

Утверждены
Внеочередным общим собранием
участников ТОО «Клик Пэй»
(Протокол от 14.08.2025)



Правила организации деятельности платежной организации ТОО «Клик Пэй»

Глава 1. Общие положения (Термины определения).....	4
Глава 2. Описание платежных услуг, оказываемых Платежной организацией.....	5
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
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.....	7
Глава 5. Порядок взаимодействия с третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение платежных услуг, оказываемых платежной организацией	8
Порядок взаимодействия при работе с поставщиками услуг.....	8
Заключение договора с Поставщиком услуг.....	9
Глава 6. Сведения о системе управления рисками, используемой Платежной организацией.....	9
Риск ликвидности.....	10
Кредитный риск.....	10
Операционный риск.....	10
Риск потери деловой репутации.....	10
Управление рисками.....	11
Глава 7. Порядок урегулирования спорных ситуаций и разрешения споров с клиентами (плательщиками)	13
Глава 8. Порядок соблюдения мер информационной безопасности.....	14
Глава 9. Описание программно-технических средств и оборудования, необходимого для осуществления платежных услуг.....	16
Глава 10. Порядок внесения изменений в настоящие Правила	19
Приложение №1. Правила онбординга поставщиков услуг.....	20
Приложение №2. Договор (присоединения) об информационно-технологическом взаимодействии с помощью аппаратно-программного комплекса.....	22

Глава 1. Общие положения (Термины определения)

1. Настоящие Правила организации деятельности платежной организации Клик Пэй (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: clickpay.kz
 - **Платежная организация** – Товарищество с ограниченной ответственностью «Клик Пэй», 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 Пэй, 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:

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.

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 течение 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 Пэй» 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.

б. Способы управления рисками:

- установление предельных размеров (лимитов) обязательств контрагентов Платежной организации с учетом уровня риска;
- установление обеспечительного вноса 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.

- Внедрение практик ISO/IEC 27001

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.
54. В организации создается СУИБ, утверждается политика ИБ и перечень регламентов, пересматриваемых не реже одного раза в год.
55. Назначается подразделение ИБ или ответственное лицо, не входящее в ИТ-отдел.
56. Ответственное лицо по ИБ ежегодно проводит обследование состояния ИБ с составлением отчета и доведением его до руководства.
57. Подразделение ИБ координирует реализацию требований и контролирует соблюдение правил ИБ.
58. Все сотрудники проходят вводный инструктаж по ИБ в течение 5 рабочих дней с момента

трудоустройства. Подпись фиксируется в журнале.

59. Организация обеспечивает обучение сотрудников подразделения ИБ: внутреннее (семинары) и внешнее (не реже 1 раза в 2 года).
60. Трудовые договоры содержат обязательства по ИБ и неразглашению конфиденциальной информации.
61. Подключение внешних устройств (ноутбуков и др.) допускается при наличии лицензионного ПО, шифрования и двухфакторной аутентификации.
62. Для подключения к платформе НБРК используется статический IP, данные о котором подаются в течение 10 рабочих дней.
63. Серверное помещение должно быть оснащеноСКУД, видеонаблюдением (без слепых зон), пожарной и охранной сигнализациями, ИБП.
64. Видеозаписи хранятся не менее 3 месяцев. Журнал доступа — не менее 1 года.

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

65. 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.
66. Защиту от несанкционированного доступа обеспечивает:
 - а. использование сетевого оборудования отвечающими характеристикам с показателями не ниже:

Характеристика	Минимальный 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
Одновременные сессии	128 000

- а. 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.
67. 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, использующегося для обработки и хранения баз данных в центрах обработки данных, отвечающих требованиям:
 - гарантированное электропитание;
 - обеспечение необходимого климатического режима;
 - круглосуточный мониторинг и техническое обслуживание;
 - автоматический комплекс газового пожаротушения;
 - круглосуточно охраняемая территория;
 - системы видеонаблюдения;
 - разграничение физического доступа и организационные процедуры контроля доступа во все помещения;

- порт выхода в сеть Интернет на скорости от 100 Мбит в секунду.
68. 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.
69. 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.
70. 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;
71. 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;
72. Обработка информации и ее хранение осуществляется по дате и времени;
73. 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.

74. Информационные системы, задействованные в проведении и хранении операций, обеспечивают автоматизированное формирование форм отчетов в Национальный банк, а также отчетов о проведенных операциях;
75. Резервное копирование и восстановления данных, хранящихся в учетных системах, обеспечивается средствами используемых СУБД, а также Microsoft Data Protection Manager -систем непрерывного резервного копирования/восстановления. Контроль выполнения процедур резервного копирования осуществляется путем:
- оповещения ответственного сотрудника при удачном\неудачном резервном копировании
 - тестирования восстановления баз данных информационных систем не реже 1 (одного) раза в год.
76. Программное обеспечение реализует возможность вывода выходных документов на экран, принтер или в файл.
77. Программное обеспечение реализует возможность обмена электронными документами.
78. 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

79. 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.
80. В случае несогласия Участника с изменениями и/или дополнениями в Правила или тарифами, Участник вправе отказаться от дальнейшего использования Платежной организации.
81. Последующее внесение изменений и/или дополнений в Правила осуществляется в порядке, установленном настоящим разделом Правил.
82. 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 работе с клиентами (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 в соответствии с Приложениями 5 и 7 или 6 и 7 Правил ПОДФТ;
 - 2.1.3. Определить подключаемые продукты и условия к ним;
 - 2.1.4. Запросить документы для КУС в соответствии с Приложениями 5–1 и 6–1 Правил ПОДФТ
 - 2.1.5. * Организация оставляет за собой право запрашивать и другие документы.

3. Проведение процедуры КУС

- 3.1. Документы согласно п. 2 передаются в Службу комплаенс контроля для осуществления проверки.
- 3.2. По итогам проверки Служба комплаенс контроля присваивает уровень риска.

4. Принятие решения об онбординге Поставщика

- 4.1. Решение об онбординге Поставщика, а также финальное утверждение продуктов, тарифов и условий работы принимается Директором
 - 4.1.1. При принятии решения Директором учитывает мнение СКК и установленный уровень риска.
- 4.2. 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.
- 4.3. В случае получения положительного ответа от Поставщика в отношении условий КП МП передает КП в юридический отдел (далее – «ЮО») для оформления договора.

5. Подготовка и подписание договора

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

6. Создание и настройка личного кабинета

- 6.1. Вместе с договором Поставщику передаются данные для начала пользования Сервисом в тестовом режиме.
- 6.2. Поставщику подключаются все необходимые продукты и производятся необходимые настройки согласно КП.
- 6.3. Поставщик осуществляет тестовые запросы по продуктам, которые он будет использовать, в том виде, который с ним согласован.
- 6.4. 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»).

7. Запуск коммерческой эксплуатации и прием на сопровождение

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

Приложение №2. Договор (присоединения) об информационно-технологическом взаимодействии с помощью аппаратно-программного комплекса

ТОО «Клик Пэй»

Последнее обновление: (дата публикации на сайте)

Определения, принятые в настоящем Договоре

Анкета/Приложение— анкета по форме, установленной в Приложении к настоящему Договору, подлежащая заполнению Клиентом.

Банк–Банк – эмитент, с которым Клик Пэй заключен договор.

Держатель платежного средства /Покупатель— физическое лицо, в том числе уполномоченное юридическим лицом, использующее платежное средство для совершения операций с денежными средствами, находящимися у Эмитента, в соответствии с законодательством Республики Казахстан и договором с Эмитентом.

Договор эквайринга— заключаемый между Банком и Клик Пэй, действующим в интересах Клиента, договор об осуществлении Банком Операций и Обработки Операций, совершенных физическими лицами с целью оплаты Товаров Клиента с использованием платежных средств на основе информации, предоставленной Банку от Клик Пэй.

Магазин— программный продукт Клиента, имеющий уникальный web-адрес в сети Интернет, обеспечивающий посредством сети Интернет предоставление информации о реализуемых Клиентом Товарах и их стоимости, а также прием от Покупателей заказов на их приобретение.

Международные платежные системы (МПС)— международные платежные системы «VISA International», «Mastercard WorldWide» и другие Международные платежные системы

Клиент— юридическое лицо (индивидуальный предприниматель), заключившее с Клик Пэй настоящий Договор и намереваящееся принимать платежные средства к оплате через интернет за предоставленные товары, выполненные работы, оказанные услуги.

Мошенническая операция— операция, заявленная МПС и/или Эмитентом как мошенническая и/или оспоренная Держателем платежного средства. Достаточным подтверждением мошеннического характера проведенных Операций являются заявления Эмитентов и/или подтверждения МПС (в том числе представительств МПС в Республике Казахстан), полученные Банком или Клик Пэй в электронном виде или с использованием факсимильной связи.

Операция— услуги по приему и осуществлению переводов денег с использованием банковского счета, включающие в себя следующие виды операций: Операцию оплаты; Операцию возврата.

Операция оплаты— расчетная операция по переводу денежных средств от Покупателя в пользу Клиента, осуществляемая с использованием Платежного средства, проводимая в Магазине по требованию Покупателя в целях приобретения им Товара.

Операция возврата— расчетная операция, совершаемая с использованием Платежного средства при возврате Покупателем Товара, оплаченного с использованием Платежного средства, либо при возникновении необходимости в возврате Покупателю денег, списанных с его счета при оплате Товара в рамках ранее совершенной Операции оплаты.

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.

Правила МПС— документ (совокупность документов), содержащий условия участия в платежной

системе, осуществления перевода денежных средств, оказания услуг платежной инфраструктуры и иные условия, определяемые оператором платежной системы в соответствии с действующим законодательством.

Клик Пэй – ТОО «Клик Пэй», юридическое лицо, зарегистрированное в Республике Казахстан и осуществляющее деятельность платежной организации в соответствии с учетной регистрацией и разрешительными документами.

Сайт— совокупность информации, способа ее представления и технических средств, объединенная, как правило, одной темой и/или целью, которая дает возможность пользователю, подключенному к сети Интернет и имеющему соответствующие технические средства, получить доступ к этой информации.

Система— аппаратно-программный комплекс Клик Пэй (далее – АПК). АПК предназначен для осуществления информационно-технологического взаимодействия между Банком и Клик Пэй. Функционально-технические характеристики АПК для целей исполнения Договора приведены на Сайте.

