



Утверждены
Приказом Директора
ТОО «Клик Сервис»
Барташов А.В.
05 сентября 2022года

Правила организации деятельности платежной организации ТОО «Клик Сервис»

Глава 1. Общие положения (Термины и определения)	4
Глава 2. Описание платежных услуг, оказываемых Платежной организацией	6
Услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, филиалу банка-нерезидента Республики Казахстан, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам.	6
Глава 3. Порядок и сроки оказания платежных услуг клиентам Платежной организации	6
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.	6
Глава 4. Стоимость платежных услуг (тарифы), оказываемых платежной организацией	8
Глава 5. Порядок взаимодействия с третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение платежных услуг, оказываемых платежной организацией	9
Порядок взаимодействия при работе с поставщиками услуг.	9
Заключение договора с Поставщиком услуг.	10
Глава 6. Сведения о системе управления рисками, используемой Платежной организацией	11
Риск ликвидности	11
Кредитный риск	11
Операционный риск.....	11
Риск потери деловой репутации	12
Управление рисками.....	12
Глава 7. Порядок урегулирования спорных ситуаций и разрешения споров с клиентами (плательщиками)	15
Глава 8. Порядок соблюдения мер информационной безопасности	16
Глава 9. Описание программно-технических средств и оборудования, необходимого для осуществления платежных услуг 18	
Глава 10. Порядок внесения изменений в настоящие Правила	21
Приложение №1. Правила онбординга поставщиков услуг.....	22
Приложение №2. Публичная оферта	26

Глава 1. Общие положения (Термины и определения)

1. Настоящие Правила организации деятельности платежной организации Клик Сервис (далее - Правила) разработаны в соответствии с законом Республики Казахстан от 26 июля 2016 года № 11-VI ЗРК «О платежах и платежных системах» (далее – Закон о платежах) и определяют порядок организации деятельности платежной организации.
2. Настоящий порядок организации деятельности платежной организации включает учетную регистрацию платежной организации в Национальном Банке Республики Казахстан (далее – Национальный Банк), ведение Национальным Банком реестра платежной организации (далее – реестр), оказание платежных услуг платежной организацией и уведомление платежной организацией об открытии филиалов.
3. В настоящих Правилах используются понятия, предусмотренные Законом о платежах, а также следующие понятия:
 - **Товар** – товары, работы, услуги, права на результаты интеллектуальной деятельности, реализуемые Получателями платежа конечным потребителям (Клиентам) для личного, семейного или домашнего использования.
 - **WEB-сайт Системы** – WEB-сайт, размещенный в ИТС Интернет по электронному адресу: www.clickservice.kz
 - **Платежная организация** – Товарищество с ограниченной ответственностью «Клик Сервис», являющееся коммерческой организацией, которое в соответствии с Законом о платежах правомочно осуществлять деятельность по оказанию платежных услуг.
 - **Система по учету платежей (Система)** – совокупность программно-технических средств, обеспечивающих информационно-технологическое взаимодействие и регистрацию платежей.
 - **Клиент/Плательщик** – физическое лицо, обладающее надлежащей дееспособностью в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан для осуществления Платежа.
 - **Код подтверждения** – уникальная последовательность цифр, предоставляемая Клиенту Платежной организацией посредством SMS-сообщения на Абонентский номер Клиента, указанный им при регистрации, в целях Подтверждения Платежа. Код подтверждения предоставляется Платежной организацией Клиенту для каждого Платежа в порядке, предусмотренный настоящими правилами.
 - **Бесперебойность функционирования Платежной организации** – комплексное свойство Платежной организации Клик Сервис, обозначающее ее способность предупреждать нарушения надлежащего функционирования (в том числе не допускать приостановления (прекращения) осуществления операций или ненадлежащего осуществления операций), а также восстанавливать надлежащее функционирование в случае его нарушения.
 - **Получатель платежа** – юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя,

заключившее отдельный договор с Платежной организацией, и в пользу которого Клиент осуществляет платеж в счет оплаты за Товары, либо физическое лицо, принимающее денежные средства от Клиента, не связанные с предпринимательской деятельностью.

- **Процедуры безопасности** – комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации.
 - **Электронное сообщение** – любое сообщение, составленное электронным способом и передаваемое между участниками Платежной организации, по защищенному каналу связи.
 - **Риск** – присущая деятельности Платежной организации возможность (вероятность) возникновения убытков, ухудшения ликвидности или иных негативных последствий вследствие наступления неблагоприятных событий, связанных с внутренними факторами (сложность организационной структуры, уровень квалификации работников, организационные изменения, текучесть кадров и т.д.) и внешними факторами (изменение экономической конъюнктуры, применяемые новые технологий, внедрение новых продуктов и т.д.).
 - **Оценка риска** – оценка вероятности реализации риска и величины возможных потерь при реализации конкретного вида риска и/или совокупных рисков (группы рисков), принимаемых на себя Платежной организацией.
 - **Значимые (существенные) риски** – риски, негативные последствия реализации которых, оказывают существенное влияние на оценку достаточности капитала Платежной организации, а также ликвидности и оценку финансовых показателей Платежной организации, в т.ч. оказывающие влияние на возможность соблюдения обязательных требований законодательства Республики Казахстан.
 - **Склонность к риску** – система плановых показателей развития бизнеса, характеризующих максимальный уровень риска, который Платежная организация в целом готова принять в процессе достижения, установленных стратегией развития целей, в том числе целевого уровня доходности, реализации стратегических инициатив и выполнения своих основных бизнес-задач.
 - **Лимит** – установленное численное ограничение значений показателей, характеризующих (каждый в отдельности или в совокупности) уровень риска. Лимит может быть установлен в абсолютном и относительном значении.
4. Платежная организация при наличии регистрационного номера учетной регистрации платежной организации, присвоенного Национальным Банком, (далее – регистрационный номер) оказывает 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

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

5. 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.
6. 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 осуществляется путем согласования с Системой Банка и с соблюдением требований действующего законодательства Республики Казахстан.

