

Утверждены  
Приказом № FP-25/04 от «02» июня 2025 года  
Директора ТОО «FlagmanPay»  
Богомоловой Л.Ю.



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

г. Алматы, 2025 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Главы</b>	<b>Стр.</b>
<b>Глава 1</b> Общие положения (Термины и определения)	3-8
<b>Глава 2</b> Описание платежных услуг, оказываемых платежной организацией	9
<b>Глава 3</b> Порядок и сроки оказания платежных услуг клиентам платежной организации	9-18
<b>Глава 4</b> Стоимость платежных услуг (тарифы), оказываемых платежной организацией.	20-24
<b>Глава 5</b> Порядок взаимодействия с банками, Поставщиками услуг, платежными агентами и третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение платежных услуг, оказываемых платежной организацией	24-27
<b>Глава 6</b> Сведения о системе управления рисками, используемой платежной организацией	27-31
<b>Глава 7</b> Порядок урегулирования спорных ситуаций и разрешения споров с клиентами (плательщиками)	31-32
<b>Глава 8</b> Порядок соблюдения мер информационной безопасности	32-35
<b>Глава 9</b> Описание программно-технических средств и оборудования, необходимого для осуществления платежных услуг	35-38
<b>Глава 10</b> Порядок внесения изменений в настоящие Правила	38

## Глава 1. Общие положения (Термины и определения)

1. Настоящие Правила организации деятельности платежной организации ТОО «FlagmanPay» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах» (далее – Закон о платежах), Правилами организации деятельности платежных организаций, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 215, Правилами выпуска, использования и погашения электронных денег, а также требований к эмитентам электронных денег и системам электронных денег на территории Республики Казахстан, утвержденными Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 202, другими нормативными правовыми актами Республики Казахстан и определяют порядок организации деятельности ТОО «FlagmanPay» в качестве платежной организации.

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

1) **Авторизация** – разрешение Оператора на проведение Владелецem электронных денег операций с использованием электронных денег в платежной организации, включая предоставление доступа в его личный кабинет. Процедура прохождения авторизации устанавливается Оператором.

2) **Агент системы электронных денег** (далее - Агент) - банк, Платежная организация, организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, Национальный оператор почты и платежный агент, осуществляющие деятельность по приобретению электронных денег у эмитента и владельцев - физических лиц для последующей их реализации физическим лицам на основании договора, заключенного с эмитентом электронных денег либо оператором системы электронных денег.

3) **Аутентификационные данные** – уникальные имя Клиента (login), пароль (password) и/или PIN-код и/или Код подтверждения привязки Клиента, используемые для доступа к Системе из ИТС Интернет и/или через терминал и/или через мобильное приложение и совершения операций в пределах суммы денежных средств, доступной Клиенту в целях предъявления Эмитенту требований об осуществлении расчетов. Аутентификационные данные присваиваются Клиенту в момент регистрации Клиента в Системе.

4) **Банк/Банк-эквайер** – Банк второго уровня, с которым Платежная организация заключила договор в целях 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 и обеспечивающий проведение Операций по платежным карточкам.

5) **Бенефициар/Бенефициарный собственник** – лицо, в пользу и в интересах которого осуществляются операции с денежными средствами или каким-либо имуществом.

6) **Бесперебойность функционирования Платежной организации** – комплексное свойство Платежной организации «FlagmanPay», 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.

7) **Владелец электронных денег или Владелец ЭД:**

- физическое лицо, резидент или нерезидент, достигшее шестнадцатилетнего возраста, получившее электронные деньги от Эмитента, Агента или от иных физических лиц – Участников Платежной организации;

- Агенты;
- Партнеры, получившие электронные деньги от Участников Платежной организации - физических лиц в качестве оплаты по гражданско-правовым сделкам.

Права Владельца электронных денег возникают с момента получения электронных денег.

8) **Выпуск/эмиссия электронных денег** – выдача Банком электронных денег Участникам Платежной организации - физическим лицам и Агентам путем обмена на равную по их номинальной стоимости сумму денег.

9) **Заявление на идентификацию** – заявление физического лица на идентификацию в Платежной организации «FlagmanPay», составленное по установленной форме, подлежащее заполнению Участником Платежной организации - физическим лицом в целях прохождения идентификации согласно настоящим Правилам и содержащее условие о заключении между Эмитентом и Участником Платежной организации - физическим лицом соответствующего договора, согласно условиям Оферты.

10) **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.

11) **Идентификация** – процедура, которая производится Оператором системы электронных денег при личном присутствии владельца электронных денег и предъявлении им документа, удостоверяющего личность, либо посредством удаленной идентификации на основании сведений из доступных источников, полученных от операционного центра межбанковской системы переводов денег, или путем упрощенной идентификации.

12) **Информационная безопасность Платежной организации** - состояние защищенности электронных информационных ресурсов, информационных систем и информационной инфраструктуры от внешних и внутренних угроз, которые могут привести к материальному ущербу, нанести ущерб репутации Платежной организации или повлечь нанесение иного ущерба Платежной организации, ее акционерам, работникам или клиентам.

13) **Использование электронных денег** – передача электронных денег в Платежную организацию их Владельцем - физическим лицом другому Участнику Платежной организации в целях осуществления платежа по гражданско-правовым сделкам и (или) иных операций, связанных с переходом права собственности на электронные деньги.

14) **История проведения платежей** – раздел в личном кабинете Владельца электронных денег, содержащий хронологическую запись о проведенных в Платежной организации Владельцем электронных денег платежах и иных операциях с использованием электронных денег.

15) **Клиент/Плательщик** – физическое лицо, держатель платежной карточки, получатель платежной услуги, обладающее надлежащей дееспособностью в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан для осуществления Платежа и/или получения перевода (Выплаты).

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

17) **Лимит** – установленное численное ограничение значений показателей, характеризующих (каждый в отдельности или в совокупности) уровень риска. Лимит может быть установлен в абсолютном и относительном значении.

18) **Личный кабинет** – персональный раздел Владельца электронных денег на интернет-ресурсе Платежной организации «FlagmanPay», посредством которого владделец электронных денег, Партнер, имеет доступ к своему электронному кошельку для получения необходимой информации об остатке электронных денег, операциях, проведенных по нему, осуществления платежей и иных операций с использованием электронных денег в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и заключенными договорами. Перечень предоставляемых услуг посредством личного кабинета Владельца электронных денег устанавливается Оператором.

19) **Логин** – уникальная последовательность символов, обозначающая условное имя Владельца электронных денег в Платежной организации и используемая в целях его авторизации для доступа в личный кабинет в Платежной организации.

20) **Оператор системы электронных денег «FlagmanPay»** – ТОО «FlagmanPay», осуществляющее управление Платежной организацией и обеспечивающее ее функционирование, включая осуществление сбора, обработки и передачи информации, формируемой при осуществлении операций с использованием электронных денег. Операции с электронными деньгами – эмиссия, распространение, использование и погашение электронных денег.

21) **Операция (Операции)** – общее определение, включающее в себя следующие виды платежей с использованием платёжных карт: Операцию оплаты, Операцию отмены оплаты, Операцию возврата, Операцию отмены возврата.

22) **Оферта** – публичная оферта на предоставление платежных услуг Платежной организацией физическим лицам, являющийся договором присоединения согласно положениям статьи 389 и 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан, размещенный на сайте Платежной организации.

23) **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.

24) **Пароль** – уникальная последовательность символов, известная только Владельцу электронных денег, предназначенная для доступа к услугам Платежной организации.

25) **Платежная карточка (Карта)** – банковская карточка МПС.

26) **Платежная организация** – Товарищество с ограниченной ответственностью «FlagmanPay», являющееся коммерческой организацией, которое в соответствии с Законом о платежах правомочно осуществлять деятельность по оказанию платежных услуг.

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

28) **Поставщик услуг (Поставщик)/Партнер** – юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, частный нотариус, адвокат, частный судебный исполнитель, заключившее отдельный договор с Платежной организацией, и в пользу которого Клиент осуществляет платеж в счет оплаты за Товары, в том числе посредством Электронных денег, или в пользу которого Платформа осуществляет перевод денег за реализованные на Платформе Товары, или иные Переводы от Платформы.

29) **Процедуры безопасности** – комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенных для удостоверения прав владельца электронных денег на использование электронных денег и обнаружения ошибок и/или изменений в содержании передаваемых и получаемых электронных сообщений при использовании электронных денег.

30) **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.).

31) **Система по учету платежей (Система)** – совокупность программно-технических средств, обеспечивающих информационно-технологическое взаимодействие и регистрацию платежей, а также, оказывающая услуги по сбору, обработке, хранению и передачи информации о платежах участникам расчетов.

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

33) **Система управления информационной безопасностью** - представляет собой часть общей системы управления Платежной организации, которая предназначена для проектирования, реализации, контроля и совершенствования мер в области информационной безопасности.