Сторона Договора (Сторона)— Клик Пэй или Клиент.

Товар— товар, работа, услуга, результат интеллектуальной деятельности, реализуемые Клиентом или третьими лицами, с которыми Клиентом заключены договоры, и оплачиваемые Покупателем с использованием Платежного средства.

Эмитент— поставщик платежных услуг, осуществляющий выпуск (эмиссию) Платежных карт.

Ставка вознаграждения— это общий процент, удерживаемый с каждой Операции оплаты, указываемый в Приложении №1. Ставка вознаграждения может включать в себя минимальную комиссию, размер которой устанавливается каждым отдельным Банком самостоятельно.

1. Предмет договора

1.1. Клик Пэй обязуется за вознаграждение оказывать Клиенту с помощью аппаратно-программного комплекса Клик Пэй услуги по обработке платежей, инициированных Покупателем в электронной форме, с целью приобретения Товара в Магазине и передаче необходимой информации Банку для осуществления Операции.

1.2. По настоящему Договору Клик Пэй обязуется по поручению Клиента заключить и исполнять от своего имени, но за счет Клиента, заключаемый между Банком и Клик Пэй, действующим в интересах Клиента, Договор эквайринга по форме и на условиях, определяемых Банком, а также оказывать услуги по обработке платежей, инициированных Покупателями в электронной форме, и передаче Банку информации, необходимой для осуществления Операций, совершенных с использованием Платежного средства, а Клиент обязуется оплачивать предусмотренное Договором вознаграждение.

1.3. По Договору эквайринга приобретает права и становится обязанным Клик Пэй, хотя бы данные Клиента и были указаны в таком договоре или Клиент вступил с Банком в непосредственные отношения по выполнению Договора эквайринга.

1.4. Обязательства Покупателей перед Клиентом, во исполнение которых совершаются переводы, возникают в порядке и по основаниям, установленным законодательством Республики Казахстан и (или) договором Покупателя с Клиентом. Отношения, из которых возникают указанные обязательства, не входят в предмет регулирования настоящего Договора и не порождают для Клик Пэй каких бы то ни было обязанностей.

1.5. По усмотрению Клик Пэй в рамках обеспечения надлежащего исполнения Договора Клиентом, Клик Пэй может быть установлена обязанность для Клиента осуществить перечисление Гарантийного взноса на расчетный счет Клик Пэй на условиях и в порядке, предусмотренном Сторонами в отдельном соглашении. При отказе от перечисления Гарантийного взноса Клик Пэй вправе приостановить оказание Услуг полностью или в части, а также расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке.

1.6. В рамках Договора Клик Пэй также вправе оказывать услуги по информационно-

технологическому взаимодействию с целью обработки информации о переводах денежных средств Клиентов, инициированных в электронной форме, в пользу Держателей Платёжных средства и передачи Банку этой информации (далее – «Операция выплаты») в случае, если условия данных услуг (Комиссия Клик Пэй и Лимиты по Операциям выплат) были согласованы в Анкете Клиента. При этом возможно оказание исключительно только данных услуг по Договору. Клик Пэй вправе в одностороннем порядке изменять Лимиты по Операциям выплат, указанные в настоящем пункте.

2. Порядок взаимодействия при заключении договора

2.1. Настоящий Договор является предложением для Клиентов высылать свои оферты в адрес Клик Пэй для заключения договора на условиях, определенных настоящим Договором и Анкетой.

2.2. Направление оферты в адрес Клик Пэй и акцепт оферты Клик Пэй означают полное и безоговорочное принятие Клиентом и Клик Пэй всех условий настоящего Договора и Анкеты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносителен заключению двухстороннего письменного Договора (ст. 394 ГК РК).

2.3. Порядок исполнения настоящего Договора регулируется исключительно нормами законодательства Республики Казахстан.

2.4. После ознакомления с настоящим Договором, путем заполнения Анкеты, содержащей соответствующие действительности сведения, а также согласованную Сторонами в процессе предварительных переговоров Ставку вознаграждения, и направления сканированной (электронной) версии данной Анкеты с подписью Клиента на электронный адрес Клик Пэй, указанный в разделе Контакты. Допускается направление Анкеты в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью, эмитированной Национальным удостоверяющим центром, посредством любого авторизованного сервиса электронного документооборота.

2.5. Клик Пэй осуществляет акцепт оферты Клиента путем предоставления Клиенту доступа к Системе. Клик Пэй вправе отклонить оферту Клиента без предоставления объяснений. В процессе рассмотрения Анкеты Клиента Клик Пэй осуществляет проверку Клиента в соответствии с требованиями ПОД/ФТ.

2.6. Права и обязанности Сторон по Договору возникают с момента вступления Договора в силу. Договор вступает в силу с момента зачисления платежа за услуги верификации на расчетный счет Клик Пэй и предоставления доступа к Системе или с момента акцепта Клик Пэй оферты Клиента в зависимости от того, что наступит позднее.

2.7. Клиент обязуется сообщать при регистрации в Системе сведения, соответствующие действительности. В случае выявления предоставления Клиентом недостоверных сведений, повлиявших на принятие решения Клик Пэй в предоставлении доступа, Клик Пэй вправе в одностороннем внесудебном порядке незамедлительно отключить доступ и расторгнуть Договор.

3. Сроки оказания услуг

3.1. Клик Пэй оказывает Клиентам услуги, указанные в п.1.1. настоящего Договора, незамедлительно после получения распоряжения Держателя Платежного средства о совершении Операции оплаты. Услуги, указанные в п. 1.6. Договора, Клик Пэй оказывает Клиенту незамедлительно после получения распоряжения Клиента о совершении Операции выплаты, за исключением случаев, когда такие сроки были увеличены в одностороннем порядке Клик Пэй.

3.2. В соответствии с Договором эквайринга Банк обеспечивает круглосуточное проведение Операций, за исключением времени проведения Банком профилактических или технических работ в Системе.

3.3. Время проведения профилактических или технических работ определяется Банком и не зависит от воли или пожеланий Клик Пэй, в связи с чем Клик Пэй не несет ответственности за неоказание в срок услуг, указанных в п.1.1. настоящего Договора, во время проведения таких работ.

3.4. Клик Пэй вправе приостановить оказание услуг Клиенту в следующих случаях:

— в случае возникновения обстоятельств, не зависящих от Клик Пэй и могущих, по мнению Клик Пэй, повлечь значительные убытки для Клик Пэй на срок действия таких обстоятельств;

— в случае нарушения Клиентом любого из своих обязательств, предусмотренных Договором до полного устранения Клиентом допущенного нарушения;

— в случае получения в отношении Клиента уведомления от Банка и/или Эмитента о прекращении процедур запроса и получения Клик Пэй разрешения Банка на проведение Операций или прекращении проведения Операций;

— в случае возникновения у Клиента Задолженности перед Клик Пэй по Договору, в том числе при неуплате абонентской платы, установленной для Клиента в соответствии с п. 4.2.6. Договора, в течение 10 (десяти) календарных дней с даты назначения;

— в случае выявления подозрительных и/или Мошеннических и/или недействительных операций, связанных с Операциями выплат, превышения Лимитов по Операциям выплат, превышение допустимого количества оспаривания операций (Chargeback) или иных обстоятельств, связанных с Операциями выплат, могущих, по мнению Клик Пэй, повлечь значительные убытки для Клик Пэй на срок действия таких обстоятельств;

— по иным основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.

3.5. О приостановлении оказания услуг Клик Пэй, не позднее даты такого приостановления, направляет Клиенту уведомление по электронной почте и/или уведомляет по телефону указанного Клиентом в Анкете ответственного сотрудника с указанием причины и срока приостановления. Уведомление по телефону осуществляется только в рабочее время Клик Пэй.

3.6. Клик Пэй вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от оказания услуг, а Банк прекращает проведение Операций в случае наличия у Банка и/или Клик Пэй любых из следующих сведений:

— совершение в Магазине Мошеннических операций и/или участие Клиента и/или его работников, в т. ч. Покупателей, в мошеннической или иной незаконной деятельности;

— предоставление Клиентом Клик Пэй недостоверной информации о Клиенте, роде его деятельности и т. д.;

— внесение изменений Магазином/Клиентом в доменное имя Сайта Магазина без предварительного уведомления Клик Пэй и Банка;

— несоответствие Магазина/Клиента требованиям, установленным в Договоре эквайринга;

— осуществление Магазином/Клиентом видов деятельности, которые могут нанести финансовый и/или репутационный ущерб Банку и/или Клик Пэй;

— выявление Банком и/или Клик Пэй случаев неправомерного отказа Клиента от проведения Операции возврата или в иных случаях, когда деньги были неправомерно списаны со счета Покупателя по ранее проведенной Операции оплаты;

— при неисполнении Клиентом обязанности по переводу Банку и/или Клик Пэй денег в случаях и порядке, определенных в пп. 5.4., 6.2. Договора;

— по иным основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Клик Пэй обязуется:

4.1.1. подключить Клиента к Системе Клик Пэй для оказания Клиенту услуг, указанных в п.1.1. Договора;

4.1.2. в режиме реального времени направлять Клиенту уведомления об Операциях на электронный адрес Клиента, указанный в Анкете;

4.1.3. представлять Клиенту Акты выполненных работ в сроки и порядке согласно разделу 5 настоящего Договора;

4.1.4. в случае изменения своего места нахождения и/или банковских реквизитов письменно уведомлять об этом Клиента в течение 3 (трех) рабочих дней с даты наступления соответствующего события.

4.2. Клик Пэй имеет право:

4.2.1. требовать у Клиента предоставления информации об обязательствах Клиента и документов Клиента, в случае если необходимость такой информации вызвана соблюдением требований законодательства Республики Казахстан, в том числе законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. В числе прочего, может быть затребована информация и документы:

— подтверждающие регистрацию Клиента, полномочия уполномоченного лица Клиента;

— о способах доставки Товара Покупателям;

— об источниках происхождения Товаров;

— о наличии у Клиента сертификатов на предоставление предлагаемых Товаров, сертификатов соответствия, гигиенических и прочих сертификатов;

— об исключительных правах на предлагаемые Товары или составляющие Товары объекты интеллектуальной собственности.

