

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Директор**  
**ТОО «W1 Kazakhstan»**

\_\_\_\_\_ **Копешов Б.Б.**

Приказ № 001 от «15» января 2021 года

**ПРАВИЛА СИСТЕМЫ**  
**ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ «WALLET ONE»**

**Алматы, 2021г.**

## Содержание.

1. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах.
2. Общие положения.
3. Описание платежных услуг, оказываемых в Системе «Wallet One»
4. Порядок и сроки оказания платежных услуг клиентам платежной организации
5. Порядок взаимодействия с третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение платежных услуг, оказываемых платежной организацией
6. Порядок соблюдения мер информационной безопасности
7. Методы управления рисками
8. Права и обязанности Участников
9. Порядок присоединения к Системе электронных денег «Wallet One»
10. Регистрация и открытие электронных кошельков физических лиц в Системе. Ограничения на проведение операций физическими лицами в Системе
11. Регистрация и открытие электронных кошельков Агентов и Мерчантов
12. Выпуск электронных денег Участникам Системы - физическим лицам и Агентам
13. Реализация электронных денег Участникам Системы - физическим лицам через Агентов
14. Идентификация Участника Системы – физического лица
15. Осуществление платежей и иных операций с использованием ЭД
16. Вывод и погашение электронных денег в Системе
17. Вывод Учет электронных денег и отчетность Эмитента перед регулирующими органами и погашение электронных денег в Системе
18. Взаимодействие Оператора с Мерчантами
19. Порядок разрешения споров
20. Стоимость платежных услуг (тарифы)
21. Обеспечение бесперебойности работы и обеспечение безопасности Системы
22. Конфиденциальность
23. Аутентификация Владельца электронных денег
24. Порядок внесения изменений в настоящие Правила
25. Порядок блокирования электронных кошельков
26. Обмен электронными сообщениями
27. Порядок закрытия электронного кошелька
28. Дополнительные условия

## **1. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах**

В настоящих Правилах используются понятия, предусмотренные Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах», а также следующие понятия:

**Агент** - юридическое лицо, заключившее с банком или организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, или платежной организацией агентский договор по оказанию платежных услуг;

**Субагент** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившие с платежным агентом агентский договор по оказанию платежных услуг;

**Интернет-ресурс Системы/Оператора** – [www.wallet1.kz](http://www.wallet1.kz).

**Интернет-ресурс Эмитента/Банка** – [www.alfabank.kz](http://www.alfabank.kz).

**Использование электронных денег** – передача электронных денег их владельцем другому участнику системы электронных денег в целях осуществления платежа по гражданско-правовым сделкам и (или) иных операций, связанных с переходом права собственности на электронные деньги;

**Оператор системы электронных денег** - банк, организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, или платежная организация, обеспечивающие функционирование системы электронных денег, включая сбор, обработку и передачу информации, формируемой при осуществлении операций с использованием электронных денег, а также определяющие правила функционирования системы электронных денег в соответствии с договором, заключенным с эмитентом (эмитентами) электронных денег;

**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;

**Выпуск электронных денег** - платежная услуга, предусматривающая выпуск электронных денег Эмитентом электронных денег Оператору системы электронных денег путем обмена на равную по их номинальной стоимости сумму денег на основании договора между Эмитентом и Оператором;

**Система электронных денег «Wallet One»** или **Система**, или **Система «Wallet One»** - 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;

**Электронные деньги** - 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, (далее по тексту – ЭД);

**Электронный кошелек электронных денег** (далее по тексту Электронный кошелек) – способ учета и хранения электронных денег, обеспечивающий распоряжение ими;

**Эмитент электронных денег** или **Эмитент** – АО ДБ «Альфа-Банк», поставщик платежных услуг, имеющий в соответствии с настоящим Законом право на выпуск и погашение электронных денег;

**Владельцы электронных денег** – физические лица, индивидуальные предприниматели и юридические лица (далее по тексту – Владельцы ЭД).

## **2. Общие положения**

2.1. Настоящие Правила Системы (далее - Правила, Правила Системы «Wallet One») определяют единые условия и процедуры, обеспечивающие осуществление операций с ЭД «Wallet One» и устанавливают общие требования к порядку:

- 2.1.1. осуществления выпуска и продажи ЭД Эмитентом;
  - 2.1.2. осуществления учета и погашения выпущенных Эмитентом ЭД;
  - 2.1.3. взаимодействия с другими Участниками Системы;
  - 2.1.4. осуществления платежей и/или иных операций с использованием ЭД и разрешению споров, возникающих при использовании ЭД.
- 2.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в том числе Правилами выпуска, использования и погашения электронных денег, а также требований к Эмитентам и Системам на территории Республики Казахстан, утвержденными Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 202 «Об утверждении Правил выпуска, использования и погашения электронных денег, а также требований к Эмитентам и Системам на территории Республики Казахстан».
- 2.3. Действие настоящих Правил не распространяется на отношения, связанные с осуществлением платежей и/или иных операций с использованием ЭД в других Системах и не ограничивает Эмитента от участия в них.
- 2.4. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Участниками Системы. 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.
- 2.5. Заключение физическими лицами в рамках Системы Договоров осуществляется в соответствии со статьей 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан. При этом, Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения физическим лицом действий, предусмотренных в Публичной оферте об оказании услуг безналичных платежей с использованием ЭД АО ДБ «Альфа-Банк» в рамках Системы, размещенной по адресу: [www.wallet1.kz](http://www.wallet1.kz).

### **3. Описание платежных услуг, оказываемых в Системе «Wallet One»**

- 3.1. Услуги по реализации (распространению) ЭД и платежных карточек – услуги по реализации ЭД через платежных агентов, также непосредственно Эмитентом.
- 3.2. Услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием ЭД – услуги по процессингу (проведению, записи обработке и логированию) операций с ЭД по распоряжению Участников Системы.

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

- 4.1. Доступ к сервису Системы осуществляется одним из следующих способов:
  - через интернет-ресурс Системы: [www.wallet1.kz](http://www.wallet1.kz);
  - через специальное программное обеспечение (приложение) Оператора, созданное для мобильных устройств;
  - через специальное программное обеспечение (приложение) Оператора, интегрированное в Программу Системы.
- 4.2. Операции, доступные Участникам в Системе:
  - 4.2.1. Все операции доступные Участникам Системы производятся в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.
  - 4.2.2. Участникам Системы - физическим лицам после регистрации в Системе доступны следующие операции:
    - приобретение ЭД согласно Правилам, безвозмездное получение ЭД от других Участников Системы – физических лиц и осуществление операций с ЭД в Системе, круглосуточно;
    - перевод ЭД на другой электронный кошелек в Системе Владельцу ЭД - физическому лицу;

- предъявление находящихся в его распоряжении ЭД к погашению;
- просмотр наличия, статуса, истории движения ЭД на электронном кошельке за любой период времени;
- просмотр баланса своего электронного кошелька (с актуальностью только на момент запроса);
- получение справочной и иной информацию касательно функционирования Системы.

4.2.2. Мерчантам после регистрации в Системе доступны следующие операции:

- просмотр баланса своего электронного кошелька (с актуальностью только на момент запроса);
- получение ЭД от владельца ЭД – физического лица;
- предъявление находящихся в его распоряжении ЭД к погашению;
- получение справочной и иной информацию касательно функционирования Системы.

4.2.3. Агентам после регистрации в Системе доступны следующие операции:

- просмотр баланса своего электронного кошелька (с актуальностью только на момент запроса);
- приобретение ЭД, их распространение и предъявление к погашению;
- получение справочной и иной информацию касательно функционирования Системы.

4.2.4. Эмитент в Системе может осуществлять следующие операции:

- эмиссия и реализация ЭД в национальной валюте Республики Казахстан физическим лицам и Агентам - Владельцам электронных кошельков, зарегистрированным в Системе «Wallet One»;
- погашение ЭД Участников Системы: физических лиц, Агентов и Мерчантов;
- учет эмитированных и реализованных Эмитентом электронных денег;
- обмен информацией с Оператором в соответствии с технологией работы Системы;
- заключение соответствующих Договоров с участниками Системы;
- просмотр сведений по совершенным в Системе операциям с ЭД;
- иные операции в соответствии с договором, заключенным с Оператором и в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

4.3. Определенный в подпункте 4.2 раздела 4 перечень операций для указанных Участников Системы не является исчерпывающим и может быть дополнен по мере развития Системы, в том числе, но, не ограничиваясь, конвертацией ЭД Системы в ЭД других Систем.

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

5.1. Взаимодействие с третьими лицами, оказывающими услуги по обеспечению платежных услуг, основывается на договорных отношениях между ТОО «W1 Kazakhstan» как Оператором Системы или/и АО ДБ «Альфа-Банк» как Эмитентом Системы.

5.2. Техническое взаимодействие с третьими лицами производится путем интеграции систем Оператора и третьих лиц на основании договора с достаточным уровнем шифрования для соблюдения безопасности предоставления платежных услуг.

5.3. Параметры технического взаимодействия описаны в документации по техническому взаимодействию и предоставляются заинтересованным лицам по запросу.