34) **Склонность к риску** – система плановых показателей развития бизнеса, характеризующих максимальный уровень риска, который Платежная организация в целом готово принять в процессе достижения, установленных стратегией развития целей, в том числе целевого уровня доходности, реализации стратегических инициатив и выполнения своих основных бизнес-задач.

35) **Специальный счет (Транзитный счет)** – внутренний (транзитный) счет, открытый в Банке для Платежной организации по договору.

36) **Товар** – товары, работы, услуги, права на результаты интеллектуальной деятельности, реализуемые Получателями платежа/Поставщиками услуг конечным потребителям (Клиентам) для личного, семейного или домашнего использования.

37) **Упрощенная идентификация** – процедура, осуществляемая Оператором системы электронных денег дистанционным способом с использованием средств информационно-коммуникационных технологий с фиксированием сведений об индивидуальном идентификационном номере владельца электронных денег и получением электронной копии документа, удостоверяющего личность. Сверка индивидуального

идентификационного номера проводится на основании сведений из общедоступных источников.

38) **Участники Платежной организации или Участники** – Эмитент, Агент, Оператор Платежной организации, физические лица (резиденты и нерезиденты, достигшие шестнадцатилетнего возраста) и Партнеры, принявшие обязательство по соблюдению Правил Платежной организации «FlagmanPay».

39) **Учетная запись Клиента** – запись в аналитическом учете Оператора Системы ЭД, представляющая собой средство учета Электронных денег, как поступающих на Баланс Учетной записи Клиента, так и расходующихся Клиентом на оплату Платежей. Идентификатором Учетной записи Клиента в учете Оператора Системы выступает Абонентский номер Клиента.

40) **Электронная квитанция** – документ, сформированный в электронном виде Эмитентом электронных денег и доступный к ознакомлению в интерфейсе электронного кошелька Клиента, выдаваемый при выпуске/реализации, приобретении, использовании и погашении электронных денег, содержащий обязательные реквизиты, установленные законодательством Республики Казахстан.

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

- Клиента к Электронным деньгам в целях осуществления Платежей с их использованием. Порядок регистрации Электронного кошелька Клиента определяется Офертой системы электронных денег Оператора. Клиент имеет право одновременно зарегистрировать не более одного Электронного кошелька на один Абонентский номер;

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

- Поставщика услуг к Электронным деньгам в целях получения оплаты за свои товары/услуги Электронными деньгами.

42) **WEB-сайт Системы** – WEB-сайт, размещенный в ИТС Интернет по электронному адресу:

[www.Flagmanpay.kz](http://www.Flagmanpay.kz)

43) **Электронные деньги (ЭД)** - безусловные и безотзывные денежные обязательства эмитента электронных денег, хранящиеся в электронной форме и принимаемые в качестве средства платежа в системе электронных денег «FlagmanPay» другими Участниками системы ЭД. Электронные деньги номинированы в национальной валюте Республики Казахстан – тенге.

44) **Электронное сообщение** – любое сообщение, составленное электронным способом и передаваемое между участниками Платежной организации, по защищенному каналу связи.

45) **Эмитент/Банк-эмитент** – Эмитент, осуществляющий выпуск и погашение электронных денег в системе «FlagmanPay», а также осуществляющий выпуск Платежных карт.

46) **Пункт приема Платежей (ППП)** – территория, на которой Платежная организация, в том числе через своих Платежных агентов и Платежных субагентов, осуществляет прием платежей с использованием специализированных кассовых устройств, Терминалов, а также область пространства сети Интернет, в которой Платежная организация, Агент/Субагент осуществляет прием платежей с использованием специализированного программного обеспечения.

47) **Платежный агент (Агент)** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившие с банком или организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, или платежной организацией агентский договор по оказанию платежных услуг.

48) **Платежный субагент (Субагент)** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившие с платежным агентом агентский договор по оказанию платежных услуг.

49) **Электронный терминал (Терминал)** - электронно-механическое устройство, предназначенное для осуществления платежей и (или) переводов денег либо операций по приему и (или) выдаче наличных денег либо для осуществления обменных операций с иностранной валютой, либо для осуществления иных видов операций, а также формирования соответствующих подтверждающих документов.

50) **Платформа** – юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, заключившее отдельный договор с Платежной организацией, а также соглашения с Поставщиками услуг и/или Клиентами, и владеющее специальной онлайн-платформой для продажи и покупки Товаров, на котором Поставщики и/или Клиенты услуг размещают Товары, а Плательщики осуществляют платежи в счет оплаты за Товары, в том числе посредством Электронных денег.

51) **Инцидент информационной безопасности, включая нарушения, сбои в информационных системах (далее - инцидент информационной безопасности)** - отдельно или серийно возникающие сбои в работе информационно-коммуникационной инфраструктуры или отдельных ее объектов, создающие угрозу их надлежащему функционированию и (или) условия для незаконного получения, копирования, распространения, модификации, уничтожения или блокирования электронных информационных ресурсов Платежной организации.

52) **Информация об инцидентах информационной безопасности, включая сведения о нарушениях, сбоях в информационных системах** - информация об отдельно или серийно возникающих сбоях в работе информационно-коммуникационной инфраструктуры или отдельных ее объектов, создающих угрозу их надлежащему функционированию и (или) условия для незаконного получения, копирования, распространения, модификации, уничтожения или блокирования электронных информационных ресурсов Платежной организации.

3. Термины и определения, не приведенные в настоящих Правилах, толкуются в соответствии с терминами и определениями, определенными в законодательстве Республики Казахстан или использующимися в обычаях делового оборота, предпринимательской практике.

4. Платежная организация при наличии регистрационного номера учетной регистрации платежной организации, присвоенного Национальным Банком, (далее – регистрационный номер) оказывает следующие виды платежных услуг:

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

2) услуги по реализации (распространению) электронных денег;

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

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

## Глава 2. Описание платежных услуг, оказываемых Платежной организацией

**2.1. Услуги по приему наличных денег** для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег оказываются Платежной организацией на основании договоров, заключаемых Платежной организацией с Бенефициарами, которые являются Поставщиками. Условия данных договоров предусматривают возможность привлечения к оказанию услуг Платежных агентов/субагентов, на основании договора, заключаемого между Платежной организацией и Платежным агентом, Платежным агентом и Платежным субагентом. Услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета Отправителя денег оказываются посредством внесения Плательщиком наличных денег через Терминалы, принадлежащие Платежной организации и/или Платежным агентам/субагентам.

**2.2. Услуги по реализации (распространению) электронных денег** оказываются Платежной организацией на основании договоров об оказании платежных услуг, заключаемых Платежной организацией с эмитентом электронных денег, в соответствии с условиями которых Платежная организация выступает **агентом системы электронных денег**, и осуществляет деятельность по приобретению *электронных денег* у эмитента и владельцев - физических лиц для последующей их реализации Клиентам - физическим лицам в соответствии с Законом о платежах.

Услуги по реализации (распространению) электронных денег, оказываются посредством внесения Клиентом наличных денежных средств через электронные терминалы (устройства) платежных агентов/субагентов, и/или с использованием иных средств электронного платежа, перечень которых размещен на Сайте Системы.

**2.3. Услуги, по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег.**

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

**2.4. Услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам** оказываются платежной организацией на основании договоров, заключенных с банком/ банками второго уровня и платежной организацией, и обеспечивает прием платежей инициированных с использованием платежных карт с указанием реквизитов назначения соответствующего платежа и бенефициара соответствующего платежа с последующим обеспечением передачи Платежной организацией реквизитов по платежу для его исполнения в адрес соответствующего банка, а банк в свою очередь исполняет указание Клиента, переданное через Систему Платежной организации в электронной форме и перечисляет платеж бенефициару.

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

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

3.1.1. Прием наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета Отправителя денег в пользу Поставщиков происходит путем внесения физическим лицом денег через Терминал Платежной организации и/или Платежного агента/субагента. По окончании платежа выдается документ, подтверждающий платеж. Оказание платежной услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег, происходит в следующем порядке:

3.1.1.1. Платежный агент/субагент заключает с Платежной организацией (либо как с платежным агентом) договор об оказании платежных услуг.

3.1.1.2. Платежный агент/субагент проходит регистрацию в Системе, с присвоением ему ID Платежной организацией.

3.1.1.3. По согласию сторон, оказание платежной услуги обеспечивается предоставлением Платежным агентом/субагентом гарантийного взноса (авансового платежа) на планируемый объем платежей. Для этого Платежный агент/субагент открывает банковский счет в банке-партнере Платежной организации. Сумма авансового платежа, внесенного Платежным агентом/субагентом учитывается на его балансе в Системе. Платежный агент/субагент обязуется обеспечивать на указанном счете минимальный неснижаемый остаток денег, достаточный для исполнения обязательств перед Платежной организацией и Клиентом по совершаемому платежу.

3.1.1.4. По факту совершения Клиентом платежа платежный агент/субагент в режиме реального времени передает в Систему данные о принятом платеже.

