



Утверждены  
Приказом № 64/22 от «08» августа 2022г.  
Директора ТОО «КАЗЕВРОМОБАЙЛ»  
Головань С.

**ПРАВИЛА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
ТОО «КАЗЕВРОМОБАЙЛ» (КЕМ)**

**2022г.**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

№	Главы	Стр.
1.	<b>Глава 1</b> Общие положения	3-5
2.	<b>Глава 2</b> Описание платежных услуг оказываемых платежной организацией	5
3.	<b>Глава 3</b> Порядок и сроки оказания платежных услуг клиентам платежной организации	6
	<b>Пункт 3.1.</b> Порядок оказания услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег.	6-7
	<b>Пункт 3.2.</b> Порядок оказания услуги по реализации (распространение) электронных денег.	7-8
	<b>Пункт 3.3.</b> Порядок оказания услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег.	8-16
	<b>Пункт 3.4.</b> Порядок оказания услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам.	16-17
4.	<b>Глава 4</b> Стоимость платежных услуг (тарифы), оказываемых платежной организацией.	17-18
5.	<b>Глава 5</b> Порядок взаимодействия с третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение платежных услуг, оказываемых платежной организацией	18-19
6.	<b>Глава 6</b> Сведения о системе управления рисками, используемой платежной организацией	19-21
7.	<b>Глава 7</b> Порядок урегулирования спорных ситуаций и разрешения споров с клиентами	21-23
8.	<b>Глава 8</b> Порядок соблюдения мер информационной безопасности	23-27
№	Главы	Стр.
1.	<b>Глава 1</b> Общие положения	3-5
2.	<b>Глава 2</b> Описание платежных услуг оказываемых платежной организацией	5
3.	<b>Глава 3</b> Порядок и сроки оказания платежных услуг клиентам платежной организации	6
	<b>Пункт 3.2.</b> Порядок оказания услуги по реализации (распространение) электронных денег.	7-8

	<b>Пункт 3.3.</b> Порядок оказания услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег.	8-16
	<b>Пункт 3.4.</b> Порядок оказания услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам.	16-17
<b>4.</b>	<b>Глава 4</b> Стоимость платежных услуг (тарифы), оказываемых платежной организацией.	17-18
<b>5.</b>	<b>Глава 5</b> Порядок взаимодействия с третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение платежных услуг, оказываемых платежной организацией	18-19
<b>6.</b>	<b>Глава 6</b> Сведения о системе управления рисками, используемой платежной организацией	19-21
<b>7.</b>	<b>Глава 7</b> Порядок урегулирования спорных ситуаций и разрешения споров с клиентами	21-23
<b>8.</b>	<b>Глава 8</b> Порядок соблюдения мер информационной безопасности	23-27

## Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила осуществления деятельности платежной организации (далее – Правила) разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан от 26 июля 2016 года «О платежах и платежных системах» (далее – Закон о платежах) и определяют порядок организации деятельности платежных организаций.

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

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

1) **Электронный кошелек** – учетная запись (Клиента/Агента) в системе, обеспечивающая посредством совокупности программно-технических средств (включая, но не ограничиваясь: web-интерфейс, мобильные приложения и приложения для планшетных компьютеров, программное обеспечение Терминалов и пр.) хранение Электронных денег Клиента/Агента и/или доступ:

- Клиента к Электронным деньгам в целях осуществления Платежей с их использованием. Порядок регистрации Электронного кошелька Клиента определяется настоящей офертой. Клиент имеет право одновременно зарегистрировать не более одного Электронного кошелька на один Абонентский номер.

- Агента к Электронным деньгам в целях совершения действий по приобретению Электронных денег у Эмитента, их гашению, а также реализации Электронных денег Пользователям.

2) **Товар** – товары, работы и услуги, а также права на результаты интеллектуальной деятельности, реализуемые Получателями платежа конечным потребителям (Пользователям) для личного, семейного или домашнего использования.

3) **WEB-сайт Системы** – WEB-сайт, размещенный в ИТС Интернет по электронному адресу: [www.kempay.kz](http://www.kempay.kz).

3) **Платежная организация** – ТОО «КАЗЕВРОМОБАЙЛ» (КЕМ) (БИН 070940019233), являющееся коммерческой организацией, которое в соответствии с Законом о платежах, правомочно осуществлять деятельность по оказанию платежных услуг.

4) **Система электронных денег (Система ЭД)** – это совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей и иных операций с использованием электронных денег путем взаимодействия оператора системы электронных денег с эмитентом электронных денег и (или) владельцами электронных денег, а также обеспечивающих предоставлению Клиенту услуг по: (i) осуществлению доступа к Учетной записи в целях совершения Платежей; (ii) сбору, обработке, хранению и предоставлению Пользователю консолидированной информации о совершенных Платежах; (iii) информированию (по поручению Клиента) Получателей платежа о совершенных Клиентом Платежах; а также иных информационно-технологических услуг, непосредственно связанных с поименованными выше и необходимых для их корректного оказания. Система позволяет осуществлять регистрацию Учетной записи Пользователя, а также управление ею. Организация работы Системы и оказание услуг по учету взаимных прав и обязательств Сторон производится Оператором Системы.