## **6. Порядок соблюдения мер информационной безопасности**

6.1. Безопасность кошельков пользователей осуществляется на основании логина и пароля, также у пользователя есть возможность включить двухфакторную авторизацию для проведения платежей с использованием временных паролей Google Authenticator.

- 6.2. Для проведения транзакций в системе пользователю необходимо подтвердить операцию с помощью смс или кода из Google Authenticator
- 6.3. Безопасность проведения платежей со стороны интернет-магазина обеспечивается шифрованием SHA или MD5 выбираемым по предпочтению пользователя.
- 6.4. Все соединения системы выстраиваются на основании зашифрованных туннельных соединений с другими серверами.

## **7. Методы управления рисками**

7.1. Методы управления рисками определены внутренним документом «Методы управления рисками применяемые в системе «Wallet One» утвержденным первым руководителем организации.

## **8. Права и обязанности Участников**

8.1. Участники Системы обязаны соблюдать требования, изложенные в настоящих Правилах, а также в договорах между Эмитентом (либо действующим от его имени Оператором) и Участниками Системы. Несоблюдение Правил и (или) договорных отношений может явиться одним из оснований для прекращения участия в Системе Участника, допустившего подобное несоблюдение.

8.2. Эмитент становится участником Системы после заключения договора с Оператором. Взаимоотношения между Эмитентом и Оператором регулируются законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами Системы, а также Договорами, заключенными между Эмитентом и Оператором.

8.3. Права и обязанности Эмитента:

8.3.1. Эмитент имеет следующие обязанности:

- после получения денег от Участников Системы - физических лиц или Агентов выпускать ЭД в сумме, равной номинальной стоимости принимаемых на себя обязательств, с предоставлением в порядке, установленном в договорах с данными Участниками Системы, подтверждения в виде квитанции или иного документа, соответствующего требованиям законодательства Республики Казахстан;
- при Выпуске ЭД ознакомить Владельца ЭД (при их непосредственном обращении в Банк) с информацией о порядке осуществления операций с ЭД и рисках, возникающих при использовании ЭД, способах подачи претензий и о порядке их рассмотрения, а также видах и размерах комиссионного вознаграждения, взимаемого при осуществлении операций с использованием ЭД;
- проводить претензионную работу с Участниками (при необходимости) в части, касающейся обязательств и ответственности Эмитента;
- вести учет эмитированных и реализованных Эмитентом ЭД;
- обмениваться информацией с Оператором в соответствии с технологией работы Системы и Правилами Системы;
- обеспечивать защиту Системы и размещенной в ней информации Участников Системы от несанкционированного доступа третьих лиц, в том числе хакерских атак, и нести ответственность перед Участниками Системы за нарушение данного обязательства в размере реального ущерба, причиненного Участникам Системы (за исключением случаев, если несанкционированный доступ третьих лиц произошел по вине самих Участников Системы), с правом предъявления в регрессном порядке требований к Оператору о возмещении убытков в соответствии с условиями заключенного с Оператором Договора;
- предоставлять сведения о владельцах и суммах принадлежащих им ЭД, а также сведения об операциях, совершенных с использованием ЭД, государственным органам и уполномоченным лицам по основаниям и в пределах, предусмотренных законодательными актами Республики Казахстан.

8.3.2. Эмитент принимает на себя безусловное и безотзывное денежное обязательство по погашению выпущенных им ЭД в соответствии с их номинальной стоимостью в тенге, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. При этом погашение ЭД, полученных Мерчантом от Участника Системы - физического лица при оплате по гражданско-правовым сделкам, осуществляется в течение трех рабочих дней со дня поступления ЭД в его пользу, если иной срок не предусмотрен Договором, заключенным между Оператором и Мерчантом. В случае несанкционированного Выпуска ЭД условие данного пункта не применимо.

8.3.3. Эмитент и Оператор Системы несут ответственность перед Владельцем электронных денег в соответствии с условиями Договора о выпуске, использовании и погашении электронных денег за ущерб, причиненный Владельцу ЭД вследствие несанкционированного доступа ЭД или их несанкционированного использования, а также ошибок или сбоев в работе программного обеспечения Эмитента ЭД либо в функционировании Системы ЭД.

С даты приостановления действия или лишения лицензии и (или) приложения к лицензии банка - Эмитента ЭД Оператор Системы прекращает операции по ЭД, выпущенным данным Эмитентом, в порядке, определенном нормативным правовым актом Национального Банка Республики Казахстан.

8.3.4. Эмитент имеет право:

- передавать ЭД Агенту для распространения на условиях предварительной оплаты;
- заключать Договоры с Участниками Системы в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;
- взимать комиссионное вознаграждение с Участников Системы согласно тарифам Эмитента, размещенным на интернет-ресурсе Эмитента и Оператора (либо доведенным до сведения Участников Системы в порядке, установленном в заключенных Эмитентом с Участниками Системы договорах) за услуги, оказываемые Эмитентом Участникам Системы;
- Эмитент на основании Договора вправе уполномочить юридическое лицо, являющееся субъектом финансового мониторинга в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», осуществлять идентификацию Владельца ЭД - физического лица от имени и по поручению Эмитента.
- приостановить распространение и/или использование и/или погашение ЭД, если исполнение соответствующего денежного требования приведет к нарушению законодательства Республики Казахстан или требований настоящих Правил, а также в случае обнаружения несанкционированного зачисления ЭД на электронные кошельки участников Системы;
- выйти из Системы. Прекращение участия Эмитента в Системе осуществляется на основании письменного заявления Эмитента, направленного в адрес Оператора, о добровольном выходе из Системы при соблюдении Эмитентом следующих обязательных условий:

1. направление Оператору письменного заявления о выходе из Системы не менее чем за один месяц до предполагаемой даты выхода;

2. погашение всех задолженностей перед Участниками Системы по операциям, осуществленным с использованием ЭД, эмитированных Эмитентом в Системе. В случае отсутствия банковских реквизитов Владельцев ЭД для осуществления Эмитентом Погашения остатков ЭД Участникам Системы, Эмитент размещает на своем сайте информацию о прекращении деятельности в качестве Эмитента не менее, чем за 1 (один) месяц до наступления такого события, а также уведомляет всех Участников Системы, имеющих остатки ЭД на электронных кошельках, всеми доступными средствами (при

условии указания владельцами электронных денег своих реквизитов для этих целей – номер телефона, электронный адрес, почтовый адрес и другое;

— осуществить блокирование Электронного кошелька владельца ЭД в случаях:

1. получения уведомления от владельца ЭД, в том числе при утере, краже или несанкционированном использовании Электронного кошелька;

2. неисполнения Владелльцем ЭД своих обязательств, за которые в соответствии с договором, заключенным между Эмитентом и Владелльцем ЭД, предусмотрено блокирование Электронного кошелька;

3. совершения операций с нарушением установленных требований и условий использования ЭД;

4. наложения ареста на ЭД Владелльца ЭД по основаниям, предусмотренным законодательными актами Республики Казахстан;

5. предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Закон о ПОД/ФТ);

6. по иным основаниям, предусмотренным договором между Эмитентом и владельцем ЭД.

Блокирование Электронного кошелька Владелльца ЭД не прекращает его обязательств и обязательств Эмитента, возникших до момента блокирования Электронного кошелька.

#### 8.4. Права и обязанности Оператора Системы:

##### 8.4.1. Оператор обязан:

— обеспечить информационное и технологическое взаимодействие Участников Системы;

— осуществлять обслуживание Участников Системы в соответствии с условиями настоящих Правил и заключенных с Участниками Системы договоров;

— обеспечить информационное и операционное функционирование веб-сайта Системы;

— в случае необходимости, совместно с Эмитентом (по согласованию), вносить изменения в настоящие Правила и соответствующие договоры, с публикацией новой редакции Правил/договора, либо текста изменений и дополнений к ним на интернет-ресурсе Оператора;

— обеспечивать выполнение требований, установленных Законом о ПОД/ФТ, предъявляемых к субъектам финансового мониторинга;

— согласовывать с Эмитентом все технологические изменения, вносимые в Систему, с последующим внесением таких изменений в настоящие Правила (в случае, если данные технологические процессы были регламентированы настоящими Правилами) и размещением изменений на интернет-ресурсе Системы;

— осуществлять обработку операций, совершаемых в Системе;

— обеспечить в Системе определение Участников Системы - физических лиц в качестве идентифицированных, упрощенно идентифицированных, неидентифицированных Владелльцев ЭД и Владелльцев ЭД - индивидуальных предпринимателей и юридических лиц при осуществлении ими операций с ЭД в Системе;

— обеспечить в Системе установление ограничений в соответствии с законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами по суммам операций идентифицированных, упрощенно идентифицированных, неидентифицированных владельцев электронных денег владельцев электронных денег - индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, а также осуществлять контроль над соблюдением в Системе данных ограничений;

— на следующий банковский день с момента наступления события, уведомить Участников Системы путем размещения соответствующей информации на интернет-



ресурсе Оператора о случаях введения Национальным Банком Республики Казахстан ограничения или запрета на осуществление Эмитентом банковских операций, отзыва Национальным Банком Республики Казахстан у Эмитента лицензии на осуществление банковских операций, что может привести к невозможности осуществления Эмитентом своих функций в рамках Системы;

— предоставлять по запросу Эмитента, в сроки определенные Эмитентом информацию и необходимые документы в отношении операций с ЭД, совершенных Участниками в рамках Системы;

— своевременно уведомлять Участников Системы о приостановлении работы Системы в связи с плановыми техническими работами;

— заключать договоры с Мерчантами о взаимодействии в Системе, размещать списки Мерчантов, с которыми заключены Договоры, на интернет-ресурсе Системы;

— вести претензионную работу (при необходимости) в части функционирования Системы, а также осуществлять работу по разрешению диспутных (спорных) ситуаций путем определения отдельного закрепленного работника и телефонного номера, который должен быть размещен на интернет-ресурсе Оператора.