Глава 3. Порядок и сроки оказания платежных услуг клиентам Платежной организации

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.

7. Услуга по обработке платежей, инициированных Клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам (далее – «Банк», «платежная услуга») осуществляется следующим образом:
 - 7.1. Платежная организация, в рамках договора, заключенного с Банком обеспечивает обработку платежей инициированных с использованием банковских карт с указанием реквизитов назначения соответствующего платежа и бенефициара соответствующего платежа с последующим обеспечением передачи реквизитов по платежу для его исполнения в пользу соответствующего Банка, а Банк в свою очередь исполняет указание Клиента, переданное через Платежную организацию в электронной форме.
 - 7.2. Инициация Клиентом операций/ платежей производится посредством WEB – приложений, online - приложений, мобильных приложений (приложений для мобильных устройств), программного обеспечения терминалов самообслуживания, виджетов и прочих приложений - обеспечивающих возможность инициации клиентом в

электронной форме распоряжений на списание денег с банковской карты клиента, с их зачислением в пользу Банка с целью последующего исполнения поручения/ распоряжения Клиента полученного Платежной организацией от Клиента и переданного Платежной организацией в Банк.

8. При оказании платежной услуги Платежная организация обеспечивает следующий алгоритм действий:
 - Клиент посредством сети интернет/ мобильного телефона, терминала самообслуживания заходит в соответствующее приложение Платежной организации;
 - Клиент знакомится с тарифом/ размером комиссии за предоставление Платежной организации соответствующей услуги;
 - Клиент знакомится с условиями предоставления платежной услуги и соглашается с условиями договора - оферты размещенными в соответствующем приложении;
 - Клиент в приложении инициирует платеж в пользу Поставщика услуг;
 - Клиент вводит в электронное приложение реквизиты для исполнения платежа Банком;
 - Для оплаты платежа клиент вводит реквизиты банковской карты, банковского счета;
 - Платежная организация посредством запроса в Банк инициирует распоряжение Клиента, полученного в электронной форме;
 - Банк, получив подтверждение от Платежной организации и клиента производит списание с банковской карты сумму, инициируемой клиентом операции с учетом комиссионного вознаграждения Платежной организации;
 - Платежная организация получает от банка подтверждение исполнения Операции;
 - Платежная организация выдает клиенту электронное подтверждение, подтверждающий совершение клиентом операции и списание с клиента комиссии Платежной организации;
 - Банк, на основании данных, полученных в электронной форме во время транзакции, производит перевод денег по транзакциям на текущий счет Поставщика услуг, за вычетом комиссионного вознаграждения Банка и Платежной организации.
 - Перевод Банком на текущий счет Поставщика услуг по совершенным транзакциям производится Банком в национальной валюте Республики Казахстан.
9. Сроки оказания платежной услуги - в течении 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем приема платежа.

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

10. 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:

Наименование услуги	Ставка тарифа
	<i>Дополнительная плата (допустимая дополнительная комиссия), взимаемая с Клиента.</i>
Игровые сервисы	3,5% от суммы операции
Букмекеры	3,5% от суммы операции
Социальные сети	3,5% от суммы операции
Сотовые операторы	3,5% от суммы операции
Подарочные карты, купоны	3,5% от суммы операции
ЖКХ	3,5% от суммы операции
MLM (Организации сетевого бизнеса)	3,5% от суммы операции
Интернет и телефония	3,5% от суммы операции
Хостинг	3,5% от суммы операции
Благотворительность	Не взимается
Реклама	3,5% от суммы операции
Страхование	Не взимается
Интернет - магазины	3,5% от суммы операции
Билеты (авиа, ж/д)	3,5% от суммы операции
МКО	3,5% от суммы операции
Места общественного питания, рестораны, магазины, супермаркеты, салоны красоты и прочие виды сервисов, не включенные в отдельные категории	От 0% до 15% от суммы операции

11. Стоимость дополнительной платы (допустимой дополнительной комиссии), взимаемой с Клиента, устанавливается в соответствии с договорными условиями, указанными в договорах, заключенных между ТОО «Клик Сервис» и поставщиками услуг.

12. Ценовая политика по взимаемой дополнительной комиссии с

плательщика устанавливается Платежной организацией самостоятельно в рамках допустимых значений, указываемых в договорах.

13. Дифференциация процентного соотношения допустимой дополнительной комиссии, взимаемой с плательщика, зависит от рыночных условий по каждому сервису.
14. Приведенный выше список сервисов не является исчерпывающим и может дополняться по мере заключения новых договоров с поставщиками услуг

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

15. **Третьи лица** — это юридические лица и индивидуальные предприниматели, которые:
 - предоставляют услуги платежной организации или действуют в интересах платежной организации;
 - не входят в группу компании платежной организации и не являются работниками платежной организации.
16. 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.
17. Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации устанавливает обязанность третьей стороны соблюдать конфиденциальность информации, а также ответственность за разглашение конфиденциальной информации, к которой она получает доступ.
18. Заключаемый договор или соглашение о неразглашении конфиденциальной информации должны учитывать типовые положения по исполнению третьей стороной требований по обеспечению информационной безопасности.
19. 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.

Порядок взаимодействия при работе с поставщиками услуг.

- Проводятся маркетинговые исследования, включающие в себя анализ рынка, конкурентоспособности, потребительскую способность.
- Финансовой службой проводится экономическое обоснование заведения нового Поставщика услуг в систему Платежной организации, а также

выявляется платежная нагрузка на Клиентов.

- После проведения вышеуказанных действий и принятия положительного решения по работе с Поставщиком услуг, у последнего запрашиваются все необходимые документы в рамках ПОД/ФТ и проводится полный анализ комплаенс рисков.
- В случае отсутствия комплаенс рисков производится обмен технической документацией для подключения Поставщика услуг к системе Платежной организации по протоколу технического взаимодействия API.
- Платежная организация вправе осуществлять проверку и подключение поставщика услуг в соответствии с правилами онбординга, являющимися приложением к настоящим Правилам.

