төлем үшін төленетін комиссияның ең төменгі және шекті сомасы белгіленуі мүмкін
2.	Электронды ақшаны сату (тарату) қызметтері	Есепті кезеңде сатып алушының қызмет саласына, тәуекел дәрежесіне, сатып алушы бойынша айналымдарға байланысты төлем сомасының 0,01% -50%. Бір төлем үшін төленетін комиссияның ең төменгі және шекті сомасы белгіленуі мүмкін
3.	Электронды ақшаны пайдалана отырып жасалатын төлемдерді қабылдау және өңдеу қызметтері	Алушының қызмет саласына, тәуекел дәрежесіне, есепті кезеңде алушы бойынша айналымдарға байланысты төлем сомасының 0,01% -50%-ы. Бір төлем үшін төленетін комиссияның ең төменгі және шекті сомасы белгіленуі мүмкін
4.	Клиент электронды нысанда бастамашылық жасаған төлемдерді өңдеу және қажетті ақпаратты банкке, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымға осы төлемдер бойынша төлемді және (немесе) аударымды жүзеге асыру не ақша қабылдау үшін беру қызметтері	Алушының қызмет саласына, тәуекел дәрежесіне, есепті кезеңдегі алушы бойынша айналымдарға байланысты төлем сомасының 0,01% -50%-ы. Бір төлем үшін төленетін комиссияның ең төменгі және шекті сомасы белгіленуі мүмкін

5. КЕМ КӨРСЕТЕТІН ТӨЛЕМ ҚЫЗМЕТТЕРІН ТЕХНОЛОГИЯЛЫҚ ТҮРҒЫДАН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТЕТІН ҮШІНШІ ТҰЛҒАЛАРМЕН ӨЗАРА ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ТӘРТІБІ

74. Үшінші тұлғалар - бұл заңды тұлғалар және жеке кәсіпкерлер, олар:

- КЕМ үшін қызмет көрсетеді немесе КЕМ-нің мүддесі үшін әрекет етеді;
 - КЕМ-нің компаниялар тобына кірмейді және КЕМ-нің жұмыскерлері емес.
75. Үшінші тараптың ақпарат жүйелерін ақпараттық және\немесе технологиялық қызметтер көрсетуге жасалған шарт және құпия ақпаратты жария етпеу туралы келісім негізінде жүргізілетін жүйелерге қосу.
76. Жасалатын құпия ақпаратты жария етпеу туралы шарт немесе келісім үшінші тараптың ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету жөніндегі талаптарды орындауы жөніндегі үлгілік ережелерін ескеруі тиіс. Талаптар кем дегенде мыналарды қамтуы керек:
- ақпарат қауіпсіздігі талап ететін деңгейді ұстап тұру жауапкершілігі мен міндеттемелері;
 - ақпарат қауіпсіздігі оқиғалары және ақпаратты қорғау жүйесіндегі бұзушылықтар туралы хабарлау іс-шаралары.

6. КЕМ ПАЙДАЛАНАТЫН ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ ТУРАЛЫ МӘЛІМЕТ