8.4.2. Информация о состоянии (баланс) Электронного кошелька, действиях владельца ЭД в отношении Электронного кошелька, история проведения платежей, а также иная информация, имеющая значение для использования Системы, фиксируется и хранится Оператором в базе данных Системы не менее пяти лет, к которой Эмитент имеет доступ. Данная информация из Системы может предоставляться Эмитентом третьим лицам в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.

8.4.3. Оператор Системы имеет право:

— вносить изменения совместно с Эмитентом (по согласованию) в настоящие Правила Системы;

— взимать комиссионное вознаграждение с Участников Системы в соответствии с условиями заключенных договоров согласно тарифам Оператора, размещенным на интернет-ресурсе Оператора за услуги, оказываемые Оператором Участникам Системы, в том числе, взимать вознаграждение с Участников Системы – физических лиц, являющихся Владельцами ЭД;

— приостановить и/или прекратить использование Участником ЭД как средства платежа:

1. на основании полученного от Участника уведомления;

2. при нарушении Участником порядка использования ЭД.

8.4.4. Оператор Системы несет ответственность за несвоевременное предоставление Эмитенту запрашиваемой информации в отношении Участников Системы - физических лиц, участвующих в совершении/проведении операции, влияющей или способной повлиять на надлежащее выполнение Эмитентом своих обязательств перед уполномоченными государственными органами Республики Казахстан.

8.4.5. Оператор Системы не несет ответственность:

— за содержание, достоверность и точность материалов, опубликованных на интернет-ресурсах других Участников Системы;

— за нарушение другими Участниками авторских и иных прав третьих лиц.

8.4.6. Оператор, являясь платежной организацией вправе оказывать Платежные услуги клиентам через Агента или Субагента на основании агентского договора по оказанию платежных услуг. Оператор при наличии регистрационного номера учетной регистрации Платежной организации, присвоенного Национальным Банком, вправе оказывать следующие виды платежных услуг:

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

- услуги по реализации (распространению) ЭД;
- услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием ЭД;
- услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации Эмитенту, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам;
- услуги по приему и осуществлению платежей и (или) переводов денег с использованием банковского счета;
- услуги по приему наличных денег для зачисления на банковские счета, в том числе третьих лиц;
- услуги по осуществлению переводов денег без открытия банковского счета;
- услуги по выпуску и погашению электронных денег;
- услуги по выпуску платежных карточек.

Оператору запрещается осуществлять иную предпринимательскую деятельность, описанную в настоящих правилах, за исключением следующих видов деятельности:

- покупка, продажа, имущественный наем недвижимого имущества;
- рекламные, маркетинговые, консультационные и информационные услуги;
- разработка, адаптация, модификация, техническая поддержка программного обеспечения;
- покупка, продажа, имущественный наем электронных терминалов, других устройств и оборудования для обработки и передачи информации;
- связанной с использованием вычислительной техники и информационных технологий, в том числе информационно-технические услуги, услуги по обработке и передаче данных, создание и использование базы данных и информационных ресурсов;
- услуги в области логистики и курьерская деятельность, включая выполнение агентской и посреднической деятельности в данных сферах;
- создание и обеспечение безопасности информационных систем и сетей;
- разработка и реализация средств криптографической защиты информации;
- услуги по удостоверению соответствия открытого ключа электронной цифровой подписи закрытому ключу электронной цифровой подписи, а также подтверждению достоверности регистрационного свидетельства.

8.4.7. Оператор представляет в Национальный Банк Республики Казахстан сведения и отчеты по формам и в порядке, определенном нормативным правовым актом Национального Банка Республики Казахстан.

8.4.8. Оператор должен вести реестры своих Агентов и Субагентов по форме, согласно Приложению №1 к настоящим Правилам.

8.4.9. Оператор осуществляет контроль за соблюдением Агентом требований законодательства Республики Казахстан, а также условий оказания платежных услуг, установленных договором между платежным агентом и Оператором/Эмитентом. Настоящий контроль заключается в том, что Оператор один раз в год, проводит мониторинг деятельности Агента/Субагента, путем анализа текущих операций по продаже и выкупу ЭД за отчетный период. Анализ деятельности Субагента производится на основании данных, полученных от Агента при проведении мониторинга его Субагентов. Мониторинг деятельности платежных субагентов их платежными агентами проводится каждые 6 (шесть) месяцев.

8.4.10. Оператор, заключивший агентские договоры по оказанию Платежных услуг, представляет в Национальный Банк Республики Казахстан сведения об этих услугах, а также о своих Агентах и Субагентах в порядке, определенном нормативным правовым актом Национального Банка Республики Казахстан.

8.5. Права и обязанности Агента в Системе:

8.5.1. Права и обязанности Агента определяются действующим законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами и Договором, заключенным между Оператором и Агентом.

8.5.2. При реализации ЭД Агент ознакомливает Владельца ЭД с информацией о порядке осуществления операций с ЭД и рисках, возникающих при использовании ЭД, способах подачи претензий и о порядке их рассмотрения, а также видах и размерах комиссионного вознаграждения, взимаемого при осуществлении операций с использованием ЭД.

8.5.3. Агент обязан не допускать нарушение ограничений, предусмотренных требованиями законодательства Республики Казахстан и настоящими Правилами, при реализации Агентом ЭД идентифицированным, упрощенно идентифицированным, неидентифицированным Владельцам ЭД и Владельцам ЭД – индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам, и при покупке ЭД у идентифицированных Владельцев ЭД.

8.5.4. Агент обязан предоставлять по запросу Эмитента информацию по сделкам с ЭД, совершенным Агентом с идентифицированными Владельцами ЭД – физическими лицами, в сроки, установленные в соответствующем запросе.

8.5.5. Агент имеет право:

— в одностороннем порядке отказать Участнику Системы - физическому лицу в приобретении электронных денег в случаях:

1) несоблюдения Участником Системы - физическим лицом требований настоящих Правил;

2) нарушения установленных законодательством требований к заполнению реквизитов платежа;

3) когда сумма денег недостаточна для приобретения ЭД либо превышает сумму ЭД, доступных Участнику Системы - физическому лицу для их приобретения (согласно ограничениям, установленным настоящими Правилами для идентифицированных, упрощенно идентифицированных и неидентифицированных Владельцев ЭД и Владельцев ЭД – индивидуальных предпринимателей и юридических лиц);

— взимать комиссионное вознаграждение с физических лиц - Участников Системы согласно тарифам Агента, размещенным на сайте Оператора за услуги, оказываемые Агентом (продажа/вывод электронных денег);

— осуществлять реализацию ЭД через электронные терминалы, позволяющие совершать операции по приему наличных денег, пункты приема наличных денег и иные способы, не противоречащие законодательству Республики Казахстан.

8.5.6. Наличные деньги, принятые Агентами, не являющимися банками второго уровня Республики Казахстан, при реализации ими ЭД Участникам Системы - физическим лицам, подлежат зачислению на банковские счета Агентов в порядке и сроки, предусмотренные договором между Оператором и Агентом.

8.5.7. Агент несет ответственность за несвоевременное предоставление Эмитенту запрашиваемой информации в отношении Участников Системы - физических лиц, участвующих в совершении/проведении операции, влияющей или способной повлиять на надлежащее выполнение Эмитентом своих обязательств перед Уполномоченными государственными органами.

8.5.8. Агент обеспечивает предоставление Оператору информации о привлеченных Субагентах в целях включения их в указанный реестр в порядке, определенном договором между ними.

8.5.9. Агент осуществляет контроль за соблюдением Субагентом требований законодательства Республики Казахстан, условий оказания платежных услуг, установленных Договором между Агентом и Оператором, в порядке, определенном договором между Агентом и (или) Субагентом, а также между Агентом и Оператором.

8.6. Права и обязанности Мерчанта:

#### 8.6.1. Мерчант обязан:

- принимать ЭД от Участников Системы - физических лиц в качестве платежей за реализованные товары или услуги, а также по иным гражданско-правовым сделкам;
- в случае приостановления или прекращения реализации Мерчантом товаров/услуг/работ незамедлительно, но не позднее дня приостановления или прекращения реализации Мерчантом товаров/работ/услуг уведомить об этом Оператора Системы и Эмитента;
- оплачивать комиссию Эмитента/Оператора, за обработку Заявления на погашение денег в безналичном порядке с перечислением на банковский счет;
- размещать и поддерживать достоверную информацию о Системе в собственных рекламно-информационных материалах в части, касающейся способа оплаты товаров/работ/услуг через Систему;
- неукоснительно предоставлять Оператору пакет документов, указанный в пункте 11.8 настоящих Правил, необходимый для регистрации/открытия Электронного кошелька и совершения операций;
- выполнять иные обязательства, возложенные на Мерчанта согласно настоящим Правилам и условиям Договора, подписанного между Мерчантом и Оператором.

