«Qamqor Pay» ЖШС директорының 23.09.2026 ж. № 08-ОД бұйрығымен «БЕКІТІЛГЕН»

«KOINA» электрондық ақша жүйесінің қағидалары

2026 ж.

УТВЕРЖДЕНО» Приказом Директора ТОО «Qamqor Pay» № 08-ОД от 23.09.2026 г.

Правила Системы электронных денег «KOINA»

2026 г.

1. Терминдер мен анықтамалар

Осы «KOINA» электрондық ақша жүйесінің (бұдан әрі – «ЭАЖ») қағидаларында «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» 2016 жылғы 26 шілдедегі Қазақстан Республикасының Заңында (бұдан әрі – «Заң») , сондай-ақ Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2016 жылғы 31 тамыздағы № 202 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасының аумағындағы электрондық ақша эмитенттеріне және электрондық ақша жүйелеріне қойылатын талаптармен және электрондық ақшаны шығару, пайдалану және өтеу қағидаларында көзделген терминдер мен анықтамалар, сондай-ақ келесі ұғымдар пайдаланылады:

Эмитент-банк (Эмитент) – ЖШС бар Қазақстан Республикасының екінші деңгейдегі банкі «Qamqor Pay» шарт жасалды, ол сондай-ақ жүйеде электрондық ақшаны шығаруды және өтеуді жүзеге асырады және «KOINA» жүйесі шеңберінде оларды пайдалана отырып пайдаланушылар жасаған төлемдер бойынша есеп айырысуды қамтамасыз етуге міндеттенеді.

Электрондық ақша иелері - Пайдаланушылар және Қызмет провайдері, Агент.

Электрондық ақша шығару - электрондық ақша эмитентінің электрондық ақша жүйесінің Операторына эмитент пен Оператор арасындағы шарт негізінде олардың номиналды құны бойынша тең ақша сомасына айырбастау жолымен электрондық ақша шығаруын көздейтін төлем қызметі;

Электрондық ақшаны пайдалану - жүйеде электрондық ақшаға меншік құқығының ауысуына байланысты азаматтық-құқықтық мәмілелер және (немесе) өзге де операциялар бойынша төлемді жүзеге асыру мақсатында олардың иесінің электрондық ақшаны жүйенің басқа қатысушысына беруі;

Электрондық ақша жүйесінің Операторы (Жүйе операторы, Оператор) – «Qamqor Pay» ЖШС, тіркеу нөмірі № 02-26-223, электрондық ақша жүйесінің жұмыс істеуін, сондай-ақ жүйе шеңберінде электрондық ақшаны пайдалана отырып операцияларды жүзеге асыру кезінде қалыптастырылатын ақпаратты жинауды, өңдеуді және беруді қамтамасыз ететін, сондай-ақ электрондық ақша жүйесінің жұмыс істеу қағидаларын айқындайтын төлем ұйымы;

Оферта – «KOINA» электрондық ақша жүйесін пайдалану туралы жария оферта, оның шарттарында Жүйе операторы Эмитент атынан электрондық ақша иелерімен – жеке тұлғалармен жүйенің жұмыс істеуін қамтамасыз ету бойынша қызметтер көрсету, «KOINA» жүйесінде электрондық ақшаны пайдалана отырып жасалатын төлемдерді қабылдау және өңдеу бойынша төлем қызметтерін көрсету туралы шарттар жасасады, оның ішінде «KOINA» жүйесі шеңберінде Эмитенттің электрондық ақшасын пайдалана отырып операцияларды жүзеге асыру

1. Термины и определения

В настоящих Правилах Системы электронных денег «KOINA» (далее – «Правила») используются термины и определения, предусмотренные Закона Республики Казахстан от 26 июля 2016 года «О платежах и платежных системах» (далее – «Закон») и Правилами выпуска, использования и погашения электронных денег, а также требованиями к эмитентам электронных денег и системам электронных денег на территории Республики Казахстан, утвержденными Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 202, а также следующие понятия:

Банк-эмитент (Эмитент) – Банк второго уровня Республики Казахстан, с которым у ТОО «Qamqor Pay» заключен договор, а также который осуществляет выпуск и погашение Электронных денег в Системе и обязуется обеспечить расчеты по Платежам, совершаемым Пользователями с их использованием в рамках Системы «KOINA».

Владельцы электронных денег – Пользователи и Поставщик услуг, Агент.

