

УТВЕРЖДЕНО  
приказом Генерального директора  
ТОО «PAYBOX.money»  
№ PBM-21/14 от 04.01.2021 г.



Назаров А.О.

# **ПРАВИЛА**

## **осуществления деятельности**

### **платежной организации**

### **ТОО «PAYBOX.money»**

Алматы 2021

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения.....	3
2. Термины и определения.....	3
3. Описание платежных услуг, оказываемых Платежной организацией.....	6
4. Порядок и сроки оказания платежных услуг клиентам Платежной организации.....	6
5. Стоимость платежных услуг (тарифов), оказываемых Платежной организацией.....	7
6. Порядок взаимодействия с третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение платежных услуг, оказываемых Платежной организацией.....	8
7. Сведения о системе управления рисками, используемой Платежной организацией.....	8
8. Порядок урегулирования спорных ситуаций и разрешения споров с клиентами.....	10
9. Порядок соблюдения мер информационной безопасности.....	11
10. Порядок внесения изменений в настоящие Правила.....	15

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила платежной организации «РАУВОХ.money» (далее - Правила, Правила платежной организации «РАУВОХ.money») определяют единые условия и процедуры, обеспечивающие осуществление операций в системе «РАУВОХ.money» и устанавливают общие требования к порядку:

- Услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег;
- Услуги по реализации (распространение) электронных денег;
- Услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег;
- 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.

1.2. Правила разработаны в соответствии с Законом РК «О Национальном Банке Республики Казахстан», Законом РК «О платежах и платежных системах» и другими нормативно – правовыми актами Республики Казахстан.

1.3. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Участниками платежной организации «РАУВОХ.money». Каждый из Участников гарантирует другим Участникам, что обладает необходимой правоспособностью (правосубъектностью), а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для присоединения к настоящим Правилам и исполнения обязательств в соответствии со всеми их условиями.

1.4. Заключение физическими лицами в рамках платежной организации «РАУВОХ.money» договоров осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан. При этом, Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения физическим лицом действий, предусмотренных в Публичной оферте об оказании услуг в рамках системы «РАУВОХ.money», размещенной по адресу: [https://RAUVOX.money.money/kz\\_ru](https://RAUVOX.money.money/kz_ru)

## 2. Термины и определения

Применяемые в тексте настоящих Правил, термины имеют следующее значение:

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

**Агент системы электронных денег** (далее - агент) - банк, 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.

**Аутентификация** – установленные Оператором и доведенные до Участников Платежной организации процедуры, и комплекс мер для подтверждения подлинности, и правильности составления электронных сообщений, а также для установления факта передачи электронного сообщения непосредственно Участником Платежной организации, указанным в качестве отправителя. Бесперебойность функционирования Платежной организации – комплексное свойство Платежной организации «РАУВОХ.money», 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.

**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 другими участниками системы.

**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.

**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.

**Оферта** – договор на предоставление услуг Эмитентом физическим лицам по выпуску и погашению электронных денег, являющийся договором присоединения согласно положениям статьи 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан, размещенный на интернет-ресурсах Эмитента и Оператора и находящийся на обозримом месте в отделениях Оператора/Эмитента, где проводятся операции с электронными деньгами.

В рамках настоящих Правил к Договорам присоединения относятся и договоры, которые по усмотрению Оператора могут заключаться в порядке, предусмотренном законодательством, Оператором с Участниками Платежной организации - физическими лицами и Агентами на предоставление Оператором услуг Платежной организации электронных денег, с их размещением на интернет-ресурсе Оператора и на обозримом месте в отделениях Оператора.

**Заявление на идентификацию** – заявление физического лица на идентификацию в Платежной организации «РАУВОХ.money», 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.

**Идентификация** – процедура, предусмотренная настоящими Правилами, заключающаяся в установлении личности физического лица на основании предоставленного им Оператору документа, удостоверяющего личность, и иных необходимых для проведения идентификации документов, требуемых настоящими Правилами, и регистрации физического лица в Платежной организации с внесением в Платежную организацию его персональных данных.

**Упрощенная идентификация** – процедура, осуществляемая путем проведения сеанса видеоконференции или путем фиксации изображения физического лица с помощью специализированного приложения, реализующего технологию выявления движения интервьюируемого в процессе идентификации.

**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.

**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.

**Конвертация ЭД/конвертация** – внутрисистемный перевод электронных денег в электронные деньги другого платежного сервиса с отражением приобретенных путем конвертации электронных денег на электронных кошельках других платежных организаций. Если такая услуга будет предоставляться в рамках Платежной организации, информация об этом будет дополнительно размещена на интернет-ресурсе Платежной организации.

**Личный кабинет** – персональный раздел Владельца электронных денег на интернет-ресурсе Платежной организации [РАУВОХ.money](https://rauvox.money), посредством которого владелец 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.

**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.

**Оператор системы электронных денег «РАУВОХ.money»** – ТОО «РАУВОХ.money», 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.

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

**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;

**Партнер** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, частный нотариус, адвокат, частный судебный исполнитель, принимающие электронные деньги в Платежной организации для оплаты за поставляемые ими товары, работы и услуги. Программа Платежной организации – программно-технические средства Оператора, обеспечивающие сервис Участникам Платежной организации для проведения операций с электронными деньгами.

**Клиент/Плательщик** – физическое лицо, обладающее надлежащей дееспособностью в соответствии с законодательством Республики Казахстан для осуществления Платежа, совершившее конклюдентные действия, направленные на заключение Договора об оказании услуг, и обладающее Аутентификационными данными для доступа к Системе в целях управления своей Учетной записью, и последующего оказания Платежной организацией платежных услуг, предусмотренных Правилами.

**Получатель платежа** – юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, заключившее отдельный договор с Платежной организацией, и в пользу которого Клиент осуществляет платеж в счет оплаты за Товары, либо физическое лицо, принимающее денежные средства от Клиента, не связанные с предпринимательской деятельностью.

**Процедуры безопасности** – комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, 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.

**Система «РАУВОХ.money»** – совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей и иных операций с электронными деньгами.

**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 «РАУВОХ.money». Электронные деньги/ЭД – безусловные и безотзывные денежные обязательства Эмитента, хранящиеся в электронной форме и принимаемые в качестве средства платежа в Платежной организации «РАУВОХ.money» другими Участниками Платежной организации. Электронные деньги номинированы в национальной валюте Республики Казахстан – тенге.