4.2.2. проводить аудит Клиента на предмет выявления Операций, проводимых не Держателями Платёжных средств и/или предоставления Клиентом Покупателям несогласованных с Клик Пэй Товаров;

4.2.3. истребовать у Клиента информацию и документы по Операциям с использованием Платежного средства (реестры, расписки покупателей в получении Товара и иные документы, обосновывающие совершение Операции). Указанные информация и документы должны быть представлены Клиентом Клик Пэй в течение 2 (двух) рабочих дней с момента направления запроса по электронной почте на электронный адрес, указанный Клиентом в качестве контактного в Приложении №1;

4.2.4. не представлять Клиенту Акт выполненных работ за отчетный период, в котором не было проведено ни одной Операции;

4.2.5. размещать на своем официальном сайте www.clickpay.kz информацию о Клиенте, товарный знак Клиента или третьих лиц, иное средство индивидуализации Клиента (третьих лиц), предоставленное в качестве такового Клиентом без уплаты Клиенту роялти;

4.3. Клиент обязуется:

4.3.1. выплачивать Клик Пэй вознаграждение в размере и порядке в соответствии с разделом 5 настоящего Договора, а также уплачивать суммы, указанные в требованиях Клик Пэй, предусмотренных разделами 6, 8 настоящего Договора;

4.3.2. разместить на своем интернет-сайте, указанном Клиентом в Приложении №1, информацию о взаимодействии с Клик Пэй по настоящему Договору;

4.3.3. признавать обязательства Покупателей перед Клиентом по оплате Товаров исполненными с момента направления Клик Пэй Клиенту уведомления о соответствующей Операции оплаты в соответствии с п.4.1.2. настоящего Договора;

4.3.4. не взимать с Покупателей вознаграждение, подлежащее уплате Клик Пэй, и не возлагать на них никаких дополнительных расходов к стоимости Товара в связи с осуществлением ими оплаты Товаров с использованием услуг Клик Пэй;

4.3.5. самостоятельно разрешать претензии Покупателей о возврате сумм по Операциям оплаты;

4.3.6. в трехдневный срок извещать Клик Пэй в письменном виде о любых событиях, которые могут повлиять на исполнение настоящего Договора, в том числе об изменениях своего наименования, места нахождения, фактического адреса, банковских реквизитов, адреса интернет-сайта, перечня реализуемых Товаров;

4.3.7. предварительно согласовывать с Клик Пэй раскрытие любой информации о сотрудничестве Сторон независимо от формы и способа раскрытия информации;

4.3.8. предоставлять Клик Пэй средства индивидуализации третьих лиц для их размещения Клик Пэй в соответствии с п.4.2.5. настоящего Договора только при наличии надлежащим образом оформленного письменного согласия соответствующего третьего лица на такое размещение;

4.3.9. в срок, не превышающий 2 (двух) рабочих дней, представлять Клик Пэй отчет по Операциям, которые вызвали подозрение в совершении Операции не Держателем Платежного средства и/или

в предоставлении Клиентом несогласованных с Клик Пэй Товаров;

4.3.10. хранить в тайне все сведения о Держателях Платежного средства, ставших известными Клиенту в результате выполнения условий Договора;

4.3.11. незамедлительно путем отправки документа в отсканированном виде с последующим предоставлением Клик Пэй документов в оригинале, информировать Клик Пэй обо всех изменениях, связанных с платежными реквизитами, характером реализуемых Товаров, об изменениях иных документов и другой информации о Клиенте, предоставленных Клик Пэй ранее;

4.3.12. при отсутствии изменений в учредительных и иных документах Клиента письменно за подписью руководителя Клиента не реже одного раза в год по требованию Клик Пэй подтверждать актуальность и действительность предоставленной Клик Пэй ранее информации о Клиенте;

4.3.13. направить Клик Пэй оригинал подписанной Анкеты по адресу Клик Пэй, указанному в настоящем Договоре не позднее 2 (двух) недель со дня проведения первой Операции Клиента.

4.3.14. по требованию Клик Пэй открыть расчетный счет в указанном Клик Пэй Банке и самостоятельно нести бремя по затратам на его открытие и/или обслуживание.

4.3.15. осуществлять Операции выплат исключительно посредством Сайта Магазина, информация о котором, в том числе конкретный URL адрес сайта, была предоставлена Клиентом в Анкете. Проведение операций с любых других Сайтов, в том числе, но не ограничиваясь, Сайтов третьих лиц, Сайтов «зеркал» Сайта Магазина, Сайтов из другой доменной зоны, влечет наложение ответственности на Клиента в соответствии с Договором, а также обязательство Клиента по компенсации всех убытков Клик Пэй, возникших в связи с нарушением Клиентом данного пункта Договора.

4.3.16. обеспечить получение от Покупателя согласия на обработку персональных данных, в том числе путем трансграничной передачи в целях: обработки Клик Пэй платежных операций, инициированных в электронной форме Покупателем для оплаты Товаров Партнера с использованием банковской платёжной карты; передачи необходимой информации Банку для осуществления платежных операций;

4.3.17. не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента поступления запроса от Клик Пэй предоставить документы, подтверждающие согласие Покупателя, отраженное в п. 4.3.16 Договора;

4.3.18. в случае непредоставления Клик Пэй согласия, указанного в п. 4.3.16. Договора и/или нарушения сроков п. 4.3.17. Договора, компенсировать в течение 7 (семи) календарных дней с момента поступления требования все убытки, штрафы, включая договорные, пени, понесенные Клик Пэй в связи с отсутствием данного согласия Покупателя;

4.3.19. самостоятельно разрешать все споры с Покупателем как субъектом персональных данных, вытекающие из нарушений законодательства о персональных данных.

5. Вознаграждение Клик Пэй и порядок расчетов

5.1. Размер вознаграждения Клик Пэй за период, равный календарному месяцу, исчисляется на основании Акта выполненных работ и Ставке вознаграждения согласно Приложению №1.

5.2. Вознаграждение Клик Пэй удерживается Банком из суммы Операций оплаты, подлежащих переводу Клиенту, и перечисляется Клик Пэй.

5.3. Суммы Операций оплаты, подлежащие перечислению Клиенту, перечисляются Клиенту Банком, за вычетом всех удержаний, которые Банк вправе осуществить по настоящему Договору, в том числе вознаграждение Клик Пэй согласно п. 5.1. Договора, сумму штрафов согласно разделу 8 Договора, сумм Операций возврата.

5.4. Клиент соглашается и поручает Клик Пэй указать в Договоре эквайринга, что Банк имеет право удерживать из перечислений, подлежащих переводу Клиенту по Операциям, денежные средства:

— по Операциям, проведенным с нарушением условий настоящего Договора, применимого законодательства Республики Казахстан и/или правил МПС;

— по Операциям, заявленным Эмитентом как проведенные не Держателем Платежного средства;

— по Операциям оплаты (по которым были произведены Операции возврата), в том числе Вознаграждение Клик Пэй по соответствующим Операциям.

Стороны согласны, что достаточным подтверждением того, что операция проведена не Держателем Платежного средства являются заявления Эмитентов, полученные Банком в электронном виде или с использованием факсимильной связи, и/или подтверждения МПС, полученные Банком и переданные Клик Пэй в электронном виде или с помощью факсимильной связи.

В случае взыскания Банком с Клик Пэй сумм удержаний, указанных в настоящем пункте, в форме штрафов по Операциям, проведенным с нарушением условий настоящего Договора, применимого законодательства Республики Казахстан и/или правил МПС, а также по Операциям, заявленным Эмитентами как проведенные не Держателем Платежного средства, Клиент обязуется в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения требования Клик Пэй возместить последнему уплаченные Клик Пэй Банку суммы удержаний.

5.5. Клиент соглашается и поручает Клик Пэй указать в Договоре эквайринга, что при поступлении в Банк информации об оспаривании Операции (Chargeback) как проведенной с нарушением условий Договора, применимого законодательства Республики Казахстан и/или правил МПС, и/или проведенной не Держателем Платежного средства, Банк имеет право удержать из денежных средств, подлежащих переводу Клиенту, равную оспариваемой Операции сумму, и не выплачивать её до момента вынесения окончательного решения по такой спорной Операции в соответствии с правилами МПС. В случае если в рамках окончательного решения Операция не будет признана оспоренной, удержанная сумма перечисляется Банком в сроки, установленные Договором-эквайринга. Также Клиент соглашается с тем, что Банк вправе приостановить выплаты денежных средств Организации по соответствующим Операциям оплаты в случае наличия подозрений или основания у Клик Пэй для признания таких операций в качестве подозрительных и/или Мошеннических и/или недействительных операций, до момента получения информации о том, что данные Операции оплаты не являются Мошенническими и/или недействительными операциями.

5.6. При необходимости, в случае если Клиент и/или Покупатель является нерезидентом Республики Казахстан, при оказании Клик Пэй услуг по настоящему Договору применяется обменный курс, установленный банком-эмитентом или банком-отправителем.

5.7. Клик Пэй не вправе в одностороннем порядке изменять в сторону увеличения установленные на дату заключения Договора комиссии по оказываемым платежным услугам, за исключением комиссий, взимаемых при осуществлении международных платежей и (или) переводов денег, по которым Клик Пэй уведомляет клиента об изменении комиссий в порядке и сроки, предусмотренные Договором.

6. Условия возврата/отмены Операции

6.1. При возврате Держателем платежного средства Товара, оплаченного по Платежному средству (отказе от работы, услуги), при отмене операции оплаты Клиент оформляет документы в соответствии со следующей процедурой:

6.1.1. отказ физического лица — пользователя Сайта Клиента, Держателя платежного средства от Товара происходит по инициативе Держателя Платежного средства в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;

6.1.2. после получения от Держателя платежного средства требования о возврате уплаченных средств на счет платежного средства в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, а также согласно условиям пользовательского соглашения, между Клиентом и Покупателем, Клиент:

6.1.2.1. проверяет наличие операции по оплате Товара в своей базе данных (автоматизированная система расчетов за Товары Клиента), а также подтверждает возможность ее отмены;

6.1.2.2. в случае успешной проверки и подтверждения возможности отмены операции по оплате Товара, формирует данные для совершения Операции возврата и передает в Систему вместе с номером и суммой исходной Операции и прочими данными;

6.1.2.3. Система с момента получения от Клиента данных проверяет корректность формата данных для совершения Операции возврата, и, при соответствии полученного запроса установленным нормативам, запрос из Системы передается Эмитенту;

6.1.2.4. после получения от Эмитента подтверждения о положительном результате Операции

возврата Клиент завершает процедуру возврата. В случае, если подтверждение не получено в течение 3 (трех) рабочих дней, Клиент инициирует письменный запрос Клик Пэй.