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;

Использование электронных денег – передача Электронных денег их Владельцем другому Участнику Системы в целях осуществления Платежа по гражданско-правовым сделкам и (или) иных операций, связанных с переходом права собственности на Электронные деньги в Системе;

Оператор Системы электронных денег (Оператор Системы, Оператор) – платежная организация ТОО «Qamqor Pay», рег. номер № 02-26-223, обеспечивающая функционирование Системы электронных денег, а также сбор, обработку и передачу информации, формируемой при осуществлении операций с использованием Электронных денег в рамках Системы, а также определяющая правила функционирования Системы электронных денег;

Оферта – Публичная оферта об использовании Системы электронных денег «KOINA», на условиях которой Оператор Системы заключает с Владельцами электронных денег – физическими лицами от имени Эмитента договоры об оказании услуг по обеспечению функционирования Системы, оказанию платежных услуг по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием Электронных денег в Системе «KOINA», в том числе по сбору, обработке и передачи Эмитенту информации, формируемой при осуществлении операций с использованием

кезінде қалыптастырылатын ақпаратты жинау, өңдеу және эмитентке беру. Офертаның өзекті нұсқасы «KOINA» жүйесінің веб-сайтында электрондық мекенжай бойынша орналастырылған: https://koina.kz/	Электронных денег Эмитента в рамках Системы «KOINA». Актуальная версия Оферты размещена на WEB-сайте Системы «KOINA» по электронному адресу: https://koina.kz/
Төлем – жүйеде Төлем алушы алдындағы пайдаланушының қаржылық міндеттемелерін өтеу мақсатында электрондық ақшаны пайдалана отырып есеп айырысуды жүзеге асыру үшін пайдаланушы Эмитенттің атына ақпарат беру жөніндегі операция (пайдаланушының міндеттемелерін орындау Қызмет көрсетуші сатып алынған тауарлар үшін немесе электрондық ақшаны басқа пайдаланушыға аудару үшін).	**Платеж** – операция по передаче Пользователем в адрес Эмитента информации для осуществления расчетов с использованием Электронных денег в целях погашения финансовых обязательств Пользователя перед Получателем платежа в Системе (исполнение обязательств Пользователя перед Поставщик услуг за приобретенные Товары или перевод Электронных денег другому Пользователю).
Пайдаланушы – төлем жасау үшін ҚР қолданыстағы заңнамасына сәйкес тиісті әрекет қабілеттілігі және/немесе құқық қабілеттілігі бар, офертаның шарттарын акцептеу арқылы қызметтер көрсету туралы шарт жасасуға бағытталған конклюденттік іс-әрекеттер жасаған және пайдаланушының есептік жазбасын басқару, Төлем жасау мақсатында пайдаланушының есептік жазбасының балансында электрондық ақшаға қол жеткізуді жүзеге асыру мақсатында оны пайдалану үшін жүйеге қол жеткізу үшін аутентификациялық деректері бар жеке тұлға.	**Пользователь** – физическое лицо, обладающее надлежащей дееспособностью и/или правоспособностью в соответствии с действующим законодательством РК для совершения Платежа, совершившее конклюдентные действия, направленные на заключение Договора об оказании услуг посредством акцепта условий Оферты, и обладающее Аутентификационными данными для доступа к Системе для ее использования в целях управления Учетной записью Пользователя, осуществлению доступа к Электронным деньгам на Балансе Учетной записи Пользователя в целях совершения Платежей.
Қызмет көрсетуші (бұдан әрі - ҚК) – заңды тұлға, оның ішінде қайырымдылық ұйымдары немесе коммерциялық қызметті жүзеге асыратын жүйенің қатысушысы болып табылатын жеке кәсіпкер (қайырымдылық, басқа коммерциялық емес ұйымдар сияқты, коммерциялық қызметпен оның жарғылық мақсаттарына сәйкес келетін дәрежеде айналысады) және Оператор пайдаланушылардан электрондық ақшаны азаматтық-құқықтық мәмілелер бойынша төлем ретінде қабылдайды;	**Поставщик услуг (далее-ПУ)** – юридическое лицо, включая благотворительные организации, или индивидуальный предприниматель, являющийся Участником Системы, осуществляющий коммерческую деятельность (благотворительная организация, как и другие некоммерческие организации, занимается коммерческой деятельностью постольку, поскольку это соответствует ее уставным целям) и принимающий Электронные деньги от Пользователей в качестве оплаты по гражданско-правовым сделкам на основе договора, заключенного с Оператором;
Төлем алушы (Алушы) – Пайдаланушы, ҚК, Жүйе операторы.	**Получатель Платежа (Получатель)** – Пользователь, Поставщик услуг, Оператор Системы.
Қызмет көрсетуші – қайырымдылық ұйымдарын қоса алғанда, заңды тұлға немесе коммерциялық қызметті жүзеге асыратын жүйенің қатысушысы болып табылатын дара кәсіпкер (қайырымдылық ұйымы, басқа коммерциялық емес ұйымдар сияқты, коммерциялық қызметпен оның жарғылық мақсаттарына сәйкес келетін дәрежеде айналысады), онымен төлем ұйымында оның пайдасына қолма-қол ақшаны қабылдау бойынша төлем қызметтерін көрсетуге шарт жасалған.	**Поставщик услуг** – юридическое лицо, включая благотворительные организации, или индивидуальный предприниматель, являющийся Участником Системы, осуществляющий коммерческую деятельность (благотворительная организация, как и другие некоммерческие организации, занимается коммерческой деятельностью постольку, поскольку это соответствует ее уставным целям), с которым у Платежной организации заключен Договор на оказание платежных услуг по приему в его пользу наличных денег.
Есептік жазба – Пайдаланушының электрондық әмияны. Жүйе операторының есебіндегі пайдаланушы тіркелгісінің идентификаторы пайдаланушының абоненттік нөмірі болып табылады. Жүйе операторының есебіндегі ҚК	**Учетная запись** – Электронный кошелек Пользователя. Идентификатором Учетной записи Пользователя в учете Оператора Системы выступает Абонентский номер Пользователя. Идентификатором Учетной записи ПУ в учете

