

**ПРАВИЛА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
ТОО «PrimePay»  
ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ**

Алматы 2021 г.

<b>Оглавление</b>
<b>Глава 1</b> «Общие положения».
<b>Глава 2</b> «Описание платежных услуг, оказываемых платежной организацией».
<b>Глава 3</b> «Порядок и сроки оказания платежных услуг клиентам платежной организации».
<b>Пункт 3.1.</b> «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».
<b>Глава 4.</b> «Стоимость платежных услуг (тарифы), оказываемых платежной организацией».
<b>Глава 5.</b> «Порядок взаимодействия с третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение платежных услуг, оказываемых платежной организацией».
<b>Глава 6.</b> «Сведения о системе управления рисками, используемой платежной организацией».
<b>Глава 7.</b> «Порядок урегулирования спорных ситуаций и разрешения споров с клиентами»
<b>Глава 8</b> «Порядок соблюдения мер информационной безопасности»

## Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила осуществления деятельности платежной организации ТОО «PrimePay» при оказании платежных услуг (далее – Правила) разработаны в соответствии с законом Республики Казахстан от 26 июля 2016 года «О платежах и платежных системах» (далее – Закон), Правилами организации деятельности платежных организаций, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 215, Уставом ТОО «PrimePay», и определяют порядок организации деятельности Платежной организации.

2. Платежная организация при наличии регистрационного номера учетной регистрации платежной организации, присвоенного Национальным Банком Республики Казахстан, оказывает следующие виды платежных услуг:

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

3. В настоящих Правилах используются понятия, предусмотренные Законом, а также следующие понятия:

**Абонентский номер** – номер мобильного (сотового) телефона, принадлежащий Клиенту в соответствии с договором об оказании услуг сотовой связи, заключенному с оператором сотовой связи и предоставляющего Клиенту право использования указанного мобильного (сотового) номера.

**Платежная организация** – Товарищество с ограниченной ответственностью «PrimePay» (БИН 210540015207).

**Мерчант** – 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.

**Клиент** – 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.

**Сайт Системы** – web-сайт Платежной организации, размещенный в сети Интернет по электронному адресу: [www.primepay.kz](http://www.primepay.kz)

**Система платежей «PrimePay» (далее – «Система»)** – совокупность программно-технических средств Платежной организации, обеспечивающих информационно-технологическое взаимодействие между участниками расчетов, включая оказание услуг по сбору, обработке и рассылке информации участникам расчетов по операциям с платежными карточками.

**Товар** – товары, работы, услуги, права на результаты интеллектуальной собственности, реализуемые Мерчантами конечным потребителям (Клиентам) для личного, семейного или домашнего использования.

**Риск** – присущая деятельности Платежной организации возможность (вероятность) возникновения убытков, ухудшения ликвидности или иных негативных последствий вследствие наступления неблагоприятных событий, связанных с внутренними факторами (сложность организационной структуры, уровень квалификации работников, организационные изменения, текучесть кадров и т.д.) и внешними факторами (изменение экономической конъюнктуры, применяемые новые технологий, внедрение новых продуктов и т.д.).

**Оценка риска** – оценка вероятности реализации риска и величины возможных потерь при реализации конкретного вида риска и/или совокупных рисков (группы рисков), принимаемых на себя Платежной организацией.

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

## **Глава 2. ОПИСАНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**

2.1. Услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам, оказываются Платежной организацией на основании отдельных договоров, заключенных с банком/банками второго уровня и Платежной организацией с третьими лицами и обеспечивает прием платежей инициированных с использованием платежных карт с указанием реквизитов назначения соответствующего платежа и бенефициара соответствующего платежа с последующим обеспечением передачи реквизитов по платежу для его исполнения в пользу соответствующего банка, партнером которого является Платежная организация, а банк в свою очередь исполняет указание Клиента, переданное через Платежную организацию в электронной форме.

## **Глава 3. ПОРЯДОК И СРОКИ ОКАЗАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ КЛИЕНТАМ ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