#### 8.6.2. Мерчант вправе:

- стать участником Системы согласно настоящим Правилам и условиям Договора заключенного между Мерчантом и Оператором;
- предъявить находящиеся в его распоряжении ЭД к погашению Эмитентом в соответствии с условиями, предусмотренными Договором, заключенным между Мерчантом и Оператором.

#### 8.7. Права и обязанности Участника Системы - физического лица в Системе:

##### 8.7.1. Физическое лицо - Участник Системы обязано:

- выполнять требования Правил Системы, Эмитента и Оператора, предъявляемые в связи с предоставлением доступа к совершению операций с ЭД в Системе;
- производить оплату комиссионного вознаграждения (при наличии) за совершение операций с ЭД в Системе согласно действующим тарифам Оператора, Эмитента, Агента, размещенным на интернет - ресурсе Системы и Эмитента (в отношении тарифов, устанавливаемых Эмитентом);
- не разглашать/передавать другим лицам информацию о собственных параметрах авторизации (имя пользователя, пароль). При этом все расходы и убытки, которые могут возникнуть в связи с этим, Участник Системы - физическое лицо несёт самостоятельно и не вправе требовать от Оператора/Эмитента их возмещения;
- самостоятельно обеспечивать собственное подключение к Системе «Wallet One»;
- немедленно информировать Оператора/Эмитента посредством Системы при обнаружении несанкционированного доступа, либо о подозрениях на несанкционированный доступ к Электронным кошелькам Участника Системы - физического лица с целью блокирования доступа к совершению операций с электронными деньгами через Систему;
- контролировать состояние своих Электронных кошельков для выявления случаев несанкционированного доступа;
- осуществлять использование Системы в полном соответствии с Правилами Системы и Оферты;
- соблюдать правила безопасности и следовать правилам пользования Системой, после каждого сеанса работы обеспечивать закрытие всех сессий соединения с сетью Интернет, открытых для работы с Системой;

- при необходимости проведения платежа с использованием ЭД обеспечить достаточную сумму ЭД для проведения оплаты и комиссионного вознаграждения согласно действующим тарифам Эмитента и/или Оператора;
- не использовать ЭД в качестве платежей и/или переводов, связанных с предпринимательской деятельностью;
- при прохождении идентификации в Системе неукоснительно предоставить и заполнить документы в соответствии с разделом 14 настоящих Правил;
- исполнять иные обязанности согласно настоящим Правилам и условиям Оферты.

#### 8.7.2. Физическое лицо - Участник Системы имеет право:

- совершать операции с ЭД посредством Системы на условиях, предусмотренных настоящими Правилами Системы и условиями Оферты;
- требовать от Оператора, Эмитента и Агента надлежащего исполнения своих обязательств согласно Правилам Системы и условиям Оферты;
- отказаться от услуг Системы, закрыв Электронные кошельки в Системе согласно Правилам Системы «Wallet One» и условиям Оферты.

8.7.3. Физическое лицо – Участник системы оплачивает оказанные Оператором услуги в рамках Системы и в порядке, предусмотренной Офертой, либо в порядке, размещенным Оператором на интернет – ресурсе Системы.

Оператор вправе взимать вознаграждение с Участника Системы – физического лица за оказание услуг в Системе ЭД.

8.7.4. По всем возникающим вопросам Участники системы могут обратиться в службу поддержки по контактным телефонам и электронным адресам, размещенным на интернет - ресурсе Оператора и по телефону +7 777 622 3232.

### **9. Порядок присоединения к Системе электронных денег «Wallet One»**

9.1. Присоединение Участников к Системе и использование ими ЭД осуществляется в соответствии с настоящими Правилами Системы и условиями заключенных Договоров, в том числе условиями Оферты.

9.1. Присоединение Участников к Системе производится на бесплатной основе.

9.2. Порядок присоединения физических лиц к Системе:

9.2.1. Участником Системы может стать любое физическое лицо, прошедшее процедуру регистрации в Системе согласно настоящим Правилам.

9.2.2. Для присоединения к Системе и осуществления операций с ЭД необходимо ознакомление и согласие физического лица с настоящими Правилами и условиями Оферты, размещенными на интернет-ресурсах Системы и Эмитента.

9.2.3. Акцепт Оферты со стороны физического лица с Эмитентом и Оператором, его присоединение к Системе и признание им условий настоящих Правил, осуществляются автоматически при прохождении физическим лицом регистрации в Системе путем проставления отметки о согласии с Правилами и Офертой при заполнении регистрационных форм на интернет-ресурсе Оператора в соответствующем поле регистрационной формы. Согласие с условиями Оферты обозначает полное и безоговорочное принятие физическим лицом условий данного договора без ограничений и равносителен заключению письменного Договора.

9.3. Порядок присоединения Агентов к Системе:

9.3.1. Присоединение Агента/Мерчанта к Системе осуществляется путем письменного подписания Договора с Оператором в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и настоящих Правил.

### **10. Регистрация и открытие электронных кошельков в Системе. Ограничения на проведение операций в Системе.**

10.1. Регистрация в Системе осуществляется непосредственно на интернет-ресурсе Оператора или через клиентские приложения Оператора, следуя инструкциям по регистрации. Физическое лицо, прошедшее регистрацию по данной процедуре, получает в Системе статус неидентифицированного Владельца ЭД - физического лица. Для получения статуса идентифицированного Владельца ЭД физическое лицо должно пройти процедуру идентификации в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан и настоящих Правил.

10.2. Завершение регистрации физического лица подтверждается получением соответствующего сообщения на адрес электронной почты (e-mail)/мобильный телефон физического лица, указанный им в заявлении на регистрацию.

10.3. После выполнения физическим лицом процедур по регистрации, Система открывает Участнику Системы Электронный кошелек и присваивает Электронному кошельку уникальный идентификационный номер. Управление Участником Системы своим Электронным кошельком производится через веб-сайт Системы или клиентские приложения, распространяемые Оператором.

10.4. После регистрации в Системе Участник Системы получает доступ через интернет-ресурс Оператора к услугам, оказываемым в Системе в соответствии с условиями Оферты и пунктом 4.2 раздела 4 настоящих Правил.

10.5. В зависимости от прохождения или не прохождения Участником Системы процедуры идентификации, упрощенной идентификации Система предоставляет ему возможность стать:

- неидентифицированным Владельцем ЭД - физическим лицом (Участник Системы - физическое лицо не прошло процедуру идентификации);
- упрощенно идентифицированным Владельцем ЭД- физическим лицом (Участник Системы - физическое лицо имеет возможность пройти процедуру идентификации дистанционно);
- идентифицированным Владельцем ЭД (Участник Системы - физическое лицо прошло процедуру идентификации).
- Владельцем ЭД – индивидуальным предпринимателем и юридическим лицом.

10.6. Идентификация физического лица - Участника Системы проводится Оператором согласно разделу 14 настоящих Правил.

10.7. В Системе действуют следующие ограничения для Участников Системы - по суммам операций с ЭД (в том числе на приобретение ЭД у Эмитента и Агента), согласно которым сумма единовременной (одной) операции с ЭД не должна превышать:

- для неидентифицированного Владельца ЭД - физического лица – сумму, равную пятидесятикратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете;
- для упрощенно идентифицированного Владельца ЭД– физического лица сумму, равную стократному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете;
- для Владельца ЭД – индивидуального предпринимателя и юридического лица – сумму равную тысячекратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

10.8. Максимальная сумма ЭД, хранимых на одном электронном устройстве Владельца ЭД, не должна превышать сумму:

- для неидентифицированного Владельца ЭД – сумму, равную стократному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете;
- для упрощенно идентифицированного Владельца ЭД – физического лица сумму, равную трехсоткратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

Условия настоящего пункта не распространяются на операции по Погашению ЭД. Для возможности Погашения ЭД (вне зависимости от суммы) Участник Системы - физическое лицо должно пройти процедуру идентификации.

На вывод ЭД Агенту условия настоящего пункта распространяются в части, касающейся операций идентифицированных Владельцев ЭД. Неидентифицированные Владельцы ЭД для возможности вывода ЭД Агенту (вне зависимости от суммы) должны пройти процедуру идентификации.

10.9. После регистрации физического лица в Системе история всех его платежей и иных операций с ЭД будет храниться в Системе и будет доступна Участнику Системы круглосуточно после входа в Систему.

## **11. Регистрация и открытие электронных кошельков Агентов и Мерчантов**

11.1. Регистрация Агентов и открытие им Электронных кошельков в Системе производится Оператором при наличии Договора Агента с Оператором и при предоставлении Оператору всех необходимых документов согласно настоящим Правилам и внутренним процедурам Эмитента/Оператора.