6.2. Клиент поручает Клик Пэй указать в Договоре эквайринга, что сумма возврата/отмены взимается Банком из суммы последующих перечислений Клиенту по Операциям оплаты. При этом, по Операциям возврата сумма вознаграждения Клик Пэй, удержанная Банком ранее, не возвращается. В случае, если сумма последующего перечисления Клиенту в течение трех рабочих дней с момента получения Клиентом требования Клик Пэй (Банка) о взимании суммы отмены/возврата не достигает величины суммы возврата/отмены Держателю Платежного средства, Клиент поручает Клик Пэй обеспечить в Договоре эквайринга наличие распоряжения Банку удерживать суммы возврата/отмены без дополнительных распоряжений (акцепта) Клиента из сумм, подлежащих переводу Клиенту. В случае отсутствия/недостаточности денежных средств для удержания суммы возврата/отмены Клиент обязан перечислить Клик Пэй сумму возврата/отмены на его счет, с целью компенсации ущерба, вызванного взысканием указанной суммы возврата/отмены с Клик Пэй. Данное перечисление должно быть осуществлено в течение 3 (трех) рабочих дней со дня направления Клик Пэй соответствующего требования.

6.3. Клиент подтверждает, что установленные пунктами 5.4. и 6.1. настоящего Договора поручения Клиента являются акцептом Клиента требований Банка на списание денежных средств из сумм, подлежащих переводу Клиенту в соответствии с настоящим Договором (заранее данный акцепт).

7. Защита от несанкционированных платежей

7.1. Клик Пэй осуществляет оказание услуг, указанных в п.1.1. Договора, в соответствии с требованиями стандарта безопасности данных, включающего в себя требования МПС к обеспечению информационной безопасности — PCI DSS.

7.2. Покупатель при использовании Платежного средства для оплаты Товаров Клиента проходит процедуру идентификации, установленную соглашением между Держателем Платежного средства и Эмитентом.

7.3. В случае получения Клик Пэй от Банка, Эмитента и/или МПС информации о том, что платеж за Товары, по которому была проведена Операция оплаты, является несанкционированным, Банк вправе произвести удержание суммы несанкционированного платежа в соответствии с п.5.4. Договора.

8. Ответственность Сторон и порядок разрешения споров

8.1. Клик Пэй не несет ответственности перед Покупателями за исполнение Клиентом своих обязательств перед ними.

8.2. Клиент самостоятельно разрешает любые споры с Покупателями, возникающие в случае несоответствия суммы совершенного Клик Пэй перевода тарифам (прейскурантам) Клиента.

8.3. В случае вступления в законную силу решения суда о взыскании с Клик Пэй в пользу третьего лица денежных средств по основанию неправомерного (в отсутствие письменного согласия соответствующего лица, предусмотренного п. 4.3.8. настоящего Договора) использования Клик Пэй средства индивидуализации данного лица, предоставленного Клиентом в качестве такового, Клиент обязуется при условии совершения Клик Пэй действий, предусмотренных абзацем вторым настоящего пункта, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения соответствующей претензии Клик Пэй с приложением копии вступившего в законную силу решения суда, возместить Клик Пэй убытки, причиненные нарушением своего обязательства, предусмотренного п. 4.3.8. настоящего Договора, в размере полной суммы, взысканной с Клик Пэй в пользу третьего лица на основании соответствующего судебного акта, включая взысканную с Клик Пэй сумму судебных расходов.

8.4. В случае предъявления третьим лицом иска к Клик Пэй по основанию, указанному в абзаце первом настоящего пункта, Клик Пэй обязуется уведомить Клиента о принятии такого иска к производству и заявить в предварительном судебном заседании первой инстанции ходатайство о привлечении Клиента к участию в соответствующем деле в качестве третьего лица.

8.5. При нарушении Клиентом установленного п. 6.2. Договора срока перечисления денежных средств, Клиент обязуется уплатить Клик Пэй неустойку в размере 0,2 % (ноль целых две десятых процента) от суммы, подлежащей перечислению, за каждый день просрочки.

8.6. В случае возникновения убытков, штрафов, пени или иных требований, предъявляемых к

Клик Пэй в связи с нарушением Клиентом законодательства Республики Казахстан, правил МПС, или в случае действий/бездействий Клиента, повлекших возникновение убытков, штрафов, пени или иных требований для Клик Пэй, Клиент обязуется возместить Клик Пэй указанные убытки, штрафы, пени или иные требования в размере полной суммы, взысканной с Клик Пэй.

8.7. Клик Пэй не несет ответственности за возможные убытки Клиента, связанные с прекращением Клик Пэй оказания услуг, а также прекращением Банком проведения Операций в случаях, указанных в пп. 3.4., 3.6. Договора, а также, если не доказана прямая вина Клик Пэй в таком прекращении, в том числе, когда такое прекращение оказания услуг вызвано действиями третьих лиц и/или поставщиков услуг Клик Пэй. В свою очередь ответственность за расходы Банка по Операциям возврата несет исключительно Клиент.

8.8. Любые споры и разногласия Сторон по настоящему Договору или в связи с ним должны быть урегулированы путем переговоров. Претензия считается надлежащим образом доставленной, если она отправлена одной Стороной на юридический адрес другой Стороны, указанный в Договоре или Анкете, либо на электронный адрес другой Стороны, указанный в настоящем Договоре или Анкете.

8.9. Сторона, получившая Претензию, обязана дать на нее письменный ответ в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения Претензии.

8.10. Любые споры и разногласия Сторон по настоящему Договору или в связи с ним, которые не были урегулированы путем переговоров Сторон, подлежат разрешению в суде по месту регистрации Клик Пэй.

8.11. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клик Пэй своих обязательств по Договору, подтвержденных вступившим в законную силу решением суда, при условии соблюдения обязательного досудебного урегулирования в отношении спора, по которому вынесено такое решение суда, Клик Пэй несет ответственность в виде неустойки в размере 0,2% от суммы неисполненного или ненадлежаще исполненного обязательства, но не более 10% от суммы неисполненного обязательства.

8.12. Клик Пэй вправе в безакцептном порядке предъявить требование в любой банк второго уровня с требованием о списании задолженности Клиента с любого расчетного счета, а Клиент дает на это свое согласие.

9. Конфиденциальность

9.1. Факт заключения настоящего Договора не рассматривается Сторонами как конфиденциальная информация.

9.2. Стороны обязуются не разглашать третьим лицам следующую информацию:

— об условиях настоящего Договора;

— о количестве и сумме переводов, информация о которых передана Клиенту;

— о статистических данных, основанных на сравнении сумм переводов, информация о которых передана Клик Пэй, и данных о переводах других процессоров или платежных организаций по переводу;

— прочую информацию, полученную Сторонами в ходе выполнения своих обязательств по настоящему Договору, за исключением случаев, когда Сторона обязана предоставить такую информацию в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

10. Срок действия и порядок прекращения договора

10.1. Настоящий Договор действует в течение 12 (двенадцати) календарных месяцев с даты его заключения.

10.2. Срок действия настоящего Договора автоматически продлевается на 12 (двенадцать) календарных месяцев в случае, если ни одна из Сторон не уведомляет другую Сторону в письменной форме на бумажном носителе о своем нежелании продлевать срок действия настоящего Договора не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до истечения срока (в том числе очередного) его действия. Такое уведомление не рассматривается Сторонами как односторонний отказ от исполнения настоящего Договора. Срок действия настоящего Договора может быть продлен в соответствии с настоящим пунктом неограниченное количество раз.

10.3. Любая из Сторон вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от дальнейшего исполнения настоящего Договора. Для этих целей она в письменной форме уведомляет другую сторону о своем намерении отказаться от исполнения Договора не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты отказа от исполнения. Уведомление должно быть сделано в письменной форме на бумажном носителе и содержать указание на причину расторжения Договора. Также Клиент подтверждает свое согласие и выражает инициативу по расторжению Договора по истечении 1 (одного) года с даты проведения последней Операции в АПК Клик Пэй.

10.4. В отношении указанного в пункте 5.4. настоящего Договора обязательства Клиента возместить Клик Пэй уплаченные Банку суммы удержаний, отношения Сторон продолжаются в течение 180 дней с момента прекращения настоящего Договора.

10.5. Все прочие обязательства Сторон по настоящему Договору, возникшие до его прекращения, сохраняются вплоть до их полного исполнения.

11. Прочие условия

11.1. Все приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемыми частями.

11.2. Анкета Клиента (согласно приложения 5 / 6 Правил внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения ТОО «Клик Пэй»)

11.3. В соответствии с ч.1 ст. 401 ГК РК, Клик Пэй имеет право вносить изменения в условия Договора с учетом требований законодательства Республики Казахстан. При этом изменения, внесенные Клик Пэй в Договор, становятся обязательными для Сторон через 7 (семь) календарных дней с даты размещения Клик Пэй новой редакции Договора на сайте Клик Пэй или в Системе.

11.4. Стороны признают надлежащим образом направленными любые уведомления и корреспонденцию в случае, если отправка совершена в письменной форме по адресу, указанному в Договоре и Анкете. Наряду с этим, Стороны признают надлежащими следующие способы уведомления по Договору:

11.4.1. посредством размещения информации на сайте Клик Пэй или в Системе – для уведомлений об изменениях в тексте Договора, Тарифах, иных документах, касающихся широкого круга лиц, а также об отклонениях в режиме и графике работы Клик Пэй и Системы;

11.4.2. посредством размещения Клик Пэй информации в Личном кабинете Клиента – для уведомлений и новостей, касающихся как широкого круга лиц, так и персонально Клиента;

11.4.3. с использованием электронной почты, указанной Клиентом в Анкете – для уведомлений, отправляемых Клик Пэй в адрес Клиента о событиях, касающихся как широкого круга лиц, так и персонально Клиента.

11.5. Ни одна из Сторон не вправе передать свои права и обязанности по настоящему Договору третьим лицам без письменного на то согласия другой стороны.