**Электронный кошелек** – микропроцессор (чип), программное обеспечение персонального компьютера, иное программно-техническое средство, в котором хранятся электронные деньги и/или обеспечивающее к ним доступ, отрываемый в Платежной организации Оператором.

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

**Эмитент/Банк** – Эмитент, осуществляющее выпуск и погашение электронных денег в системе «РАУВОХ.money».

### **3. Описание платежных услуг, оказываемых Платежной организацией**

**3.1. Услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег** оказываются Платежной организацией в рамках договоров, заключаемых Платежной организацией с Получателями платежа – поставщиками Товаров, условиями которых предусмотрена возможность привлечения к оказанию платежных услуг платежных агентов/субагентов на основании отдельных агентских договоров по оказанию платежных услуг, заключаемых между Платежной организацией и платежным агентом, между платежными агентами и платежными субагентами (в случае привлечения платежного субагента).

Услуги по приему наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя денег оказываются путем приема от Клиента наличных денежных средств, внесенных через электронные терминалы (устройства), принадлежащие платежным агентам/субагентам, и последующего осуществления платежа без открытия банковского счета в пользу Получателя.

**3.2. Услуги по реализации (распространение) 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 РК «О платежах и платежных системах».

Услуги по реализации (распространение) 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.

Отношения между эмитентом электронных денег и их владельцем - физическим лицом регулируются Законом РК «О платежах и платежных системах» и отдельным договором-офертой эмитента электронных денег по выпуску, использованию и погашению электронных денег, заключенным между ними в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Договор-оферта эмитента электронных денег по выпуску, использованию и погашению электронных денег размещается на web-сайте эмитента в сети Интернет.

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

Платежи с использованием ЭД осуществляются с соблюдением требований действующего законодательства Республики Казахстан. Расчеты электронными деньгами представляют собой вид безналичных расчетов, осуществляемых в форме перевода электронных денег без открытия банковского счета.

**3.4. 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.**

Услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам осуществляется путем согласования с Системой Банка и с соблюдением требований действующего законодательства Республики Казахстан.

#### **4. Порядок и сроки оказания платежных услуг клиентам Платежной организации**

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

Прием наличных денег для осуществления платежа без открытия банковского счета отправителя происходит путем внесения Клиентом денежных средств через электронный терминал (устройство) платежного агента/субагента (далее по тексту настоящего раздела Правил – «платежная услуга»). По факту внесения наличных денег, отправителю платежа выдается документ, подтверждающий платеж.

Оказание платежной услуги происходит в следующем порядке:

- 1) Платежный агент заключает с Платежной организацией (либо как с платежным агентом) договор об оказании платежных услуг.
- 2) Платежный агент/ субагент проходит регистрацию в Системе, с присвоением ему Платежной организацией персонального ID. Авторизация в Системе платежного агента/субагента с использованием персонального ID является идентификатором агента/субагента в Системе.
- 3) Оказание платежной услуги обеспечивается предоставлением платежным агентом/субагентом гарантийного взноса (авансового платежа) на планируемый объем платежей. Для этого платежный агент/субагент открывает расчетный счет в банке-партнере Платежной организации с функцией автосальдирования сумм, принятых платежей (по требованию агента\субагента Банком осуществляется автоматическое перечисление определенной суммы денег с текущего счета агента/субагента в течение согласованного с агентом/субагентом периода времени, в соответствии с требуемыми условиями). Сумма авансового платежа, внесенного платежным агентом/субагентом учитывается на его балансе в Системе. Платежный агент/субагент обязуется обеспечивать на вышеуказанном счете минимальный неснижаемый остаток денежных средств, достаточный для исполнения обязательств перед Платежной организацией и Клиентом по совершаемому платежу.
- 4) По факту совершения Клиентом платежа платежный агент/субагент в режиме реального времени передает в Систему данные о принятом платеже. 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 осуществляется в автоматическом режиме по защищенному каналу связи (VPN), при этом авторизация агента/субагента в системе является фактом санкционированности отправки платежей.
- 5) Платежная организация по факту получения от платежного агента/субагента информации о Платеже, списывает с баланса платежного агента/субагента сумму в размере принятого платежа и зачисляет ее на лицевой счет получателя платежа. 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.
- 6) Платежный агент после приема платежа обязан выдать Клиенту квитанцию, подтверждающую использование электронного терминала (устройства) платежного агента//субагента для передачи данных о платеже.
- 7) При приеме платежей платежным агентом/субагентом взимается комиссия с платежа. Размер комиссии устанавливается платежным агентом/субагентом, и определяется условиями работы с Получателями – поставщиками Товаров.
- 8) Платежный агент/субагент обеспечивает размещение электронных терминалов по договору аренды с третьими лицами.

9) Всю информацию о статистике платежей, платежный агент/субагент получает на сайте paybox.money.

10) 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.

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

#### **4.2. Порядок оказания услуги по реализации (распространение) 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 публичного договора-оферты эмитента электронных денег (далее – «Оферта»), 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 публичной оферты об оказании услуг безналичных платежей с использованием электронных денег эмитента электронных денег в рамках системы электронных денег «PAYBOX.money».

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 в следующем порядке:

Выпуск электронных денег осуществляется эмитентом электронных денег после получения денег от Клиента или агентов в сумме, равной номинальной стоимости принимаемых на себя обязательств.

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

Квитанция, содержит следующие реквизиты:

- 1) наименование и реквизиты эмитента, включая его бизнес-идентификационный номер;
- 2) время и дату совершения операции;
- 3) порядковый номер квитанции;
- 4) сумму принятых денег или поступивших платежей от владельца электронных денег;
- 5) сумму выпущенных электронных денег;
- 6) идентификационный код электронного кошелька владельца электронных денег-физического лица;
- 7) размер комиссионного вознаграждения (в случае взимания).

*Допускается отражение в квитанции дополнительных реквизитов, установленных эмитентом электронных денег.*

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

Сроки оказания платежной услуги – один рабочий день с момента получения денег от физических лиц, электронные деньги реализуются физическому лицу с отражением в электронном кошельке владельца электронных денег.



#### **4.3. 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 Организации, оператор системы электронных денег оказывает Клиентам услуги по приему, обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег.