11.2. За открытие Электронного кошелька в Системе с Агента может взиматься комиссия в размере согласно тарифам Оператора. Порядок оплаты комиссии, взимаемой Оператором с Агента, устанавливается в соответствующем Договоре, заключаемом между Агентом и Оператором, либо в порядке, размещенном на интернет-ресурсе Системы.

11.3. Регистрация Мерчантов и открытие им Электронных кошельков в Системе производится Оператором при наличии Договора, заключенного между Мерчантом и Оператором, через интернет-ресурс Оператора.

11.4. В случае регистрации Мерчанта через интернет-ресурс Оператора Мерчант следует инструкциям по регистрации.

11.5. Регистрация Мерчанта через интернет-ресурс производится путем присвоения Системой Мерчанту индивидуального кода Участника, позволяющего однозначно его идентифицировать.

11.6. При осуществлении регистрации Мерчанта в отделении у Оператора согласно заявлению Мерчанта об открытии ему Электронного кошелька, работник Оператора производит ввод данных, предусмотренных Системой.

11.7. Завершение регистрации Мерчанта подтверждается получением соответствующего сообщения на адрес электронной почты (e-mail)/мобильный телефон Мерчанта, указанный им в заявлении на регистрацию, и открытием ему в Системе Электронного кошелька. Управление Электронным кошельком Мерчантом производится посредством удаленного доступа.

11.8. Мерчант для регистрации в Системе (подтверждения регистрации в Системе) предоставляет Оператору следующие документы:

11.8.1. для юридического лица – резидента Республики Казахстан:

- справка о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица с электронного портала egov.kz, содержащая сведения о Мерчанте, его руководителях и учредителях;
- копия устава юридического лица либо документ, подтверждающий факт осуществления деятельности на основании типового устава;
- копия свидетельства о постановке на регистрационный учет по налогу на добавленную стоимость, при наличии;
- копия документа, удостоверяющего личность первого руководителя и/или иного физического лица, действующего от имени юридического лица;
- оригинал либо нотариально заверенная копия доверенности от юридического лица на физическое лицо, действующее от имени юридического лица (за исключением первого руководителя);

- для первого руководителя – копии документов, заверенные печатью юридического лица, подтверждающие полномочия первого руководителя (приказ, решение уполномоченного органа юридического лица о назначении первого руководителя);
- статистическая карточка (если имеется).

11.8.2. для юридического лица/ филиала/представительства – нерезидента Республики Казахстан, легализованные либо апостилированные в соответствии с законодательством Республики Казахстан или международным договором, одним из участников которого является Республика Казахстан:

- нотариально удостоверенная копия выписки из торгового реестра либо другой документ аналогичного характера, содержащий информацию об органе, зарегистрировавшем юридическое лицо-нерезидента, регистрационном номере, дате и месте регистрации, в установленном порядке заверенные переводом на государственный или русский язык;
- для филиалов и представительств юридических лиц-нерезидентов нотариально заверенные копии документа, установленной формы, выданного уполномоченным органом, подтверждающего факт прохождения государственной регистрации (перерегистрации);
- копия свидетельства о постановке на регистрационный учет по налогу на добавленную стоимость, при наличии;
- копия документа, удостоверяющего личность первого руководителя и/или иного физического лица, действующего от имени юридического лица;
- оригинал либо нотариально удостоверенная копия доверенности от юридического лица на физическое лицо, действующее от имени юридического лица/филиала/представительства;

11.8.3. для индивидуального предпринимателя, частного нотариуса, адвоката, частного судебного исполнителя:

- копия документа, подтверждающего регистрационный учет в качестве индивидуального предпринимателя, частного нотариуса, адвоката, частного судебного исполнителя, либо распечатка или отображение содержания электронного документа на бумажном носителе, если указанный документ был выдан в форме электронного документа;
- копия документа, удостоверяющего личность индивидуального предпринимателя, частного нотариуса, адвоката, частного судебного исполнителя;
- нотариально заверенная доверенность на физическое лицо, действующее от имени индивидуального предпринимателя, частного нотариуса, адвоката, частного судебного исполнителя (в случае обращения к Оператору представителя индивидуального предпринимателя, частного нотариуса, адвоката, частного судебного исполнителя);
- копия документа, удостоверяющего личность физического лица, действующего от имени индивидуального предпринимателя, частного нотариуса, адвоката, частного судебного исполнителя.

## **12. Выпуск электронных денег Участникам Системы - физическим лицам и Агентам**

12.1. Выпуск ЭД (эмиссия) осуществляется Эмитентом после получения денег от Участников Системы - физических лиц, либо от Агентов, при условии регистрации физического лица или Агента в Системе согласно разделам 8. и 9. настоящих Правил и при наличии у них открытых Электронных кошельков в Системе. Эмитент осуществляет выпуск ЭД Агентам, заключившим с Оператором Договор на оказание агентских услуг в Системе.



12.2. Выпуск ЭД Участнику Системы - физическому лицу осуществляется Эмитентом после внесения Участником Системы - физическим лицом платежа следующими способами:

12.2.1. безналичный перевод денег на банковский счет Эмитента;

12.2.2. взнос наличных денег в кассу Эмитента.

При выпуске Эмитентом ЭД его Владельцу выдается квитанция или иной документ, подтверждающий факт приобретения ЭД, в том числе в форме электронного документа, предоставляемого системами дистанционного банковского обслуживания.

При внесении либо перечислении денег Эмитенту Участник Системы - физическое лицо указывает ИИН, на который зачисляются приобретаемые им ЭД.

12.3. Приобретение Агентом у Эмитента ЭД осуществляется путем безналичного перевода денег на банковский счет Эмитента с указанием БИН/ИИН и указанием цели перевода «Приобретение электронных денег Wallet One».

12.4. При выпуске ЭД ответственный работник Эмитента обязан ознакомить Участника Системы - физическое лицо (при обращении физического лица в Банк) с информацией о порядке осуществления операций с ЭД и рисках, возникающих при использовании ЭД, способах подачи претензий и о порядке их рассмотрения, а также видах и размерах комиссионного вознаграждения, взимаемого при осуществлении операций с использованием ЭД.

12.5. В случае внесения денег третьими лицами для зачисления электронных денег на электронный кошелек Участника Системы - физического лица, права и обязанности в отношении приобретенных/безвозмездно полученных ЭД возникают у Владельца Электронного кошелька. Данные действия третьих лиц оцениваются Эмитентом, как совершенные третьим лицом в интересах Владельца Электронного кошелька и не порождают прав и обязанностей между третьими лицами и Эмитентом.

12.6. Эмитент обеспечивает соответствие общей суммы денег, принятых от Владельцев ЭД, отраженной на его балансовом счете, сумме ЭД, находящейся на позиции Эмитента в Системе.

12.7. ЭД Участника Системы - физического лица и Агента считаются выпущенными Эмитентом в обращение с момента отражения информации о доступной сумме ЭД в Электронном кошельке Участника Системы.

12.8. Оператор осуществляет проверку полученных от Эмитента данных и отражает указанную в электронном сообщении Эмитента сумму выпуска ЭД на позиции Эмитента в Системе и на Электронном кошельке Владельца ЭД.

12.9. Общая сумма выпущенных Эмитентом ЭД (эмиссии), находящихся на Электронных кошельках всех Участников Системы (Агентов, физических лиц и Мерчантов, не успевших погасить свои ЭД, полученные ими за проданные товары/работы/услуги), должна быть равна сумме ЭД, отраженной на позиции Эмитента в Системе. При обнаружении Эмитентом, либо Оператором расхождения – Оператор и Эмитент имеют право осуществить блокирование Системы до выяснения причин такого расхождения.

12.10. При Выпуске ЭД Участникам Системы - физическим лицам/Агентам Эмитент имеет право взимать комиссионное вознаграждение, а также плату за дополнительные услуги согласно заключенным Договорам и в соответствии с тарифами Эмитента.

### **13. Реализация электронных денег Участникам Системы - физическим лицам через Агентов**

13.1. Приобретение ЭД Участниками Системы - физическими лицами для их зачисления на открытый Электронный кошелек Участника Системы - физического лица может осуществляться либо через Эмитента согласно разделу 8 настоящих Правил, либо через Агентов.

13.2. При внесении либо перечислении денег Агенту Участник Системы - физическое лицо указывает идентификационный номер Электронного кошелька, открытый в Системе, на который зачисляются приобретаемые им ЭД.

13.3. В случае внесения денег третьими лицами для зачисления ЭД на Электронный кошелек Участника Системы - физического лица, права и обязанности в отношении приобретенных/безвозмездно полученных ЭД возникают у Владельца Электронного кошелька. Данные действия третьих лиц оцениваются Агентом, как совершенные третьим лицом в интересах Владельца Электронного кошелька и не порождают прав и обязанностей между третьими лицами и Агентом.

13.4. Агент обязан обеспечить контроль ограничений сумм операций с ЭД, установленных настоящими Правилами.

13.5. При реализации ЭД Участникам Системы - физическим лицам Агент имеет право взимать комиссионное вознаграждение в соответствии с условиями настоящих Правил.