11.6. Стороны согласовывают, что лицами, ответственными за исполнение настоящего Договора, на момент его заключения являются:

КЛИК ПЭЙ

Товарищество с ограниченной ответственностью «Клик Пэй»

Юридический адрес: Казахстан, Алматы, Медеуский район, проспект Достык, дом 38, офис 202С-09, бизнес-центр «Кен Дала», почтовый индекс 050010/A25D9D1

БИН: 190640024694

КБЕ: 17

ИИК: KZ328562203121127373

Наименование банка: АО «Банк ЦентрКредит»

БИК: KСJBKZKX

Email info@clickpay.kz

Глава 1. Общие положения (Термины определения)	4
Глава 2. Описание платежных услуг, оказываемых Платежной организацией.....	5
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
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	7
Глава 5. Порядок взаимодействия с третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение платежных услуг, оказываемых платежной организацией.....	8
Порядок взаимодействия при работе с поставщиками услуг.....	8
Заключение договора с Поставщиком услуг.	9
Глава 6. Сведения о системе управления рисками, используемой Платежной организацией	9
Риск ликвидности.....	10
Кредитный риск	10
Операционный риск	10
Риск потери деловой репутации	10
Управление рисками	11
Глава 7. Порядок урегулирования спорных ситуаций и разрешения споров с клиентами (плательщиками).....	13
Глава 8. Порядок соблюдения мер информационной безопасности	14
Глава 9. Описание программно-технических средств и оборудования, необходимого для осуществления платежных услуг	16
Глава 10. Порядок внесения изменений в настоящие Правила.....	19
Приложение №1. Правила онбординга поставщиков услуг	20
Приложение №2. Договор (присоединения) об информационно-технологическом взаимодействии с помощью аппаратно-программного комплекса	22

Глава 1. Общие положения (Термины определения)

1. Настоящие Правила организации деятельности платежной организации Клик Пэй (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: clickpay.kz
 - **Платежная организация** – Товарищество с ограниченной ответственностью «Клик Пэй», 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 Пэй, 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:

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.

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 течение 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 Пэй» 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 платежей, 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, являющимся 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 принятии 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.

б. 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.

- Внедрение практик ISO/IEC 27001

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.
54. В организации создается СУИБ, утверждается политика ИБ и перечень регламентов, пересматриваемых не реже одного раза в год.
55. Назначается подразделение ИБ или ответственное лицо, не входящее в ИТ-отдел.
56. Ответственное лицо по ИБ ежегодно проводит обследование состояния ИБ с составлением отчета и доведением его до руководства.
57. Подразделение ИБ координирует реализацию требований и контролирует соблюдение правил ИБ.
58. Все сотрудники проходят вводный инструктаж по ИБ в течение 5 рабочих дней с момента

трудоустройства. Подпись фиксируется в журнале.

59. Организация обеспечивает обучение сотрудников подразделения ИБ: внутреннее (семинары) и внешнее (не реже 1 раза в 2 года).
60. Трудовые договоры содержат обязательства по ИБ и неразглашению конфиденциальной информации.
61. Подключение внешних устройств (ноутбуков и др.) допускается при наличии лицензионного ПО, шифрования и двухфакторной аутентификации.
62. Для подключения к платформе НБРК используется статический IP, данные о котором подаются в течение 10 рабочих дней.
63. Серверное помещение должно быть оснащено СКУД, видеонаблюдением (без слепых зон), пожарной и охранной сигнализациями, ИБП.
64. Видеозаписи хранятся не менее 3 месяцев. Журнал доступа — не менее 1 года.

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

65. 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.
66. Защиту от несанкционированного доступа обеспечивает:
 - a. использование сетевого оборудования отвечающими характеристикам с показателями не ниже:

Характеристика	Минимальный 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
Одновременные сессии	128 000

- a. 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.
67. 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.
68. 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.
69. 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.
70. 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;
71. 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;
72. Обработка информации и ее хранение осуществляется по дате и времени;
73. 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.

74. Информационные системы, задействованные в проведении и хранении операций, обеспечивают автоматизированное формирование форм отчетов в Национальный банк, а также отчетов о проведенных операциях;
75. Резервное копирование и восстановления данных, хранящихся в учетных системах, обеспечивается средствами используемых СУБД, а также Microsoft Data Protection Manager -систем непрерывного резервного копирования/восстановления. Контроль выполнения процедур резервного копирования осуществляется путем:
- оповещения ответственного сотрудника при удачном\неудачном резервном копировании
 - тестирования восстановления баз данных информационных систем не реже 1 (одного)раза в год.
76. Программное обеспечение реализует возможность вывода выходных документов на экран, принтер или в файл.
77. Программное обеспечение реализует возможность обмена электронными документами.
78. 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

79. 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.
80. В случае несогласия Участника с изменениями и/или дополнениями в Правила или тарифами, Участник вправе отказаться от дальнейшего использования Платежной организации.
81. Последующее внесение изменений и/или дополнений в Правила осуществляется в порядке, установленном настоящим разделом Правил.
82. 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 работе с клиентами (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 в соответствии с Приложениями 5 и 7 или 6 и 7 Правил ПОДФТ;
 - 2.1.3. Определить подключаемые продукты и условия к ним;
 - 2.1.4. Запросить документы для КУС в соответствии с Приложениями 5–1 и 6–1 Правил ПОДФТ
 - 2.1.5. * Организация оставляет за собой право запрашивать и другие документы.

3. Проведение процедуры КУС

- 3.1. Документы согласно п. 2 передаются в Службу комплаенс контроля для осуществления проверки.
- 3.2. По итогам проверки Служба комплаенс контроля присваивает уровень риска.

4. Принятие решения об онбординге Поставщика

- 4.1. Решение об онбординге Поставщика, а также финальное утверждение продуктов, тарифов и условий работы принимается Директором
 - 4.1.1. При принятии решения Директором учитывает мнение СКК и установленный уровень риска.
- 4.2. 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.
- 4.3. В случае получения положительного ответа от Поставщика в отношении условий КП МП передает КП в юридический отдел (далее – «ЮО») для оформления договора.

5. Подготовка и подписание договора

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

6. Создание и настройка личного кабинета

- 6.1. Вместе с договором Поставщику передаются данные для начала пользования Сервисом в тестовом режиме.
- 6.2. Поставщику подключаются все необходимые продукты и производятся необходимые настройки согласно КП.
- 6.3. Поставщик осуществляет тестовые запросы по продуктам, которые он будет использовать, в том виде, который с ним согласован.
- 6.4. 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»).

7. Запуск коммерческой эксплуатации и прием на сопровождение

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

Приложение №2. Договор (присоединения) об информационно-технологическом взаимодействии с помощью аппаратно-программного комплекса

ТОО «Клик Пэй»

Последнее обновление: (дата публикации на сайте)

Определения, принятые в настоящем Договоре

Анкета/Приложение— анкета по форме, установленной в Приложении к настоящему Договору, подлежащая заполнению Клиентом.

Банк–Банк – эмитент, с которым Клик Пэй заключен договор.

Держатель платежного средства /Покупатель— физическое лицо, в том числе уполномоченное юридическим лицом, использующее платежное средство для совершения операций с денежными средствами, находящимися у Эмитента, в соответствии с законодательством Республики Казахстан и договором с Эмитентом.

Договор эквайринга— заключаемый между Банком и Клик Пэй, действующим в интересах Клиента, договор об осуществлении Банком Операций и Обработки Операций, совершенных физическими лицами с целью оплаты Товаров Клиента с использованием платежных средств на основе информации, предоставленной Банку от Клик Пэй.

Магазин— программный продукт Клиента, имеющий уникальный web-адрес в сети Интернет, обеспечивающий посредством сети Интернет предоставление информации о реализуемых Клиентом Товарах и их стоимости, а также прием от Покупателей заказов на их приобретение.

Международные платежные системы (МПС)— международные платежные системы «VISA International», «Mastercard WorldWide» и другие Международные платежные системы

Клиент— юридическое лицо (индивидуальный предприниматель), заключившее с Клик Пэй настоящий Договор и намеревающееся принимать платежные средства к оплате через интернет за предоставленные товары, выполненные работы, оказанные услуги.

Мошенническая операция— операция, заявленная МПС и/или Эмитентом как мошенническая и/или оспоренная Держателем платежного средства. Достаточным подтверждением мошеннического характера проведенных Операций являются заявления Эмитентов и/или подтверждения МПС (в том числе представительств МПС в Республике Казахстан), полученные Банком или Клик Пэй в электронном виде или с использованием факсимильной связи.

Операция— услуги по приему и осуществлению переводов денег с использованием банковского счета, включающие в себя следующие виды операций: Операцию оплаты; Операцию возврата.

Операция оплаты— расчетная операция по переводу денежных средств от Покупателя в пользу Клиента, осуществляемая с использованием Платежного средства, проводимая в Магазине по требованию Покупателя в целях приобретения им Товара.

Операция возврата— расчетная операция, совершаемая с использованием Платежного средства при возврате Покупателем Товара, оплаченного с использованием Платежного средства, либо при возникновении необходимости в возврате Покупателю денег, списанных с его счета при оплате Товара в рамках ранее совершенной Операции оплаты.

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.

Правила МПС— документ (совокупность документов), содержащий условия участия в платежной

системе, осуществления перевода денежных средств, оказания услуг платежной инфраструктуры и иные условия, определяемые оператором платежной системы в соответствии с действующим законодательством.

Клик Пэй – ТОО «Клик Пэй», юридическое лицо, зарегистрированное в Республике Казахстан и осуществляющее деятельность платежной организации в соответствии с учетной регистрацией и разрешительными документами.

Сайт— совокупность информации, способа ее представления и технических средств, объединенная, как правило, одной темой и/или целью, которая дает возможность пользователю, подключенному к сети Интернет и имеющему соответствующие технические средства, получить доступ к этой информации.

Система— аппаратно-программный комплекс Клик Пэй (далее – АПК). АПК предназначен для осуществления информационно-технологического взаимодействия между Банком и Клик Пэй. Функционально-технические характеристики АПК для целей исполнения Договора приведены на Сайте.

Сторона Договора (Сторона)— Клик Пэй или Клиент.

Товар— товар, работа, услуга, результат интеллектуальной деятельности, реализуемые Клиентом или третьими лицами, с которыми Клиентом заключены договоры, и оплачиваемые Покупателем с использованием Платежного средства.

Эмитент— поставщик платежных услуг, осуществляющий выпуск (эмиссию) Платежных карт.