3.1.1.5. Платежный агент/субагент обязан передавать в Систему данные о каждом принятом платеже непосредственно в период приема платежа на основании данных, указываемых Клиентом, без ошибок и искажений. Каждая операция по передаче данных о платеже сопровождается подписанием Платежным агентом/субагентом электронного документа, форма которого согласована с Платежной организацией, подтвержденного присвоенным Платежному агенту/субагенту ID в Системе.

3.1.1.6. Платежная организация по факту получения от Платежного агента/субагента информации о платеже, зачисляет деньги на банковский счет Поставщика.

3.1.1.7. При этом, в случае недостаточности на балансе Платежного агента/субагента суммы гарантийного взноса для исполнения своих обязательств по принятому платежу, такое обязательство Платежного агента/субагента является необеспеченным, и Платежная организация вправе приостановить исполнение договора либо предоставить Платежному агенту/субагенту отсрочку в перечислении платежа (коммерческий кредит, либо овердрафт) на основании отдельного соглашения заключаемого Платежной организацией с Платежным агентом/субагентом или гарантийного письма, предоставляемого в бумажном или электронном виде.

3.1.1.8. Платежный агент после приема платежа обязан выдать Клиенту документ, подтверждающий использование Терминала Платежного агента/субагента для передачи данных о платеже.

3.1.1.9. При приеме платежей Платежным агентом/субагентом взимается комиссия с платежа. Размер комиссии устанавливается Платежным агентом/субагентом, и определяется условиями работы с Поставщиками.

3.1.1.10. Платежный агент/субагент обеспечивает размещение Терминалов по договору аренды с третьими лицами.

3.1.1.11. Вся информация о статистике платежей, Платежный агент/субагент получает на сайте Системы.

3.1.1.12. На ежемесячной основе Платежный агент/субагент, предоставляет Платежной организации подписанный со своей стороны отчет платежного агента о принятых платежах, акт выполненных работ, счет-фактуру на сумму вознаграждения, на основании которого происходит сверка взаиморасчетов.

3.1.2. Срок оказания платежных услуг составляет 1 (один) рабочий день со дня приема платежа.

### **3.1.3. Порядок взаимодействия Платежной организации с Поставщиками**

3.1.3.1. Платежная организация заключает с Поставщиком договор поручения об оказании платежных услуг, который должен содержать следующую информацию:

- порядок зачисления денег с банковского счета Платежной организации на банковский счет Поставщика;
- права и обязанности сторон;
- порядок вознаграждения Платежной организации за оказание платежной услуги;
- ответственность сторон.

3.1.3.2. Поставщик проходит регистрацию в Системе по учету платежей, с присвоением ID, для чего осуществляются следующие действия:

- В согласованный сторонами договора срок Поставщик осуществляет реализацию Интерфейса подключения (API) к Системе;
- Стороны проводят техническое тестирование систем;
- Сторонами определяется техническая готовность Системы к отправке Платежной организации информации о платежах в пользу Поставщика.

3.1.3.3. Оказание платежной услуги обеспечивается по соглашению сторон предоставлением Платежной организацией авансового платежа на планируемый объем платежей. Для этого Платежной организации создается авторизационный доступ с отражением расчетного баланса в Системе для учета сумм принятых платежей и комиссий. При совершении платежа клиентом через ППП Платежной организации и (или) Платежного агента/субагента, сумма принятых платежей автоматически списывается расчетного баланса Платежной организации.

3.1.3.4. Платежная организация обязуется обеспечивать на счете неснижаемый остаток денег, достаточный для исполнения обязательств перед Поставщиком.

3.1.3.5. При отсутствии в день приема платежей денег в остатке авансового платежа Платежной организации, обязательство Платежной организации является необеспеченным, и Поставщик вправе приостановить исполнение договора либо предоставить Платежной организации отсрочку в перечислении платежа (коммерческий кредит либо овердрафт) на основании отдельного соглашения, заключаемого Платежной организацией с Поставщиком, или гарантийного письма, предоставляемого в бумажном или электронном виде.

3.1.3.6. Платежная организация обязана передавать Системе данные о каждом принятом платеже для внесения изменений в лицевой счет Плательщика. Сведения должны быть переданы непосредственно в период приема платежа на основании данных, указываемых Клиентом, без ошибок и искажений.

3.1.3.7. Каждой операции по передаче данных о платеже присваивается уникальный номер в Системе Платежной организации.

3.1.3.8. Сторонами в договоре может быть предусмотрено оказание платежных услуг без предварительного возмещения, в порядке перечисления/перевода сумм по принятым платежам на периодической основе.

3.1.3.9. Платежная организация обеспечивает передачу информации о каждом принятом платеже Поставщику в режиме реального времени в соответствии с протоколом технического взаимодействия сторон, при этом по мере передачи Поставщику информации о принятых платежах, сумма таких распоряжений автоматически уменьшает сумму остатка авансового платежа, которое

засчитывается в счет исполнения обязательств Платежной организации по перечислению Поставщику суммы принятых платежей.

3.1.3.10. С каждого платежа, принятого Платежной организацией, взимается комиссия. Размер комиссии устанавливается Платежной организацией согласно договорам, заключенными с участниками рынка платежных услуг.

3.1.3.11. Платежная организация проводит ежедневную сверку взаиморасчетов с участниками рынка платежных услуг в соответствии с условиями договоров, заключенных с указанными лицами.

### **3.1.4. Порядок взаимодействия Платежной организации с Агентом/Субагентом**

3.1.4.1. Платежный агент/субагент заключает с Платежной организацией договор об оказании платежных услуг.

3.1.4.2. Платежный агент/субагент проходит регистрацию в Системе с присвоением ID, для чего осуществляются следующие действия:

- В согласованный сторонами договора срок Платежный агент/субагент осуществляет реализацию Интерфейса подключения (API) для агента к Системе;
- Стороны проводят техническое тестирование систем;
- Сторонами определяется техническая готовность Системы к отправке агентом/субагентом информации о платежах Платежной организации.

3.1.4.3. Оказание платежной услуги обеспечивается по соглашению сторон предоставлением Платежным агентом/субагентом гарантийного вноса (авансового платежа, предварительного возмещения) на планируемый объем платежей. Для этого Платежной организацией создается авторизационный доступ с отражением расчетного баланса в Системе платежного агента/субагента для учета сумм принятых платежей и комиссий. При совершении платежа клиентом через Терминал Платежного агента/субагента, сумма принятых платежей автоматически списывается с расчетного баланса агента в Системе Платежной организации.

3.1.4.4. Платежный агент/субагент обязуется обеспечивать на счете неснижаемый остаток денег, достаточный для исполнения обязательств перед Платежной организацией.

3.1.4.5. При отсутствии в день приема платежей денег в остатке гарантийного вноса Платежного агента/субагента, обязательство Платежного агента/субагента является необеспеченным, и Платежная организация вправе приостановить исполнение договора либо предоставить Платежному агенту/субагенту отсрочку в перечислении платежа (коммерческий кредит либо овердрафт) на основании отдельного соглашения, заключаемого Платежной организацией с Платежным агентом/субагентом, или гарантийного письма.

3.1.4.6. Платежный агент/субагент обязан передавать Системе данные о каждом принятом платеже для внесения изменений в лицевом счете Плательщика. Сведения должны быть переданы

непосредственно в период приема платежа на основании данных, указываемых клиентом, без ошибок и искажений.

3.1.4.7. Каждой операции по передаче данных о платеже присваивается уникальный номер в Системе. Сочетание аутентификационных данных Платежного агента/субагента – логин, пароль и/или ID в Системе признаются сторонами в качестве однозначного и бесспорного подтверждения совершенного платежа.

3.1.4.8. После приема платежа Платежный агент/субагент обязан выдать Клиенту документ, подтверждающий факт оказания платежной услуги, на бумажном носителе либо посредством сети телекоммуникаций.

3.1.4.9. Сторонами в договоре может быть предусмотрено оказание платежных услуг без предварительного возмещения, в порядке перечисления/перевода сумм принятых платежей на периодической основе.

3.1.4.10. Платежный агент обеспечивает передачу информации о каждом принятом платеже в режиме реального времени в соответствии с протоколом технического взаимодействия сторон. При этом, по мере передачи Платежной организации информации о принятых платежах, сумма таких распоряжений автоматически уменьшает сумму остатка гарантийного взноса, которое засчитывается в счет исполнения обязательств Платежного агента по перечислению Платежной организации суммы принятых платежей.

3.1.4.11. С каждого платежа, принятого Платежным агентом/субагентом, взимается комиссия. Размер комиссии устанавливается Платежным агентом/субагентом согласно договорам, заключенными с участниками рынка платежных услуг.

3.1.4.12. Платежный агент/субагент проводит ежедневную сверку взаиморасчетов с Платежной организацией в соответствии с условиями договора, заключенного между ними.

3.1.5. Срок оказания платежной услуги составляет 1 (один) рабочий день со дня приема платежа.

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

Для приобретения электронных денег, Клиенту необходимо произвести регистрацию электронного кошелька. Регистрация происходит по Абонентскому номеру.