Заключение договора с Поставщиком услуг.

- (1) После проведения всех действий в соответствии с вышеуказанным разделом настоящих Правил между Платежной организацией и Поставщиком услуг заключается Договор.
- (2) Платежной организацией заключается договор с Поставщиком услуг об оказании платежных услуг (или) Договор технического взаимодействия с обязательным наделением правом Платежной организации о принятия платежа в пользу Поставщика услуг.
- (3) Поставщик услуг проходит регистрацию в Системе, с присвоением ID.
- (4) Платежная организация обязана передавать Поставщику услуг данные о каждом принятом платеже для внесения изменений в лицевой счет клиента. Сведения должны быть переданы непосредственно в период приема платежа на основании данных, указываемых клиентом, без ошибок и искажений.
- (5) Каждая операция по передаче данных о платеже сопровождается подписанием электронного документа, форма которого согласована с соответствующим Поставщиком услуг. Сочетание аутентификационных данных – логин, пароль и/или номер терминала в Системе - определены как аналог собственноручной подписи (далее АСП) Платежной организации и признаются сторонами в качестве однозначного и бесспорного подтверждения совершенного платежа.
- (6) При приеме платежей Платежной организации взимается комиссия с платежа. Размер комиссии устанавливается Платежной организацией, и определяется условиями работы с Поставщиками услуг.
- (7) В соответствии с требованиями бизнесов и рисков, связанных с утечкой и разглашением конфиденциальной информации, к которой осуществляется доступ третьей стороной, работниками отдела информационных технологий по согласованию с третьей стороной осуществляется контроль должного уровня обслуживания и уровня информационной безопасности третьей стороны. Контроль может включать: - анализ отчетов о работах (услугах), предоставляемых третьей стороной; - регулярные совещания по вопросам и проблемам, возникающим в ходе работ; - анализ отчетов и результатов расследования возникших инцидентов ИБ; - актуальность сертификатов по информационной безопасности (если применимо).

Глава 6. Сведения о системе управления рисками, используемой Платежной организацией

28. Система управления рисками направлена на обеспечение финансовой устойчивости и стабильного функционирования Платежной организации, и представляет собой систему организации, политик, процедур и методов, принятых Платежной организацией, и позволяющих Платежной организации своевременно осуществлять выявление, измерение, контроль, мониторинг за возникающими рисками и разработка мероприятий по минимизации рисков при оказании платежных услуг.
29. Процесс управления рисками имеет решающее значение для поддержания стабильной рентабельности Платежной организации, и каждый отдельный сотрудник Платежной организации несёт ответственность за риски, связанные с его или её обязанностями.
30. В рамках системы управления рисками Платежная организация определяет финансовые и нефинансовые риски.
31. К финансовым рискам относятся:

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

Риск ликвидности

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

Кредитный риск

Кредитный риск – риск того, что Платежная организация понесёт убытки вследствие того, что его клиенты или контрагенты – платежные системы не выполнили свои договорные обязательства. Платежная организация управляет кредитным риском путём постоянного анализа задолженности клиентов и третьих лиц перед Платежной организацией и сверки с ними. Платежная организация отслеживает исполнение обязательств по погашению задолженности ее контрагентами в соответствии с условиями заключенных договоров.

Операционный риск

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

К нефинансовым рискам относятся:

Риск потери деловой репутации

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

32. Правовой риск

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

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

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

Управление рисками

33. Платежная организация в целях эффективного управления рисками разработала политику управления рисками, которая состоит из систематической работы по разработке и практической реализации мер по предотвращению и минимизации рисков, выявлению, измерению, контролю и мониторингу рисков, оценки эффективности их применения, а также контролю за совершением всех денежных операций. В указанных целях в Платежной организации закреплен работник (в случае отсутствия такого работника, данные функции выполняет первый руководитель), выполняющий функции по управлению рисками, в задачи которого

входит:

- Анализ и оценка рисков, включающих в себя систематическое определение: объектов анализа рисков; индикаторов риска по объектам анализа риска, определяющих необходимость принятия мер по предотвращению и минимизации рисков; оценки возможного ущерба в случае возникновения рисков;
 - Разработка и реализация практических мер по управлению рисками с учетом: вероятности возникновения рисков и возможных последствий; анализа применения возможных мер по предотвращению и минимизации рисков.
34. По договорам с Клиентами, при необходимости, в целях предотвращения финансовых рисков используется обеспечительный взнос, выплачиваемый Клиентами Платежной организации по договору.
35. При разработке процедур выявления, измерения мониторинга и контроля за рисками Платежная организация учитывает, но не ограничивается следующими факторами:
- размер, характер и сложность бизнеса;
 - доступность рыночных данных для использования в качестве исходной информации;
 - состояние информационных систем и их возможности;
 - квалификацию и опыт персонала, вовлеченного в процесс управления рыночным риском.
36. 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.
37. Основная задача регулирования рисков в Платежной организации - поддержание приемлемых соотношений прибыльности с показателями безопасности и ликвидности в процессе управления активами и пассивами Платежной организации, т.е. минимизация потерь.
38. 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.

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

40. 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.

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

а. Мероприятия по управлению рисками:

- определение организационной структуры управления рисками, обеспечивающей контроль за выполнением контрагентами Платежной организации требований к управлению рисками, установленных правилами управления рисками Платежной организации;
- определение функциональных обязанностей лиц, ответственных за управление рисками, либо соответствующих структурных подразделений;
- доведение до органов управления Платежной организации соответствующей информации о рисках;
- определение показателей бесперебойности функционирования Платежной организации;
- определение порядка обеспечения бесперебойности функционирования Платежной организации;
- определение методик анализа рисков;
- определение порядка обмена информацией, необходимой для управления рисками;
- определение порядка взаимодействия в спорных, нестандартных и чрезвычайных ситуациях, включая случаи системных сбоев; определение порядка изменения операционных и технологических средств и процедур;
- определение порядка оценки качества функционирования операционных и технологических средств, информационных систем;
- 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.