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

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

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

- а) путем заполнения соответствующей формы на Сайте;
- б) путем заполнения соответствующей формы на электронном терминале платежного агента/субагента;
- в) путем заполнения соответствующей формы на мобильном устройстве с использованием мобильного приложения Системы ЭД.

Удостоверение распоряжения на совершение платежа производится в зависимости от настроек Системы ЭД, установленных самим Клиентом:

- путем ввода Клиентом Аутентификационных данных, присвоенных ему в момент регистрации Учетной записи Клиента;
- путем ввода Клиентом Аутентификационных данных, присвоенных ему в момент регистрации Учетной записи Клиента, а также введения Кода подтверждения, отправленного/переданного на Абонентский номер программными средствами Платежной организации;
- путем использования команд посредством Message-подтверждения платежей.

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

Использование Аутентификационных данных в электронных сообщениях, передаваемых Клиентом в целях авторизации Учетной записи и использования Системы ЭД, Кодов подтверждения, команд, переданных посредством Message-подтверждения в целях формирования и направления распоряжений, порождает юридические последствия, аналогичные использованию собственноручных подписей в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, а все документы, связанные с исполнением Договора на оказание услуг, заключенного на условиях Оферты, и удостоверенные любым из вышеизложенных способов, признаются документами в письменной форме.

После проверки корректности, введенных Клиентом Аутентификационных данных, Кодов подтверждения или команд, переданных посредством Message-подтверждения, а также достаточности суммы электронных денег на балансе Учетной записи Клиента для совершения платежа, Платежная организация передает информацию, указанную Клиентом в распоряжении Эмитенту, а также уведомляет Клиента о принятии к исполнению, либо об отказе от исполнения соответствующего распоряжения эмитентом электронных денег.

Исполнение Эмитентом распоряжений Клиента о совершении платежа осуществляется на условиях, установленных Публичной Офертой об оказании услуг безналичных платежей с

использованием Электронных денег эмитентом электронных денег в рамках системы «РАУВОХ.money».

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.

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

4.3.1. Регистрация в Системе электронных денег «РАУВОХ.money» 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, Платежной организацией и Эмитентом.
3. На основании присвоенного id Партнера производится подключение к Системе ЭД.

4.3.2. Порядок формирования статистической и иной отчетности для эмитента электронных денег.

Платежная организация ежедневно передает Эмитенту следующий набор входящих файлов и отчетов, содержащих информацию о совершенных операциях с электронными деньгами:

- 1) Входящие файлы (реестры), предназначенные для автоматизированного учёта операций:
  - файл детализации операций, проведенных в Системе ЭД;
  - файл сводных сумм по контрагентам с детализацией по коду провайдера/агента;
  - файл сводных сумм по контрагентам - результат группировки файла детализации операций по коду операции и ID контракта;
  - файл платежных поручений, оформленных Клиентами через Сайт Системы или электронные терминалы платежных агентов/субагентов;
  - файл сводных платежных поручений, сформированных посредством группировки платежных поручений, оформленных Клиентами;
  - файл оборотов и остатков по кошелькам;
- 2) Отчеты:
  - отчет по расчетам с контрагентами по операциям оплаты товаров и услуг и пополнениям кошелька в человеко-читаемом формате (повторяет содержимое файла сводных сумм по контрагентам).
  - отчет по сводным платежным поручениям (погашением кредитов) в человеко-читаемом формате (повторяет содержимое файла сводных платежных поручений);

отчет по остаткам и оборотам по кошелькам.

Так же на ежеквартальной основе формируется и передается отчет для Национального Банка Республики Казахстан, формируемый в соответствии с установленными нормативными правовыми актами Национального банка Республики Казахстан.

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

Согласно нижеприведенной схеме движения денежных и информационных потоков между участниками Системы ЭД, выпуск (эмиссия) электронных денег осуществляется Эмитентом после получения денег от Клиентов, при условии регистрации в Системе ЭД в соответствии с Правилами.

Выпуск электронных денег Клиенту осуществляется Эмитентом после внесения Клиентом платежа следующим образом:

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

При внесении либо перечислении 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.

Эмитент 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.

4.3.4. 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 соответствии с законодательством 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 в соответствии с законодательством 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 в соответствии с законодательством 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.

#### 4.3.4.1. 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.

1) в случае, если при проверке Эмитентом данных, указанных владельцем электронных денег/клиентом в указании, банковский счет принадлежит клиенту – операция считается успешной и эмитент осуществляет гашение электронных денег на банковский счет клиента;

2) в случае, если при проверке эмитентом данных, указанных клиентом в указании, банковский счет не принадлежит Клиенту - погашение электронных денег не производится. Клиенту направляется уведомление о незавершенной операции по погашению электронных денег в связи с несовпадением идентификационных данных владельца электронных денег и владельца банковского счета.

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

Погашение электронных денег через кассу эмитента осуществляется на момент предъявления указания о погашении электронных денег при личном присутствии в отделении/филиале Эмитента путем заполнения Клиентом заявления на погашение электронных денег по форме, установленной Эмитентом, с предоставлением Эмитенту документа, удостоверяющего личность, с индивидуальным идентификационным номером(ИИН) и абонентского договора между Клиентом и оператором мобильной связи о предоставлении услуг связи.

Эмитент осуществляет сверку полученных данных, а также отправляет сообщение Платежной организации о погашении электронных денег по данному заявлению Клиента.

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

Запрещается осуществлять погашение электронных денег путем перечисления денег на банковский счет или средство электронного платежа владельца электронных денег - физического лица без получения подтверждения о принадлежности банковского счета или средства электронного платежа данному физическому лицу.

#### 4.3.4.2. 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) 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 Платёжная организация направляет указание Клиента о закрытии Электронного кошелька Эмитенту для закрытия электронного кошелька.

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

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

Процедура Идентификации в Системе электронных денег «PAYBOX.money» 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 учредительных документов, бизнес-идентификационный номер, а также адрес места нахождения;

Упрощенная идентификация:

Идентификация Клиента упрощенным способом осуществляется путем проведения сеанса видеоконференции или путем фиксирования изображения Клиента с помощью специализированного приложения, реализующего технологию выявления движения интерьюируемого 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 - в течении 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем приема платежа.