Для регистрации электронного кошелька Клиенту необходимо ознакомиться с условиями Оферты Платежной организации, ссылка на который размещена на Сайте Системы, и, в случае согласия с условиями, Клиент осуществляет полный и безоговорочный акцепт Оферты.

Совершая действия, на регистрацию электронного кошелька Клиент принимает условия Оферты, а также в полном объеме и без каких-либо изъятий принимает условия Оферты об оказании услуг безналичных платежей с использованием электронных денег в рамках системы электронных денег «FlagmanPay».

Регистрация электронного кошелька клиента в Системе ЭД, а также приобретение электронных денег, и последующее пополнение баланса электронного кошелька, происходит **путем пополнения Клиентом электронного кошелька** наличными через электронные терминалы платежных агентов/субагентов, банкоматы, через финансовые интернет-порталы, а также с использованием платежных карт и иных способов электронного платежа, перечень которых размещен на Сайте Системы.

Выпуск Электронных денег осуществляется исключительно Эмитентом в пределах суммы денег, полученной от Клиентов или Агентов с учетом ограничений, установленных действующим законодательством Республики Казахстан.

В момент реализации электронных денег Клиенту выдается квитанция или иной документ, подтверждающий факт приобретения Клиентом электронных денег.

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

Сроки оказания платежной услуги – от 1 (одного) до 3 (трех) рабочих дней с момента получения денег от физических лиц, электронные деньги реализуются физическому лицу с отражением в электронном кошельке владельца электронных денег.

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

В системе ЭД Платежная организация является оператором системы ЭД. Согласно Оферте Оператора системы ЭД, размещенной на сайте [www.Flagmanpay.kz](http://www.Flagmanpay.kz) Оператор системы ЭД оказывает Клиентам/Партнерам услуги по приему, обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег.

В целях оказания платежной услуги, Клиенту/Партнеру необходимо пройти регистрацию в Системе ЭД и осуществить приобретение электронных денег. После регистрации учетной записи Клиента/Партнеру в Системе ЭД и приобретения электронных денег, Клиент/Партнер вправе осуществлять использование Системы ЭД, в том числе осуществлять доступ к Балансу учетной записи в целях совершения платежей.

Совершение платежей производится Клиентом//Партнером путем формирования, удостоверения и передачи посредством Системы ЭД распоряжения с использованием Электронных денег о совершении платежа в пользу конкретного Получателя платежа в электронном виде.

Исполнение Эмитентом распоряжений Клиента//Партнера о совершении платежа осуществляется на условиях, установленных публичной Офертой об оказании услуг безналичных платежей с использованием Электронных денег эмитентом электронных денег в рамках системы ЭД «FlagmanPay».

Платежная организация обязуется фиксировать в электронном регистре учета возникновение, изменение или прекращение взаимных прав и обязательств сторон по Договору оказания услуг, заключаемому Клиентом путем присоединения к Оферте через совершение конклюдентных действий, предусмотренных Офертой, а также по Договору оказания услуг, заключаемому Партнером путем присоединения к Оферте или на основании соглашения.

Информирование Клиента/Партнера о совершении каждого платежа производится путем размещения информации в соответствующем разделе Учетной записи, доступ к которой предоставлен на Сайте Системы. Клиент/Партнер обязуется проверять информацию в соответствующем разделе не менее 1 (одного) раза в день. В случае если Клиент/Партнер не проверяет информацию о совершении платежей в соответствующем разделе на Сайте Системы, Платежная организация не несет ответственности в связи с тем, что Клиент/Партнер не получил информацию об операции. Клиент/Партнер признает и акцептом Оферты подтверждает, что с момента размещения информации о совершении платежа в соответствующем разделе на Сайте Системы обязательство Платежной организации по информированию Клиента/Партнера исполнено надлежащим образом.

Платежная организация также может направлять Клиенту SMS-оповещения об операциях по списанию (за исключением операций по списанию оплаты в пользу Платежной организации) и операциях по пополнению Учетной записи Клиента на Абонентский номер, указанный при регистрации Учетной записи Клиента.

#### **3.2.1. Регистрация в Системе электронных денег «FlagmanPay» Партнеров, принимающих к оплате электронные деньги.**

Для принятия к оплате юридическим лицом и/или индивидуальным предпринимателем (далее – «Партнер»), электронных денег заключается договор о партнерстве на прием электронных денег эмитентом электронных денег (далее - «Эмитент») по форме, согласованной между Партнером и Эмитентом.

Для регистрации Партнера в Системе ЭД, Партнер осуществляет следующие действия:

1. Партнер заполняет анкету поставщика услуг для подключения к Системе ЭД;

2. После подачи анкеты происходит процедура согласования и подписания договора между Партнером и Платежной организацией.

3. На основании присвоенного id Партнера производится подключение к Системе ЭД.

3.2.2. На ежеквартальной основе формируется и передается отчет для эмитента и Национального Банка Республики Казахстан, формируемый в соответствии с установленными нормативными правовыми актами Национального банка Республики Казахстан и договором, заключенным между Оператором и эмитентом.

3.2.3. Порядок отражения электронных кошельков в Системе ЭД (схема денежных и информационных потоков).

Выпуск Электронных денег осуществляется исключительно Эмитентом в пределах суммы денег, полученной от Клиентов или Агентов с учетом ограничений, установленных действующим законодательством Республики Казахстан.

При внесении денег Клиент указывает номер Электронного кошелька, открытый в Системе ЭД, на который зачисляются приобретаемые им электронные деньги.

В случае внесения денег третьими лицами для зачисления электронных денег на Электронный счет Клиента, права и обязанности в отношении приобретенных/безвозмездно полученных электронных денег возникают у Клиента - владельца электронного кошелька. Данные действия оцениваются как совершенные третьими лицами в интересах владельца электронного кошелька.

Оператор обеспечивает соответствие общей суммы денег, принятых от Клиентов отраженной на его балансовом счете, сумме электронных денег, находящейся на позиции Эмитента в Системе ЭД.

Электронные деньги Клиента считаются выпущенными Эмитентом с момента отражения информации о доступной сумме электронных денег в Электронном кошельке.

Платежная организация осуществляет проверку полученных от Эмитента данных и отражает указанную в электронном сообщении Эмитента сумму выпуска электронных денег на позиции Эмитента в Системе ЭД и на Электронном кошельке Клиента.

3.2.4. Использование и погашение электронных денег.

Электронные деньги используются их владельцем в целях осуществления платежей по гражданско-правовым сделкам, а также проведения иных операций на условиях, определенных Правилами и не противоречащих законодательству Республики Казахстан.

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

Электронные деньги, владельцем которых является неидентифицированное физическое лицо, не подлежат реализации агенту (приобретению агентом).

У Партнеров, получившего электронные деньги в системе электронных денег при совершении гражданско-правовых сделок, возникает право денежного требования к эмитенту электронных денег в сумме принятого платежа.

Максимальная сумма одной операции, совершаемой неидентифицированным владельцем электронных денег - физическим лицом, не должна превышать сумму, равную пятидесятикратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год в согласно законодательству Республики Казахстан.

Максимальная сумма одной операции, совершаемой упрощенно идентифицированным владельцем электронных денег - физическим лицом, не должна превышать сумму, равную стократному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год, согласно законодательству Республики Казахстан.

Максимальная сумма одной операции, совершаемой владельцем электронных денег - индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом, не должна превышать сумму, равную тысячекратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год, согласно законодательству Республики Казахстан.

Максимальная сумма электронных денег, хранимых на одном электронном устройстве неидентифицированного владельца электронных денег - физического лица, не превышает сумму, равную стократному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год согласно законодательству Республики Казахстан.

Сумма электронных денег, хранимых на электронном кошельке упрощенно идентифицированного владельца электронных денег - физического лица, не должна превышать сумму, равную трехсоткратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год, согласно законодательству Республики Казахстан.

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

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

#### 3.2.4.1. Погашение электронных денег

Погашение электронных денег — платежная услуга, предусматривающая осуществление Эмитентом обмена выпущенных им электронных денег, предъявленных Клиентами/Партнерами/Агентами, либо подлежащих обмену без их предъявления владельцем в случаях, предусмотренных законами Республики Казахстан, на равную по их номинальной стоимости сумму денег;

Эмитент принимает на себя безусловное и безотзывное денежное обязательство по погашению выпущенных им электронных денег в соответствии с их номинальной стоимостью в национальной валюте Республики Казахстан.

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

Для погашения электронных денег на банковский счет Клиента - владельца электронных денег посредством мобильного приложения и/или Сайта Системы Клиент формирует указание о погашении электронных денег, в котором указывает сумму электронных денег к погашению и указывает банковский счет, на который следует осуществить погашение электронных денег. Платежная организация направляет указание

Клиента эмитенту для осуществления процедуры погашения. Эмитент, перед погашением осуществляет процедуру проверки указанного владельцем электронных денег банковского счета, на который следует погасить электронные деньги.