5) **Система по учету платежей (Система)** – совокупность программно-технических средств, обеспечивающих информационно-технологическое взаимодействие и регистрацию платежей.

6) **Аутентификационные данные** – уникальные имя пользователя (login), пароль (password) и/или PIN-код и/или Код подтверждения привязки Пользователя, используемые для доступа к Системе из ИТС Интернет и/или через терминал и/или через мобильное приложение и совершения операций в пределах суммы денежных средств, доступной Пользователю в целях предъявления Эмитенту

требований об осуществлении расчетов. Аутентификационные данные присваиваются Пользователю в момент регистрации Пользователя в Системе.

7) **Пользователь** – физическое лицо, обладающее надлежащей дееспособностью в соответствии с действующим законодательством РК для совершения Платежа, совершившее конклюдентные действия, направленные на заключение Договора об оказании услуг, посредством акцепта условий Оферты, и обладающее Аутентификационными данными для доступа к Системе для ее использования в целях управления Учетной записью Пользователя, осуществлению доступа к Электронным деньгам на Балансе Учетной записи Пользователя в целях совершения Платежей. Пользователь является Клиентом.

8) **Код подтверждения** – уникальная последовательность цифр, предоставляемая Пользователю Оператором Системы посредством SMS-сообщения на Абонентский номер Пользователя, указанный им при регистрации в системе электронных денег, в целях Подтверждения Платежа. Код подтверждения предоставляется Оператором Системы Пользователю для Платежей в порядке, предусмотренном Офертой Пользователя системы электронных денег.

9) **Учетная запись Пользователя** – запись в аналитическом учете Оператора Системы, представляющая собой средство учета Электронных денег, как поступающих на Баланс Учетной записи Пользователя, так и расходуемых Пользователем на оплату Платежей. Идентификатором Учетной записи Пользователя в учете Оператора Системы выступает Абонентский номер Пользователя.

10) **Электронная квитанция** – документ, сформированный в электронном виде Эмитентом электронных денег и доступный к ознакомлению в интерфейсе электронного кошелька Пользователя, выдаваемый при выпуске/реализации, приобретении, использовании и погашении электронных денег, содержащий обязательные реквизиты, установленные законодательством Республики Казахстан с формой и содержанием которого можно ознакомиться на Веб сайте и в оферте.4.. Платежная организация при наличии регистрационного номера учетной регистрации платежной организации, присвоенного Национальным Банком, (далее – регистрационный номер) оказывает следующие виды платежных услуг:

1) услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег;

2) услуги по реализации (распространению) электронных денег и платежных карточек;

3) услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег;

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.

## **Глава 2. Описание платежных услуг, оказываемых платежной организацией**

**2.1. Услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег** оказываются платежной организацией на основании договоров, заключаемых платежной организацией с поставщиками различного рода услуг. Условия данных договоров предусматривают возможность привлечения к оказанию услуг платежных агентов/субагентов, на основании договора, заключаемого между платежной организацией 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 платёжных агентов\субагентов.

**2.2. Услуги по реализации (распространение) электронных денег**, оказываются платежной организацией на основании договоров, заключаемых платежной организацией с эмитентом

электронных денег. Услуги по реализации (распространение) электронных денег, оказываются посредством внесения плательщиком денежных средств через платежных агентов/субагентов.

Согласно договора с эмитентом электронных денег, платежная организация выступает **агентом** системы электронных денег, с целью приобретения электронных денег у эмитента и владельцев физических лиц для последующей их реализации физическим лицам в соответствии с Законом О платежах.

Отношения между эмитентом электронных денег и их владельцем физическим лицом регулируются Законом о платежах и публичным договором оператора системы электронных денег по выпуску, использованию и погашению электронных денег (оферта) размещенного на сайте Оператора, заключенным в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

**2.3. Услуги, по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег** оказываются платежной организацией на основании договоров заключаемых платежной организацией с эмитентом электронных денег, и платежной организацией с третьими лицами, обеспечивающими информационно-технологическое обеспечение для оказания платежной услуги. Платежная организация, является **оператором** системы электронных денег, оферта системы электронных денег размещена на сайте [www.kempay.kz](http://www.kempay.kz).

**2.4. 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** оказываются платежной организацией на основании договоров заключаемых платежной организацией с банком эквайером и платежной организацией с третьими лицами, платежной организацией и пользователями.

### **Глава 3. Порядок и сроки оказания платежных услуг Клиентам Платежной организации**

#### **3.1. Порядок оказания услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег.**

Прием наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег в пользу поставщиков услуг происходит путем внесения физическим лицом денежных средств любым, не запрещенным законодательством Республики Казахстан, путем. По окончании платежа выдается документ подтверждающий платеж.