в. Способы управления рисками:

- установление предельных размеров (лимитов) обязательств контрагентов Платежной организации с учетом уровня риска;
- установление обеспечительного вклада Клиентов Платежной организации в рамках оказываемых платежных услуг;
- управление очередностью исполнения распоряжений должностными лицами;
- осуществление расчета в платежной организации до конца рабочего дня;
- обеспечение возможности предоставления лимита;
- использование безотзывных банковских гарантий;
- другие способы управления рисками.

Глава 7. Порядок урегулирования спорных ситуаций и разрешения споров с клиентами (плательщиками)

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

43. 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:

- a. путем направления его почтовым отправлением по адресу - 050010, Казахстан, Алматы, пр. Достык, 38, офис 202-09С.

При каждом направлении 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.

- b. 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.

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

- нотариально заверенная копия документа, удостоверяющего личность

- плательщика;
- документ, подтверждающий оплату (чек).
 - 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 Клиента в Системе и др.
45. Платежная организация рассматривает полученную Претензию плательщика и подготавливает ответ для направления в срок не более 30 (тридцати) дней со дня получения соответствующей Претензии плательщика.
46. Для надлежащего рассмотрения Претензии плательщика и подготовки ответа платежная организация:
- 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);
 - 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;
 - проводит тщательный анализ полученных сведений и разъяснений для формирования полного и достоверного ответа на Претензию плательщика;
 - подготавливает мотивированный письменный ответ плательщику на Претензию.
47. 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

48. Порядок соблюдения мер Платежной организации (далее по тексту - Порядок) покрывает следующие области Платежной организации: процессы, в том числе услуги, предоставляемые Платежной организацией; персонал – работники Платежной организации, а также третьи лица, заключившие с Платежной организацией договорные отношения; информационные ресурсы Платежной организации, хранящие и обрабатывающие информацию.
49. Целью Порядка является построение эффективной системы управления информационной безопасностью Платежной организации.
50. Порядок основан на следующих принципах:
- обеспечение и поддержание соответствующего уровня целостности, доступности и конфиденциальности критичной информации;

Целостность информации достигается аутентификацией и авторизацией при доступе к ней и при изменении, информация всегда имеет актуальное или заданное значение. Аутентификация и авторизация может быть реализована административными мерами и/или автоматизированными средствами. Доступность означает, что в любой момент времени субъекты, которым легитимно предоставлено право доступа к информации могут реализовать его в соответствии с назначенными правами – чтение, изменение и т.п. Конфиденциальность информации – это сохранение тайны, недопущение разглашения информации лицам не имеющим право на ознакомление с ней. Конфиденциальность достигается ограничением доступа к информации в необходимом объеме и классификацией информации по решению ее владельца если иное не установлена законами и нормативно правовыми актами;

- соответствие требованиям законодательства;

Соблюдение Порядка основано на законодательных актах Республики Казахстан, в том числе на требованиях Национального Банка Республики Казахстан, отраженных в нормативно- правовых актах. При построении системы управления информационной безопасностью, обеспечивающей выполнение Порядка и соблюдение законодательных и нормативно правовых актов, применяются рекомендации международного стандарта ISO/IEC 27001 «Информационная технология. Методы обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования»;

- экономическая целесообразность.

средства, направленные на организацию Порядка, не превышают возможный ущерб при реализации угрозы информационной безопасности и адекватно минимизируют риск реализации. Оценку возможного ущерба производят исходя из множества факторов актуальных на текущий момент или на момент предполагаемого инцидента.

- 51.Первый руководитель Платежной организации осуществляет общий контроль и несет персональную ответственность за достижение целей и соблюдение основных принципов, в том числе за предоставление необходимых условий и ресурсов для достижения целей Порядка, а также принимает на себя обязательства по постоянному улучшению и выполнению применимых требований СУИБ.
- 52.Каждый работник несет персональную ответственность за нарушение и/или невыполнение установленных Порядком принципов и последствий, вызванных этими нарушениями, и обязан сообщать обо всех выявленных нарушениях и Первому руководителю Платежной организации.
- 53.Должностные инструкции каждого работника Платежной организации, а также документы описывающие отношения с третьими лицами содержат требования по обеспечению и соблюдению информационной безопасности.

Глава 9. Описание программно-технических средств и оборудования, необходимого для осуществления платежных услуг

54. Программное обеспечение, используемое Платежной организацией обеспечивает соответствие требованиям к программно-техническим средствам платежной организации и системе управления информационной безопасностью. Для целей обеспечения надежного хранения информации применяется дублирование систем хранения данных (производитель HP), а также наличием холодного резерва комплектующих к ним.

55. Защиту от несанкционированного доступа обеспечивает:

а. использование сетевого оборудования отвечающими характеристикам с показателями не ниже:

Характеристика	Показатель
Пропускная способность в режиме Firewall (App-ID enabled)	940 Mbps
Пропускная способность в режиме защиты от угроз	610 Mbps
Пропускная способность IPSec VPN	400 Mbps
Максимальное число одновременно поддерживаемых сессий	128 000
Максимальное количество «новых» сессий	8 300/с
Максимальное количество туннелей VPN/туннельных интерфейсов	1000
Максимальное количество зон безопасности	30
Максимальное число правил безопасности	1 500

б. Использование программного обеспечения на сетевом оборудовании:

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

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

- хранением информации с использованием системы управления базой данных (далее – СУБД) Microsoft SQL Server версии не ниже Standard Edition выпуска не старше 2016;
- использование технологии SQL Server AlwaysOn, решения высокого уровня доступности и аварийного восстановления, включающая в себя в том числе следующие функции:
 - распределение метаданных и уведомлений - метаданные служб и размещенных приложений, конфигурации и состояния хранятся на каждом узле кластера, изменения в метаданных или состоянии узла автоматически распространяются на другие узлы кластера;
 - управление ресурсами - отдельные узлы в кластере могут предоставлять физические ресурсы, например подключаемое напрямую хранилище, сетевые интерфейсы и доступ к общему дисковому хранилищу.
 - мониторинг работоспособности - определение исправности основного узла и исправности между узлами осуществляется за счет сочетания сетевых соединений по типу тактовых импульсов и мониторинга ресурсов;
 - координация отработки отказа - каждый ресурс настроен для размещения на основном узле, и каждый может быть перенесен автоматически или вручную на один или несколько второстепенных узлов. Политика отработки отказа в зависимости от исправности управляет автоматическим переносом ресурсами между узлами кластера. Узлы и размещенные приложения получают уведомления об отработке отказа, что позволяет им продолжить выполнять возложенные на них функции без прерывания в работе и потери данных.
- расположением оборудования, используемого для обработки и хранения баз данных в центрах обработки данных, отвечающих требованиям:
 - гарантированное электропитание;
 - обеспечение необходимого климатического режима;
 - круглосуточный мониторинг и техническое обслуживание;
 - автоматический комплекс газового пожаротушения;
 - круглосуточно охраняемая территория;
 - системы видеонаблюдения;
 - разграничение физического доступа и организационные процедуры контроля доступа во все помещения;
 - порт выхода в сеть Интернет на скорости от 100 Мбит в секунду.

57. Доступ к входным данным, функциям, операциям, отчетам,

реализованным в программном обеспечении предоставляется пользователям в соответствии с «Матрицей владельцев и администраторов информационных систем» определяющей как минимум следующие уровни доступа:

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

58. Требования к учетным записям пользователей:

- учётные записи, включая системные и сервисные, в системном и прикладном программном обеспечении, а также системы и средства защиты информации (включая доступ к управлению межсетевыми экранами и антивирусным программным обеспечением) защищены стойкими методами аутентификации;
- каждому пользователю информационной системы назначается уникальный идентификатор (имя учётной записи);
- недопустимость использования разделяемых между несколькими пользователями учётных записей, групповых и общих учётных записей, паролей и других средств аутентификации.

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

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

61. Обработка информации и ее хранение осуществляется по дате и времени;

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

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

- облачные сервисы.

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

63. Информационные системы, задействованные в проведении и хранении операций обеспечивают автоматизированное формирование форм отчетов в Национальный банк, а также отчетов о проведенных операциях;
64. Резервированное копирование и восстановления данных, хранящихся в учетных системах, обеспечивается средствами используемых СУБД, а также Microsoft Data Protection Manager -систем непрерывного резервного копирования/восстановления. Контроль выполнения процедур резервного копирования осуществляется путем:
 - оповещения ответственного сотрудника при удачном\неудачном резервном копировании
 - тестирования восстановления баз данных информационных систем не реже 1 (одного) раза в год.
65. Программное обеспечение реализует возможность вывода выходных документов на экран, принтер или в файл.
66. Программное обеспечение реализует возможность обмена электронными документами.
67. Регистрацию и идентификацию происходящих в информационной системе событий с сохранением следующих атрибутов: дата и время начала события, наименование события, пользователь, производивший действие, идентификатор записи, дата и время окончания события, результат выполнения события фиксируется средствами используемых СУБД, в том числе:
 - a. модуль для сбора событий.
 - b. модуль для анализа и управления событиями и потоками сети из устройств, конечных точек, серверов, антивирусов, брандмауэров и различных систем предотвращения вторжений.

Глава 10. Порядок внесения изменений в настоящие Правила

68. Изменения и/или дополнения в Правила могут вноситься как путем утверждения новой редакции Правил, так и путем подготовки текста изменений и/или дополнений к Правилам.
69. В случае несогласия Участника с изменениями и/или дополнениями в Правила или тарифами, Участник вправе отказаться от дальнейшего использования Платежной организации.
70. Последующее внесение изменений и/или дополнений в Правила осуществляется в порядке, установленном настоящим разделом Правил.
71. Дальнейшее использование Платежной организации после вступления в силу любых изменений и/или дополнений в Правила означает согласие Участников с такими изменениями и/или дополнениями.

Приложение №1. Правила онбординга поставщиков услуг

1. Заполнение регистрационной формы

- 1.1. Поставщик, желающий использовать систему для проведения Операций оплаты, связанных с реализацией товаров (услуг) на своем Сайте Поставщика, заполняет Регистрационную форму .
- 1.2. Менеджер по продажам (далее – «МП») создает карточку Поставщика в CRM-системе Организации.

2. Первичный контакт с Поставщиком

- 2.1. МП осуществляет первичный контакт с Поставщиком посредством оставленным Поставщиком способом связи с целью:
 - 2.1.1. Конкретизировать потребности Поставщика;
 - 2.1.2. Заполнить анкету Поставщика;
 - 2.1.3. Определить подключаемые продукты и условия к ним;
 - 2.1.4. Запросить документы для КУС:
 - 2.1.4.1. Учредительные документы (Устав/Учредительный договор);
 - 2.1.4.2. Документы, подтверждающие полномочия единоличного исполнительного органа;
 - 2.1.4.3. Протокол, решение об избрании и продлении полномочий единоличного исполнительного органа, приказ о назначении или вступлении в должность руководителя;
 - 2.1.4.4. Документ, удостоверяющий личность единоличного исполнительного органа, и иных представителей Поставщика, имеющих право подписи;
 - 2.1.4.5. Документ, удостоверяющий личность учредителей;
 - 2.1.4.6. Договор аренды/субаренды/собственность на право располагаться по месту государственной регистрации;
 - 2.1.4.7. Лицензии (разрешения) на право осуществления деятельности, подлежащей лицензированию (разрешению), если данные лицензии (разрешения) имеют непосредственное отношение к правоспособности Поставщика заключать договор, на основании которого открывается счет.
- * Организация оставляет за собой право запрашивать и другие документы.