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

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

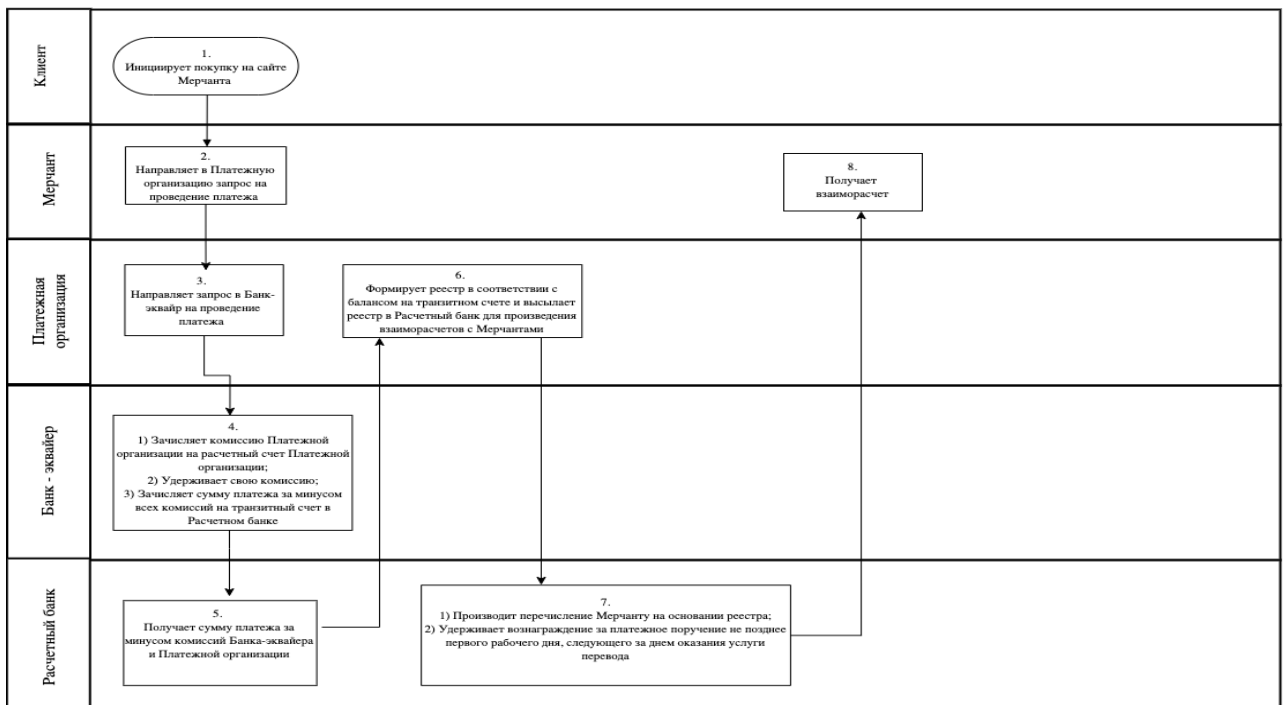
1) Платежная организация, в рамках договоров, заключенных с Банком обеспечивает прием платежей инициированных с использованием платежных карт с указанием реквизитов назначения соответствующего платежа и бенефициара соответствующего платежа с последующим обеспечением передачи реквизитов по платежу для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

2) Инициация Клиентом 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 Мерчанта, размещенными в сети интернет/приложении, терминале самообслуживания и т.д.;
- Клиент в приложении инициирует платеж в пользу Мерчанта;
- Клиент вводит в электронное приложение реквизиты для исполнения платежа Банком;
- Для оплаты платежа Клиент вводит реквизиты банковской карты;
- Платежная организация посредством запроса в Банк инициирует распоряжение Клиента, полученного в электронной форме;
- Банк получив подтверждение от Платежной организации и Клиента производит списание денежных средств с платежной карточки Клиента и осуществляет перевод суммы Платежа указанной в поручении Клиента в пользу Мерчанта с учетом комиссионного вознаграждения Платежной организации;
- Платежная организация получает от Банка подтверждение исполнения операции;
- Платежная организация выдает Клиенту электронную квитанцию, подтверждающую совершение Клиентом операции и списание с Клиента комиссии Платежной организации (в случае, если комиссия удерживается с Клиента).

**3.1.2.** Схема денежных, информационных потоков при обслуживании Платежной организацией платежных операций Клиентов, порядок взаимодействия между Расчетным банком, Банком (Банк-эквайер) и Платежной организацией и Мерчантом.



**3.1.3.** Сроки оказания платежной услуги - в течении 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем приема Платежа.

## Глава 4. СТОИМОСТЬ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ (ТАРИФЫ), ОКАЗЫВАЕМЫХ ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Тарифы платежной организации ТОО «PrimePay» по платежным услугам:

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

- Стоимость дополнительной платы (допустимой дополнительной комиссии) взимаемой с Клиента устанавливается в соответствии с договорными условиями, указанными в договорах, заключенных между ТОО «PrimePay» и Мерчантами и иными лицами, предоставляющими услуги Клиентам.

- Ценовая политика по взимаемой дополнительной комиссии с Клиента устанавливается Платежной организацией самостоятельно в рамках допустимых значений, указываемых в договорах.