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 платежной организацией (либо как с платежным агентом) договор присоединения к договору (оферта) об оказании платежных услуг.
2. Платежный агент/субагент проходит регистрацию в Системе, с присвоением ID.
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 партнера платежной организации с правом безакцептного списания платежной организацией с расчетного счета (баланс в Системе) платежного агента/субагента сумм принятых платежей. При совершении платежа клиентом, сумма принятых платежей списывается с расчетного счета агента (баланс) в системе платежной организации.
4. Платежный агент/субагент обязуется обеспечивать на указанном счете неснижаемый остаток денежных средств, достаточный для исполнения обязательств перед платежной организацией.
5. При отсутствии в день приема платежей денежных средств в остатке гарантийного взноса платежного агента/субагента, обязательство платежного агента/субагента является необеспеченным, и Платежная организация вправе приостановить исполнение договора либо предоставить платежному агенту/субагенту отсрочку в перечислении платежа

(коммерческий кредит либо овердрафт) на основании отдельного соглашения заключаемого платежной организацией с платежным агентом/субагентом.

6. Платежный агент/субагент обязан передавать Системе данные о каждом принятом платеже для внесения изменений в лицевой счет клиента. Сведения должны быть переданы непосредственно в период приема платежа на основании данных, указываемых клиентом, без ошибок и искажений.
7. Каждая операция по передаче данных о платеже сопровождается подписанием платежным агентом/субагентом электронного документа, форма которого согласована с соответствующим поставщиком услуг. Сочетание аутентификационных данных платежного агента/субагента – логин, пароль и номер терминала\электронной кассы в Системе - определены как аналог собственноручной подписи (далее АСП) платежного агента/субагента и признаются сторонами в качестве однозначного и бесспорного подтверждения совершенного платежа.
8. После приема Платежа платежный агент/субагент обязан выдать клиенту квитанцию, подтверждающую использование терминала\электронной кассы платежного агента//субагента для передачи данных о платеже.
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, счет-фактура на сумму вознаграждения, на основании которого происходит сверка взаиморасчетов.

**3.1.1.** Сроки оказания платежных услуг – в течении 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем приема платежа.

### **3.2. Порядок оказания услуги по реализации (распространению) электронных денег**

Для начала пользования электронным кошельком, необходимо произвести регистрацию электронного кошелька. Регистрация происходит по номеру сотового телефона.

Для регистрации электронного кошелька клиенту необходимо ознакомиться с публичным договором (далее договор), размещенном на WEB сайте Системы электронных денег и, в случае согласия с условиями, содержащимися в данном договоре клиент обязуется осуществить полный и безоговорочный акцепт Оферты.

Регистрация учетной записи клиента в Системе электронных денег может быть произведена посредством терминала и/или посредством мобильного приложения.

Совершая действия, направленные на акцепт оферты оператора системы электронных денег, клиент в полном объеме и без каких-либо изъятий принимает условия публичной оферты об оказании услуг безналичных платежей с использованием электронных денег эмитента электронных денег в рамках системы электронных денег Оператора системы электронных денег.

Приобретение электронных денег происходит **путем пополнения электронного кошелька** через терминалы оплаты услуг, через финансовые интернет-порталы, и иными не противоречащими законодательству Республики Казахстан способами. Выпуск электронных денег осуществляется эмитентом электронных денег после получения денег от физических лиц или агентов в сумме, равной номинальной стоимости принимаемых на себя обязательств.

В момент реализации электронных денег владельцу электронных денег выдается квитанция или иной документ, подтверждающий факт приобретения физическим лицом электронных денег.

Электронные деньги считаются реализованными владельцу электронных денег с момента отражения информации о доступном остатке электронных денег в электронном кошельке Владельца электронных денег.

Для получения электронной квитанции о пополнении Учетной записи Пользователя (приобретение Пользователем электронных денег), Пользователю необходимо в приложении Агент\Субагента\Оператора, в разделе «История» период совершения Платежа, нажать опцию «Распечатать чек», который должен содержать обязательные реквизиты, но не ограничиваясь ими:

- 1) наименование и реквизиты эмитента;
- 2) время и дату совершения операции;
- 3) порядковый номер квитанции;
- 4) сумму принятых денег или поступивших платежей от владельца электронных денег;
- 5) сумму выпущенных электронных денег;
- 6) идентификационный код электронного кошелька владельца электронных денег-физического лица.

Допускается реализация электронных денег за пределами Республики Казахстан на основе заключенных с агентами-нерезидентами Республики Казахстан договоров при соблюдении требований, установленных Национальным Банком Республики Казахстан.

Оператор, на основании агентских договоров с одним эмитентом, может осуществлять обменные операции с выпущенными им электронными деньгами на электронные деньги, выпущенные другим эмитентом, а также заключение договоров с агентами на осуществление ими операций по обмену электронных денег в рамках единой системы электронных денег Оператора.