#### **14. Идентификация Участника Системы**

14.1. Физическое лицо - Участник Системы может по собственному желанию в любой момент пройти процедуру идентификации, обратившись к Оператору. Для возможности покупки у Эмитента и (или) Агента ЭД и совершения Участником Системы - физическим лицом платежей и переводов с ЭД, превышающих ограничения, установленные действующими требованиями законодательства Республики Казахстан и настоящими Правилами для неидентифицированного Владельца ЭД, а также в случае погашения или вывода ЭД Участник Системы - физическое лицо должен в обязательном порядке пройти процедуру идентификации.

14.2. Идентификация Владельца ЭД производится Эмитентом и (или) Оператором Системы при личном присутствии Владельца ЭД 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.

Упрощенная идентификация Владельца ЭД производится Эмитентом и (или) Оператором Системы дистанционным способом с использованием средств информационно-коммуникационных технологий с фиксированием сведений об индивидуальном идентификационном номере Владельца ЭД и получением электронной копии документа, удостоверяющего личность.

Эмитент и (или) Оператор Системы при фиксировании сведений об индивидуальном идентификационном номере Владельца ЭД - физического лица осуществляет его сверку на основании сведений из доступных источников.

14.3. В случае изменения персональных (идентификационных) данных, указанных в заявлении на идентификацию, Участник Системы - физическое лицо до совершения операций с ЭД обязан предоставить Оператору новые идентификационные данные и документ, удостоверяющий личность, в целях прохождения дополнительной идентификации (обновления идентификационных данных в Системе).

14.4. Изменение статуса пользователя в Системе с неидентифицированного на идентифицированного владельца электронных денег осуществляет Оператор, после осуществления всех необходимых мероприятий, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан.

#### **15. Осуществление платежей и иных операций с использованием ЭД**

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

15.2. Платежи и иные операции с использованием ЭД осуществляются их Владельцем в пользу идентифицированного Владельца ЭД.

ЭД, Владельцем которых является неидентифицированное физическое лицо, не подлежат Погашению Эмитентом и реализации Агенту (приобретению Агентом).

15.3. Перевод электронных денег осуществляется в Системе на основании распоряжений (указаний) Участников Системы - физических лиц/Агентов в пользу других Участников Системы – получателей ЭД.

Операции по переводу ЭД с одного Электронного кошелька на другой осуществляются в Системе незамедлительно, за исключением случаев приостановления операций либо невозможности их проведения по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.

15.4. Владелец ЭД – физическое лицо осуществляет платежи и иные операции с использованием ЭД в пределах остатка ЭД на своем Электронном кошельке и с учетом ограничений для Владельцев ЭД, установленных настоящими Правилами, в том числе следующие операции:

15.4.1. платежи в пользу Мерчантов - оплата товаров, работ и услуг;

15.4.2. перевод ЭД в пользу иных Участников Системы - физических лиц и Агентов.

15.5. Платеж с использованием ЭД осуществляется на основании соответствующего указания Владельца ЭД, сформированного и переданного через Систему, в соответствии с условиями осуществления платежа посредством личного кабинета Владельца ЭД на интернет-ресурсе Оператора.

15.6. Иные ограничения по видам и суммам операций с ЭД и условия их применения с учетом требований действующего законодательства Республики Казахстан и в зависимости от статуса Владельца ЭД могут устанавливаться Эмитентом по согласованию с Оператором и размещаться на интернет - ресурсе Оператора и Эмитента.

15.7. За проведение операций с ЭД Оператором/Эмитентом может взиматься комиссионное вознаграждение согласно договорам с Участниками Системы и тарифам Эмитента/Оператора.

15.8. Покупка товара (работы, услуги) в кредит в рамках Системы не допускается.

15.9. Уменьшение остатка ЭД в бесспорном безакцептном порядке (без распоряжения/указания Участника) осуществляется в случаях и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами и заключенными в рамках Системы Договорами.

15.10. Завершение перевода ЭД наступает в момент одновременного уменьшения в Системе остатка ЭД Участника (Отправителя ЭД) и увеличения остатка ЭД другого Участника Системы (Получателя ЭД) на сумму перевода ЭД. Исключением является случай, когда одновременное увеличение остатка ЭД невозможно в силу превышения при переводе установленных настоящими Правилами ограничений по сумме перевода.

15.11. Возврат ЭД в Системе с Электронного кошелька Получателя на Электронный кошелек Отправителя возможен в следующих случаях:

15.11.1. по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, регламентирующим возврат денег по платежам и переводам, в частности:

1) при установлении факта несанкционированности платежа, осуществляемого путем перевода ЭД;

2) при допущении в Системе ошибочного указания реквизитов получателя перевода (при условии, что отправитель правильно указал реквизиты получателя);

3) если указание на перевод ЭД передано повторно.

Возврат ЭД на Электронный кошелек Отправителя осуществляется Эмитентом (с обеспечением такой операции в Системе Оператором) в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты обнаружения основания для возврата ЭД, если иной срок не установлен законодательством Республики Казахстан, путем безакцептного изъятия Эмитентом ЭД с

Электронного кошелька Получателя (без получения указания на перевод либо дополнительного согласия Получателя);

15.11.2. в случае допущения Отправителем ЭД ошибки в своем указании на перевод ЭД (в частности, указания неверного номера Электронного кошелька).

Для возможности возврата ЭД Отправитель ЭД должен обратиться к Оператору в письменной форме либо путем направления электронного сообщения с предоставлением документов, идентифицирующих Отправителя перевода и подтверждающих проведение операции (чека/квитанции или выписки). После чего Оператор оповещает получателя перевода о допущенной отправителем ошибке и о необходимости возврата ЭД данному лицу. Возврат ЭД Отправителю осуществляется в Системе только на основании указания Получателя такого ошибочного перевода о возврате ЭД Отправителю (а в случае, если Получателем окажется Мерчант – только на основании его согласия на безакцептное изъятие денег с его Электронного кошелька), при этом расходы по уплате комиссий (при их наличии) при переводе возлагаются на Отправителя, допустившего ошибку в своем указании;

15.11.3. в случае расторжения совершенной между Участником Системы - физическим лицом и Мерчантом гражданско-правовой сделки по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, в том числе, в случае отказа Участника Системы - физического лица от предмета гражданско-правовой сделки, приобретенного у Мерчанта с использованием ЭД, и принятием такого отказа Мерчантом, при обязательном соблюдении следующих условий:

15.11.4. Мерчант и физическое лицо - Участник Системы предоставляют заявления Оператору на возврат ЭД, на бумажном носителе за подписью Участника Системы - физического лица и уполномоченного лица Мерчанта, с указанием причины такого возврата и идентификационного номера Электронного кошелька Участника Системы - физического лица;

15.11.5. К моменту получения от Мерчанта и Участника Системы - физического лица заявлений на возврат ЭД, указанные ЭД не были погашены Эмитентом Мерчанту.

15.11.6. При соблюдении данных условий и соответствия указанной Мерчантом и Участником Системы - физическим лицом в заявлениях причины возврата ЭД основанию для возврата, предусмотренному настоящим подпунктом Правил, в Системе в течение 2 (двух) рабочих дней производится перевод ЭД (без получения дополнительного указания от Мерчанта на такой перевод) с электронного кошелька Мерчанта на электронный кошелек Участника Системы - физического лица. При этом комиссионное вознаграждение Эмитента, ранее полученное им от Участника Системы - физического лица при переводе ЭД в пользу Мерчанта, возврату не подлежит.

В случае, если к моменту предоставления Мерчантом и Участником Системы - физическим лицом Оператору заявлений ЭД Мерчанта были погашены Эмитентом, возврат ЭД не производится. В указанном случае Мерчант самостоятельно в согласованные с Участником Системы - физическим лицом сроки возмещает ему всю сумму денег, равную стоимости оплаченного Участником Системы - физическим лицом посредством ЭД товара/работы/услуги Мерчанта (без учета комиссии, уплаченной Участником Системы - физическим лицом Эмитенту при переводе, которая не подлежит возврату Эмитентом Участнику Системы - физическому лицу).

15.12. В случае, предусмотренном подпунктом 15.11.2 раздела 15 Правил ни Эмитент, ни Оператор не несут ответственность за исполнение указания с допущенной отправителем ошибкой, а также за не возврат Получателем ЭД Отправителю.

15.13. В иных случаях, не оговоренных в пункте 15.12 Правил, возврат ЭД от Получателя Отправителю в Системе не производится, если иное не предусмотрено императивными нормами законодательства Республики Казахстан.