есептік жазбасының идентификаторы Жүйе операторы берген ҚК id-нөмірі болып табылады. **Төлем агенті** – Төлем агентімен төлем қызметтерін көрсету туралы шарт жасаған заңды тұлға және/немесе жеке кәсіпкер; **Электрондық ақшаны өтеу** – эмитент банктің өтеуге ұсынған сәйкестендірілген электрондық ақша иесіне олардың номиналды құны бойынша оның банктік шотына ақша сомасына тең (Егер Жүйе операторының тарифтерінде өзгеше көзделмесе) аударуды немесе оған қолма-қол ақша беруді жүзеге асыруы; **«KOINA» электрондық ақша жүйесі – «KOINA» жүйесі, жүйе)** - Жүйе операторының Эмитент банкпен және (немесе) электрондық ақша иелерімен өзара іс-қимылы арқылы электрондық ақшаны пайдалана отырып төлемдер мен өзге де операцияларды жүзеге асыруды қамтамасыз ететін бағдарламалық-техникалық құралдардың, құжаттаманың және ұйымдастырушылық-техникалық іс-шаралардың жиынтығы; **Қосалқы агент** – Төлем агентімен төлем қызметтерін көрсетуге шарт жасасқан заңды тұлға немесе жеке кәсіпкер; **Жүйенің қатысушылары** - Эмитент, Эмитент агенті, Төлем агенті, Пайдаланушы, ҚК. **Электрондық ақша (ЭА)** – электрондық нысанда сақталатын және жүйенің басқа қатысушылары электрондық ақша жүйесінде төлем құралы ретінде қабылдайтын электрондық ақша эмитентінің шартсыз және қайтарылмайтын ақшалай міндеттемелері; **«KOINA» электрондық әмиян – (Электрондық әмиян)** - оларға билік етуді қамтамасыз ететін «KOINA» жүйесінде электрондық ақшаны есепке алу және сақтау тәсілі; **Жүйенің/Оператордың веб-сайты** – http://koina.kz **2. Жалпы ережелер** «KOINA» электрондық ақша жүйесінің қағидалары (бұдан әрі – «Қағидалар») «KOINA» электрондық ақша жүйесі шеңберіндегі қызмет жүйесіне қатысушылардың жүзеге асыру қағидаларын реттейтін жүйенің ішкі нормативтік құжаты болып табылады. **Қағидалар мыналарды анықтайды:** электрондық ақшаны шығару, өткізу, сатып алу, өтеу тәртібі; электрондық ақшаны пайдалана отырып операцияларды жүзеге асыру тәртібі; жүйедегі тәуекелдерді басқару технологиясы; жүйеге қатысушылардың өзара, сондай-ақ жүйеге қатысушылар мен жүйеге кірмейтін адамдар арасындағы дауларды реттеу тәртібі.	Оператора Системы выступает id-номер ПУ, присваиваемый Оператором Системы. **Платежный агент** – юридическое лицо и/или индивидуальный предприниматель, заключивший с Платежной организацией Договор на оказание платежных услуг с Платежным агентом; **Погашение электронных денег** – осуществление Банком-Эмитентом перечисления идентифицированному Владельцу электронных денег, предъявившему их к погашению, равной (если иное не предусмотрено тарифами Оператора Системы) по их номинальной стоимости суммы денег на его банковский счет или выдачу ему наличных денег; **Система электронных денег «KOINA» (Система «KOINA», Система)** – совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление Платежей и иных операций с использованием Электронных денег путем взаимодействия Оператора Системы с Банком-Эмитентом и (или) Владельцами Электронных денег; **Субагент** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившие с Платежным агентом Договор на оказание платежных услуг; **Участники системы** – Эмитент, Агент Эмитента, Платежный агент, Пользователь, ПУ. **Электронные деньги (ЭД)** – безусловные и безотзывные денежные обязательства эмитента электронных денег, хранящиеся в электронной форме и принимаемые в качестве средства платежа в системе электронных денег другими участниками системы; **Электронный кошелек «KOINA» (Электронный кошелек)** – способ учета и хранения Электронных денег в Системе «KOINA», обеспечивающий распоряжение ими; **WEB-сайт Системы/Оператора** – http://koina.kz **2. Общие положения** Правила Системы электронных денег «KOINA» (далее – «Правила») являются внутренним нормативным документом Системы, регулирующим правила осуществления Участниками Системы деятельности в рамках Системы электронных денег «KOINA». **Правила определяют:** порядок выпуска, реализации, приобретения, погашения Электронных денег; порядок осуществления операций с использованием Электронных денег; технологию управления рисками в Системе; порядок урегулирования споров Участников Системы между собой, а также между Участниками Системы и лицами, не входящими в Систему.