Ставка вознаграждения— это общий процент, удерживаемый с каждой Операции оплаты, указываемый в Приложении №1. Ставка вознаграждения может включать в себя минимальную комиссию, размер которой устанавливается каждым отдельным Банком самостоятельно.

1. Предмет договора

1.1. Клик Пэй обязуется за вознаграждение оказывать Клиенту с помощью аппаратно-программного комплекса Клик Пэй услуги по обработке платежей, инициированных Покупателем в электронной форме, с целью приобретения Товара в Магазине и передаче необходимой информации Банку для осуществления Операции.

1.2. По настоящему Договору Клик Пэй обязуется по поручению Клиента заключить и исполнять от своего имени, но за счет Клиента, заключаемый между Банком и Клик Пэй, действующим в интересах Клиента, Договор эквайринга по форме и на условиях, определяемых Банком, а также оказывать услуги по обработке платежей, инициированных Покупателями в электронной форме, и передаче Банку информации, необходимой для осуществления Операций, совершенных с использованием Платежного средства, а Клиент обязуется оплачивать предусмотренное Договором вознаграждение.

1.3. По Договору эквайринга приобретает права и становится обязанным Клик Пэй, хотя бы данные Клиента и были указаны в таком договоре или Клиент вступил с Банком в непосредственные отношения по выполнению Договора эквайринга.

1.4. Обязательства Покупателей перед Клиентом, во исполнение которых совершаются переводы, возникают в порядке и по основаниям, установленным законодательством Республики Казахстан и (или) договором Покупателя с Клиентом. Отношения, из которых возникают указанные обязательства, не входят в предмет регулирования настоящего Договора и не порождают для Клик Пэй каких бы то ни было обязанностей.

1.5. По усмотрению Клик Пэй в рамках обеспечения надлежащего исполнения Договора Клиентом, Клик Пэй может быть установлена обязанность для Клиента осуществить перечисление Гарантийного взноса на расчетный счет Клик Пэй на условиях и в порядке, предусмотренном Сторонами в отдельном соглашении. При отказе от перечисления Гарантийного взноса Клик Пэй вправе приостановить оказание Услуг полностью или в части, а также расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке.

1.6. В рамках Договора Клик Пэй также вправе оказывать услуги по информационно-

технологическому взаимодействию с целью обработки информации о переводах денежных средств Клиентов, инициированных в электронной форме, в пользу Держателей Платёжных средства и передачи Банку этой информации (далее – «Операция выплаты») в случае, если условия данных услуг (Комиссия Клик Пэй и Лимиты по Операциям выплат) были согласованы в Анкете Клиента. При этом возможно оказание исключительно только данных услуг по Договору. Клик Пэй вправе в одностороннем порядке изменять Лимиты по Операциям выплат, указанные в настоящем пункте.

2. Порядок взаимодействия при заключении договора

2.1. Настоящий Договор является предложением для Клиентов высылать свои оферты в адрес Клик Пэй для заключения договора на условиях, определенных настоящим Договором и Анкетой.

2.2. Направление оферты в адрес Клик Пэй и акцепт оферты Клик Пэй означают полное и безоговорочное принятие Клиентом и Клик Пэй всех условий настоящего Договора и Анкеты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносителен заключению двухстороннего письменного Договора (ст. 394 ГК РК).

2.3. Порядок исполнения настоящего Договора регулируется исключительно нормами законодательства Республики Казахстан.

2.4. После ознакомления с настоящим Договором, путем заполнения Анкеты, содержащей соответствующие действительности сведения, а также согласованную Сторонами в процессе предварительных переговоров Ставку вознаграждения, и направления сканированной (электронной) версии данной Анкеты с подписью Клиента на электронный адрес Клик Пэй, указанный в разделе Контакты. Допускается направление Анкеты в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью, эмитированной Национальным удостоверяющим центром, посредством любого авторизованного сервиса электронного документооборота.

2.5. Клик Пэй осуществляет акцепт оферты Клиента путем предоставления Клиенту доступа к Системе. Клик Пэй вправе отклонить оферту Клиента без предоставления объяснений. В процессе рассмотрения Анкеты Клиента Клик Пэй осуществляет проверку Клиента в соответствии с требованиями ПОД/ФТ.

2.6. Права и обязанности Сторон по Договору возникают с момента вступления Договора в силу. Договор вступает в силу с момента зачисления платежа за услуги верификации на расчетный счет Клик Пэй и предоставления доступа к Системе или с момента акцепта Клик Пэй оферты Клиента в зависимости от того, что наступит позднее.

2.7. Клиент обязуется сообщать при регистрации в Системе сведения, соответствующие действительности. В случае выявления предоставления Клиентом недостоверных сведений, повлиявших на принятие решения Клик Пэй в предоставлении доступа, Клик Пэй вправе в одностороннем внесудебном порядке незамедлительно отключить доступ и расторгнуть Договор.

3. Сроки оказания услуг

3.1. Клик Пэй оказывает Клиентам услуги, указанные в п.1.1. настоящего Договора, незамедлительно после получения распоряжения Держателя Платежного средства о совершении Операции оплаты. Услуги, указанные в п. 1.6. Договора, Клик Пэй оказывает Клиенту незамедлительно после получения распоряжения Клиента о совершении Операции выплаты, за исключением случаев, когда такие сроки были увеличены в одностороннем порядке Клик Пэй.

3.2. В соответствии с Договором эквайринга Банк обеспечивает круглосуточное проведение Операций, за исключением времени проведения Банком профилактических или технических работ в Системе.

3.3. Время проведения профилактических или технических работ определяется Банком и не зависит от воли или пожеланий Клик Пэй, в связи с чем Клик Пэй не несет ответственности за неоказание в срок услуг, указанных в п.1.1. настоящего Договора, во время проведения таких работ.

3.4. Клик Пэй вправе приостановить оказание услуг Клиенту в следующих случаях:

— в случае возникновения обстоятельств, не зависящих от Клик Пэй и могущих, по мнению Клик Пэй, повлечь значительные убытки для Клик Пэй на срок действия таких обстоятельств;

— в случае нарушения Клиентом любого из своих обязательств, предусмотренных Договором до полного устранения Клиентом допущенного нарушения;

— в случае получения в отношении Клиента уведомления от Банка и/или Эмитента о прекращении процедур запроса и получения Клик Пэй разрешения Банка на проведение Операций или прекращении проведения Операций;

— в случае возникновения у Клиента Задолженности перед Клик Пэй по Договору, в том числе при неуплате абонентской платы, установленной для Клиента в соответствии с п. 4.2.6. Договора, в течение 10 (десяти) календарных дней с даты назначения;

— в случае выявления подозрительных и/или Мошеннических и/или недействительных операций, связанных с Операциями выплат, превышения Лимитов по Операциям выплат, превышение допустимого количества оспаривания операций (Chargeback) или иных обстоятельств, связанных с Операциями выплат, могущих, по мнению Клик Пэй, повлечь значительные убытки для Клик Пэй на срок действия таких обстоятельств;

— по иным основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.

3.5. О приостановлении оказания услуг Клик Пэй, не позднее даты такого приостановления, направляет Клиенту уведомление по электронной почте и/или уведомляет по телефону указанного Клиентом в Анкете ответственного сотрудника с указанием причины и срока приостановления. Уведомление по телефону осуществляется только в рабочее время Клик Пэй.

3.6. Клик Пэй вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от оказания услуг, а Банк прекращает проведение Операций в случае наличия у Банка и/или Клик Пэй любых из следующих сведений:

— совершение в Магазине Мошеннических операций и/или участие Клиента и/или его работников, в т. ч. Покупателей, в мошеннической или иной незаконной деятельности;

— предоставление Клиентом Клик Пэй недостоверной информации о Клиенте, роде его деятельности и т. д.;

— внесение изменений Магазином/Клиентом в доменное имя Сайта Магазина без предварительного уведомления Клик Пэй и Банка;

— несоответствие Магазина/Клиента требованиям, установленным в Договоре эквайринга;

— осуществление Магазином/Клиентом видов деятельности, которые могут нанести финансовый и/или репутационный ущерб Банку и/или Клик Пэй;

— выявление Банком и/или Клик Пэй случаев неправомерного отказа Клиента от проведения Операции возврата или в иных случаях, когда деньги были неправомерно списаны со счета Покупателя по ранее проведенной Операции оплаты;

— при неисполнении Клиентом обязанности по переводу Банку и/или Клик Пэй денег в случаях и порядке, определенных в пп. 5.4., 6.2. Договора;

— по иным основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Клик Пэй обязуется:

4.1.1. подключить Клиента к Системе Клик Пэй для оказания Клиенту услуг, указанных в п.1.1. Договора;

4.1.2. в режиме реального времени направлять Клиенту уведомления об Операциях на электронный адрес Клиента, указанный в Анкете;

4.1.3. представлять Клиенту Акты выполненных работ в сроки и порядке согласно разделу 5 настоящего Договора;

4.1.4. в случае изменения своего места нахождения и/или банковских реквизитов письменно уведомлять об этом Клиента в течение 3 (трех) рабочих дней с даты наступления соответствующего события.

4.2. Клик Пэй имеет право:

4.2.1. требовать у Клиента предоставления информации об обязательствах Клиента и документов Клиента, в случае если необходимость такой информации вызвана соблюдением требований законодательства Республики Казахстан, в том числе законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. В числе прочего, может быть затребована информация и документы:

— подтверждающие регистрацию Клиента, полномочия уполномоченного лица Клиента;

— о способах доставки Товара Покупателям;

— об источниках происхождения Товаров;

— о наличии у Клиента сертификатов на предоставление предлагаемых Товаров, сертификатов соответствия, гигиенических и прочих сертификатов;

— об исключительных правах на предлагаемые Товары или составляющие Товары объекты интеллектуальной собственности.