77. Тәуекелдерді басқару жүйесі - қаржылық тұрақтылық пен орнықты жұмыс істеуді қамтамасыз ету үшін тәуекелдерді уақтылы анықтау, өлшеу, қадағалау және бақылау мақсатында КЕМ қабылдаған ұйым, саясат, процедуралар мен әдістер жүйесі
78. КЕМ тәуекелдерді тиімді басқару мақсатында тәуекелдерді алдын алу және азайту, тәуекелдерді анықтау, өлшеу, бақылау және мониторингтеу, оларды қолдану тиімділігін бағалау, сондай-ақ барлық ақшалай операцияның жасалуын бақылау шараларын әзірлеу және іске асыру жөніндегі жүйелі жұмыстардан тұратын тәуекелдерді басқару саясатын әзірледі. Осы мақсатта КЕМ-де тәуекелдерді басқару функцияларын орындайтын қызметкер бекітілген, оның міндеттеріне мыналар кіреді:
1. Тәуекелдерді талдау объектілерін; тәуекелдерді болдырмау және азайту жөнінде шаралар қабылдау қажеттігін айқындайтын тәуекелдерді талдау объектілері бойынша тәуекел индикаторларын; тәуекелдер туындаған жағдайда ықтимал залалды бағалауды қамтитын тәуекелдерді талдау және бағалау;
 2. Тәуекелдердің туындау ықтималдығын және ықтимал салдарларды; тәуекелдердің алдын алу және азайту жөніндегі ықтимал шараларды қолдануды талдауды ескере отырып, тәуекелдерді басқару жөніндегі тәжірибелік шараларды әзірлеу және іске асыру.
79. Агенттермен жасалған шарттар бойынша қаржылық тәуекелдерді болғызбау мақсатында, шарт бойынша КЕМ агент тарапынан төленетін қамтамасыз ету жарнасы төлемдерін қабылдау үшін қажетті көлемде пайдаланылады. Егер қамтамасыз ету жарнасының сомасы таусылса, онда жүйе төлемдерді қабылдауды автоматты түрде бұғаттайды.
80. Тәуекелдерді анықтау, өлшеу және бақылау рәсімдерін әзірлеу кезінде КЕМ келесі факторларды ескереді, бірақ онымен шектелмейді:
- 1) Бизнестің мөлшері, сипаты және күрделілігі;
 - 2) бастапқы ақпарат ретінде пайдалану үшін нарықтық деректердің қолжетімділігі;
 - 3) ақпараттық жүйелердің жай-күйі және олардың мүмкіндіктері;
 - 4) нарықтық тәуекелді басқару процесіне тартылған персоналдың біліктілігі мен тәжірибесі.
81. Тәуекелдерді анықтау, өлшеу, мониторингілеу және бақылау рәсімдері активтердің, міндеттемелердің барлық түрін қамтиды; нарықтық тәуекелдің барлық түрін және олардың көздерін қамтиды; ставкаларды, бағаларды және басқа да нарықтық жағдайларды қоса алғанда, нарықтық тәуекел деңгейіне әсер ететін факторлардың өзгерістерін тұрақты негізде бағалауға және мониторинг жүргізуге мүмкіндік береді; нарықтық тәуекелді уақтылы анықтауға және нарық жағдайындағы қолайсыз өзгерістерге жауап шараларын қабылдауға мүмкіндік береді.
82. КЕМ-дегі тәуекелдерді реттеудің негізгі міндеті — КЕМ-нің активтері мен міндеттемелерін басқару процесінде қауіпсіздік пен өтімділік көрсеткіштерімен рентабельділіктің қолайлы арақатынасын сақтау, яғни шығындарды азайту.
83. КЕМ-дегі тәуекел деңгейін тиімді басқару тәуекелді бақылаудан (бақылаудан) бастап оның құнын бағалауға дейінгі бірқатар мәселені шешуі керек. Белгілі бір оқиғаға байланысты тәуекел деңгейі КЕМ-нің сыртқы ортасының динамикалық сипатына байланысты үнемі өзгеріп отырады. Бұл КЕМ-нің нарықтағы орнын үнемі нақтылауға, белгілі бір оқиғалардың тәуекелін бағалауға, клиенттермен қарым-қатынасты қайта қарауға және меншікті активтер мен міндеттемелердің сапасын бағалауға, демек, тәуекелдерді басқару саясатын түзетуге мәжбүр етеді. КЕМ-дегі тәуекелдерді басқару процесі мыналарды қамтиды: тәуекелдерді болжау, олардың ықтимал өлшемдері мен салдарын анықтау, олармен байланысты шығындардың алдын алу немесе азайту бойынша шараларды әзірлеу және іске асыру. Мұның бәрі КЕМ-нің дамуының барлық мүмкіндігін уақтылы және дәйекті түрде пайдаланатындай және тәуекелдерді бір уақытта қолайлы әрі басқарылатын деңгейде ұстайтындай тәуекелдерді басқарудың өзіндік стратегиясын әзірлеуді қамтиды.
84. Тәуекелдерді басқару стратегиясының мақсаттары мен міндеттері көбінесе жұмыс істеуге тура келетін үнемі өзгеріп отыратын сыртқы экономикалық ортамен анықталады.
85. Тәуекелдерді басқару келесі принциптерге негізделген:
- шығынның ықтимал көздерін немесе шығынға әкелуі мүмкін жағдайларды болжау, олардың санын өлшеу;
 - тәуекелдерді қаржыландыру, оларды азайтуды экономикалық ынталандыру;
 - басшылар мен қызметкерлердің жауапкершілігі мен міндеті, тәуекелдерді басқару саясаты мен тетіктерінің айқындылығы;
 - КЕМ-нің барлық бөлімшесінде тәуекелдерді үйлестірілген бақылау, тәуекелдерді басқару