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

Услуга по обработке платежей, инициированных Клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам (далее – «Банк», «платежная услуга») осуществляется следующим образом:

1) Платежная организация, в рамках договора, заключенного с Банком обеспечивает обработку платежей инициированных с использованием банковских карт с указанием реквизитов назначения соответствующего платежа и бенефициара соответствующего платежа с последующим обеспечением передачи реквизитов по платежу для его исполнения в пользу соответствующего Банка, а Банк в свою очередь исполняет указание Клиента, переданное через Платежную организацию в электронной форме.

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

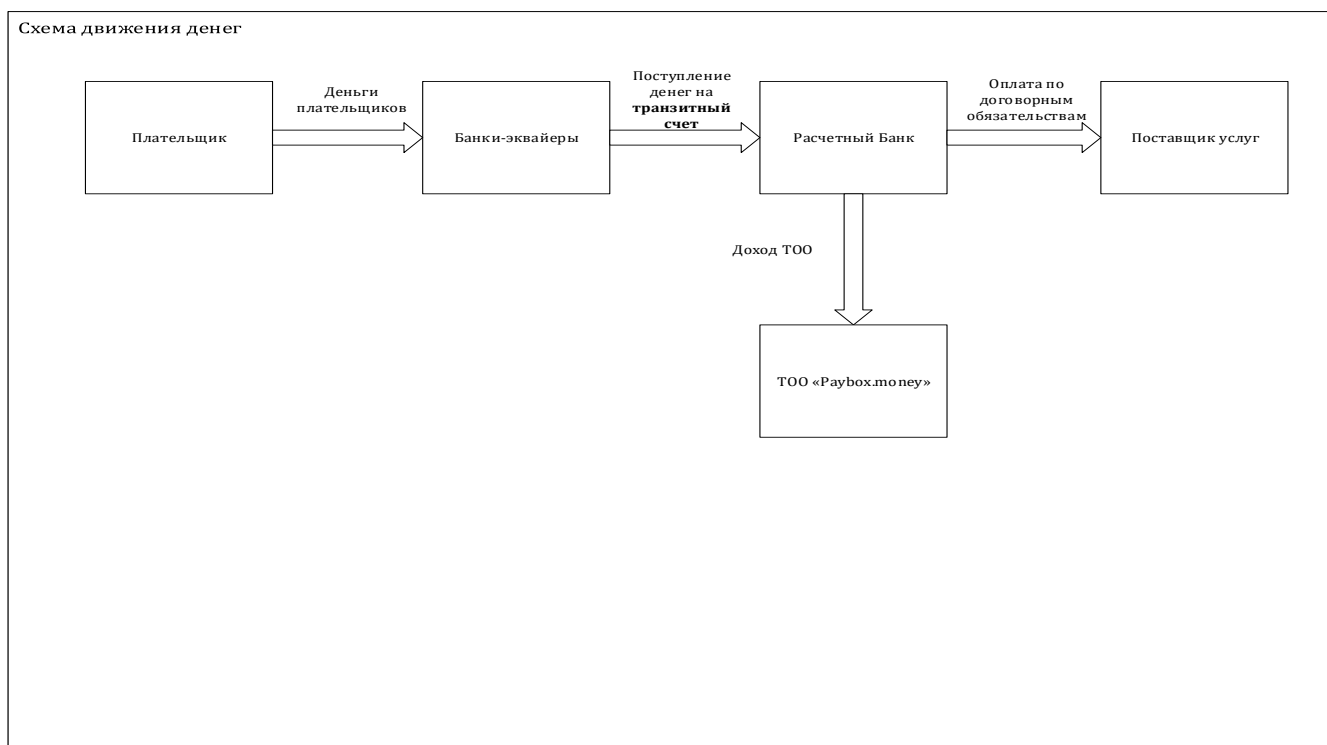
3) При оказании платежной услуги Платежная организация обеспечивает следующий алгоритм действий:

- Клиент посредством сети интернет/ мобильного телефона, терминала самообслуживания заходит в соответствующее приложение Платежной организации;
- Клиент знакомится с тарифом/ размером комиссии за предоставление Платежной организации соответствующей услуги;
- Клиент знакомится с условиями предоставления платежной услуги и соглашается с условиями договора - оферты размещенными в соответствующем приложении;
- Клиент в приложении инициирует платеж в пользу Поставщика услуг;
- Клиент вводит в электронное приложение реквизиты для исполнения платежа Банком;
- Для оплаты платежа клиент вводит реквизиты банковской карты, банковского счета;
- Платежная организация посредством запроса в Банк инициирует распоряжение Клиента, полученного в электронной форме;
- Банк получив подтверждение от Платежной организации и клиента производит списание с банковской карты сумму инициируемой клиентом операции с учетом комиссионного вознаграждения Платежной организации;
- Платежная организация получает от банка подтверждение исполнения Операции;
- Платежная организация выдает клиенту электронное подтверждение, подтверждающий совершение клиентом операции и списание с клиента комиссии Платежной организации;

- Банк, на основании данных, полученных в электронной форме во время транзакции, производит перевод денег по транзакциям на текущий счет Поставщика услуг, за вычетом комиссионного вознаграждения Банка и Платежной организации.
- Перевод Банком на текущий счет Поставщика услуг по совершенным транзакциям производится Банком в национальной валюте Республики Казахстан.

Сроки оказания платежной услуги - в течении 1- 4 рабочих дней со дня следующего, после дня приема платежа.

### Схема движения денег клиента при совершении платежа:



### 5. Стоимость платежных услуг (тарифов), оказываемых Платежной организацией

Тарифы Платежной организации ТОО «PAYBOX.money» по платежным услугам:

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

№	Наименование категорий сервисов, предоставляемых Поставщиками услуг	Дополнительная плата (допустимая дополнительная комиссия) взимаемая с Клиента.
1.	Игровые сервисы	от 0 % до 10% от суммы операции
2.	Электронные деньги	от 0 % до 5% от суммы операции
3.	Букмекеры	от 0 % до 15% от суммы операции