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

#### 3.2.4.2. Порядок закрытия электронного кошелька в системе электронных денег.

При закрытии электронного кошелька Клиентом в мобильном приложении и/или на Сайте Системы формируется указание о закрытии Электронного кошелька с указанием способа вывода электронных денег (при наличии такой возможности) в наличной и/или безналичной форме. В случае, если Клиент неидентифицирован, для закрытия Электронного кошелька ему необходимо пройти процедуру идентификации/упрощенной идентификации. После прохождения такой процедуры Клиент отправляет указание о закрытии Электронного кошелька и о выводе электронных денег способами, указанными выше. После погашения электронных денег Платежная организация направляет указание Клиента о закрытии Электронного кошелька Эмитенту для закрытия электронного кошелька.

В случае отсутствия электронных денег на Электронном кошельке Клиента, проведение процедуры идентификации для закрытия Электронного кошелька не требуется.

#### 3.2.4.3. Полная и упрощенная идентификация владельца электронных денег - физического лица.

Процедура Идентификации в Системе электронных денег «FlagmanPay» делится на упрощенную идентификацию и полную.

Полная идентификация владельца электронных денег производится эмитентом/Оператором электронных денег при личном присутствии владельца электронных денег и предъявлении им документа, удостоверяющего личность, либо посредством удаленной идентификации на основании сведений из доступных источников, полученных от операционного центра межбанковской системы переводов денег, а также иным способом, не противоречащим требованиям законодательства Республики Казахстан.

Идентификация включает осуществление следующих мер:

- 1) фиксирование сведений, необходимых для идентификации физического лица, совершающего операцию с деньгами или иным имуществом и (или) иным имуществом: данные документа, удостоверяющего его личность, индивидуальный идентификационный номер, а также юридический адрес;
- 2) фиксирование сведений, необходимых для идентификации юридического лица, совершающего операцию с деньгами или иным имуществом и (или) иным имуществом: данные справки о государственной (учетной) регистрации (перерегистрации) юридического лица, учредительных документов, бизнес-идентификационный номер, характер деятельности, а также адрес места регистрации или нахождения;
- 3) фиксирование сведений, необходимых для идентификации иностранной структуры без образования юридического лица, совершающего операцию с деньгами или иным

имуществом и (или) иным имуществом: наименование, номер (при наличии), под которым иностранная структура

без образования юридического лица зарегистрирована в иностранном государстве (на территории), адрес места нахождения, место ведения основной деятельности, характер деятельности, а в отношении трастов и иных иностранных структур без образования юридического лица с аналогичной структурой или функцией также состав имущества, находящегося в управлении (собственности), фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) и адрес места жительства (места нахождения) учредителей (участников) иностранной структуры без образования юридического лица и бенефициарных собственников (при наличии);

4) выявление бенефициарного собственника и фиксирование сведений, необходимых для его идентификации, в соответствии с подпунктом 1) настоящего пункта, за исключением юридического адреса.

Упрощенная идентификация:

Идентификация Клиента упрощенным способом осуществляется путем проведения сеанса видеоконференции или путем фиксирования изображения Клиента с помощью специализированного приложения, реализующего технологию выявления движения, интервьюируемого в процессе идентификации.

Упрощенная идентификация осуществляется посредством официального интернет-ресурса и (или) мобильного приложения Эмитента и/или Оператора.

Во время проведения упрощенной идентификации Эмитент и/или Оператор обеспечивает: полное фиксирование лица владельца электронных денег - физического лица и документа, удостоверяющего его личность;

получение из открытых источников подтверждения об индивидуальном идентификационном номере владельца электронных денег - физического лица.

Сроки оказания платежной услуги – от 1 (одного) до 3 (трех) рабочих дней, следующего за днем приема платежа.

**3.3. 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.**

3.3.1. 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 осуществляется следующим образом.

В рамках исполнения/оказания данной услуги Платежная организация обеспечивает:

1) Прием информации о платежах инициированных с использованием платежных 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-эквайера, а банк-эквайер в свою очередь исполняет указание клиента, переданное через Систему Платежной организации в электронной форме. При этом платежная организация оказывает услуги по сбору, обработке и рассылке информации участникам расчетов по операциям с платежными карточками.

2) Инициация Клиентом операций/ платежей производится посредством WEB – приложений, online - приложений, мобильных приложений (приложений для мобильных устройств), программного обеспечения, терминалов самообслуживания, виджетов и прочих приложений - обеспечивающих возможность инициации клиентом в электронной форме распоряжений на списание денег с платежной карты Клиента, с целью последующего исполнения поручения/ распоряжения Клиента полученного Платежной организацией от Клиента и переданного Платежной организацией в Банк.

3) При оказании платежной услуги Платежная организация обеспечивает следующий алгоритм действий:

- Клиент посредством сети интернет/ мобильного телефона, заходит в соответствующее приложение/сайт Поставщика услуг;

- Клиент знакомится с условиями предоставления платежной услуги и соглашается с условиями Оферты на платежной странице;

- Клиент в приложении/сайте иницирует платеж в пользу Поставщика услуг;

- Клиент вводит персональные данные в приложении/сайте Поставщика услуг;

- Для оплаты платежа Клиент вводит реквизиты банковской карты;

- Платежная организация посредством запроса в Банк иницирует распоряжение Клиента, полученного в электронной форме;

- Банк-эквайер, получив подтверждение от Платежной организации, производит списание с банковской карты Клиента, и перевода Платежа в пользу Поставщика услуг, указанного в поручении Клиента, сумму иницируемой Клиентом операции с учетом вознаграждения Платежной организации или перевод платежа со счета банка – эквайера на специальный счет Расчетного банка, с которым у Платежной организации заключен соответствующий договор.

- После зачисления платежей на специальный счет Платежная организация передает в электронном виде Расчетному банку поручение с указанием суммы и реквизитов Поставщика услуг, которому необходимо зачислить платежи, после чего Расчетный банк осуществляет перевод платежей на расчетный счет Поставщика услуг.

- Платежная организация получает от банка подтверждение исполнения Операции;

- Платежная организация выдает клиенту электронную квитанцию, подтверждающую совершение Клиентом операции.

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

3.3.3. Сроки оказания платежной услуги - от 1 (одного) до 3 (трех) рабочих дней, следующего за днем приема платежа.

**3.4. Платежная организация осуществляет следующие действия при оказании платежной услуги по переводу денег (Выплаты):**

**3.4.1. Со специального счета Расчетного банка, с которым у платежной организации заключен соответствующий договор, на карту Клиента или в пользу Поставщика услуг:**

- Платежная организация в ежедневном круглосуточном режиме реального времени принимает запросы на переводы (Выплаты) от Поставщиков услуг или Платформы.

- По факту получения такого запроса, Платежная организация передает банку, с которым у платежной организации заключен соответствующий договор, информацию о

списании денег со специального счета и зачислении денег на платежную карточку Клиента (получателя) или в пользу Поставщика услуг.

- Банк, по получению информации от платежной организации осуществляет перевод денег со специального счета на платежную карточку Клиента (получателя) или в пользу Поставщика услуг.

- Платежная организация и Банк осуществляют обработку операций, в сроки и в соответствии с Правилами МПС и/или требованиями Банка и законодательства Республики Казахстан.

- Платежная организация в режиме реального времени информирует Клиентов или Платформу о результате оказания услуги в отношении каждой конкретной операции.

### **3.4.2. С корпоративной карты (с банковского счета) Поставщика услуг на карту Клиента:**

- Платежная организация в ежедневном круглосуточном режиме реального времени принимает запросы на переводы (Выплаты) от Клиентов.

- По факту получения такого запроса, Платежная организация передает банку, с которым у платежной организации заключен соответствующий договор, информацию о списании денег с корпоративной карточки (банковского счета) Поставщика услуг (отправителя) и зачислении денег на платежную карточку Клиента (получателя).

- Банк, по получению информации от платежной организации, осуществляет перевод денег с одной платежной карточки (банковского счета) Поставщика на другую, оператором по переводам является Банк.

- Платежная организация и Банк осуществляют обработку операций, в сроки и в соответствии с Правилами МПС.

- Платежная организация в режиме реального времени информирует Клиентов о результате оказания услуги в отношении каждой конкретной операции.