рәсімдерінің тиімділігін бақылау.

86. Тәуекелдерді басқару жүйесі іс шаралар мен басқару әдістері сияқты элементтермен сипатталады
87. Тәуекелдерді басқару шаралары:
- 1) КЕМ агенттері мен субагенттерінің тәуекелдерді басқару қағидаларында белгіленген тәуекелдерді басқаруға қойылатын талаптарды орындауын бақылауды қамтамасыз ететін тәуекелдерді басқарудың ұйымдық құрылымын айқындау;
 - 2) тәуекелдерді басқаруға жауапты адамдардың не тиісті құрылымдық бөлімшелердің функционалдық міндеттерін айқындау;
 - 3) тәуекелдер туралы тиісті ақпаратты КЕМ-нің басқару органдарына жеткізу;
 - 4) КЕМ-нің үздіксіз жұмыс істеу көрсеткіштерін анықтау;
 - 5) КЕМ-нің үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету тәртібін айқындау;
 - 6) тәуекелдерді талдау әдістемелерін айқындау;
 - 7) тәуекелдерді басқару үшін қажетті ақпарат алмасу тәртібін айқындау;
 - 8) жүйелік іркілістер жағдайларын қоса алғанда, даулы, стандартты емес және төтенше жағдайларда өзара іс-қимыл тәртібін айқындау; операциялық және технологиялық құралдарды өзгерту тәртібі мен рәсімдерін айқындау;
 - 9) операциялық және технологиялық құралдардың, ақпараттық жүйелердің жұмыс істеу сапасын бағалау тәртібін айқындау;
 - 10) КЕМ-дегі ақпаратты қорғауды қамтамасыз ету тәртібін айқындау.
88. КЕМ-дегі тәуекелдерді басқару әдістері КЕМ-нің қызметінің ерекшеліктерін, тәуекелдерді басқару моделін, төлем клирингі мен есептеу рәсімдерін, ақша қаражаттары аударымдарының санын және олардың сомаларын, түпкілікті есептеу уақытын ескере отырып анықталады.
89. Тәуекелдерді басқару әдістері:
- 1) тәуекел деңгейін ескере отырып, КЕМ-нің агенттері мен субагенттері міндеттемелерінің шекті мөлшерін (лимиттерін) белгілеу;
 - 2) көрсетілетін төлем қызметтері шеңберінде КЕМ-нің агенттері мен субагенттерінің қамтамасыз ету жарнасын белгілеу;
 - 3) лауазымды тұлғалардың өкімдерді орындау кезектілігін басқару;
 - 4) жұмыс күнінің соңына дейін төлем ұйымында есеп айырысу;
 - 5) КЕМ агенттері ұсынған ақшалай қаражат шегінде есеп айырысу;
 - 6) лимит беру мүмкіндігін қамтамасыз ету;
 - 7) қайтарылмайтын банк кепілдерін пайдалану;
 - 8) тәуекелдерді басқарудың басқа тәсілдері.