4.	Социальные сети	от 0 % до 10% от суммы операции
5.	Сотовые операторы	от 0 % до 5% от суммы операции
6.	Подарочные карты, купоны	от 0 % до 10% от суммы операции
7.	ЖКХ	от 0 % до 5% от суммы операции
8.	MLM	от 0 % до 10% от суммы операции
9.	Интернет и телефония	от 0 % до 5% от суммы операции
10.	Хостинг	от 0 % до 10% от суммы операции
11.	Благотворительность	Не взимается
12.	Реклама	от 0 % до 10% от суммы операции
13.	Страхование	Не взимается
14.	Интернет - магазины	от 0 % до 15% от суммы операции
15.	Билеты (авиа, ж/д)	от 0 % до 10% от суммы операции
16.	МКО	от 0 % до 10% от суммы операции
17.	Прочие виды сервисов, не включенные в отдельные категории	от 0 % до 15% от суммы операции

2. Услуги по реализации (распространению) электронных денег:

№	Категория сервиса	Дополнительная плата (допустимая дополнительная комиссия) взимаемая с Клиента.
1.	Реализация (распространение) ЭД:	от 0 % до 5% от суммы реализованных электронных денег

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

№	Категория сервиса	Дополнительная плата (допустимая дополнительная комиссия) взимаемая с Клиента.
1.	Приему и обработка платежей, совершаемых с использованием электронных денег в системе	от 0 % до 5% от суммы принятых и обработанных электронных денег



	электронных денег «РАУВОХ.money»:	
2.	Предоставление неактивному пользователю использование системы электронных денег «РАУВОХ.money»	50 (пятьдесят) тенге за 1 (один) календарный день
3.	Закрытие электронного кошелька Клиента в системе электронных денег «РАУВОХ.money».	0%

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:

№	Наименование категорий сервисов, предоставляемых Поставщиками услуг	Дополнительная плата (допустимая дополнительная комиссия) взимаемая с Клиента.
1.	Игровые сервисы	от 0 % до 5% от суммы операции
2.	Электронные деньги	от 0 % до 5% от суммы операции
3.	Букмекеры	от 0 % до 15% от суммы операции
4.	Социальные сети	от 0 % до 5% от суммы операции
5.	Сотовые операторы	от 0 % до 5% от суммы операции
6.	Подарочные карты, купоны	от 0 % до 5% от суммы операции
7.	ЖКХ	от 0 % до 5% от суммы операции
8.	MLM	от 0 % до 5% от суммы операции
9.	Интернет и телефония	от 0 % до 5% от суммы операции
10.	Хостинг	от 0 % до 5% от суммы операции
11.	Благотворительность	Не взимается
12.	Реклама	от 0 % до 5% от суммы операции
13.	Страхование	Не взимается
14.	Интернет - магазины	от 0 % до 5% от суммы операции
15.	Билеты (авиа, ж/д)	от 0 % до 5% от суммы операции
16.	МКО	от 0 % до 10% от суммы операции

17.	Прочие виды сервисов, не включенные в отдельные категории	от 0 % до 5% от суммы операции
-----	---	--------------------------------

- Стоимость дополнительной платы (допустимой дополнительной комиссии) взимаемой с Клиента устанавливается в соответствии с договорными условиями, указанными в договорах, заключенных между ТОО PAYBOX.money и поставщиками услуг, эмитентами электронных и иными лицами, предоставляющими услуги Клиентам.
- Ценовая политика по взимаемой дополнительной комиссии с плательщика устанавливается Платежной организацией самостоятельно в рамках допустимых значений, указываемых в договорах.
- Дифференциация процентного соотношения допустимой дополнительной комиссии, взимаемой с плательщика зависит от рыночных условий по каждому сервису.

Приведенный выше список сервисов не является исчерпывающим и может дополняться по мере заключения новых договоров с поставщиками услуг.

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

6.1. 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 или договоров поручения на прием платежей, которые обязательно включают в себя пункты 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.

## **6.2. Порядок взаимодействия при работе с поставщиками услуг.**

- Проводятся маркетинговые исследования, включающие в себя анализ рынка, конкурентоспособности, потребительскую способность.
- Финансовой службой проводится экономическое обоснование заведения нового Поставщика услуг в систему Платежной организации, а также выявляется платежная нагрузка на Клиентов.
- После проведения вышеуказанных действий и принятия положительного решения по работе с Поставщиком услуг, у последнего запрашиваются все необходимые документы в рамках ПОД/ФТ и проводится полный анализ комплаенс рисков.
- В случае отсутствия комплаенс рисков производится обмен технической документацией для подключения Поставщика услуг к системе Платежной организации по протоколу технического взаимодействия API.

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

После проведения всех действий в соответствии с п. 6.2. настоящих Правил между Платежной организацией и Поставщиком услуг заключается Договор.

1. Платежной организацией заключается договор с Поставщиком услуг об оказании платежных услуг (или) Договор технического взаимодействия с обязательным наделением правом Платежной организации о принятия платежа в пользу Поставщика услуг, а также обязательно предусматривается возможность привлечения Платежной организацией Платежных агентов/субагентов.
2. Поставщик услуг проходит регистрацию в Системе, с присвоением ID.
3. Оказание платежной услуги обеспечивается предоставлением Платежной организацией гарантийного взноса (авансового платежа) на планируемый объем принятия платежей. При совершении платежа клиентом, сумма принятых платежей списывается с расчетного счета (баланса) в системе Поставщика услуг.
4. Платежная организация обязуется обеспечивать на указанном счете неснижаемый остаток денежных средств, достаточный для исполнения обязательств перед Поставщиком услуг.
5. При отсутствии в день приема платежей денежных средств в остатке гарантийного взноса Платежной организации, обязательство Платежной организации является необеспеченным, и Поставщик услуг 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 услуг или гарантийного письма.
6. 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.
7. Каждая операция по передаче данных о платеже сопровождается подписанием платежным агентом/субагентом электронного документа, форма которого согласована с соответствующим поставщиком услуг. Сочетание аутентификационных данных – 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.
8. При приеме платежей Платежной организации взимается комиссия с платежа. Размер комиссии устанавливается Платежной организацией, и определяется условиями работы с поставщиками услуг.

## 7. Сведения о системе управления рисками, используемой Платежной организацией

7.1. Под системой управления рисками в Платежной организации понимается комплекс мероприятий, принятых Платежной организацией с целью своевременного выявления, измерения, контроля и мониторинга рисков для обеспечения финансовой устойчивости и стабильного функционирования. Для эффективного управления рисками Платежная организация разработала политику управления рисками, которая состоит из:

- выявление, измерение, контроль и мониторинг рисков;
- оценка эффективности их применения;
- контроль за совершением всех денежных операций;
- разработка и практическая реализация мер по предотвращению и минимизации рисков.