*\*Перевод считается принятым и становится окончательным с момента направления Держателю платежной карточки (Клиенту) подтверждения об осуществлении перевода (квитанция о переводе).*

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

Тарифы платежной организации ТОО «FlagmanPay» по платежным услугам:

**4.1. Услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег:**

№	Наименование категорий сервисов, предоставляемых Поставщиками	Дополнительная плата (допустимая дополнительная комиссия) взимаемая с Клиента.
---	---	--

1.	Интернет - магазины	От 0 до 15% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 тг до 1000 тг от суммы операции
2.	Букмекеры	От 0 до 15% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 тг до 1000 тг от суммы операции
3.	Сотовые операторы	От 0 до 15% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 тг до 1000 тг от суммы операции
4.	Интернет и телефония	От 0 до 15% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 тг до 1000 тг от суммы операции
5.	Билеты (авиа, ж/д)	От 0 до 15% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 тг до 1000 тг от суммы операции
6.	МКО	От 0 до 15% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 тг до 1000 тг от суммы операции
7.	Места общественного питания, рестораны, магазины, супермаркеты, салоны красоты	От 0% до 15% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 тг до 1000 тг от суммы операции
8.	Прочие виды сервисов, не включенные в отдельные категории, в том числе государственные сервисы.	От 0% до 15% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 тг до 1000 тг от суммы операции

#### 4.2. Услуги по реализации (распространению) электронных денег:

№	Категория сервиса	Дополнительная плата (допустимая дополнительная комиссия) взимаемая с Клиента/Партнера.
1.	Реализация (распространение) электронных денег	от 0 % до 20% от суммы реализованных электронных денег

#### 4.2. Услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег:

№	Категория сервиса	Дополнительная плата (допустимая дополнительная комиссия) взимаемая с Клиента.
1.	Прием и обработка платежей, совершаемых с использованием электронных денег	от 0 до 10% для физических лиц;  Для юридических лиц – указывается в Тарифной политике Платежной организации и в Договоре с юридическим лицом

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

№	Наименование категорий сервисов, предоставляемых Поставщиками услуг при осуществлении деятельности по интернет эквайрингу	Дополнительная плата (допустимая дополнительная комиссия) взимаемая с Клиента.
1.	Интернет - магазины	От 0 до 20% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 тг до 1000 тг от суммы операции
2.	Букмекеры	От 0 до 20% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 тг до 1000 тг от суммы операции
3.	Сотовые операторы	От 0 до 20% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 тг до 1000 тг от суммы операции
4.	Интернет и телефония	От 0 до 20% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 тг до 1000 тг от суммы операции
5.	Билеты (авиа, ж/д)	От 0 до 20% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 тг до 1000 тг от суммы операции
6.	МФО	От 0 до 20% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 тг до 1000 тг от суммы операции

7.	Места общественного питания, рестораны, магазины, супермаркеты, салоны красоты	От 0% до 20% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 тг до 1000 тг от суммы операции
8.	Прочие виды сервисов, не включенные в отдельные категории, в том числе государственные сервисы.	От 0% до 20% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 тг до 1000 тг от суммы операции

#### 4.4.1. Услуги по переводу денег (Выплаты):

№	Наименование категорий сервисов, предоставляемых Поставщиками услуг при осуществлении деятельности по оказанию платежной услуги по переводу денег	Дополнительная плата (допустимая дополнительная комиссия) взимаемая с Клиента/Платформы/Партнера.
1.	Интернет - магазины	От 0 до 10% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 до 300 тг от суммы операции
2.	Букмекеры	От 0 до 10% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 до 300 тг от суммы операции
3.	Сотовые операторы	От 0 до 10% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 до 300 тг от суммы операции
4.	Интернет и телефония	От 0 до 10% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 до 300 тг от суммы операции
5.	МКО	От 0 до 10% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 до 300 тг от суммы операции
6.	Места общественного питания, рестораны, магазины, супермаркеты, салоны красоты	От 0% до 10% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 до 300 тг от суммы операции
7.	Прочие виды сервисов, не включенные в отдельные категории	От 0% до 10% от суммы операции, минимум/фикс. от 0 тг до 300 тг от суммы операции

**4.5. Дополнительная плата (допустимая дополнительная комиссия), взимаемой с Клиента вместо процентной ставки (с учетом минимум/фикс) или в дополнение к ней может также выражаться в фиксированном виде в размере от 0 тенге до 100 000 (сто тысяч) тенге вне зависимости от вида сервисов и вида платежных услуг.**

**4.6.** Дополнительная плата (допустимая дополнительная комиссия), взимаемой с Клиента определяется в соответствии с условиями, указанными в соглашениях, заключенных между Платежной организацией и Поставщиками услуг, эмитентами электронных денег и иными лицами, предоставляющими услуги Клиентам.

**4.7.** В связи с возможным варьированием окончательной величины дополнительных плат (допустимых дополнительных комиссий), их точный размер доводится до сведения Клиента до момента подтверждения им соответствующей операции, в том числе с помощью систем дистанционного банковского обслуживания и/или иными средствами информирования со стороны Платежной организации.

**4.8.** Размер и порядок начисления и взимания (выплаты) комиссий (вознаграждения) Платежной организации в рамках оказания платежных услуг, определяется Платежной организацией, с учетом величин, указанных выше в настоящем разделе, в соответствии с условиями соглашений, заключаемых с Поставщиками услуг, эмитентами электронных денег и иными лицами, предоставляющими услуги Клиентам, а также в отдельных случаях в соответствии с требованиями Банков/Агентов и условиями заключенных с ними соглашений.

При этом в рамках согласованных условий соглашений, заключаемых с Поставщиками услуг, эмитентами электронных денег и иными лицами, предоставляющими услуги Клиентам, в зависимости от общего объема операций, оборота, категории и/или иных условий отдельного сотрудничества, возможно применение комиссий (вознаграждения) Платежной организации как в виде процентной ставки, так и в фиксированном виде, а также дополнительных дифференцированных (плавающих) комиссий (вознаграждения) в процентном виде и/или фиксированном виде к основной комиссии (вознаграждения) Платежной организации.

**4.9.** Размер комиссий (вознаграждения) Платежной организации, установленных в рамках соглашения с Поставщиками услуг, эмитентами электронных денег и иными лицами, предоставляющими услуги Клиентам, может быть изменен по взаимному согласию сторон соглашения, за исключением комиссий (вознаграждения), взимаемых при осуществлении международных платежей и (или) переводов денег, по которым Платежная организация уведомляет об изменении комиссий (вознаграждения) в порядке и сроки, предусмотренные соглашением.

**4.10.** Платежная организация в рамках согласованных условий соглашений, заключаемых с Поставщиками услуг, эмитентами электронных денег и иными лицами, предоставляющими услуги Клиентам, также применяет основные и/или дополнительные сборы, в том числе в виде верификационных сборов, абонентских сборов и иных сборов в размере и порядке в соответствии с условиями таких соглашений.

**4.11.** Платежная организация по взаимному согласию сторон устанавливает порядок определения обменного курса, применяемого при оказании платежной услуги в иностранной валюте, в соответствии с условиями соглашений, заключаемых с Поставщиками услуг, эмитентами электронных денег и иными лицами, предоставляющими услуги Клиентам.

**4.12.** Детали формирования, порядок установления комиссий (вознаграждения) / дополнительных плат, взимаемых с Клиента/Поставщика услуг, список сервисов, также устанавливается в соответствии с Тарифной политикой, утвержденной Платежной организацией, и/или условиями соглашений, заключенных между Платежной организацией и Поставщиками услуг, и иными лицами, предоставляющими услуги Клиентам.

**Глава 5. Порядок взаимодействия с банками, Поставщиками услуг, платежными агентами и третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение платежных услуг, оказываемых платежной организацией**

## **5.1. Порядок взаимодействия Платежной организации с Поставщиком услуг.**

- Проводятся маркетинговые исследования, включающие в себя анализ рынка, конкурентоспособности, потребительскую способность.
- Коммерческим отделом 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 для надлежащей проверки 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.

### **5.1.1. Заключение договора с Поставщиком услуг.**

- После проведения всех действий в соответствии с п. 5.1. настоящих Правил между Платежной организацией и Поставщиком услуг заключается Договор, либо Поставщик услуг присоединяется к публичному Договору, опубликованному на сайте [www.Flagmanpay.kz](http://www.Flagmanpay.kz).
- Платежной организацией заключается договор с Поставщиком услуг об оказании платежных услуг и/или Договор технического взаимодействия с обязательным наделением правом Платежной организации о принятии платежа на специальный счет Расчетного банка, с которым у платежной организации заключен соответствующий договор в пользу Поставщика услуг, а также обязательно предусматривается возможность привлечения Платежной организацией Платежных агентов/субагентов.
- Поставщик услуг проходит регистрацию в Системе, с присвоением ID.
- 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.
- Каждая операция по передаче данных о платеже сопровождается подписанием Платежным агентом/субагентом 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.
- При приеме платежей Платежной организации взимается комиссия с платежа. Размер комиссии устанавливается Платежной организацией, и определяется условиями работы с Поставщиками услуг.

## **5.2. Порядок взаимодействия Платежной организации с Банком.**

Платежная организация заключает с Банком договор о взаиморасчетах и информационно техническом взаимодействии.

Платежная организация проходит регистрацию в Системе Банка, для чего:

- В согласованный сторонами договора срок Платежная организация осуществляет реализацию Интерфейса подключения (API) к Системе Банка.

- Стороны проводят техническое тестирование систем;
- Сторонами определяется техническая готовность систем к отправке информации о платежах.
- Платежная организация обязана передавать данные Банку о каждом обработанном платеже.
- Банк обязан передавать Платежной организации данные о каждом обработанном платеже.
- Сведения должны быть переданы непосредственно в период обработки платежа.
- Каждой операции по передаче данных о платеже присваивается уникальный номер в Системе Банка.
- Платежная организация с Банком проводит ежедневную сверку по обработанным платежам.
- На ежемесячной основе производится сверка взаиморасчетов.