7. ДАУЛЫ ЖАҒДАЙЛАРДЫ РЕТТЕУ ЖӘНЕ КЛИЕНТТЕРМЕН (ТӨЛЕУШІЛЕРМЕН) ДАУЛАРДЫ ШЕШУ ТӘРТІБІ

90. ЭА иесінде төлем қызметтерін көрсетуге байланысты кез келген даулы жағдай бойынша КЕМ-ге қандай да бір шағым туындаса, ЭА иесі КЕМ-ге жазбаша нысанда тиісті шағым жіберуге құқылы
91. ЭА иесі туындаған даулы жағдайдың сипаттамасын (бұдан әрі – "Шағым") қамтитын еркін нысанда жасалған жазбаша өтінішпен КЕМ-ге мынадай тәсілдердің бірімен жүгінеді:
- КЕМ-нің заңды мекенжайына почта арқылы жіберу;
 - КЕМ-нің Қазақстан Республикасы, А15СК0, Алматы қ., Бостандық ауданы, Көктем-2 шағынауданы, 22-үйдегі кеңсесіне, тіркеу үшін кіріс нөмірін бере отырып жіберу;
 - электронды құжат айналымы жүйесі арқылы КЕМ-нің атына ЭЦҚ-мен қол қойып жіберу.
92. ЭА иесінің Шағымы КЕМ-ге жіберілген сайын, ол кіріс хат-хабардың күні мен реттік нөмірін беру арқылы тіркелуі тиіс. ЭА иесінің Шағымын қабылдау күні ЭА иесінің кіріс өтінішін КЕМ нақты тіркеген күн болып саналады
93. Техникалық қолдау қызметіне және/немесе Simply клиенттерін қолдау тобына телефон арқылы жүгіну, ЭА жүйесінің қосымшасындағы кері байланыс нысаны арқылы хабарлама жіберу шағыммен КЕМ-ге жүгіну деп танылмайды және (немесе) дауларды сотқа дейінгі реттеу түрінде бағаланады

94. ЭА иелері КЕМ-ге жіберетін барлық шағымға, шағымда көрсетілген фактілерді растайтын құжаттардың тиісті түрде ресімделген көшірмесі, сондай-ақ мынадай құжаттар қоса берілуі тиіс:
- құжат иесінің жеке басын куәландыратын құжаттың нотариалды куәландырылған көшірмесі;
 - төлемді растайтын құжат (түбіртек).
 - Ұялы байланыс операторымен жасалған және төлеушіге ЭА иесінің Жеке кабинетін Жүйеде тіркеу кезінде Төлеуші көрсеткен абоненттік нөмірді пайдалану құқығын беретін ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шарттың нотариалды куәландырылған көшірмесі қосымша сұратылуы мүмкін;
 - басқа да растайтын құжаттар.
95. КЕМ төлеушінің алған шағымын қарайды және қарастырылып отырған мәселе қосымша зерделеуді, үшінші тұлғаларды тартуды талап етсе, ЭА иесінің тиісті шағымын алған күннен бастап 10 (он) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде немесе одан кейінгі мерзімде жауап жібереді
96. ЭА иесінің шағымын тиісті түрде қарау және КЕМ-нің жауабын дайындау үшін:
- 1) Құзыретті бөлімшелердің (техникалық, құқықтық, есеп айырысу және өзге де құрылымдық бөлімшелердің) қызметкерлерін даулы жағдайға қатысты түсініктемелер, қосымша мәліметтер және өзге де деректер алу үшін дауды жан-жақты зерделеуге тартады;
 - 2) ЭА иесінен қосымша құжаттарды (немесе олардың көшірмелерін), түсініктемелерді және өзге де мәліметтерді сұратады және алады. Төлем ұйымының сұрауы бойынша, ЭА иесі туындаған дауды сотқа дейін тиісінше реттеу мақсатында КЕМ сұраған мәліметтер мен құжаттарды (олардың көшірмелерін) ұсынуға міндетті;
 - 3) ЭА иесінің шағымына толық және дұрыс жауап қалыптастыру үшін алынған мәліметтер мен түсіндірмелерді мұқият талдайды;
 - 4) төлеушінің шағымына дәлелді жазбаша жауап дайындайды.
97. Кез келген дау сотқа дейінгі тәртіппен бейбіт жолмен шешілмесе, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес сот тәртібімен түпкілікті шешілуге жатады