7.2. Основная задача регулирования рисков в Платежной организации это поддержание приемлемых соотношений прибыльности с показателями безопасности и ликвидности в процессе управления активами и пассивами Платежной организации, т.е. минимизация потерь. Процесс управления рисками в Платежной организации включает в себя:

- предвидение рисков, определение их вероятных размеров и последствий;
- разработка и реализация мероприятий по предотвращению или минимизации связанных с ними потерь.

7.3. Все это предполагает разработку 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.

7.4. Система управления рисками характеризуется такими элементами как мероприятия и способы управления. Мероприятия по управлению рисками включают в себя: определение организационной структуры управления рисками, обеспечивающей контроль за выполнением агентами и субагентами Платежной организации требований к управлению рисками, установленных правилами управления рисками Платежной организации; доведение до органов управления Платежной организации соответствующей информации о рисках; определение показателей и порядка обеспечения бесперебойности функционирования Платежной организации; определение методик анализа рисков; определение порядка обмена информацией, необходимой для управления рисками; определения порядка взаимодействия в спорных, нестандартных и чрезвычайных ситуациях, включая случаи системных сбоев; определение порядка изменения операционных и технологических средств и процедур; определение порядка обеспечения защиты информации в Платежной организации.

7.5. Требования, предъявляемые к хранению информации о реквизитах картах и об операциях, совершенных с их использованием. Организация обязана обеспечить соблюдение следующих основных требований, предъявляемых к хранению информации о реквизитах карт и об операциях, совершенных с их использованием:

- Не хранить ни при каких обстоятельствах:

Полное содержание любой из дорожек магнитной полосы, находящейся на обратной стороне карты; Card validation code – 3-х-значное число, напечатанное на панели для подписи, расположенной на карте;

- Хранить только ту часть информации о карте, которая существенна для бизнеса (т.е имя держателя карты, номер карты, срок действия карты).
- Обеспечить защиту хранящейся в Организации информации о реквизитах карт и об операциях, совершенных с их использованием в соответствии с требованиями PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standart).
- Хранить все материалы, содержащие информацию о реквизитах картах и об операциях, совершенных с их использованием в безопасном месте, доступ к которому имеют только уполномоченные лица.

- Уничтожить или очистить все носители информации, содержащие устаревшие данные об операциях, совершенных с использованием карт.

7.6 В случае подозрения на мошеннические действия Владельца кошелька/третьих лиц, при обнаружении сбоя программно-технических средств, для обеспечения безопасности Платежной организации электронных денег, Эмитент самостоятельно осуществляет блокирование электронного кошелька либо направляет письменный запрос Оператору на блокирование электронного кошелька Владельца ЭД с указанием причины, по которой необходимо заблокировать электронный кошелек. Оператор в случае получения такого запроса Эмитента на блокирование электронного кошелька Владельца ЭД обязан осуществить блокирование указанного электронного кошелька.

Превышение Владельцем ЭД ограничений по видам и суммам операций с электронными деньгами, а также обнаружение Оператором передачи информации Владельцем электронного кошелька о собственных параметрах авторизации (имя пользователя, пароль) другим лицам, также влечет блокирование электронного кошелька Оператором.

7.7. Регулирование управления рисками по обеспечению сохранности денег клиента происходит с помощью автоматического блокирования приема Системой в случае, если сумма обеспечительного взноса исчерпана.

7.8. Управления рисками в Платежной организации определяются такими способами как управление очередностью исполнения распоряжений должностными лицами; осуществление расчета, в пределах предоставленных агентами Платежной организации денежных средств; осуществление расчетов в Платежной организации до конца рабочего дня; обеспечение возможности предоставления лимита; другими способами управления рисками.

## **8. Порядок урегулирования спорных ситуаций и разрешения споров с клиентами**

8.1. При наличии императивных норм законодательства, действующего на территории государства, исключающих применение договорных условий в отношениях, связанных с осуществлением деятельности Платежной организации, указанные императивные нормы имеют приоритет над условиями Правил.

8.2. Разногласия между Участниками Платежной организации, связанные с осуществлением деятельности Платежной организации или расчетов между Участниками, которые могут служить основанием для возникновения необходимости судебного рассмотрения споров между Участниками, рассматриваются Платежной организацией в претензионном порядке.

8.3. Претензия Участника Платежной организации, изложенная в письменной форме на официальном бланке за подписью его уполномоченного должностного лица, направляется другой стороне заказной почтой или иным способом, подтверждающим вручение претензии адресату. Претензия должна быть заявлена в течении 10 (десяти) рабочих дней после возникновения основания для претензии, и содержать указание на обстоятельства, служащие основанием для ее предъявления, а также на дату возникновения указанных обстоятельств. Претензии, поступившие по истечению указанного срока, не рассматриваются.

8.4. Рассмотрение претензий включает в себя изучение обстоятельств, позволяющих установить исполнение (неисполнение) Участниками Платежной организации своих функций и обязательств, вытекающих из настоящих Правил и договоров, заключенных с ними. Платежная организация вправе запрашивать у Участников Платежной организации любую информацию, необходимую для выяснения указанных обстоятельств.

8.5. Решение по претензии должно быть принято в течение 15 календарных дней после получения претензии и направлено Участнику в письменной форме.

8.6. При невозможности урегулирования разногласий в претензионном порядке споры разрешаются Арбитражным судом по месту нахождения Платежной организации в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

## 9. Порядок соблюдения мер информационной безопасности

9.1. Участники Платежной организации обязуются соблюдать конфиденциальность в отношении не являющихся общедоступными сведений о других Участниках Платежной организации, ставших известными Участникам Платежной организации в связи с присоединением к настоящим Правилам, за исключением случаев, когда информация:

- раскрыта по требованию или с разрешения Участника Платежной организации, являющегося Владельцем данной информации;
- подлежит предоставлению третьим лицам в объеме, необходимом для исполнения обязательств, предусмотренных настоящими Правилами;
- требует раскрытия по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.

9.2. Не является нарушением конфиденциальности и безопасности Участников Платежной организации предоставление конфиденциальной информации третьей стороне в целях исполнения Правил и иных соглашений Участников Платежной организации; предоставление конфиденциальной информации по законному требованию правоохранительных и иных уполномоченных государственных органов, а также в других предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан случаях.