Детализированное описание передвижения денежных средств при положительно обработанной операции оплаты:

- Банк-эмитент осуществляет списание денег с Карты Плательщика;
- Банк – эмитент осуществляет перевод платежа в пользу Банка-эквайера;

Банк-эквайер перечисляет платеж на расчетный счет Поставщика услуг или на специальный счет Расчетного банка, с которым у платежной организации заключен соответствующий договор, Расчетный банк осуществляет перевод со специального счета на расчетный счет Поставщика услуг.

### **5.3. Порядок взаимодействия при работе с Платежным агентом/ Платежным субагентом (при возникновении производственной необходимости).**

1. Коммерческим отделом проводится экономическое обоснование заведения нового Платежного агента в систему Платежной организации, а также выявляется платежная нагрузка на Клиентов.

2. После проведения вышеуказанных действий и принятия положительного решения по работе с Платежным агентом, у последнего запрашиваются все необходимые документы в рамках ПОД/ФТ и проводится полный анализ комплаенс рисков.

3. В случае отсутствия комплаенс рисков производится обмен технической документацией для подключения Платежного агента к системе Платежной организации по протоколу технического взаимодействия API.

#### **5.3.1. Заключение договора с Платежным агентом / Платежным субагентом.**

После проведения всех действий в соответствии с п. 5.4. настоящих Правил между Платежной организацией и Платежным агентом заключается Договор.

1. Платежной организацией заключается договор с Платежным агентом об оказании платежных услуг с обязательным наделением правом Платежного агента о принятия платежа в пользу Поставщика услуг, а также обязательно предусматривается возможность привлечения Платежным агентом Платежных субагентов.

2. Платежный агент проходит регистрацию в Системе, с присвоением ID.

3. Оказание платежной услуги обеспечивается предоставлением Платежным агентом гарантийного взноса (авансового платежа) на планируемый объем принятия платежей. При совершении платежа клиентом, сумма принятых платежей списывается с расчетного счета (баланса) в системе Платежной организации.

4. Платежный агент обязуется обеспечивать на указанном счете неснижаемый остаток денежных средств, достаточный для исполнения обязательств перед Платежной организацией.

5. При отсутствии в день приема платежей денежных средств в остатке гарантийного вноса Платежного агента, обязательство Платежного агента является необеспеченным, и Платежная организация вправе приостановить исполнение договора либо предоставить Платежному агенту отсрочку в перечислении платежа (коммерческий кредит, либо овердрафт) на основании отдельного соглашения, заключаемого платежной организацией с поставщиком услуг или гарантийного письма.

6. Платежный агент обязан передавать Платежной организации данные о каждом принятом платеже для внесения изменений в лицевой счет клиента. Сведения должны быть переданы непосредственно в период приема платежа на основании данных, указываемых клиентом, без ошибок и искажений.

7. При приеме платежей Платежным агентом взимается комиссия с платежа. Размер комиссии устанавливается Платежной организацией, и определяется условиями работы с поставщиками услуг.

**5.4. 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.

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

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

Заключаемый договор или соглашение о неразглашении конфиденциальной информации должны учитывать типовые положения по исполнению третьей стороной требований по обеспечению информационной безопасности. Требования должны включать как минимум следующее:

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

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

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.

В рамках системы управления рисками Платежная организация определяет финансовые и нефинансовые риски.

К финансовым рискам относятся:

#### **Рыночный риск**

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.

#### **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.

- неисполнения требований законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, в том числе нормативных правовых актов уполномоченного органа и правил внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ/ФРОМУ.

### **Риск информационной безопасности**

Риск информационной безопасности - это риск возможности использования уязвимостей актива или группы активов Платежной организации конкретной угрозой для причинения ущерба. Риски информационной безопасности связаны с нарушениями конфиденциальности, целостности и доступности информационных активов Платежной организации. Они являются, как правило, результатом промышленного шпионажа, саботажа, кибератак на информационные ресурсы, а также целевых атак на компьютеры организации.

### **Стратегический риск**

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**

В целях эффективного управления рисками, работа платежной организации 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:

1. Анализ и оценка рисков, включающих в себя систематическое определение: объектов анализа рисков; индикаторов риска по объектам анализа риска, определяющих необходимость принятия мер по предотвращению и минимизации рисков; оценки возможного ущерба в случае возникновения рисков;

2. Разработка и реализация практических мер по управлению рисками с учетом: вероятности возникновения рисков и возможных последствий; анализа применения возможных мер по предотвращению и минимизации рисков.

При разработке процедур выявления, измерения мониторинга и контроля за рисками Платежная организация учитывает, но не ограничивается следующими факторами:

- 1) размер, характер и сложность бизнеса;
- 2) доступность рыночных данных для использования в качестве исходной информации;

- 3) состояние информационных систем и их возможности;
- 4) квалификацию и опыт персонала, вовлеченного в процесс управления рыночным риском.

Процедуры выявления, измерения, мониторинга и контроля за рисками охватывают все виды активов, обязательств; охватывают все виды рыночного риска и их источники; позволяют проводить на регулярной основе оценку и мониторинг изменений факторов, влияющих на уровень рыночного риска, включая ставки, цены и другие рыночные условия; позволяют своевременно идентифицировать рыночный риск и принимать меры в ответ на неблагоприятные изменения рыночных условий.

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

Эффективное управление уровнем риска в Платежной организации должно решать целый ряд проблем - от отслеживания (мониторинга) риска до его стоимостной оценки. Уровень риска, связанного с тем или иным событием, постоянно меняется из-за динамичного характера внешнего окружения Платежной организации. Это заставляет Платежную организацию регулярно уточнять свое место на рынке, давать оценку риска тех или иных событий, пересматривать отношения с Клиентами и оценивать качество собственных активов и пассивов, следовательно, корректировать свою политику в области управления рисками. Процесс управления рисками в Платежной организации включает в себя: предвидение рисков, определение их вероятных размеров и последствий, разработку и реализацию мероприятий по предотвращению или минимизации, связанных с ними потерь. Все это предполагает разработку Платежной организацией собственной стратегии управления рисками таким образом, чтобы своевременно и последовательно использовать все возможности развития Платежной организации и одновременно удерживать риски на приемлемом и управляемом уровне.

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

В основу управления рисками положены следующие принципы:

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

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

Мероприятия по управлению рисками:

- 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.

Способы управления рисками:

- 1) установление предельных размеров (лимитов) обязательств контрагентов Платежной организации с учетом уровня риска;
- 2) установление обеспечительного вноса Клиентов Платежной организации в рамках оказываемых платежных услуг;
- 3) управление очередностью исполнения распоряжений должностными лицами;
- 4) осуществление расчета в платежной организации до конца рабочего дня;
- 5) осуществление расчета в пределах, предоставленных агентами Платежной организации денежных средств;
- 6) обеспечение возможности предоставления лимита;
- 7) использование безотзывных банковских гарантий;
- 8) другие способы управления рисками.

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

В случае возникновения у 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.

Плательщик обязан обратиться к платежной организации с письменным заявлением, составленным в произвольной форме, содержащим указание на возникшую спорную ситуацию (далее – «Претензия»), путем направления его почтовым отправлением по адресу - 050000, Республика Казахстан, г. Алматы, Аузовский р-н, микрорайон Мамыр-1, д. 26, офис 802.

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.

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

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

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

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

Для надлежащего рассмотрения Претензии плательщика и подготовки ответа платежная организация:

1. привлекает к всестороннему изучению спора сотрудников компетентных подразделений (технических, правовых, расчетных, и иных структурных подразделений для получения разъяснений, дополнительных сведений и иных данных в отношении оспариваемой ситуации);
2. запрашивает и получает от 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;
3. проводит тщательный анализ полученных сведений и разъяснений для формирования полного и достоверного ответа на Претензию плательщика;
4. подготавливает мотивированный письменный ответ плательщику на Претензию.

Любой спор, если он не был разрешен мирным путем в досудебном порядке, подлежит окончательному разрешению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

## **Глава 8. Порядок соблюдения мер информационной безопасности**

8.1. Порядок соблюдения мер информационной безопасности 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.

8.2. Основные принципы, направления и требования по информационной безопасности, меры обеспечения информационной безопасности и ответственность работников по информационной безопасности Платежной организации регулируются

«Политикой информационной безопасности Платежной организации» и другими внутренними документами в области обеспечения информационной безопасности.

8.3. Целью Порядка является построение эффективной системы управления информационной безопасностью Платежной организации.

Платежная организация обеспечивает создание и функционирование системы управления информационной безопасностью, являющейся частью общей системы управления платежной организации, предназначенной для управления процессом обеспечения информационной безопасности.