8. АҚПАРАТ ҚАУІПСІЗДІГІ ШАРАЛАРЫН САҚТАУ ТӘРТІБІ

98. Ақпарат қауіпсіздігін қамтамасыз ету процесін басқару үшін КЕМ ақпарат қауіпсіздігін басқару жүйесін құрады, жұмысын, дамытуды және жақсартуды қамтамасыз етеді:
- ақпарат қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсаттары мен міндеттерін анықтау;
 - ақпарат қауіпсіздігін қамтамасыз ету жүйесін дамыту бағыттарын анықтау.
99. Ақпарат қауіпсіздігін қамтамасыз ету қызметін іске асыру шеңберінде мынадай процестер жүзеге асырылады
- ақпараттық жүйелерге қол жеткізуді басқару процесі;
 - жұмысқа қабылдау кезінде персоналды тексеру процесі, персоналды компанияның ақпарат қауіпсіздігі принциптері мен саясатына үйрету, жұмыс барысында қызметкерлердің ақпарат қауіпсіздігі талаптарын орындауын қадағалау;
 - активтерді басқару процесі;
 - ақпаратты сыни дәрежесі және құпиялықты, тұтастықты, қол жетімділікті сақтау қажеттілігі деңгейлері бойынша жіктеу процесі;
 - пайдалану, сақтау және беру кезінде ақпаратты криптографиялық қорғау процесі;
 - ақпарат жүйелері объектілеріне физикалық қауіпсіздікті қамтамасыз ету және физикалық қол жетімділікті қадағалау процесі;
 - ақпарат қауіпсіздігін қамтамасыз етудің операциялық процестері: өзгерістерді бақылау, конфигурацияларды бақылау, ақпарат жүйелерін әзірлеу мен енгізуді қадағалау;
 - зиянды бағдарламалық жасақтамадан қорғау процесі;
 - бизнестің үздіксіздігін қамтамасыз ету және сәтсіздіктерден кейін ақпарат жүйелері мен деректердің жұмысын қалпына келтіру процесі;
 - ақпарат қауіпсіздігі оқиғаларының аудиті мен мониторингі процесі;
 - ақпарат қауіпсіздігі оқиғаларын басқару процесі;
 - қолданылатын бағдарламалық жасақтамадағы осалдықтарды басқару процесі;
 - желілік қауіпсіздікті қамтамасыз ету процесі;
 - бағдарламалық қамтамасыз етуді қауіпсіз әзірлеу және енгізу циклін қолдауды қоса алғанда, ақпарат жүйелерінің өмірлік циклінің барлық кезеңінде ақпарат қауіпсіздігін қамтамасыз ету;
 - жеткізушілермен, клиенттермен, мердігерлермен ақпараттық өзара іс-қимылды бақылау;

- компанияға қойылатын нормативті талаптарға сәйкестікті басқару процесі;
 - ақпараттық қауіпсіздіктің тәуелсіз аудиттері мен тестілеерін өткізу процесі
100. Ақпарат қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі қызметті тексеру шеңберінде ақпарат қауіпсіздігін ішкі және сыртқы (тәуелсіз) бақылау/аудит жүзеге асырылады
101. Ақпарат қауіпсіздігін басқару жүйесін жетілдіру шеңберінде КЕМ-нің ақпарат қауіпсіздігін басқару жүйесінің жұмыс істеу нәтижелері талданады

КЕМ-нің ақпарат қауіпсіздігі жүйесі

102. КЕМ-де қолданылатын ақпаратты қорғау шараларының жиынтығы болып табылатын ақпарат қауіпсіздігі жүйесі төлем ұйымының ақпарат қауіпсіздігі саясатында сипатталған ақпарат қауіпсіздігі менеджменті әдіснамасына сәйкес құрылып, келесі элементтерден тұрады.