9.3. Доступ к электронному кошельку и совершение любых операций с использованием электронного кошелька возможно исключительно после аутентификации Владельца ЭД.

9.4. Аутентификация Владельца ЭД при доступе к электронному кошельку осуществляется программным обеспечением Платежной организации с использованием авторизационных данных Владельца ЭД: логина, пароля, номера сотового телефона и, при необходимости, специальных SMS-сообщений.

9.5. Оператор обеспечивает бесперебойное функционирование системы «РАУВОХ.money» в режиме 24/7/365 (24 часа в день, 7 дней в неделю, 365 дней в году), за исключением времени проведения профилактических работ.

10.6. Оператор обеспечивает защиту информации о средствах и методах обеспечения информационной безопасности, персональных данных и об иной информации, подлежащей обязательной защите в соответствии с законодательством Республики Казахстан, которая может стать ему известной в ходе осуществления деятельности в Платежной организации ЭД.

9.7. Участники Платежной организации обязуются принимать все необходимые меры для обеспечения безопасности и по защите информации и документов, обмен которыми осуществляется в Платежной организации или которые доступны Участникам Платежной организации в связи с использованием Платежной организации, а также с целью выявления (предотвращения) мошенничества и противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

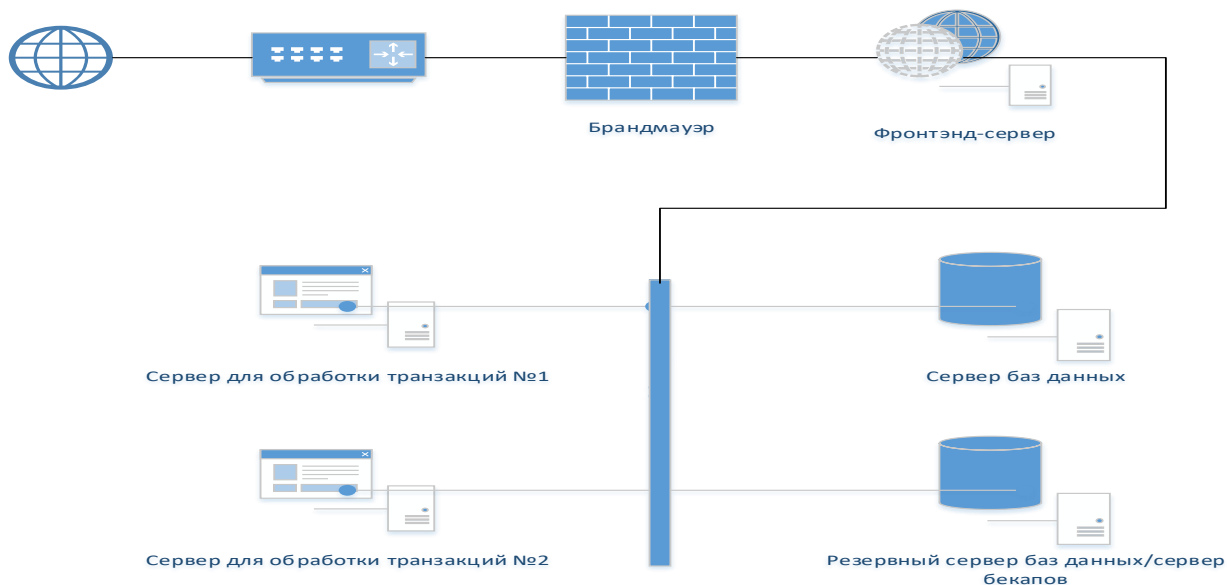
9.8. Средства и меры предотвращения несанкционированного доступа к программно-техническим средствам, применяемые в Платежной организации, включая программно-технические средства защиты, должны обеспечивать уровень защиты информации и сохранение ее конфиденциальности в соответствии с требованиями, установленными законодательством Республики Казахстан. Участники Платежной организации обязуются принимать все необходимые меры по сохранению конфиденциальности, предотвращению несанкционированного использования и защите идентификационных данных от несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.

9.9. В случае утраты авторизационных данных Участником, Оператор предоставляет Участнику возможность восстановления доступа к электронному кошельку путем подачи Участником соответствующего заявления по установленной Оператором форме на интернет-ресурс Оператора. При этом не идентифицированный Владелец электронных денег – физическое лицо для восстановления доступа к электронному кошельку подает соответствующее заявление по установленной Оператором форме в любой из офисов Оператора, а также предоставлением доказательств владения и пользования электронным кошельком, доступ к которому восстанавливается (например, предоставлением перечня последних операций с использованием

кошелька), при этом достаточность указанных доказательств определяется по исключительному усмотрению Оператора.

#### 9.10. Серверная структура:

Сервис разработан на серверной технологии PHP, и использует для работы PHP версии 5.6, запущенный в режиме FastCGI. В качестве системы хранения данных используется MySQL Server версии 5.5. Серверная структура PAYBOX.money состоит из брандмауэра, двух идентичных нод для обработки транзакций, сервера баз данных и резервного сервера баз данных, который также обеспечивает создание и хранение бекапов. Все серверы работают под управлением CentOS 7.



#### 9.11. Отказоустойчивость:

Отказоустойчивость сервиса обеспечивается за счет распределения нагрузки между двумя серверами приложений. Эту функцию выполняет программное обеспечение Nginx версии 1.8, которое выступает в роли frontend-сервера, проксирующего запросы к серверам приложений в режиме round-robin. В случае недоступности одного из серверов (падение канала связи, высокая текущая нагрузка, выход сервера из строя) все запросы автоматически и без задержек на переключение перенаправляются на сервер, оставшийся в онлайн-режиме. Таким образом достигается баланс производительности серверов в базовом режиме работы и обеспечение бесперебойной обработки транзакций в случае непредвиденных обстоятельств, когда один из серверов по каким-либо причинам временно выходит из строя. Сервер баз данных работает в режиме репликации Master-Slave с резервным сервером, и в случае отказа работы основного сервера ноды обработки транзакций автоматически переключаются на резервный.

#### 9.12. Резервное копирование:

Резервное копирование сервера баз данных осуществляется встроенными средствами MySQL с сохранением бекапов на резервном сервере баз данных в течение одного месяца. Схема копирования такова: каждый час + финальное в 1:00 с удалением ежечасных копий. Бекапы старше одного месяца удаляются в целях недопущения переполнения хранилища данных. Актуальность и сохранение кодовой базы системы обработки транзакций обеспечивается системой управления версиями на базе Git. Непосредственно репозитории кода хранятся на сервисе bitbucket.com, деплоймент с которого, в случае отказа серверов, может быть произведен в кратчайшие сроки.