4.2.2. проводить аудит Клиента на предмет выявления Операций, проводимых не Держателями Платёжных средств и/или предоставления Клиентом Покупателям несогласованных с Клик Пэй Товаров;

4.2.3. истребовать у Клиента информацию и документы по Операциям с использованием Платежного средства (реестры, расписки покупателей в получении Товара и иные документы, обосновывающие совершение Операции). Указанные информация и документы должны быть представлены Клиентом Клик Пэй в течение 2 (двух) рабочих дней с момента направления запроса по электронной почте на электронный адрес, указанный Клиентом в качестве контактного в Приложении №1;

4.2.4. не представлять Клиенту Акт выполненных работ за отчетный период, в котором не было проведено ни одной Операции;

4.2.5. размещать на своем официальном сайте www.clickpay.kz информацию о Клиенте, товарный знак Клиента или третьих лиц, иное средство индивидуализации Клиента (третьих лиц), предоставленное в качестве такового Клиентом без уплаты Клиенту роялти;

4.3. Клиент обязуется:

4.3.1. выплачивать Клик Пэй вознаграждение в размере и порядке в соответствии с разделом 5 настоящего Договора, а также уплачивать суммы, указанные в требованиях Клик Пэй, предусмотренных разделами 6, 8 настоящего Договора;

4.3.2. разместить на своем интернет-сайте, указанном Клиентом в Приложении №1, информацию о взаимодействии с Клик Пэй по настоящему Договору;

4.3.3. признавать обязательства Покупателей перед Клиентом по оплате Товаров исполненными с момента направления Клик Пэй Клиенту уведомления о соответствующей Операции оплаты в соответствии с п.4.1.2. настоящего Договора;

4.3.4. не взимать с Покупателей вознаграждение, подлежащее уплате Клик Пэй, и не возлагать на них никаких дополнительных расходов к стоимости Товара в связи с осуществлением ими оплаты Товаров с использованием услуг Клик Пэй;

4.3.5. самостоятельно разрешать претензии Покупателей о возврате сумм по Операциям оплаты;

4.3.6. в трехдневный срок извещать Клик Пэй в письменном виде о любых событиях, которые могут повлиять на исполнение настоящего Договора, в том числе об изменениях своего наименования, места нахождения, фактического адреса, банковских реквизитов, адреса интернет-сайта, перечня реализуемых Товаров;

4.3.7. предварительно согласовывать с Клик Пэй раскрытие любой информации о сотрудничестве Сторон независимо от формы и способа раскрытия информации;

4.3.8. предоставлять Клик Пэй средства индивидуализации третьих лиц для их размещения Клик Пэй в соответствии с п.4.2.5. настоящего Договора только при наличии надлежащим образом оформленного письменного согласия соответствующего третьего лица на такое размещение;

4.3.9. в срок, не превышающий 2 (двух) рабочих дней, представлять Клик Пэй отчет по Операциям, которые вызвали подозрение в совершении Операции не Держателем Платежного средства и/или

в предоставлении Клиентом несогласованных с Клик Пэй Товаров;

4.3.10. хранить в тайне все сведения о Держателях Платежного средства, ставших известными Клиенту в результате выполнения условий Договора;

4.3.11. незамедлительно путем отправки документа в отсканированном виде с последующим предоставлением Клик Пэй документов в оригинале, информировать Клик Пэй обо всех изменениях, связанных с платежными реквизитами, характером реализуемых Товаров, об изменениях иных документов и другой информации о Клиенте, предоставленных Клик Пэй ранее;

4.3.12. при отсутствии изменений в учредительных и иных документах Клиента письменно за подписью руководителя Клиента не реже одного раза в год по требованию Клик Пэй подтверждать актуальность и действительность предоставленной Клик Пэй ранее информации о Клиенте;

4.3.13. направить Клик Пэй оригинал подписанной Анкеты по адресу Клик Пэй, указанному в настоящем Договоре не позднее 2 (двух) недель со дня проведения первой Операции Клиента.

4.3.14. по требованию Клик Пэй открыть расчетный счет в указанном Клик Пэй Банке и самостоятельно нести бремя по затратам на его открытие и/или обслуживание.

4.3.15. осуществлять Операции выплат исключительно посредством Сайта Магазина, информация о котором, в том числе конкретный URL адрес сайта, была предоставлена Клиентом в Анкете. Проведение операций с любых других Сайтов, в том числе, но не ограничиваясь, Сайтов третьих лиц, Сайтов «зеркал» Сайта Магазина, Сайтов из другой доменной зоны, влечет наложение ответственности на Клиента в соответствии с Договором, а также обязательство Клиента по компенсации всех убытков Клик Пэй, возникших в связи с нарушением Клиентом данного пункта Договора.

4.3.16. обеспечить получение от Покупателя согласия на обработку персональных данных, в том числе путем трансграничной передачи в целях: обработки Клик Пэй платежных операций, инициированных в электронной форме Покупателем для оплаты Товаров Партнера с использованием банковской платежной карты; передачи необходимой информации Банку для осуществления платежных операций;

4.3.17. не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента поступления запроса от Клик Пэй предоставить документы, подтверждающие согласие Покупателя, отраженное в п. 4.3.16 Договора;

4.3.18. в случае непредоставления Клик Пэй согласия, указанного в п. 4.3.16. Договора и/или нарушения сроков п. 4.3.17. Договора, компенсировать в течение 7 (семи) календарных дней с момента поступления требования все убытки, штрафы, включая договорные, пени, понесенные Клик Пэй в связи с отсутствием данного согласия Покупателя;

4.3.19. самостоятельно разрешать все споры с Покупателем как субъектом персональных данных, вытекающие из нарушений законодательства о персональных данных.

5. Вознаграждение Клик Пэй и порядок расчетов

5.1. Размер вознаграждения Клик Пэй за период, равный календарному месяцу, исчисляется на основании Акта выполненных работ и Ставке вознаграждения согласно Приложению №1.

5.2. Вознаграждение Клик Пэй удерживается Банком из суммы Операций оплаты, подлежащих переводу Клиенту, и перечисляется Клик Пэй.

5.3. Суммы Операций оплаты, подлежащие перечислению Клиенту, перечисляются Клиенту Банком, за вычетом всех удержаний, которые Банк вправе осуществить по настоящему Договору, в том числе вознаграждение Клик Пэй согласно п. 5.1. Договора, сумму штрафов согласно разделу 8 Договора, сумм Операций возврата.

5.4. Клиент соглашается и поручает Клик Пэй указать в Договоре эквайринга, что Банк имеет право удерживать из перечислений, подлежащих переводу Клиенту по Операциям, денежные средства:

— по Операциям, проведенным с нарушением условий настоящего Договора, применимого законодательства Республики Казахстан и/или правил МПС;

— по Операциям, заявленным Эмитентом как проведенные не Держателем Платежного средства;

— по Операциям оплаты (по которым были произведены Операции возврата), в том числе Вознаграждение Клик Пэй по соответствующим Операциям.

Стороны согласны, что достаточным подтверждением того, что операция проведена не Держателем Платежного средства являются заявления Эмитентов, полученные Банком в электронном виде или с использованием факсимильной связи, и/или подтверждения МПС, полученные Банком и переданные Клик Пэй в электронном виде или с помощью факсимильной связи.

В случае взыскания Банком с Клик Пэй сумм удержаний, указанных в настоящем пункте, в форме штрафов по Операциям, проведенным с нарушением условий настоящего Договора, применимого законодательства Республики Казахстан и/или правил МПС, а также по Операциям, заявленным Эмитентами как проведенные не Держателем Платежного средства, Клиент обязуется в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения требования Клик Пэй возместить последнему уплаченные Клик Пэй Банку суммы удержаний.

5.5. Клиент соглашается и поручает Клик Пэй указать в Договоре эквайринга, что при поступлении в Банк информации об оспаривании Операции (Chargeback) как проведенной с нарушением условий Договора, применимого законодательства Республики Казахстан и/или правил МПС, и/или проведенной не Держателем Платежного средства, Банк имеет право удержать из денежных средств, подлежащих переводу Клиенту, равную оспариваемой Операции сумму, и не выплачивать её до момента вынесения окончательного решения по такой спорной Операции в соответствии с правилами МПС. В случае если в рамках окончательного решения Операция не будет признана оспоренной, удержанная сумма перечисляется Банком в сроки, установленные Договором-эквайринга. Также Клиент соглашается с тем, что Банк вправе приостановить выплаты денежных средств Организации по соответствующим Операциям оплаты в случае наличия подозрений или основания у Клик Пэй для признания таких операций в качестве подозрительных и/или Мошеннических и/или недействительных операций, до момента получения информации о том, что данные Операции оплаты не являются Мошенническими и/или недействительными операциями.

5.6. При необходимости, в случае если Клиент и/или Покупатель является нерезидентом Республики Казахстан, при оказании Клик Пэй услуг по настоящему Договору применяется обменный курс, установленный банком-эмитентом или банком-отправителем.

5.7. Клик Пэй не вправе в одностороннем порядке изменять в сторону увеличения установленные на дату заключения Договора комиссии по оказываемым платежным услугам, за исключением комиссий, взимаемых при осуществлении международных платежей и (или) переводов денег, по которым Клик Пэй уведомляет клиента об изменении комиссий в порядке и сроки, предусмотренные Договором.

6. Условия возврата/отмены Операции

6.1. При возврате Держателем платежного средства Товара, оплаченного по Платежному средству (отказе от работы, услуги), при отмене операции оплаты Клиент оформляет документы в соответствии со следующей процедурой:

6.1.1. отказ физического лица — пользователя Сайта Клиента, Держателя платежного средства от Товара происходит по инициативе Держателя Платежного средства в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;

6.1.2. после получения от Держателя платежного средства требования о возврате уплаченных средств на счет платежного средства в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, а также согласно условиям пользовательского соглашения, между Клиентом и Покупателем, Клиент:

6.1.2.1. проверяет наличие операции по оплате Товара в своей базе данных (автоматизированная система расчетов за Товары Клиента), а также подтверждает возможность ее отмены;

6.1.2.2. в случае успешной проверки и подтверждения возможности отмены операции по оплате Товара, формирует данные для совершения Операции возврата и передает в Систему вместе с номером и суммой исходной Операции и прочими данными;

6.1.2.3. Система с момента получения от Клиента данных проверяет корректность формата данных для совершения Операции возврата, и, при соответствии полученного запроса установленным нормативам, запрос из Системы передается Эмитенту;

6.1.2.4. после получения от Эмитента подтверждения о положительном результате Операции

возврата Клиент завершает процедуру возврата. В случае, если подтверждение не получено в течение 3 (трех) рабочих дней, Клиент инициирует письменный запрос Клик Пэй.