Қауіпсіздік және ақпаратты қорғау процедуралары

103. Ақпаратты тиісті қорғау мақсатында КЕМ:
- ақпарат өңдеудің және берудің барлық кезеңінде ақпараттың тұтастығын, қол жетімділігін, түпнұсқалығын және құпиялығын қамтамасыз етеді;
 - ақпаратты өңдеу және беру кезінде қауіпсіздік процедураларын орындайды;
 - жіберілетін электронды хабарламалар үшін сәйкестендірудің сенімді тәсілдерін қолдануды қамтамасыз етеді;
 - электронды құжаттардың мазмұнында бұрмаланулардың және (немесе) өзгерістердің болуын анықтауды қамтамасыз етеді, олардың негізінде клиентке қызметтер көрсетіледі.

Есептеу желілерінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету

104. Ақпарат инфрақұрылымын қорғау ақпарат қауіпсіздігін қамтамасыз етудің негізгі міндеттерінің бірі.
- Деректерді өңдеуге байланысты негізгі бизнес-функциялар есептеу желісіне қатысты ақпарат инфрақұрылымы құрамдастарының көмегімен іске асырылатынын назарға ала отырып, желілік қауіптерден қорғау ақпарат қауіпсіздігін қамтамасыз етудің басым бағыты.

Пайдаланушылардың деректерге қол жеткізуін басқару

105. Төлем қызметтері иелеріне/клиенттеріне веб-сайтқа немесе мобильді қосымшаға кірмес бұрын кем дегенде екі түрлі тексеру факторын қолдана отырып, жеке басын растауды талап ететін көп факторлы аутентификацияны қолдану ұсынылады. Есептік жазбаны иемдену алаяқтығы - әлеуметтік инженерия (мысалы, фишинг шабуылдар), мобильді зиянды бағдарламалар және басқа да шабуылдардан туындаған киберқауіпсіздік қатері. Көп факторлы аутентификацияның дұрыс әзірленген және жүзеге асырылған әдістері киберқылмыскерлер кеңінен қолжетімді хакерлік құралдармен оңай бұза алатын ЭА иесінің аты мен құпия сөзінің ескірген бір факторлы аутентификациясына қарағанда күрделі шабуылдарға қарсы сенімдірек әрі тиімдірек
106. КЕМ-де ақпараттық жүйелерге қолжетімділікті басқару процесі реттеледі және ЭА иелеріне қолжетімділік лауазымдық міндеттерді орындау үшін қажетті минималды артықшылықтар қағидатына сәйкес беріледі.
107. Жоғарыда аталған сәйкестендіру әдістері мен деректерге қол жеткізуді басқару процестері электронды ақша иесінің операцияларды орындау кезінде электронды ақшаны пайдалану құқығын анықтаудың дұрыстығын қамтамасыз етеді.

Ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізуден қорғау

108. КЕМ банк құпиясын құрайтын ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізуден және осы ақпараттың тұтастығынан қорғауды қамтамасыз етеді
109. Төлем, егер оны осы төлемді жасауға өкілеттігі бар тұлға жүргізсе және Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмесе, сондай-ақ, егер нұсқауды банк рұқсат етілмеген төлемдерден қорғау іс-әрекеттерінің белгіленген тәртібін сақтай отырып, ақша жөнелтушіні қабылдаған жағдайда, санкцияланған болып табылады.
110. Клиент осы Қағидаларда және Шартта белгіленген қауіпсіздік рәсімдерін орындаған жағдайда, төлем қызметтерін ұсыну санкцияланған болып табылады.
111. Заңдарда белгіленген талаптарды сақтамай, сондай-ақ жалған төлем құралдарын пайдалана отырып жүзеге асырылған төлем санкцияланбаған болып табылады.
112. КЕМ төлемдерді жүзеге асыру кезінде Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің нормативтік құқықтық актіне сәйкес рұқсат етілмеген төлемдерден қауіпсіздік рәсімдерінің орындалуын қамтамасыз етеді.

Антивирустық қорғауды қамтамасыз ету

113. Бұл қауіптен қорғау үшін тек антивирустық құралдар емес, сонымен қатар компьютерлер мен серверлерге күрделі және мақсатты шабуылдарды анықтауға әрі оларға жедел жауап беруге қабілетті Endpoint Detection and Response (EDR) платформасы қолданылады. EDR платформасы зиянды бағдарламалық жасақтамадан қорғап қана қоймай, аса күрделі жаңа қауіптерді бірден анықтай алады.
114. КЕМ-де зиянды кодтың енуіне жол бермеу мақсатында ақпарат жүйелері мен инфрақұрылымды өзгерту процесі реттеледі.

Физикалық қауіпсіздікті қамтамасыз ету

115. Ақпарат инфрақұрылымы құрамдастарына рұқсатсыз физикалық қол жеткізуден қорғау ақпарат қауіпсіздігін қамтамасыз етудің маңызды міндеті. КЕМ қызметкерлерінің және сыртқы тараптар өкілдерінің серверлік ақпарат инфрақұрылымы компоненттеріне физикалық қол жетімділігі шектеулі және тек лауазымдық немесе шарттық міндеттемелерді орындауға беріледі

Ақпарат инфрақұрылымын қауіпсіз қолдауды және пайдалануды қамтамасыз ету

116. Төлем ұйымы ақпарат инфрақұрылымының құрамдастарын, сондай-ақ олардың бағдарламалық жасақтамасын әзірлеудің, енгізудің және пайдаланудың барынша ашықтығы мен қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін ақпарат инфрақұрылымына енгізілетін өзгерістер тестілеуге және тіркеуге жатады. Ақпарат қауіпсіздігінің талаптары ақпарат жүйелерін, жекелеген компоненттер мен бағдарламалық жасақтаманы әзірлеу, енгізу және пайдалану кезінде ескеріледі

Ақпарат қауіпсіздігі оқиғаларын бақылау

117. КЕМ-де пайдаланылатын бағдарламалық жасақтамадағы оқиғалар мен осалдықтарды уақтылы анықтау мақсатында ақпарат қауіпсіздігіне қатысты оқиғалар тұрақты мониторинг жасалады.
118. Мониторинг жүйелердің өнімділігіне, деректерге қол жеткізуге, қауіпсіздік жүйелерінің жұмыс істеуіне қатысты жүзеге асырылады. КЕМ ақпарат инфрақұрылымның жалпы қорғалу деңгейін бағалау үшін осалдықты тексереді. Қауіпсіздік және ішкі бақылау жүйесінің тәуелсіз аудиті жылына кемінде бір рет тұрақты негізде жүргізіледі

Ақпарат қауіпсіздігінің оқиғалары мен осалдықтарын басқару

119. КЕМ ақпарат қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі қызмет мониторингі барысында алынған ақпарат қауіпсіздігі оқиғалары туралы ақпаратты қажетті шоғырландыруды, жүйелеуді және сақтауды қамтамасыз ету үшін тиісті шараларды қабылдайды.
120. Ақпарат қауіпсіздігі оқиғалары туралы ақпаратты сақтау мерзімі кемінде 5 (бес) жыл.
121. Барлық анықталған ақпарат қауіпсіздігі оқиғасы олардың пайда болу себептерін анықтау және олардың қайталануын болдырмау мақсатында тіркеледі және тексеріледі. Мониторинг іс-