**3.1.2.** Сроки оказания платежной услуги - с момента получения денег от физических лиц, электронные деньги реализуются физическому лицу с отражением в электронном кошельке владельца электронных денег в течении 1 дня.

### **3.3. Порядок оказания услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег**

В системе электронных денег Платежная организация является оператором системы. Согласно оферте оператора системы электронных денег размещенной на сайте [www.kempay.kz](http://www.kempay.kz) (далее по тексту- Оферта), оператор системы электронных денег плательщикам (пользователям электронных кошельков) оказывает услуги по приему, обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег.

После регистрации учетной записи Пользователя и приобретения Электронных денег, Пользователь вправе осуществлять использование Системы электронных денег, в том числе осуществлять доступ к Балансу учетной записи Пользователя в целях совершения Платежей.

Совершение Платежей производится Пользователем путем формирования, удостоверения и передачи в адрес эмитента распоряжения с использованием Электронных денег о совершении Платежа в пользу конкретного Получателя платежа в электронном виде.

Для формирования распоряжения Пользователь предоставляет реквизиты Платежа (в том числе информации о: (i) Получателе платежа, в пользу которого осуществляется Платеж с использованием Электронных денег; (ii) платежных реквизитах, идентифицирующих назначение Платежа (таких как номер и дата договора между Пользователем и Получателем платежа, иные реквизиты, в зависимости от того, какая информация подлежит предоставлению в момент совершения платежа); (iii) сумме Платежа; и др.) одним из следующих способов:

- а) путем заполнения соответствующей формы на WEB-сайте Системы;
- б) путем заполнения соответствующей формы на Терминале;
- в) путем заполнения соответствующей формы на мобильном устройстве с использованием мобильных приложений.



г) путем использования визуально-информационных носителей инициации платежа доступных Пользователю (QR, SMS, USSD, чатбот, карта доступа, иное средство электронного платежа) позволяющих проверить Аутентификационные данные Пользователя.

Удостоверение распоряжения на совершение Платежа производится:

1. в зависимости от настроек системы, установленных самим Пользователем:
  - путем ввода Пользователем Аутентификационных данных, присвоенных ему в момент регистрации Учетной записи Пользователя;
  - путем ввода Пользователем Аутентификационных данных, присвоенных ему в момент регистрации Учетной записи Пользователя, а также введения Кода подтверждения, отправленного/переданного посредством сервиса SMS-подтверждения Платежей;
2. путем использования команд посредством Message-подтверждения Платежей.

Ввод корректных Аутентификационных данных, Кодов подтверждения, либо команд посредством Message-подтверждения Платежей признается Сторонами в качестве однозначного и бесспорного подтверждения совершенных Платежей.

Использование Аутентификационных данных в электронных сообщениях, передаваемых Пользователем в целях Авторизации и Использования Системы, 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 Оферты, и удостоверенные любым из вышеизложенных способов, признаются документами в письменной форме.

После проверки корректности введенных Пользователем Аутентификационных данных, Кодов подтверждения или команд, переданных посредством Message-подтверждения, а также достаточности Баланса Учетной записи Пользователя для совершения Платежа, Оператор Системы передает информацию, указанную Пользователем Эмитенту, а также оповещает Пользователя о принятии к исполнению, либо об отказе от исполнения соответствующего распоряжения Эмитентом.

Исполнение Эмитентом распоряжений Пользователя о совершении Платежа осуществляется на условиях, установленных Офертой об оказании услуг безналичных платежей с использованием Электронных денег.

Оператор Системы обязуется фиксировать в электронном регистре учета возникновение, изменение или прекращение взаимных прав и обязательств Сторон по Договору, заключаемому Пользователем путем присоединения к Оферте через совершение конклюдентных действий, предусмотренных Офертой.

Информирование Пользователя Оператором Системы о совершении каждой операции (Платежа) производится путем размещения информации в разделе «Отчеты» на сайте Системы. Пользователь обязуется проверять информацию в разделе «Отчеты» не менее 1 (одного) раза в день. В случае если Пользователь не проверяет информацию о совершении операций в разделе «Отчеты» на сайте Системы, Оператор Системы не несет ответственности в связи с тем, что Пользователь не получил информацию об операции. Пользователь признает и акцептом Оферты подтверждает, что с момента размещения информации о совершении операции в разделе «Отчеты» на сайте Системы обязательство Оператора Системы по информированию Пользователя исполнено надлежащим образом.

Оператор Системы также может направлять Пользователю Оферты SMS-оповещения об операциях по списанию (за исключением операций по списанию оплаты в пользу Оператора Системы) и операциях по пополнению Учетной записи Пользователя на Абонентский номер, указанный при регистрации Учетной записи Пользователя с взиманием отдельной платы за такую услугу.