Порядок и периодичность пересмотра внутренних документов, регламентирующих процесс управления информационной безопасностью, в том числе политики информационной безопасности, определяются внутренними документами Платежной организации по информационной безопасности.

8.4. Целями системы управления информационной безопасности являются:

- 1) обеспечение доступности, целостности и конфиденциальности информационных ресурсов Платежной организации;
- 2) минимизация уровня рисков, связанных с информационной безопасностью.

8.5. Задачами системы управления информационной безопасности являются:

- 1) идентификация объектов защиты и выявление угроз;
- 2) разработка и реализация мероприятий по защите информационных ресурсов Платежной организации;
- 3) выявление, обработка и предотвращение инцидентов информационной безопасности;
- 4) оценка рисков информационной безопасности;
- 5) обучение и повышение уровня информированности работников Платежной организации в области информационной безопасности.

8.6. Система управления информационной безопасности основана на следующих принципах:

- 1) обеспечение и поддержание соответствующего уровня целостности, доступности и конфиденциальности критичной информации;
- 2) соответствие требованиям законодательства;
- 3) экономическая целесообразность.

8.7. Ниже раскрыты принципы и методы их соблюдения:

1) 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;

2) 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»;

3) 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.

8.8. 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, а также утверждает внутренние документы, регламентирующие процесс управления информационной безопасностью.

Первый руководитель в целях разграничения ответственности и функций в сфере обеспечения информационной безопасности создает подразделение информационной безопасности (Отдел информационной безопасности), являющееся структурным подразделением, обособленным от других структурных подразделений, занимающихся вопросами создания, сопровождения и развития объектов информатизации, или определяется лицо, ответственное за обеспечение информационной безопасности, не состоящее в штате структурных подразделений, занимающихся вопросами создания, сопровождения и развития объектов информатизации.

Платежная организация обеспечивает повышение квалификации работников Отдела информационной безопасности или лица, ответственного за обеспечение информационной безопасности путем проведения:

1) внутренних мероприятий (лекции, семинары);

2) внешнего обучения (посещение курсов, семинаров - не реже одного раза в два года для каждого работника).

8.9. Отдел информационной безопасности (или лицо, ответственное за обеспечение информационной безопасности):

1) организует систему управления информационной безопасностью, осуществляет координацию и контроль деятельности подразделений Платежной организации по обеспечению информационной безопасности и мероприятий по выявлению и анализу угроз, противодействию атакам и расследованию инцидентов информационной безопасности;

2) разрабатывает политику информационной безопасности Платежной организации;

3) обеспечивает методологическую поддержку процесса обеспечения информационной безопасности Платежной организации;

4) осуществляет выбор, внедрение и применение методов, средств и механизмов управления, обеспечения и контроля информационной безопасности Платежной организации в рамках своих полномочий;

5) осуществляет сбор, консолидацию, хранение и обработку информации об инцидентах информационной безопасности;

6) осуществляет анализ информации об инцидентах информационной безопасности;

7) организует и проводит мероприятия по обеспечению осведомленности работников Платежной организации в вопросах информационной безопасности;

8) осуществляет мониторинг состояния системы управления информационной безопасностью Платежной организации;

9) осуществляет информирование руководства Платежной организации о состоянии системы управления информационной безопасностью.

10) обеспечивает создание и функционирование системы управления информационной безопасностью, являющейся частью общей системы управления Платежной организации, предназначенной для управления процессом обеспечения информационной безопасности;

11) осуществляет обследование состояния информационной безопасности не реже одного раз в год, по результатам такого обследования составляется отчет с приложением материалов обследования, который доводится до сведения Первого руководителя Платежной организации;

12) осуществляет координацию работ по обеспечению информационной безопасности и контроль за исполнением требований информационной безопасности, определенных во внутренних документах Платежной организации;

13) проводит вводный инструктаж для всех новых работников (не позднее пяти рабочих дней с момента приема на работу). Результат ознакомления фиксируется в соответствующем журнале инструктажа или ином документе, подтверждающем прохождение инструктажа;

8.10. 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 отделу информационной безопасности и Первому руководителю Платежной организации.

8.11. Должностные инструкции каждого работника Платежной организации, а также документы описывающие отношения с третьими лицами содержат требования по обеспечению и соблюдению информационной безопасности. Трудовой договор, заключаемый с работником платежной организации, содержит обязанность работника по соблюдению требований по обеспечению информационной безопасности и неразглашению конфиденциальной информации.

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

**9.1. Программное обеспечение, используемое Платежной организацией обеспечивает соответствие требованиям к программно-техническим средствам платежной организации и системе управления информационной безопасностью.**

9.2. Для целей обеспечения надежного хранения информации применяется дублирование систем хранения данных, а также наличием холодного резерва комплектующих к ним.

9.3. Защиту от несанкционированного доступа обеспечивают меры по ограничению прав пользователей на рабочих станциях (Админ, пользователь).

9.4. 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.

9.5. 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.

9.6. Требования к учетным записям пользователей:

1) 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;

2) каждому пользователю информационной системы назначается уникальный идентификатор (имя учётной записи);

3) недопустимость использования разделяемых между несколькими пользователями учётных записей, групповых и общих учётных записей, паролей и других средств аутентификации.

9.7. 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 в журнал и/или выдачу соответствующего уведомления.

9.8. 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.

9.9. Обработка информации и ее хранение осуществляется по дате и времени.

9.10. Информационные системы, задействованные в проведении и хранении операций обеспечивают процесс формирования форм отчетов, представляемых операторами систем электронных денег в Национальный Банк Республики Казахстан, а также отчетов о проведенных операциях.

9.11. Резервированное копирование и восстановление данных, хранящихся в учетных системах, обеспечивается средствами используемых СУБД. 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.

9.12. Программное обеспечение реализует возможность вывода выходных документов на экран, принтер или в файл.

9.13. Программное обеспечение реализует возможность обмена электронными документами.

9.14. 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:

- модуль для сбора событий;
- модуль для анализа и управления событиями и потоками сети из устройств, конечных точек, серверов, антивирусов, брандмауэров и различных систем предотвращения вторжений.

В случае подключения ноутбуков или иных устройств к информационным активам платежной организации из-за пределов периметра защиты платежной организации на данных устройствах устанавливается лицензионное программное обеспечение для организации защищенного доступа (шифрование канала связи, обеспечение двухфакторной аутентификации).

9.15. Платежная организация для подключения к платформе Национального Банка для обмена событиями и инцидентами информационной безопасности использует статический IP-адрес и предоставляет информацию о нем в течение десяти рабочих дней со дня прохождения учетной регистрации в Национальном Банке.

В случае изменения статического IP-адреса Платежная организация уведомляет об этом Национальный Банк в течение пяти рабочих дней со дня изменения статического IP-адреса.

9.16. Серверное помещение (центр обработки данных) Платежной организации, собственное или арендуемое, оснащается следующими системами:

- 1) системой контроля и управления доступом;
- 2) охранной сигнализацией;
- 3) пожарной сигнализацией;
- 4) системой автоматического пожаротушения;
- 5) системой видеонаблюдения.

Серверное и коммуникационное оборудование подключается к системе электропитания через источники бесперебойного питания.

В случае отсутствия в Платежной организации серверного помещения (центра обработки данных), данные требования распространяются на арендуемые помещения или помещения, в которых размещены объекты информатизации платежной организации.

Доступ в серверное помещение (центр обработки данных) Платежной организации, собственное или арендуемое, предоставляется лицам, перечень которых утверждается Первым руководителем Платежной организации или лицом, его замещающим.

Платежная организация обеспечивает ведение и хранение журнала системы контроля и управления доступом в серверное помещение (центр обработки данных) не менее одного года.

9.17. Система видеонаблюдения серверного помещения (центра обработки данных) Платежной организации, собственного или арендуемого, обеспечивает наблюдение за всеми проходами, входами в серверное помещение (центр обработки данных). В серверном помещении (центре обработки данных) расстановка видеокамер исключает наличие зон внутри серверного помещения (центра обработки данных) и перед его входом, не покрытых видеонаблюдением.

Запись событий системой видеонаблюдения серверного помещения (центра обработки данных) ведется непрерывно или с использованием детектора движения.

Архив записей системы видеонаблюдения серверного помещения (центра обработки данных) хранится не менее трех месяцев.

## **Глава 10. Порядок внесения изменений в настоящие Правила**

10.1. 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.

10.2. Дата вступления в силу изменений и/или дополнений в Правила определяется Оператором по согласованию с Эмитентом (по согласованию) с учетом сроков согласно Договору.

10.3. В случае несогласия Участника с изменениями и/или дополнениями в Правила или тарифами, Участник вправе отказаться от дальнейшего использования Платежной организации, погасив имеющиеся у него электронные деньги и закрыв электронный кошелек в Платежной организации.

10.4. Последующее внесение изменений и/или дополнений в Правила осуществляется в порядке, установленном настоящим разделом Правил.

10.5. Дальнейшее использование Платежной организации после вступления в силу любых изменений и/или дополнений в Правила означает согласие Участников с такими изменениями и/или дополнениями.