6.2. Клиент поручает Клик Пэй указать в Договоре эквайринга, что сумма возврата/отмены взимается Банком из суммы последующих перечислений Клиенту по Операциям оплаты. При этом, по Операциям возврата сумма вознаграждения Клик Пэй, удержанная Банком ранее, не возвращается. В случае, если сумма последующего перечисления Клиенту в течение трех рабочих дней с момента получения Клиентом требования Клик Пэй (Банка) о взимании суммы отмены/возврата не достигает величины суммы возврата/отмены Держателю Платежного средства, Клиент поручает Клик Пэй обеспечить в Договоре эквайринга наличие распоряжения Банку удерживать суммы возврата/отмены без дополнительных распоряжений (акцепта) Клиента из сумм, подлежащих переводу Клиенту. В случае отсутствия/недостаточности денежных средств для удержания суммы возврата/отмены Клиент обязан перечислить Клик Пэй сумму возврата/отмены на его счет, с целью компенсации ущерба, вызванного взысканием указанной суммы возврата/отмены с Клик Пэй. Данное перечисление должно быть осуществлено в течение 3 (трех) рабочих дней со дня направления Клик Пэй соответствующего требования.

6.3. Клиент подтверждает, что установленные пунктами 5.4. и 6.1. настоящего Договора поручения Клиента являются акцептом Клиента требований Банка на списание денежных средств из сумм, подлежащих переводу Клиенту в соответствии с настоящим Договором (заранее данный акцепт).

7. Защита от несанкционированных платежей

7.1. Клик Пэй осуществляет оказание услуг, указанных в п.1.1. Договора, в соответствии с требованиями стандарта безопасности данных, включающего в себя требования МПС к обеспечению информационной безопасности — PCI DSS.

7.2. Покупатель при использовании Платежного средства для оплаты Товаров Клиента проходит процедуру идентификации, установленную соглашением между Держателем Платежного средства и Эмитентом.

7.3. В случае получения Клик Пэй от Банка, Эмитента и/или МПС информации о том, что платеж за Товары, по которому была проведена Операция оплаты, является несанкционированным, Банк вправе произвести удержание суммы несанкционированного платежа в соответствии с п.5.4. Договора.

8. Ответственность Сторон и порядок разрешения споров

8.1. Клик Пэй не несет ответственности перед Покупателями за исполнение Клиентом своих обязательств перед ними.

8.2. Клиент самостоятельно разрешает любые споры с Покупателями, возникающие в случае несоответствия суммы совершенного Клик Пэй перевода тарифам (прейскурантам) Клиента.

8.3. В случае вступления в законную силу решения суда о взыскании с Клик Пэй в пользу третьего лица денежных средств по основанию неправомерного (в отсутствие письменного согласия соответствующего лица, предусмотренного п. 4.3.8. настоящего Договора) использования Клик Пэй средства индивидуализации данного лица, предоставленного Клиентом в качестве такового, Клиент обязуется при условии совершения Клик Пэй действий, предусмотренных абзацем вторым настоящего пункта, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения соответствующей претензии Клик Пэй с приложением копии вступившего в законную силу решения суда, возместить Клик Пэй убытки, причиненные нарушением своего обязательства, предусмотренного п. 4.3.8. настоящего Договора, в размере полной суммы, взысканной с Клик Пэй в пользу третьего лица на основании соответствующего судебного акта, включая взысканную с Клик Пэй сумму судебных расходов.

8.4. В случае предъявления третьим лицом иска к Клик Пэй по основанию, указанному в абзаце первом настоящего пункта, Клик Пэй обязуется уведомить Клиента о принятии такого иска к производству и заявить в предварительном судебном заседании первой инстанции ходатайство о привлечении Клиента к участию в соответствующем деле в качестве третьего лица.

8.5. При нарушении Клиентом установленного п. 6.2. Договора срока перечисления денежных средств, Клиент обязуется уплатить Клик Пэй неустойку в размере 0,2 % (ноль целых две десятых процента) от суммы, подлежащей перечислению, за каждый день просрочки.

8.6. В случае возникновения убытков, штрафов, пени или иных требований, предъявляемых к

Клик Пэй в связи с нарушением Клиентом законодательства Республики Казахстан, правил МПС, или в случае действий/бездействий Клиента, повлекших возникновение убытков, штрафов, пени или иных требований для Клик Пэй, Клиент обязуется возместить Клик Пэй указанные убытки, штрафы, пени или иные требования в размере полной суммы, взысканной с Клик Пэй.

8.7. Клик Пэй не несет ответственности за возможные убытки Клиента, связанные с прекращением Клик Пэй оказания услуг, а также прекращением Банком проведения Операций в случаях, указанных в пп. 3.4., 3.6. Договора, а также, если не доказана прямая вина Клик Пэй в таком прекращении, в том числе, когда такое прекращение оказания услуг вызвано действиями третьих лиц и/или поставщиков услуг Клик Пэй. В свою очередь ответственность за расходы Банка по Операциям возврата несет исключительно Клиент.

8.8. Любые споры и разногласия Сторон по настоящему Договору или в связи с ним должны быть урегулированы путем переговоров. Претензия считается надлежащим образом доставленной, если она отправлена одной Стороной на юридический адрес другой Стороны, указанный в Договоре или Анкете, либо на электронный адрес другой Стороны, указанный в настоящем Договоре или Анкете.

8.9. Сторона, получившая Претензию, обязана дать на нее письменный ответ в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения Претензии.

8.10. Любые споры и разногласия Сторон по настоящему Договору или в связи с ним, которые не были урегулированы путем переговоров Сторон, подлежат разрешению в суде по месту регистрации Клик Пэй.

8.11. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клик Пэй своих обязательств по Договору, подтвержденных вступившим в законную силу решением суда, при условии соблюдения обязательного досудебного урегулирования в отношении спора, по которому вынесено такое решение суда, Клик Пэй несет ответственность в виде неустойки в размере 0,2% от суммы неисполненного или ненадлежаще исполненного обязательства, но не более 10% от суммы неисполненного обязательства.

8.12. Клик Пэй вправе в безакцептном порядке предъявить требование в любой банк второго уровня с требованием о списании задолженности Клиента с любого расчетного счета, а Клиент дает на это свое согласие.

9. Конфиденциальность

9.1. Факт заключения настоящего Договора не рассматривается Сторонами как конфиденциальная информация.

9.2. Стороны обязуются не разглашать третьим лицам следующую информацию:

— об условиях настоящего Договора;

— о количестве и сумме переводов, информация о которых передана Клиенту;

— о статистических данных, основанных на сравнении сумм переводов, информация о которых передана Клик Пэй, и данных о переводах других процессоров или платежных организаций по переводу;

— прочую информацию, полученную Сторонами в ходе выполнения своих обязательств по настоящему Договору, за исключением случаев, когда Сторона обязана предоставить такую информацию в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

10. Срок действия и порядок прекращения договора

10.1. Настоящий Договор действует в течение 12 (двенадцати) календарных месяцев с даты его заключения.

10.2. Срок действия настоящего Договора автоматически продлевается на 12 (двенадцать) календарных месяцев в случае, если ни одна из Сторон не уведомляет другую Сторону в письменной форме на бумажном носителе о своем нежелании продлевать срок действия настоящего Договора не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до истечения срока (в том числе очередного) его действия. Такое уведомление не рассматривается Сторонами как односторонний отказ от исполнения настоящего Договора. Срок действия настоящего Договора может быть продлен в соответствии с настоящим пунктом неограниченное количество раз.

10.3. Любая из Сторон вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от дальнейшего исполнения настоящего Договора. Для этих целей она в письменной форме уведомляет другую сторону о своем намерении отказаться от исполнения Договора не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты отказа от исполнения. Уведомление должно быть сделано в письменной форме на бумажном носителе и содержать указание на причину расторжения Договора. Также Клиент подтверждает свое согласие и выражает инициативу по расторжению Договора по истечении 1 (одного) года с даты проведения последней Операции в АПК Клик Пэй.

10.4. В отношении указанного в пункте 5.4. настоящего Договора обязательства Клиента возместить Клик Пэй уплаченные Банку суммы удержаний, отношения Сторон продолжают в течение 180 дней с момента прекращения настоящего Договора.

10.5. Все прочие обязательства Сторон по настоящему Договору, возникшие до его прекращения, сохраняются вплоть до их полного исполнения.

11. Прочие условия

11.1. Все приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемыми частями.

11.2. Анкета Клиента (согласно приложения 5 / 6 Правил внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения ТОО «Клик Пэй»)

11.3. В соответствии с ч.1 ст. 401 ГК РК, Клик Пэй имеет право вносить изменения в условия Договора с учетом требований законодательства Республики Казахстан. При этом изменения, внесенные Клик Пэй в Договор, становятся обязательными для Сторон через 7 (семь) календарных дней с даты размещения Клик Пэй новой редакции Договора на сайте Клик Пэй или в Системе.

11.4. Стороны признают надлежащим образом направленными любые уведомления и корреспонденцию в случае, если отправка совершена в письменной форме по адресу, указанному в Договоре и Анкете. Наряду с этим, Стороны признают надлежащими следующие способы уведомления по Договору:

11.4.1. посредством размещения информации на сайте Клик Пэй или в Системе – для уведомлений об изменениях в тексте Договора, Тарифах, иных документах, касающихся широкого круга лиц, а также об отклонениях в режиме и графике работы Клик Пэй и Системы;

11.4.2. посредством размещения Клик Пэй информации в Личном кабинете Клиента – для уведомлений и новостей, касающихся как широкого круга лиц, так и персонально Клиента;

11.4.3. с использованием электронной почты, указанной Клиентом в Анкете – для уведомлений, отправляемых Клик Пэй в адрес Клиента о событиях, касающихся как широкого круга лиц, так и персонально Клиента.

11.5. Ни одна из Сторон не вправе передать свои права и обязанности по настоящему Договору третьим лицам без письменного на то согласия другой стороны.

11.6. Стороны согласовывают, что лицами, ответственными за исполнение настоящего Договора, на момент его заключения являются:

КЛИК ПЭЙ

Товарищество с ограниченной ответственностью «Клик Пэй»

Юридический адрес: Казахстан, Алматы, Медеуский район, проспект Достык, дом 38, офис 202С-09, бизнес-центр «Кен Дала», почтовый индекс 050010/A25D9D1

БИН: 190640024694

КБЕ: 17

ИИК: KZ328562203121127373

Наименование банка: АО «Банк ЦентрКредит»

БИК: КСЖВКЗКХ

Email info@clickpay.kz