Идентификация владельца электронных денег производится эмитентом электронных денег и (или) оператором системы электронных денег при личном присутствии владельца электронных денег и предъявлении им документа, удостоверяющего личность, либо посредством удаленной идентификации на основании сведений из доступных источников, полученных от операционного центра межбанковской системы переводов денег, путем упрощенной идентификации, также возможно использование идентификационных данных, полученных от иных субъектов финансового мониторинга, и(или) от агентов на осуществление идентификации, согласно договора.

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

Платежи и иные операции с использованием электронных денег осуществляются их владельцем в пользу идентифицированного владельца электронных денег.

В соответствии с законодательством Республики Казахстан в Системе действуют следующие ограничения по суммам единовременной (одной) операции с электронными деньгами (в том числе приобретение электронных денег):

- 1) для неидентифицированных клиентов – сумму, равную пятидесятикратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на финансовый год законом о республиканском бюджете;
- 2) для упрощенно идентифицированных клиентов - сумму, равную стократному размеру месячного расчетного показателя, установленного на финансовый год законом о республиканском бюджете.
- 3) для индивидуальных предпринимателей или юридических лиц, - сумму, равную тысячекратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на финансовый год законом о республиканском бюджете.

Общая сумма платежей и (или) иных операций с использованием электронных денег с электронного кошелька неидентифицированного владельца электронных денег - физического лица в течение рабочего дня не должна превышать сумму, равную стократному размеру месячного расчетного показателя, установленного на финансовый год законом о республиканском бюджете.

Общая сумма платежей и (или) иных операций с использованием электронных денег с электронного кошелька упрощенно идентифицированного владельца электронных денег - физического лица на электронный кошелек идентифицированного либо упрощенно идентифицированного владельца электронных денег в течение рабочего дня не должна превышать сумму, равную трехсоткратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на финансовый год законом о республиканском бюджете.

Максимальная сумма электронных денег, хранимых на одном электронном кошельке неидентифицированного владельца электронных денег - физического лица, не превышает сумму, равную стократному размеру месячного расчетного показателя, установленного на финансовый год законом о республиканском бюджете.

Максимальная сумма электронных денег, хранимых на электронном кошельке упрощенно идентифицированного владельца электронных денег - физического лица, не должна превышать сумму, равную трехсоткратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на финансовый год законом о республиканском бюджете.

### **3.1.3. Регистрация в Системе электронных денег предпринимателей, принимающих к оплате электронные деньги**

Для принятия к оплате юридическим лицом и/или индивидуальным предпринимателем (далее Предприниматель) электронных денег заключается Договор с индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом на прием электронных денег по форме, установленной Оператором.

Для регистрации предпринимателя в Системе электронных денег, предприниматель осуществляет следующие действия:

1. Предприниматель заполняет анкету поставщика услуг для подключения к системе электронных денег платежной организации;
2. После подачи анкеты Стороны проходят процедуру согласования и подписания договора путем акцепта оферты между предпринимателем и системой электронных денег.

3. На основании документации для идентификации предпринимателя производится подключение к Системе электронных денег.

#### **3.1.4. Порядок формирования статистической и иной отчетности для эмитента электронных денег**

В адрес эмитента ежедневно передается набор входящих файлов и отчетов.

Входящие файлы (реестры) - предназначены для автоматизированного учёта операций:

- файл с детализацией операций, проведенных в системе;
- 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;

Отчеты:

- отчет по расчетам с контрагентами по операциям оплаты товаров и услуг и пополнениям кошелька в человеко-читаемом формате (повторяет содержимое файла сводных сумм по контрагентам).
- отчет по сводным платежным поручениям (погашениям кредитов) в человеко-читаемом формате (повторяет содержимое файла сводных платежных поручений);
- отчет по остаткам и оборотам по кошелькам.

Так же 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.

#### **3.1.5. Порядок отражения электронных кошельков в системе электронных денег (схема денежных и информационных потоков).**

Движения денежных и информационных потоков между участниками системы электронных денег, выпуск электронных денег (эмиссия) осуществляется Эмитентом после получения денег от клиентов, либо от Оператора, при условии регистрации в Системе электронных денег, согласно настоящим Правилам.

Выпуск электронных денег клиенту осуществляется Эмитентом после внесения Пользователем платежа следующим образом:

- 1) Безналичный перевод денег;
- 2) Внос наличных денег.

При внесении либо перечислении денег клиент указывает номер электронного кошелька, открытый им в Системе, на который зачисляются приобретаемые им электронные деньги.

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

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

Эмитент обеспечивает соответствие общей суммы денег, принятых от владельцев электронных денег отраженной на его балансовом счете, сумме электронных денег, находящейся на позиции эмитента в Системе электронных денег.

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

Оператор Системы 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.

### **3.1.6. Порядок погашения электронных денег для идентифицированных/неидентифицированных владельцев электронных денег.**

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

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.

Погашение электронных денег осуществляется эмитентом электронных денег путем перечисления равной по их номинальной стоимости суммы денег на банковский счет идентифицированного владельца электронных денег - физического лица либо выдачи ему наличных денег.