- Ценовая политика по взимаемой комиссии с Мерчанта устанавливается Платежной организацией индивидуально в рамках заключенных договоров с Мерчантами.

- В случае изменения размера комиссионного вознаграждения, информация о новых тарифах, а также информация о сроках введения их в действие доводится до сведения Мерчантов в порядке, предусмотренном в заключенных договорах.

- Приведенный выше список сервисов не является исчерпывающим и может дополняться по мере заключения новых договоров с Мерчантами в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

## **Глава 5. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИМИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**

1. Порядок взаимодействия с третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение платежных услуг, оказываемых Платежной организацией, регулируется соответствующими договорами, заключенными с третьими лицами, а также настоящими Правилами.
2. Взаимодействие Платежной организации с третьими лицами при оказании платежных услуг подлежит осуществлению в строгом соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.
3. При взаимодействии с третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение платежных услуг, оказываемых Платежной организацией, принимаются надлежащие меры безопасности, в том числе позволяющие обеспечить зависящую от соответствующей стороны взаимодействия информационную безопасность, защищенность персональных данных и иной информации, подлежащей обязательной защите в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
4. Цель: поддерживать защиту конфиденциальной информации, к которой имеют доступ третьи стороны, которая обрабатывается третьими сторонами, передается третьим сторонам или управляется третьими сторонами.
5. Под «третьей стороной» понимаются юридические лица и индивидуальные предприниматели, которые предоставляют услуги Платежной организации или действуют в интересах Платежной организации;
6. Подключение информационных систем третьей стороны к системам Платежной организации производится на основании заключенного договора и соглашения о неразглашении конфиденциальной информации.
7. Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации устанавливает обязанность третьей стороны соблюдать конфиденциальность информации, а также ответственность за разглашение конфиденциальной информации, к которой она получает доступ.
8. 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.
9. API и прочая техническая информация, необходимая для построения взаимодействия с Платежной организацией для систем третьих сторон является открытой и предоставляется им по запросу.
10. В целях минимизации рисков Платежной организации, связанных с утечкой и разглашением конфиденциальной информации, к которой осуществляется доступ третьей стороной, работниками отдела IT по согласованию с третьей стороной осуществляется контроль должного уровня обслуживания и уровня информационной безопасности третьей стороны. Контроль может включать:
  - анализ отчетов о работах (услугах), предоставляемых третьей стороной;
  - регулярные совещания по вопросам и проблемам, возникающим в ходе работ;
  - анализ отчетов и результатов расследования возникших инцидентов;
  - актуальность сертификатов по информационной безопасности (если применимо).

## Глава 6. СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ, ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Система управления рисками направлена на обеспечение финансовой устойчивости и стабильного функционирования Платежной организации, и представляет собой систему организации, политик, процедур и методов, принятых Платежной организацией, и позволяющих Платежной организации своевременно осуществлять выявление, измерение, контроль, мониторинг за возникающими рисками и разработка мероприятий по минимизации рисков при оказании платежных услуг.

Процесс управления рисками имеет решающее значение для поддержания стабильной рентабельности Платежной организации, и каждый отдельный сотрудник Платежной организации несёт ответственность за риски, связанные с его или её обязанностями.

Политика управления рисками в Платежной организации и капиталом Платежной организацией определяет базовые принципы, в соответствии с которыми Платежная организация формирует систему управления рисками и достаточностью собственных средств (капитала).

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

К финансовым рискам относятся:

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

**Риск ликвидности** – риск возникновения проблем, связанных с недостаточностью средств для обеспечения выполнения собственных обязательств Платежной организации, связанный с недополученными доходами при вынужденной продаже активов по текущей стоимости на покрытие разрыва ликвидности, либо с избыточными расходами на вынужденное привлечение пассивов для компенсации недостатка ликвидных ресурсов

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

К нефинансовым рискам относятся:

**Риск потери деловой репутации** – это риск возникновения у Платежной организации убытков в результате уменьшения числа Мерчантов (контрагентов) вследствие формирования в обществе негативного представления о финансовой устойчивости Платежной организации, качестве оказываемых услуг или характере деятельности в целом.

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

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



➤ нарушения контрагентами нормативных правовых актов, а также условий заключенных договоров.

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

### **Управление рисками**

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

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

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

По договорам с Клиентами, при необходимости, в целях предотвращения финансовых рисков используется обеспечительный взнос, выплачиваемый Клиентами Платежной организации по договору.

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

- 1) размер, характер и сложность бизнеса;
- 2) доступность рыночных данных для использования в качестве исходной информации;
- 3) состояние информационных систем и их возможности;
- 4) квалификацию и опыт персонала, вовлеченного в процесс управления рыночным риском.