3. Согласование допустимых для данного Поставщика продуктов

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

4. Проведение процедуры КУС

- 4.1. Документы согласно п. 2.1.4. передаются Комплаенс офицеру (далее – «КО») для осуществления проверки.
- 4.2. По итогам проверки КО выдает заключение о том, возможна ли интеграция с Поставщиком, а также указываются возможные риски и недостоверности, обнаруженные в ходе проверки.

5. Принятие решения об онбординге Поставщика

- 5.1. Решение об онбординге Поставщика, а также финальное утверждение продуктов, тарифов и условий работы принимается Коммерческим директором (далее – «КД»).

6. Заполнение регистрационной формы

- 6.1. Поставщик, желающий использовать систему для проведения Операций оплаты, связанных с реализацией товаров (услуг) на своем Сайте Поставщика, заполняет Регистрационную форму .
- 6.2. Менеджер по продажам (далее – «МП») создает карточку Поставщика в CRM-системе Организации.

7. Первичный контакт с Поставщиком

- 7.1. МП осуществляет первичный контакт с Поставщиком посредством оставленным Поставщиком способом связи с целью:
 - 7.1.1. Конкретизировать потребности Поставщика;
 - 7.1.2. Заполнить анкету Поставщика;
 - 7.1.3. Определить подключаемые продукты и условия к ним;
 - 7.1.4. Запросить документы для КУС:
 - 7.1.4.1. Учредительные документы (Устав/Учредительный договор);
 - 7.1.4.2. Документы, подтверждающие полномочия единоличного исполнительного органа;
 - 7.1.4.3. Протокол, решение об избрании и продлении полномочий единоличного исполнительного органа, приказ о назначении или вступлении в должность руководителя;
 - 7.1.4.4. Документ, удостоверяющий личность единоличного исполнительного органа, и иных представителей Поставщика, имеющих право подписи;
 - 7.1.4.5. Документ, удостоверяющий личность учредителей;
 - 7.1.4.6. Договор аренды/субаренды/собственность на право располагаться по месту государственной регистрации;
 - 7.1.4.7. Лицензии (разрешения) на право осуществления деятельности, подлежащей лицензированию (разрешению), если данные лицензии (разрешения) имеют непосредственное отношение к правоспособности Поставщика заключать договор, на основании которого открывается счет.
- * Организация оставляет за собой право запрашивать и другие документы.

8. Согласование допустимых для данного Поставщика продуктов

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

9. Проведение процедуры КУС

- 9.1. Документы согласно п. 2.1.4. передаются Комплаенс офицеру (далее – «КО») для осуществления проверки.
- 9.2. По итогам проверки КО выдает заключение о том, возможна ли интеграция с Поставщиком, а также указываются возможные риски и недостоверности, обнаруженные в ходе проверки.

10. Принятие решения об онбординге Поставщика

- 10.1. Решение об онбординге Поставщика, а также финальное утверждение продуктов, тарифов и условий работы принимается Коммерческим директором (далее – «КД»).
 - 10.1.1. При принятии решения КД учитывает заключение КО, его рекомендации и выявленные риски.
- 10.2. Утвержденные продукты, тарифы и условия работы с Поставщиком

оформляются в Коммерческое предложение (далее – «КП»), которое возвращается к прикрепленному за Поставщиком МП для согласования с Поставщиком.

- 10.3. В случае получения положительного ответа от Поставщика в отношении условий КП, МП передает КП в юридический отдел (далее – «ЮО») для оформления договора.

11. Подготовка и подписание договора

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

12. Создание и настройка личного кабинета

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

13. Запуск коммерческой эксплуатации и прием на сопровождение

- 13.1. После получения подтверждения от МП, АМ переводит личный кабинет Поставщика в боевой режим.
- 13.2. АМ передает Поставщика на сопровождение в Службу Сопровождения (далее – «СС») вместе с необходимой информацией о Поставщике.
- 13.3. Поставщик передается в СС на сопровождение, процесс онбординга считается завершенным.

Анкета Поставщика

Полное наименование и организационно-правовая форма	
Сокращенное наименование	
Наименование на иностранном языке (при наличии)	
Регистрационный номер налогоплательщика	
Адрес местонахождения	
Почтовый адрес	
Номера контактных телефонов и факсов	
Адрес сайта в сети Интернет, адрес электронной почты	
Сведения о государственной регистрации и налоговом резидентстве	
Дата государственной регистрации	
Основной государственный регистрационный номер	
Наименование регистрирующего органа, место регистрации	
Является ли клиент или его участники (акционеры), владеющие более 10% долей (акций) налоговым резидентом Соединенных Штатов Америки	<input checked="" type="checkbox"/> не являются <input type="checkbox"/> является _____ (ФИО, наименование) _____ (TIN)
Вид, цели и масштаб деятельности	
Основные виды деятельности (в том числе производимые товары, выполняемые работы, предоставляемые услуги)	
Цели финансово – хозяйственной деятельности	<input checked="" type="checkbox"/> Получение прибыли <input type="checkbox"/> Реализация общественных проектов (общественно-полезные цели) <input type="checkbox"/> Иное _____
Сведения о финансовом состоянии	<input checked="" type="checkbox"/> устойчивое <input type="checkbox"/> на стадии ликвидации/банкротства
Сведения об источниках денежных средств	<input checked="" type="checkbox"/> результаты хозяйственной деятельности <input type="checkbox"/> заемные денежные средства <input type="checkbox"/> иное _____
Сведения о наличии лицензии на право осуществления деятельности, подлежащей лицензированию	
Вид лицензии, номер лицензии, дата выдачи лицензии, наименование органа, выдавшего лицензию, срок действия лицензии, перечень видов лицензируемой деятельности	
Сведения об органах управления, представителе и бенефициаром владельце юридического лица	
Высший орган управления организацией (общее собрание участников (акционеров) и т.п.)	
Сведения об учредителях, бенефициарных владельцах, собственниках имущества юридического лица, лицах которые имеют право давать обязательные для юридического лица указания либо иным образом имеют возможность определять его решения, в том числе сведения об основном обществе или преобладающем, участвующем обществе	
Единоличный исполнительный орган (Должность: директор, генеральный директор, президент и т.д.)	
Сведения об единоличном исполнительном органе или ином представителе (действующем на основании доверенности)	
Сведения о величине зарегистрированного и оплаченного уставного (складочного) капитала или величине уставного фонда, имущества.	