## **16. Вывод и погашение электронных денег в Системе**

- 16.1. Владельцы ЭД вправе в любое время потребовать Погашения ЭД у Эмитента, осуществившего эмиссию ЭД.
- 16.2. Погашение Эмитентом/вывод через Агента ЭД осуществляется только идентифицированным в Системе физическим лицам. Неидентифицированные Владельцы ЭД должны пройти предварительно идентификацию согласно разделу 14 настоящих Правил.
- 16.3. Погашение ЭД Участников Системы осуществляется Эмитентом путем перевода денег в соответствии с номинальной стоимостью в тенге на банковский счет Участника Системы, в соответствии с предоставленной Оператору информацией с указанием реквизитов в одном из банков.
- 16.4. Погашение ЭД Участника Системы Эмитентом производится в пределах остатка ЭД на момент поступления от Владельца ЭД требования о погашении. Требования о погашении ЭД направляются Эмитенту посредством API.
- 16.5. ЭД считаются погашенными Банком с момента зачисления соответствующей суммы денег, подлежащей передаче Владельцу ЭД, на банковский счет Владельца ЭД.
- 16.6. Выкуп ЭД Агентом (вывод ЭД) осуществляется согласно требованиям Агента. Эмитент не несет ответственности за действия Агента при выкупе ЭД у Владельцев - физических лиц.
- 16.7. Эмитентом и Агентом может взиматься комиссионное вознаграждение при погашении/выводе ЭД Участника Системы - физического лица согласно тарифам Эмитента/Агента, размещенным на интернет-ресурсе Системы.
- 16.8. Погашение Мерчантам ЭД, полученных ими за реализованные товары, оказанные услуги, работы осуществляется Эмитентом на основании информации, полученной им от Оператора из Системы, в течение трех рабочих дней (если иной срок не оговорен Договором) путем перечисления безналичных денег на банковский счет Мерчанта.
- 16.9. Погашение ЭД Агента производится Эмитентом на основании полученного от Агента уведомления о необходимости погашения определенной Агентом к погашению суммы ЭД, направленного в порядке, предусмотренном в договоре, заключенном между Агентом и Оператором. Погашение ЭД Агента производится согласно условиям заключенного между Агентом и Оператором договора безналичным платежом на банковский счет Агента, либо по требованию Агента путем выдачи наличных денег (в пределах ограничений, предусмотренных законодательством Республики Казахстан для платежа наличными деньгами).
- 16.10. ЭД считаются погашенными Эмитентом с момента зачисления соответствующей суммы денег, подлежащей передаче Владельцу электронных денег на банковский счет Владельца ЭД Получателя.
- 16.11. Эмитент вправе требовать оплаты комиссии за рассмотрение заявления Мерчанта/Агента/Физического лица на погашение ЭД согласно собственным тарифам.
- 16.12. Эмитент вправе прекратить Выпуск ЭД и осуществить их принудительное гашение. Прекращение Выпуска ЭД и их принудительное гашение производится Оператором/Эмитентом в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
- 16.13. Запрещается осуществлять Погашение ЭД путем перечисления денег на банковский счет или средство электронного платежа Владельца ЭД - физического лица без получения подтверждения принадлежности банковского счета или средства электронного платежа данному физическому лицу.

## **17. Учет электронных денег и отчетность Эмитента перед регулирующими органами**

- 17.1. Все операции по учету ЭД Эмитент отражает в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, а также требований к Эмитентам и Системам, на территории Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Эмитента.

17.2. Эмитент ведет отдельный учет денег, поступающих от Владельца ЭД, на соответствующем балансовом счете, предназначенном для учета денег по операциям с ЭД.  
17.3. Эмитент обеспечивает контроль за тем, чтобы сумма выпущенных им ЭД не превышала сумму наличных или безналичных денег, полученных от физических и юридических лиц для осуществления Выпуска ЭД.

### **18. Взаимодействие Оператора с Мерчантами**

18.1. Взаимодействие Мерчанта с Оператором осуществляется на основании заключенного между Оператором и Мерчантом Договора и настоящими Правилами.

18.2. Оператор по своему усмотрению вправе потребовать у Мерчанта подтверждение о доставке товаров или услуг/отпуска товара физическому лицу – Участнику Системы, которое осуществило платеж.

18.3. У Мерчанта, получившего ЭД в Системе при совершении гражданско-правовых сделок, возникает право денежного требования к Эмитенту в сумме принятого платежа.

18.4. Эмитент осуществляет Погашение ЭД Мерчантов безналичным платежом согласно условиям договора, заключенного между Мерчантом и Оператором.

18.5. ЭД, полученные Мерчантом, не подлежат погашению при их возврате физическому лицу - плательщику по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.

18.6. Эмитент и Оператор не несут ответственности за правомерность сделки Участника Системы - физического лица с Мерчантом, ее условия, а равно факт и последствия заключения, исполнения и расторжения сделки, в том числе за обоснованность возврата оплаты по такой сделке, а также за не возврат или несвоевременность возврата Мерчантом денег Участнику Системы - физическому лицу. Также Эмитент и Оператор не рассматривают претензии Участника Системы - физического лица, касающиеся неисполнения (ненадлежащего исполнения) Мерчантами своих обязательств по сделке, в том числе обязательств по передаче товаров, оказанию услуг или выполнению работ.

### **19. Порядок разрешения споров**

19.1. Оператор и/или Эмитент приостанавливает или отказывает в проведении операций с ЭД, если исполнение соответствующего указания Владельца ЭД приведет к нарушению требований законодательства Республики Казахстан, требований Правил и заключенных с Участниками Системы договоров.

19.2. О приостановке/отказе в проведении операций с ЭД Оператор незамедлительно информирует Владельца ЭД путем направления Владельцу ЭД электронного сообщения с указанием причины отказа.

19.3. По всем возникающим вопросам Участник Системы - физическое лицо может обратиться в службу поддержки Оператора по контактными телефонам и электронным адресам, размещенным на страницах интернет-ресурса Оператора или к Эмитенту.

19.4. Претензии между Участниками Системы, связанные с участием в Системе и осуществлением платежа и иных операций с использованием ЭД, разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и договорами, заключенными между ними. Претензии Участников Системы направляются Оператору или Эмитенту согласно их обязательствам перед Участниками.

19.5. Порядок рассмотрения Оператором или Эмитентом претензий Участников в связи с их участием в Системе и осуществлением операций с ЭД:

19.5.1. Прием претензий от Участников осуществляется Оператором/Эмитентом следующими способами:

- при личном обращении в офис Оператора или Эмитента;
- при направлении претензии в письменном виде путем почтового отправления или электронного сообщения.

19.5.2. Претензия должна содержать следующую информацию:

— для физического лица – имя, фамилию, отчество, ИИН, номер Электронного кошелька, электронный адрес, адрес регистрации по месту жительства (либо адрес регистрации по месту пребывания, если он не совпадает с адресом местожительства), на который должен быть отправлен ответ, подпись физического лица (если претензия направлена в письменном виде), контактный телефон;

— для юридического лица – наименование, БИН, юридический адрес, номер электронного кошелька, а также почтовый адрес для отправления корреспонденции, подпись руководителя или лица по доверенности (если претензия направлена в письменном виде), контактный телефон;

— дату и место составления; предмет, суть, обстоятельства, подтверждающие обращение.

19.5.3. Заявитель прилагает к претензии копии необходимых документов (платежных поручений, выписок, квитанций, чеков и др.), на которые он ссылается в претензии.

19.5.4. В случае несогласия Участника с расходными операциями, проведенными по его Электронному кошельку, претензии принимаются посредством отправки электронного интерактивного заявления через интернет-ресурс Оператора. Оператор рассматривает ситуации по операциям со сроком давности не более 10 (десяти) календарных дней с даты получения заявления.

19.5.5. Оператор или Эмитент рассматривают претензию и отправляет на указанный заявителем адрес/электронный адрес ответ на претензию в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения соответствующей претензии Участника.

19.5.6. В случае если претензия была признана обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению Оператором/Эмитентом (в зависимости от того, по чьей вине имел место тот или иной недостаток) в разумный срок.

19.6. Для объективного рассмотрения спорных вопросов Участники Системы на основе взаимного согласия могут создавать экспертные комиссии с участием Оператора. Экспертные комиссии создаются для рассмотрения конкретного спора.

19.7. О времени заседания экспертной комиссии Участники - заинтересованные стороны должны быть своевременно (не менее чем за 2 (два) рабочих дня) уведомлены Оператором.

19.8. Результаты работы комиссии оформляются в форме экспертного заключения. В экспертном заключении должны быть указаны сроки выполнения Сторонами принятого решения, распределение обязанностей (при необходимости - порядок распределения между Сторонами материальных расходов), связанных с исполнением решения комиссии.

19.9. В случае получения отказа в рассмотрении претензии, либо невозможности разрешения спора во внесудебном порядке, Участник имеет право обратиться в суд за защитой своих законных прав и интересов.

## **20. Стоимость платежных услуг (тарифы)**

### **20.1. Таблица тарифов:**

Наименование услуги	Тариф
Погашение электронных денег в пользу Поставщика	3% от суммы погашения
Переводы между кошельками	0 тенге
Вывод на карту	3% минимум 300 тенге
Пополнение кошелька	От 0 до 3%
Обмен электронных денег	Курс эмитента ЭД + 3%
Подключение интернет-магазина	бесплатно
Подключение агента	50 000 тенге
Уведомление об операциях по кошельку	бесплатно

Платежи в пользу поставщика	От 0% до 3%
Отправка реестров об операциях	бесплатно
Открытие кошелька	бесплатно
Закрытие кошелька	бесплатно
Идентификация	бесплатно
Обращение в службу поддержки	бесплатно

## **21. Обеспечение бесперебойности работы и обеспечение безопасности Системы**

21.1. Оператор обеспечивает бесперебойное функционирование Системы ЭД «Wallet One» в режиме 24/7/365 (24 часа в день, 7 дней в неделю, 365 дней в году), за исключением времени проведения профилактических работ.