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

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

Эффективное управление уровнем риска в Платежной организации должно решать целый

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

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

В основу управления рисками положены следующие принципы:

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

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

Мероприятия по управлению рисками:

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

Способы управления рисками в Платежной организации определяются с учетом особенностей деятельности Платежной организации, модели управления рисками, процедур платежного клиринга и расчета, количества переводов денежных средств и их сумм, времени

окончательного расчета.

Способы управления рисками:

- 1) установление предельных размеров (лимитов) обязательств контрагентов Платежной организации с учетом уровня риска;
- 2) установление обеспечительного вклада контрагентов Платежной организации в рамках оказываемых платежных услуг;
- 3) осуществление расчета в платежной организации до конца рабочего дня;
- 4) обеспечение возможности предоставления лимита;
- 5) использование безотзывных банковских гарантий;
- 6) проведение внутреннего или внешнего аудита бухгалтерской отчетности, показателей ликвидности, прогнозных показателей и других показателей риска.
- 7) другие способы управления рисками.

## **Глава 7. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ С КЛИЕНТАМИ**

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

Клиент обязан обратиться к Платежной организации с письменным заявлением, составленным в произвольной форме, содержащим указание на возникшую спорную ситуацию (далее – «Заявление»), одним из следующих способов:

1. путем направления его почтовым отправлением по адресу – А25D5M2, Республика Казахстан, город Алматы, Бостандыкский район, Проспект Аль-Фараби, дом 7, кв. 31;
2. путем личного обращения в офис Платежной организации и ее нарочным предоставлением по адресу: А25D5M2, Республика Казахстан, город Алматы, Бостандыкский район, Проспект Аль-Фараби, дом 7, кв. 31.

При каждом из перечисленных способов направления Платежной организации Заявления, она подлежит регистрации Платежной организацией путем присвоения даты и порядкового номера входящей корреспонденции. Датой приема Заявления Платежной организацией считается фактическая дата регистрации входящего обращения Клиента.

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

Ко всем Заявлениям, направляемым в Платежную организацию, должны быть приложены надлежащим образом оформленные копии документов, подтверждающие факты, указанные в Заявлении, а также следующие документы:

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

Платежная организация рассматривает полученное Заявление и подготавливает ответ для направления в срок не более 30 (тридцати) календарных дней со дня получения соответствующего Заявления.

Для надлежащего рассмотрения Заявления и подготовки ответа Платежная организация:

- 1) привлекает к всестороннему изучению спора работников компетентных подразделений (технических, правовых, расчетных, и иных структурных подразделений для получения разъяснений, дополнительных сведений и иных данных в отношении оспариваемой ситуации);

2) запрашивает и получает от Клиента дополнительно документы (или их копии), объяснения и иные сведения. По запросу Платежной организации Клиент обязан предоставить запрашиваемые Платежной организацией сведения и документы (их копии) в целях надлежащего досудебного урегулирования возникшего спора;

3) проводит тщательный анализ полученных сведений и разъяснений для формирования полного и достоверного ответа на Заявление;

4) подготавливает мотивированный письменный ответ Клиенту на Заявление.

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

## **Глава 8. ПОРЯДОК СОБЛЮДЕНИЯ МЕР ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

8.1. Порядок соблюдения мер информационной безопасности в Платежной организации (далее по тексту - Порядок) покрывает следующие области Платежной организации:

- услуги, предоставляемые Платежной организацией в соответствии с договорами, заключенными с контрагентами;
- внутренние процессы, регламентированные в Платежной организации;
- персонал – работники Платежной организации;
- третьи стороны, имеющие доступ к Системе Платежной организации;
- информационные ресурсы Платежной организации, хранящие и обрабатывающие информацию.

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

8.3. Порядок основан на следующих принципах:

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

8.4. Ниже раскрыты принципы и методы их соблюдения:

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

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

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

8.5. Первый руководитель Платежной организации осуществляет общий контроль и несет персональную ответственность за достижение целей и соблюдение основных принципов, в том числе за предоставление необходимых условий и ресурсов для достижения целей Порядка, а также принимает на себя обязательства по постоянному улучшению и выполнению применимых требований Порядка.

8.6. Каждый работник несет персональную ответственность за нарушение и/или невыполнение установленных Порядком принципов и последствий, вызванных этими нарушениями, и обязан сообщать обо всех выявленных нарушениях и Первому руководителю Платежной организации.

8.7. Должностные инструкции каждого работника Платежной организации, а так же документы описывающие отношения с третьими сторонами, банками, контрагентами, Мерчантами содержат требования по обеспечению и соблюдению информационной безопасности.