Приложение №2. Публичная оферта

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

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

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

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

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

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

- товары (работы, услуги), связанные с реализацией (в том числе сама реализация) Поставщиком оружия, огнестрельных и взрывоопасных веществ и предметов; наркотических, психотропных, токсичных, едких и радиоактивных веществ; человеческих органов и тканей; алкогольной и табачной продукции без соответствующей лицензии; услуг по

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

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

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

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

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

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

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

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

Пользователь – физическое лицо- отправитель платежа, и совершающее на Сайте Системы действия, направленные на заключение Договора и осуществление Оплаты и (или) Выплаты.

Оплата – действия Расчетного Банка, направленные на исполнение Распоряжения, включающие в себя действия по приему от Пользователя денежных средств, в рамках применяемых форм безналичных расчетов, предоставление Запроса Пользователя и последующее перечисление денежных средств на расчетный счет Поставщика в целях проведения Расчеты по Оплате. Оплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Организацией Подтверждения о приеме Оплаты. Оплата

становится завершенной в момент проведения Расчетным Банком Расчетов по Оплате.

Организация – ТОО «Клик Сервис», являющееся поставщиком платежных услуг и оказывающее информационно – технологические услуги для обеспечения взаимодействия между Участниками расчетов, а также платёжные услуги посредством Системы, на условиях, изложенных в настоящей Оферте.

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

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

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

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

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

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

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

условиях Оферты.

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

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

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

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

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

Стороны – Организация и Пользователь при совместном упоминании.

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

Услуги – платежные и информационно-технологические услуги.

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

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

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

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

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

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

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

использованием Платежного средства на Сайте Системы, является отдельным действием Пользователя по заключению Договора на условиях, изложенных в Оферте.

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

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

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.6. Для проведения Расчетов по Оплате и (или) Выплате, Организация привлекает Расчетный Банк. Расчеты по Оплате и (или) Выплате осуществляются Расчетным Банком в соответствии с законодательством

Республики Казахстан и внутренними нормативными и распорядительными документами Расчетного Банка.

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

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

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. ПРИЕМ И ИСПОЛНЕНИЕ ЗАПРОСА

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

- знакомится с размещенными на Платежной странице порядком и правилами оказания Услуг, установленными Офертой, а также с размером, порядком и условиями взимания Организацией комиссий, установленных Тарифами (далее – «Условия оказания Услуг»);
- при условии согласия с Условиями оказания Услуг, заполняет предложенные к заполнению поля с указанием Параметров Оплаты и (или) Выплаты, в том числе выбирает Платежное средство и подтверждает свое согласие на осуществление Оплаты и (или) Выплаты;
- подтверждает свое согласие с Условиями оказания Услуг и заключением Договора, путем нажатия кнопки для совершения Оплаты или получения Выплаты.

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

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

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

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

- 4.4. Поставщик инициирует проведение платежа в Системе, передавая электронное сообщение, в соответствии с техническим протоколом.
- 4.5. Система Поставщика перенаправляет Пользователя в Систему.
- 4.6. Организация принимает Запрос к исполнению при условии соответствия Сертификата доступа Поставщика, указанному в Запросу.
- 4.6.1. Организация, по факту приема от Пользователя Запроса на Оплату и (или) Выплату посредством Системы:
- 4.6.1.1. направляет Расчетному Банку Распоряжение, а Расчетный Банк отправляет Распоряжение Эмитенту для авторизации (при осуществлении Оплаты);
- 4.6.1.2. при условии предоставления Эмитентом Авторизации, направляет Запрос о приеме Оплаты и (или) Выплате Расчетному Банку. При этом, обработка Запроса о приеме Оплаты и (или) осуществления Выплаты осуществляется Расчетным Банком в следующие сроки: не более 3 (трех) рабочих дней.
- 4.6.2. Поставщиком – по факту поступления Запроса о приеме Оплаты (если иное не установлено Поставщиком);
- 4.6.3. Расчетным Банком:
- 4.6.3.1. при поступлении Запроса о приеме Оплаты и (или) Выплате до 16:00 по времени г. Алматы в рабочие дни, согласно законодательству Республики, Казахстан – в день его поступления в Расчетный Банк;
- 4.6.3.2. при поступлении Запроса о приеме Оплаты и (или) проведения Выплаты после 16:00 по времени г. Алматы в рабочие дни, а также в выходные и праздничные дни, согласно законодательству Республики, Казахстан – в первый рабочий день, следующий за днем поступления Запроса о приеме Оплаты в Расчетный Банк.
- 4.6.4. При получении от Расчетного Банка подтверждения о возможности принять Оплату и (или) произвести Выплату, Организация формирует и направляет посредством Системы Поставщику Подтверждение о приеме Оплаты. Если иное не предусмотрено Договором об использовании Платежного средства, Подтверждение о приеме Оплаты, является основанием:
- 4.6.4.1. для Эмитента в осуществлении Оплаты и (или) Выплаты (приеме и исполнении Распоряжения), в том числе списании суммы комиссии за оказание Услуг, в размере, установленном Тарифами. Порядок списания денежных средств с Платежного средства устанавливается Договором об использовании Платежного средства и не является предметом Договора, заключаемого между Организацией и Пользователем на условиях Оферты;
- 4.6.4.2. для Расчетного Банка в проведении Расчетов по Оплате и (или) Выплате. Расчеты по Оплате проводятся Расчетным Банком путем перечисления суммы Оплаты, поступившей от Эмитента, на банковский счет Поставщика, в порядке и на условиях, установленных соответствующим договором, заключенным между Организацией и Расчетным Банком. При этом, Оплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Организацией Подтверждения о приеме Оплаты. Оплата становится завершённой в момент проведения Расчетным Банком Расчетов по Оплате. Расчеты по Выплате проводятся Расчетным Банком путем перечисления суммы Выплаты, поступившей от Поставщика, на карт-счет Пользователя, в порядке и на условиях, установленных соответствующим договором, заключенным между Организацией и Расчетным Банком. При этом, Выплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Организацией Подтверждения о произведенной Выплате. Выплата становится завершённой в момент проведения Расчетным Банком Расчетов по Выплате.
- 4.7. В качестве подтверждения произведенных Поставщиком/Расчетным