21.2. 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 Системе ЭД.

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

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

21.5. 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 неидентифицированный Владелец ЭД – 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.

## **22. Конфиденциальность**

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

— раскрыта по требованию или с разрешения Участника Системы, являющегося Владелцем данной информации;



- подлежит предоставлению третьим лицам в объеме, необходимом для исполнения обязательств, предусмотренных настоящими Правилами;
- требует раскрытия по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.

22.2. Не является нарушением конфиденциальности и безопасности Участников Системы:

- предоставление конфиденциальной информации третьей стороне в целях исполнения Правил и иных соглашений Участников Системы;
- предоставление конфиденциальной информации по законному требованию правоохранительных и иных уполномоченных государственных органов, а также в других предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан случаях.

### **23. Аутентификация Владельца электронных денег**

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

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

### **24. Порядок внесения изменений в настоящие Правила**

24.1. Оператор совместно с Эмитентом (по согласованию) вправе изменять и/или дополнять настоящие Правила и тарифы на пользование услугами в рамках Системы с обязательным опубликованием принятых изменений на интернет-ресурсе Системы.

24.2. 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.

24.3. Дата вступления в силу изменений и/или дополнений в Правила определяется Оператором по согласованию с Эмитентом (по согласованию) с учетом сроков, указанных в пункте 24.4 настоящих Правил.

24.4. Оператор уведомляет Участников о внесенных изменениях и/или дополнениях в Правила путем размещения соответствующей информации на интернет-ресурсе Оператора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления их в силу.

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

24.6. Правила, вступившие в силу, размещаются на интернет-ресурсе Оператора. Последующее внесение изменений и/или дополнений в Правила осуществляется в порядке, установленном настоящим разделом Правил.

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

### **25. Порядок блокирования электронных кошельков**

25.1. Блокирование электронных кошельков Владельцев ЭД может осуществлять Эмитент и Оператор. Блокирование Электронного кошелька осуществляется в случаях:

25.1.1. получения уведомления от Владельца ЭД, в том числе при утере, краже или несанкционированном использовании Электронного кошелька;

25.1.2. неисполнения Владельцем ЭД своих обязательств, предусмотренных Договором, заключенным между Эмитентом и Владельцем ЭД;

25.1.3. совершения операций с нарушением установленных требований и условий использования ЭД;

25.1.4. наложения ареста на ЭД Владельца ЭД по основаниям, предусмотренным законодательными актами Республики Казахстан;

25.1.5. по иным основаниям, предусмотренным настоящим разделом и договором, заключенным между Владельцем ЭД и Эмитентом/Оператором.

25.2. В случае подозрения на мошеннические действия Владельца кошелька/третьих лиц, при обнаружении сбоя программно-технических средств, для обеспечения безопасности Системы электронных денег, а также в случаях, указанных в подпункте 8.3.4 пункта 8.3 раздела 8 настоящих Правил 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.

25.3. Оператор имеет право временно заблокировать доступ Владельца ЭД к кошельку или приостановить выполнение операции с ЭД в случае, если, по мнению Оператора, такая мера необходима в целях соблюдения законодательства Республики Казахстан и требований настоящих Правил, а также в случаях, предусмотренных условиями Оферты и (или) иных договоров, заключенных между Владельцем Электронного кошелька и Эмитентом и/или Оператором.

25.4. Превышение Владельцем ЭД ограничений по видам и суммам операций с ЭД, установленных настоящими Правилами Системы, а также обнаружение Оператором передачи информации Владельцем Электронного кошелька о собственных параметрах авторизации (имя пользователя, пароль) другим лицам, также влечет блокирование Электронного кошелька Оператором.

25.5. В случае возникновения угрозы несанкционированного доступа к Электронному кошельку или хищения с него ЭД, Владелец ЭД может самостоятельно заблокировать Электронный кошелек через свой личный кабинет в Системе, либо обратиться к Оператору/Эмитенту по телефону или с письменным требованием блокирования Электронного кошелька.

25.6. Блокирование Электронного кошелька может быть осуществлено по основаниям, предусмотренным требованиями Закона о ПОД/ФТ.

25.7. Отмена блокировки Электронного кошелька осуществляется Оператором/Эмитентом на основании заявления Владельца ЭД, направленного через личный кабинет, в случае устранения причин, по которым было осуществлено блокирование Электронного кошелька. В случае если блокирование было осуществлено Оператором на основании запроса Эмитента на блокирование Электронного кошелька, Оператор снимает блокирование только после согласования с Эмитентом.

## **26. Обмен электронными сообщениями**

26.1. Обмен электронными сообщениями между Эмитентом, Оператором, Агентами и Мерчантами производится в Системе по форматам передачи информации, установленным Оператором. Порядок обмена электронными сообщениями в Системе определяется Оператором.

26.2. Оператор разрабатывает порядок аутентификации электронных сообщений и контролирует его соблюдение.

26.3. Электронные сообщения составляются на государственном и/или русском языках. Возможность использования иных языков при составлении электронных сообщений устанавливается Оператором.

26.4. При формировании и передаче электронных сообщений Участники Системы соблюдают порядок защитных действий от несанкционированных платежей, установленный договорами, заключенными между Участниками Системы.

26.5. Обмен электронными сообщениями между Эмитентом и Оператором либо Агентом в части направления сведений и/или пакета документов в отношении Участника Системы - физического лица, совершившего операцию с ЭД, осуществляется по выделенному защищенному электронному каналу связи.

26.6. Эмитент, Оператор и Агенты обеспечивают наличие аудиторского следа в своих информационных системах по всем электронным сообщениям, поступающим и обработанным в Системе, а также хранение отправленных и полученных электронных сообщений в течение не менее пяти лет.

## **27. Порядок закрытия электронного кошелька**

27.1. Эмитент не осуществляет закрытие Электронных кошельков. Эта функция принадлежит исключительно Оператору.

27.2. Закрытие Электронного кошелька осуществляется Оператором на основании заявления Владельца Электронного кошелька с указанием идентификационного кода Электронного кошелька и пароля для входа в личный кабинет Системы, либо по требованию Эмитента.

27.3. Закрытие Оператором Электронного кошелька возможно только при отсутствии на нем ЭД.

27.4. Условия настоящего Раздела не относятся к случаям принудительного гашения ЭД Эмитентом в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

## **28. Дополнительные условия**

28.1. Система доступна для всех Участников Системы круглосуточно.

28.2. Оператор предоставляет Эмитенту необходимую информацию по выпуску, использованию и погашению выпущенных Эмитентом ЭД в порядке и сроки, установленные в договоре, заключенном между ними.

28.3. Участники Системы понимают, что на остаток ЭД, имеющихся на Электронных кошельках, проценты не начисляются.

28.4. Участники Системы принимают на себя обязательства:

— не осуществлять посредством платежного сервиса Системы незаконные финансовые операции, незаконную торговлю, операции по легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма/экстремизма, а также любые другие операции в нарушение требований, установленных законодательством Республики Казахстан;

— предотвращать попытки незаконной торговли, незаконных финансовых операций, операций, направленных на легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма/экстремизма;

— Владелец ЭД не вправе использовать платежный сервис Системы для совершения операций, направленных на извлечение незаконной прибыли либо сокрытие дохода. Владельцу ЭД известно об уголовной и административной ответственности за осуществление предпринимательской деятельности без регистрации или с нарушением правил регистрации, или с нарушением лицензионных требований.

28.5. Во исполнение действующего законодательства Республики Казахстан, в частности Закона о ПОД/ФТ, по запросу Оператора Владелец ЭД – физическое лицо обязуется в течение 6 (шести) часов с момента получения такого запроса предоставить Оператору оригинал и/или нотариально заверенный документ, удостоверяющий личность физического лица, а также собственноручно заполнить и подписать предоставленное ему Оператором заявление на идентификацию.

В случае немотивированного отказа в предоставлении Оператору сведений, указанных в настоящем пункте Правил, Оператор вправе приостановить обслуживание Электронного кошелька и/или совершение операции с ЭД до момента исполнения указанной обязанности Владельцем ЭД – физическим лицом.

28.6. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан.

28.7. Оператор публикует на интернет - ресурсе в течение пятнадцати рабочих дней после их утверждения следующую информацию, определенную во внутренних документах:

28.7.1. полномочия и регламент работы органа управления;

28.7.2. полномочия высшего, исполнительного органов управления;

28.7.3. систему управления рисками в системе электронных денег;

28.7.4. порядок досудебного разрешения споров с участниками Системы ЭД и третьими лицами, предоставляющими услуги для функционирования Системы ЭД;

28.7.5. критерии обеспечения эффективности работы Системы ЭД, по которым оценивается удовлетворение потребностей участников системы ЭД качеством оказываемых услуг.