Электронные деньги, владельцем которых является неидентифицированное физическое лицо, не подлежат погашению эмитентом электронных денег и реализации агенту (приобретению агентом).

#### **Погашение электронных денег для идентифицированного владельца электронных денег на банковский счет владельца электронных денег**

Для погашения электронных денег на банковский счет владельца электронных денег посредством мобильного приложения Системы владелец электронных денег 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. Оператор Системы направляет указание владельца электронных денег Эмитенту для осуществления процедуры погашения. Эмитент, перед погашением осуществляет процедуру проверки указанного владельцем электронных денег банковского счета, на который следует погасить электронные деньги.

- 1) В случае, если при проверке Эмитентом данных, указанных владельцем электронных денег/клиентом в указании, банковский счет принадлежит клиенту – операция считается успешной и Эмитент осуществляет гашение электронных денег на банковский счет клиента;
- 2) В случае, если при проверке Эмитентом данных, указанных клиентом в указании, банковский счет не принадлежит клиенту - погашение электронных денег не производится. Клиенту направляется уведомление о незавершенной операции по погашению электронных денег в связи с несовпадением идентификационных данных владельца электронных денег и владельца банковского счета.

Операции по погашению электронных денег неидентифицированным владельцам электронных денег недоступны. В случае инициирования клиентом операции по погашению электронных денег клиенту будет направлено уведомление о невозможности проведения такой операции, с предложением пройти процедуру идентификации с указанием адресов, по которым может обратиться владелец электронных денег для прохождения идентификации.

Погашение электронных денег через кассу Эмитента осуществляется следующим образом:

погашение электронных денег производится в пределах остатка электронных денег на электронном кошельке владельца электронных денег. 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 оператору Системы о погашении электронных денег по данному заявлению владельца электронных денег.

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

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 адрес места нахождения;

**3.1.7. Порядок закрытия электронного кошелька в системе электронных денег.**

#### **Закрытие электронного кошелька предпринимателя**

При закрытии электронного кошелька предприниматель уведомляет Систему о намерении закрыть такой кошелек. Система ЭД формирует дополнительное соглашение о расторжении договора по согласию Сторон, содержащее указание предпринимателя о сроке и порядке погашения электронных денег, находящихся на электронном кошельке владельца электронных денег.

#### **Закрытие электронного кошелька Пользователем**

При закрытии электронного кошелька клиентом – в мобильном приложении Системы формируется указание о закрытии электронного кошелька с указанием способа вывода электронных денег (при наличии) в наличной и/или безналичной форме. В случае, если Пользователь неидентифицирован, для закрытия электронного кошелька ему необходимо пройти процедуру идентификации. После прохождения такой процедуры (если Пользователь не был идентифицирован) Пользователь отправляет указание о закрытии кошелька и о выводе электронных денег способами, указанными выше. После погашения электронных денег Система эд направляет указание Пользователя о закрытии электронного кошелька эмитенту для закрытия электронного кошелька. В случае отсутствия электронных денег на балансе электронного кошелька проведение процедуры идентификации для закрытия кошелька не требуется.

После подписания Сторонами дополнительного соглашения о расторжении Договора Система ЭД направляет эмитенту указание Пользователя о закрытии электронного кошелька для его закрытия.

При закрытии электронного кошелька владельцем электронных денег – в мобильном приложении Системы формируется указание о закрытии электронного кошелька с указанием способа вывода электронных денег (при наличии) в наличной и/или безналичной форме. В случае, если владелец электронного кошелька неидентифицирован, для закрытия электронного кошелька ему необходимо пройти процедуру идентификации. После прохождения такой процедуры (если владелец электронных денег не был идентифицирован) владелец электронных денег отправляет указание о закрытии кошелька и о выводе электронных денег способами, указанными выше. После погашения электронных денег Система ЭД направляет указание владельца электронных денег о закрытии электронного кошелька эмитенту для закрытия электронного кошелька.

В случае отсутствия электронных денег на кошельке владельца электронных денег, прохождение процедуры идентификации для закрытия кошелька не требуется.

**3.1.8.** Сроки оказания платежной услуги - в течении 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем приема платежа.

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

Платежная организация 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 Клиента, переданное через Платежную организацию в электронной форме.

Инициирование Клиентом операций/платежей производится посредством Web-приложений, online-приложений, мобильных приложений, обеспечивающих возможность инициации клиентом в электронной форме распоряжений на списание денег с банковской карты клиента, с их зачислением в пользу Банка с целью последующего исполнения поручения/распоряжения Клиента полученного Платежной организацией от Клиента и переданного Платежной организацией в Банк.