#### 9.13. Безопасность доступа к серверной инфраструктуре:

Административный доступ к любому из серверов возможен только при наличии 2048-битного SSH2-RSA-ключа. Получить доступ к серверной инфраструктуре перебором паролей или любым другим несанкционированным способом невозможно. Доступ клиента в личный кабинет, как и

доступ администратора PAYBOX.money в кабинет управления транзакциями, осуществляется только посредством двухфакторной авторизации, которая предоставляется сервисом teddyid.com. Для прохождения авторизации с помощью данного сервиса необходимо иметь установленное в браузер расширение, либо мобильное приложение. Авторизация на этом участке при помощи других, менее защищенных методов невозможна.

#### 9.14. Безопасность проведения транзакций:

##### CyberSource

Каждая транзакция в сервисе PAYBOX.money проходит через фильтр CyberSource. Данный фильтр является высокоэффективной мерой защиты безопасности транзакций и обеспечивает высокий уровень защиты от мошенничества. Через сервис CyberSource ежегодно проходит более 68 миллиардов транзакций. Основываясь на этих данных, а также на алгоритмах машинного обучения сервис принимает решение о том, является ли транзакция мошеннической или нет. CyberSource не требует наличия включенного 3DSecure или другого метода защиты безопасности транзакций, что позволяет сервису PAYBOX.money значительно расширить пользовательскую базу плательщиков за счет абонентов, не имеющих или не включающих 3DSecure.

##### Trustkeeper

Серверная инфраструктура PAYBOX.money периодически подвергается сканированию на уязвимости при помощи сервиса Trustkeeper. Во время тестирования серверы подвергаются эмуляции современных видов атак, использования новых уязвимостей и методов проникновения. Данная процедура позволяет своевременно выявлять и устранять проблемы с обеспечением безопасности.


Status	IP	Domain	Vulnerability Name	Prot...	Port	Sev...	PCI	CVE
	185.22.65...		SSL Perfect Forward Secrecy	tcp	443	■		
	185.22.65...		SSL Certificate is Self-Signed	tcp	443	■		
	185.22.65...		SSL Certificate is Not Trusted	tcp	443	■		
	185.22.65...		SSL Certificate Common Name	tcp	443	■		
	185.22.65...		No Hostname Entered For This Web	tcp	443	■		
	185.22.65...		Enumerated SSL/TLS Cipher Suites	tcp	443	■		
	185.22.65...		Enumerated Applications	tcp	443	■		
	185.22.65...		Enumerated Applications	tcp	443	■		
	185.22.65...		Information Disclosure via robots.txt	tcp	443	■		
	185.22.65...		Discovered HTTP Methods	tcp	443	■		
	185.22.65...		Discovered Web Applications	tcp	443	■		
	185.22.65...		Discovered Web Directories	tcp	443	■		
	185.22.65...		Enumerated Hostnames	-	-	■		
	185.22.65...		No Hostname Entered For This Web	tcp	80	■		
	185.22.65...		Enumerated Applications	tcp	80	■		
	185.22.65...		SSL Perfect Forward Secrecy	tcp	443	■		
	185.22.65...		SSL Certificate is Not Trusted	tcp	443	■		

##### Антифрод

Все транзакции по платежным картам после передачи из сервиса PAYBOX.money в платежную систему банка подвергаются обработке антифрод-фильтром. На основе набора правил, таких как наличие маски карты в продаже на черном рынке, степень благонадежности IP-адреса, с которого



совершается транзакция, использование TOR-клиента и пр., фильтр рассчитывает степень риска транзакции и присваивает ей определенный рейтинг. В зависимости от установленного у мерчанта уровня надежности транзакций, система банка обрабатывает или отвергает транзакцию.


Фрод мониторинг | Транзакции | Фильтр по #30409225
Выход

**ПЛАТЕЖИ**

- Транзакции
- Возвраты
- Заявки на возврат
- Ручные счета
- Выставить счёт

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ОТЧЕТЫ**

- Платежи
- Гео данные покупателей
- Реестр платежей
- Финансы
- План перечисления платежей

**ФРОД МОНИТОРИНГ**

- Транзакции
- Фильтр по #30409225
- Конверсия
- Гео данные по картам
- База данных бинов
- Подмены бинов
- Создать подмену

**НАСТРОЙКИ**

- Магазины
- Юр.лицо
- Мои сотрудники
- Банковские счета
- Шаблоны Email мерчанта
- Шаблоны Email клиента
- Шаблоны SMS клиента

Применялся фильтр: (5555) Фильтр для EРAУKZT Результат: pass

Правило	Результат	Условие	Описание	Результат	Score
Блокируем если маска карты была зафиксирована на черном рынке.	no_action	Блокируем если маска карты была зафиксирована на черном рынке.	Нет номера карты	0	
Белый список благонадежных IP адресов.	no_action	Белый список благонадежных IP адресов.	ip пользователя 89.218.90.230 не в списке	0	
Белый список благонадежных карт (ХЭШ на нашей стороне)	no_action	Проверка вхождения хеша номера карты в список (благонадежные карты)	Нет rap карты	0	
Белый список тестовых карт (ХЭШ на нашей стороне)	no_action	Проверка вхождения хеша номера карты в список (тестовые карты)	Нет rap карты	0	
Белый список благонадежных телефонных номеров.	no_action	Белый список благонадежных телефонных номеров.	Телефон пользователя 77023794400 не в списке	0	
Белый список благонадежных email адресов.	no_action	Белый список благонадежных email адресов.	Нет данных о email	0	
Блокируем при наличии в черном списке опасных email адресов.	no_action	Черный список опасных email адресов.	Нет данных о email	0	
Блокируем при наличии в черном списке опасных телефонных номеров.	no_action	Черный список опасных телефонных номеров.	Телефон пользователя 77023794400 не в списке	0	
Блокируем если пользователь использует клиент TOR	no_action	Реагирует если пользователь использует клиент TOR	89.218.90.230 не находится в списке TOR	0	
Значение по умолчанию для фильтра	pass				

## 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.