- шараларын орындау кезінде анықталған ақпарат қауіпсіздігі осалдықтары оларды жою жөніндегі іс-қимылдарды одан әрі жоспарлау мақсатында есепке алынуы тиіс.
122. Электронды ақшаны пайдалануға байланысты оқиғаларды тергеу кезіндегі дәлелдер:
 - электронды/қағаз құжатта клиенттің төлем жасауға нақты ниетін растайтын түбіртек.
 - ақпарат жүйесінде сақталған транзакциялар туралы мәліметтер.
 123. Электронды ақша жүйесінің операторы ретінде әрекет ететін КЕМ ақпарат қауіпсіздігінің оқиғасын, оның себептері мен салдарын жою үшін шұғыл шаралар қабылдау тәртібін анықтайды. Бұл тәртіп бизнес-процесс түрінде реттеледі және ол КЕМ директорының бұйрығымен бекітіледі.
 124. КЕМ электронды ақша жүйесінің операторы ретінде әрекет ете отырып, ақпарат қауіпсіздігі оқиғалары туралы барлық ақпаратты, қабылданған шаралар мен ұсынылатын түзету шараларын көрсете отырып, ақпарат қауіпсіздігі оқиғаларын есепке алу журналын жүргізеді.
 125. КЕМ электронды ақша жүйесінің операторы ретінде әрекет ете отырып, Ұлттық Банкке анықталған ақпарат қауіпсіздігінің анықталған келесідей оқиғалары туралы ақпарат береді:
 - қолданбалы және жүйелік бағдарламалық жасақтамадағы осалдықтарды пайдалану;
 - ақпарат жүйесіне рұқсатсыз кіру;
 - ақпарат жүйесіне немесе деректер желісіне "қызмет көрсетуден бас тарту" шабуылы;
 - серверге зиянды бағдарлама немесе код жұқтыру;
 - ақпарат қауіпсіздігін бақылауды бұзу салдарынан электронды ақшаны рұқсатсыз аудару;
 - электронды ақша жүйесі операторының қызметі тұрақтылығына қауіп төндіретін ақпарат қауіпсіздігі оқиғалары.
 126. Ақпарат қауіпсіздігі оқиғалары туралы көрсетілген ақпаратты КЕМ мейлінше қысқа мерзімде, бірақ анықталған сәттен бастап 48 сағаттан кешіктірмей ақпарат қауіпсіздігі оқиғасының картасы түрінде береді.
 127. Ақпарат қауіпсіздігінің өңделген оқиғалары туралы ақпарат Ұлттық Банктің ақпарат қауіпсіздігі оқиғалары мен инциденттерін алмасу платформасын пайдалана отырып, электронды форматта ұсынылады.
 128. КЕМ ақпарат қауіпсіздігінің әр оқиғасын тіркеу шараларын қабылдайды.
 129. КЕМ ақпарат қауіпсіздігін қамтамасыз етуді үшінші тарапқа беру құқығын өзіне қалдырады.

Ақпарат инфрақұрылымының үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету

130. АҚ міндеттерінің бірі ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету болғандықтан, ақпарат инфрақұрылымы компоненттерін іркілістерден қорғау шаралары елеулі рөл атқарады. Ақауға төзімділікті қамтамасыз ету үшін ақпарат инфрақұрылымының маңызды құрамдастарының қайталануы қолданылады. Резервтік көшіру құралдарымен ақпарат инфрақұрылымының бір немесе бірнеше компонентінің жұмысында іркілістен кейін бизнес-процестерді кепілдендірілген қалпына келтіру қамтамасыз етіледі, сондай-ақ сервистер мен бизнес-процестерді қалпына келтіру уақыты барынша азайтылады.