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

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

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

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

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

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

4.10. Порядок защитных действий от несанкционированных платежей:

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

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

5. ОСОБЕННОСТИ СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ВОЗВРАТА

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

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

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

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

6. ОСОБЕННОСТИ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБМЕНА ЭЛЕКТРОННЫМИ ДОКУМЕНТАМИ

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

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

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

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

6.5. Записи в архиве Электронных документов Организации являются подтверждением:

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

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

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

7.1. Организация обязана:

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

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

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

7.1.4. Привлекать Расчетный Банк на основании заключенного договора для

проведения Расчетов по Оплате и (или) Выплате.

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

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

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

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

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

7.2. Организация вправе:

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

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

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

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

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

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

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

7.3. Пользователь обязан:

- 7.3.1. Своевременно и в полном объеме ознакомиться и соблюдать Условия оказания Услуг.
- 7.3.2. Уплачивать Организации комиссии за оказанные Услуги в размере, порядке и на условиях, установленных Тарифами.
- 7.3.3. Принимать на себя риски, связанные с совершением Оплаты, признанной впоследствии Недействительной оплатой. В случае признания Оплаты Недействительной оплатой, Пользователь самостоятельно, без участия Организации, урегулирует возникшие разногласия с Поставщиком и/или Эмитентом.
- 7.3.4. Самостоятельно контролировать достаточность денежных средств на Платежном средстве при передаче Распоряжений (в т.ч. в объеме, достаточном для уплаты Организации комиссий, предусмотренных Тарифами).
- 7.3.5. Нести ответственность за корректность указываемых Параметров Оплаты и (или) Выплаты в Запросе.
- 7.3.6. Самостоятельно отслеживать изменения, внесенные Организацией в Оферту и/или Тарифы согласно п.7.2.4 Оферты.
- 7.4. Пользователь вправе:
- 7.4.1. Заключить с Организацией Договор в порядке, установленном в п. 2.2 Оферты, подтвердив данным действием, что Пользователь не ограничен в дееспособности, не состоит под опекой, попечительством, а также патронажем, по состоянию здоровья может самостоятельно осуществлять и защищать свои права и исполнять обязанности, не страдает заболеваниями, препятствующими осознавать суть заключаемого Договора и обстоятельств его заключения.
- 7.4.2. Совершать любые действия, предусмотренные Договором и не запрещенные законодательством Республики Казахстан.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 8.2. Пользователь несет личную ответственность:
- 8.2.1. за достоверность указываемых Параметров Оплаты и (или) Выплаты, в том числе за достоверность информации о Поставщике, в пользу которого осуществляется Оплата, и иных реквизитов, в зависимости от того, какая информация подлежит предоставлению Пользователем (от вида используемого Платежного средства, типа Поставщика и пр.). При указании недостоверной информации Организация не несет ответственность за неосуществление Оплаты и (или) Выплаты, или неоказание или ненадлежащее оказание Услуги, в том числе за неисполнение или ненадлежащее исполнение Пользователем своих обязательств перед Поставщиком, в пользу которого осуществляется Оплата, а также за любые убытки, возникшие у Пользователя в связи с неосуществлением или ненадлежащим осуществлением Оплаты;
- 8.2.2. за предоставление информации о реквизитах Платежного средства (при наличии таковых) третьим лицам, за доступ третьих лиц к Платежному средству, за предоставления информации о действиях на Платежной странице третьим лицам.
- 8.3. Пользователь самостоятельно несет риски любых убытков или иных негативных последствий, возникших у него в результате выполнения действий по заключению Договора и осуществлению Оплаты или получения Выплаты с использованием Платежного средства посредством Системы, или в связи с тем, что Пользователь не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с Условиями оказания Услуг, установленными Офертой и/или Тарифами, и/или изменениями и дополнениями, внесенными в Оферту и/или Тарифы. Организация не несет ответственность за любые убытки, возникшие у

Пользователя вследствие того, что Пользователь не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с Условиями оказания Услуг.

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

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

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

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

8.5.3. возникновением обстоятельств непреодолимой силы;

8.5.4. в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

8.6. Организация не несет ответственность:

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

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

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

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

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

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

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

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

8.9. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после

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

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

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

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

9.3. Претензия Пользователя должна содержать следующие сведения:

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

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

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

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

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

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

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

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

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

10.3. Оферта действует до момента ее официального отзыва Организацией.

Оферта может быть отозвана Организацией в любой момент. Организация уведомляет Пользователя об отзыве Оферты путем размещения информации об отзыве Оферты на Сайте Системы согласно п.7.2.4 Оферты.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

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

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

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

11.3. Заключением Договора на условиях Оферты Пользователь, действуя своей волей и в своем интересе, дает свое согласие на обработку Организацией, а также партнерами Организации и Расчетным Банком его персональных данных, а именно на совершение, в том числе, следующих действий: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу, трансграничную передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение любой информации, относящейся к персональным данным Пользователя, с целью заключения с Организацией Договора, исполнения заключенного Договора, а также с целью выполнения требований законодательства в части противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Указанные действия могут совершаться с использованием средств автоматизации. Пользователь также дает свое согласие на передачу Организацией, в целях осуществления действий, предусмотренных настоящим пунктом Оферты, его персональных данных третьим лицам при наличии надлежащим образом заключенных между Организацией и такими третьими лицами Договоров. Организация обязуется при обработке персональных данных Пользователя в полном объеме соблюдать требования закона Закон Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите» (с учетом изменений и дополнений), а также изданных в его исполнение нормативных документов.