При оказании платежной услуги Платежная организация обеспечивает следующий порядок:

- Клиент посредством Web-приложений, online-приложений, мобильных приложений заходит в соответствующее приложение Платежной организации и осуществляет выбор необходимой ему Услуги из перечня предоставляемых Услуг;
- Клиент знакомится с тарифом/ размером комиссии за предоставление Платежной организации соответствующей услуги;
- Клиент знакомится с условиями предоставления платежной услуги и соглашается с условиями договора - оферты размещенными в соответствующем приложении;
- Клиент в приложении инициирует платеж в пользу Поставщика услуг;
- Клиент вводит в электронное приложение реквизиты для исполнения платежа Банком;
- Для оплаты платежа клиент вводит реквизиты банковской карты;
- Платежная организация посредством запроса в Банк инициирует распоряжение Клиента, полученного в электронной форме;

- Банк получив подтверждение от Платежной организации и клиента производит списание с банковской карты сумму инициируемой клиентом операции с учетом комиссионного вознаграждения Платежной организации;

- Платежная организация получает от банка подтверждение исполнения Операции;

- Платежная организация выдает клиенту электронное подтверждение, подтверждающий совершение клиентом операции и списание с клиента комиссии Платежной организации;

- Банк, на основании данных, полученных в электронной форме во время транзакции, производит перевод денег по транзакциям на текущий счет Поставщика услуг, за вычетом комиссионного вознаграждения Банка и Платежной организации.

- Перевод Банком на текущий счет Поставщика услуг по совершенным транзакциям производится Банком в национальной валюте Республики Казахстан.

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

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

Тарифы платежной организации ТОО «КАЗЕВРОМОБАЙЛ» (КЕМ) по платежным услугам:

№	Вид услуги	Тарифы
1.	Услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег	0,01%-25% 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%-25% 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%-25% 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%-25% 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.

\* Комиссия за услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег, **не взимается платежной организацией**. Комиссия взимается непосредственно платежными агентами, субагентами и определяется условиями работы с поставщиками услуг.

## Глава 5. Порядок взаимодействия с третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение платежных услуг, оказываемых платежной организацией

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

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

Подключение информационных систем третьей стороны к системам платежной организации производится на основании заключенного договора на оказание информационных и\или технологических услуг и соглашения о неразглашении конфиденциальной информации.

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

Заключаемый договор или соглашение о неразглашении конфиденциальной информации должны учитывать типовые положения по исполнению третьей стороной требований по



обеспечению информационной безопасности. Требования должны включать как минимум следующее:

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

## **Глава 6. Сведения о системе управления рисками, используемой платежной организацией**

Система управления рисками представляет собой систему организации, политик, процедур и методов, принятых Платежной организацией, с целью своевременного выявления, измерения, контроля и мониторинга рисков Платежной организации для обеспечения её финансовой устойчивости и стабильного функционирования.

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

По договорам с агентами в целях предотвращения финансовых рисков используется обеспечительный взнос, выплачиваемый Платежной организацией агентом по договору, в объеме необходимом для приема платежей. В случае если сумма обеспечительного взноса исчерпана, то система автоматически блокирует прием платежей.

При разработке процедур выявления, измерения мониторинга и контроля за рисками Платежная организация 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.

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.

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

Эффективное управление уровнем риска в Платежной организации должно решать целый ряд проблем - от отслеживания (мониторинга) риска до его стоимостной оценки. Уровень риска, связанного с тем или иным событием, постоянно меняется из-за динамичного характера внешнего окружения Платежной организации. Это заставляет Платежную организацию регулярно уточнять

свое место на рынке, давать оценку риска тех или иных событий, пересматривать отношения с клиентами и оценивать качество собственных активов и пассивов, следовательно, корректировать свою политику в области управления рисками. Процесс управления рисками в Платежной организации 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 Платежной организацией собственной стратегии управления рисками таким образом, чтобы своевременно и последовательно использовать все возможности развития Платежной организации и одновременно удерживать риски на приемлемом и управляемом уровне.

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

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 Платежной организации, наблюдение за эффективностью процедур управления рисками.

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

Мероприятия по управлению рисками:

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

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

3) доведение до органов управления Платежной организации соответствующей информации о рисках;

4) определение показателей бесперебойности функционирования Платежной организации;

5) определение порядка обеспечения бесперебойности функционирования Платежной организации;

6) определение методик анализа рисков;

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

9) определение порядка взаимодействия в спорных, нестандартных и чрезвычайных ситуациях, включая случаи системных сбоях; 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 Платежной организации.

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

Способы управления рисками:

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

2) установление обеспечительного взноса агентов и субагентов Платежной организации в рамках оказываемых платежных услуг;

3) управление очередностью исполнения распоряжений должностными лицами;

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

- 5) осуществление расчета в пределах предоставленных агентами Платежной организации денежных средств;
- 6) обеспечение возможности предоставления лимита;
- 7) использование безотзывных банковских гарантий;
- 8) другие способы управления рисками.

## **Глава 7. Порядок урегулирования спорных ситуаций и разрешения споров с Клиентами (Плательщиками)**

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

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

1. путем направления его почтовым отправлением по юридическому адресу Платежной организации/

При каждом направлении в адрес Платежной организации Претензии плательщика, она подлежит регистрации Платежной организацией путем присвоения даты и порядкового номера входящей корреспонденции. Датой приема Претензии плательщика Платежной организации считается фактическая дата регистрации входящего обращения плательщика.

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

Ко всем Претензиям, направляемым плательщиками платежной организации, должны быть приложены надлежащим образом оформленные копии документов, подтверждающие факты, указанные в Заявлении, а также следующие документы:

1. нотариально заверенная копия документа, удостоверяющего личность плательщика;
2. документ подтверждающий оплату (чек).
3. дополнительно может быть запрошена нотариально заверенная копия договора об оказании услуг сотовой связи, заключенного с оператором сотовой связи и предоставляющего плательщику право использования Абонентского номера, указанного плательщиком при регистрации Учетной записи Пользователя в Системе и др.

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

1. Для надлежащего рассмотрения Претензии плательщика и подготовки ответа Платежная организация:
2. 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);
3. запрашивает и получает от плательщика дополнительно документы (или их копии), объяснения и иные сведения. По запросу платежной организации плательщик обязан предоставить запрашиваемые платежной организацией сведения и документы (их копии) в целях надлежащего досудебного урегулирования возникшего спора;
4. проводит тщательный анализ полученных сведений и разъяснений для формирования полного и достоверного ответа на Претензию плательщика;
5. подготавливает мотивированный письменный ответ плательщику на Претензию.

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.

## **Глава 8. Порядок соблюдения мер Информационной Безопасности**

Для управления процессом обеспечения информационной безопасности Платежная организация 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.

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

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

В рамках совершенствования системы управления информационной безопасностью осуществляются анализ результатов функционирования системы управления информационной безопасности платежной организации.

### **Система информационной безопасности платежной организации**

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

### **Процедуры безопасности и защиты информации**

- В целях надлежащей защиты информации Платежная организация: 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**

Защита информационной инфраструктуры Платежной организации 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**

Платежные услуги предоставляются 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 изощренных атак, чем устаревшая однофакторная аутентификация по имени пользователя и паролю, которая может быть легко взломана киберпреступниками с помощью широко доступных хакерских инструментов.

В Платежной организации регламентирован процесс управления доступом к информационным системам, и предоставление доступа пользователям осуществляется в соответствии с принципом минимальных привилегий, необходимых для выполнения должностных обязанностей.

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**

Платежная организация обеспечивает защиту от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, и целостность данной информации.

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.

Предоставление Платежных услуг является санкционированным в случае выполнения Клиентом процедур безопасности, установленных настоящими Правилами и Договором.

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

Платежная организация при осуществлении платежей обеспечивает выполнение процедур безопасности от несанкционированных платежей в соответствии с нормативным правовым актом Национального Банка Республики Казахстан.

### **Обеспечение антивирусной защиты**

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.

В Платежной организации регламентирован процесс изменения в информационные системы и инфраструктуру в целях недопущения проникновения вредоносного кода.

### **Обеспечение физической безопасности**

Защита от несанкционированного физического доступа к компонентам информационной инфраструктуры является важнейшей задачей обеспечения информационной безопасности. Физический доступ сотрудников платежной организации 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**

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**

В Платежной организации осуществляется постоянный мониторинг событий информационной безопасности с целью своевременного выявления инцидентов и уязвимостей в используемом программном обеспечении.»

Мониторинг осуществляется в отношении производительности систем, доступа к данным, функционирования систем безопасности. Для оценки общего уровня защищенности информационной инфраструктуры платежной организации выполняются проверки на уязвимости. Независимый аудит системы безопасности и внутренних контролей проводится на регулярной основе не реже одного раза в год.

### **Управление инцидентами и уязвимостями информационной безопасности**

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.

Доказательствами при расследовании инцидентов, связанных с использованием электронных денег, являются:

- электронный/на бумажном носителе чек, подтверждающий фактическое намерение Клиента совершить платеж.
- сохраненные, в информационной системе логирования, данные о совершенных транзакциях.

### **Обеспечение бесперебойной работы информационной инфраструктуры**

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.

### **Организация и ответственность**

Руководство платежной организации регулирует вопросы, связанные с:

- определением целей и стратегии достижения целей обеспечения информационной безопасности в платежной организации;
- выделением ресурсов для осуществления деятельности по обеспечению информационной безопасности в платежной организации;
- принятием решений в отношении ключевых рисков нарушения информационной безопасности.
- Менеджер по информационной безопасности несёт ответственность за:
  - определение требований по информационной безопасности и осуществление контроля исполнения данных требований в платежной организации;
  - осуществление контроля общей эффективности обеспечения информационной безопасности, её соответствия текущим и будущим требованиям бизнеса.
- Владельцы процессов и активов несут ответственность за:
  - распределение полномочий и ответственности по реализации мер обеспечения информационной безопасности (конфиденциальности, целостности, доступности) для своих активов, адекватных существующим рискам;
  - устранение в установленные сроки несоответствий по результатам проведенных аудитов/проверок обеспечения ИБ.

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

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