3. Электрондық ақшаны пайдалану:

«KOINA» жүйесі шеңберінде «электрондық ақшаны пайдалану» деп Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің төлем ұйымдарының тізілімінде № 02-26-223 болып тіркелген, электрондық ақшаны сатумен, сондай-ақ электрондық ақшаны пайдалана отырып есеп айырысуды жүргізумен байланысты «Qamqor Pay» ЖШС қызметі түсініледі.

Жүйе операторы электрондық ақша иесі жеке тұлғамен жасасатын шартты Жүйе операторы жүйенің осы қағидаларын сақтай отырып дербес әзірлейді және эмитентпен келісіледі.

Жүйе операторы ҚК-мен азаматтық-құқықтық мәмілелер бойынша төлем жасау кезінде жүйе шеңберінде электрондық ақшаны пайдалана отырып, олардың пайдасына төлемдерді қабылдау бойынша төлем қызметтерін көрсетуге жасасатын шартты Жүйе операторы осы жүйе қағидаларын сақтай отырып, дербес әзірлейді және эмитентпен келісіледі.

Жүйе операторы көрсетілетін қызметті берушімен оның пайдасына электрондық ақшаны ҚК ретінде қабылдау бойынша төлем қызметтерін көрсетуге арналған тиісті шарт жасасқан сәтке дейін жүйенің Операторы (қажет болған жағдайда) Эмитент агенті ретінде төлем Ұйымының электрондық әмиянында көрсетілетін қызметтерді берушінің пайдасына қабылданған төлемдерді жүзеге асырады, кейіннен алынған электрондық ақшаны эмитентке өтеуге ұсынады және Қызмет көрсетушімен есеп айырысуды одан әрі жүргізу.

Жүйе операторы Эмитенттің заңды тұлғасымен немесе Жеке кәсіпкер-Агентімен жасасатын шартты (Эмитент оны тартқан жағдайда) жүйенің Операторы жүйенің осы қағидаларын сақтай отырып, дербес әзірлейді және эмитентпен келісіледі.

4. Электрондық ақша шығарудың жалпы мәселелері

«KOINA» жүйесі шеңберінде Эмитент-банк электрондық ақша шығаруды жүзеге асырады.

Электрондық ақшаны шығаруды Эмитент-банк Оператор мен Эмитент-банктің осындай агенті/жеке тұлға арасында жасалған шарттың талаптарына сәйкес Эмитент-банктің агенті немесе Эмитент-банкке жеке тұлға алдын ала енгізген ақша қаражатының сомасы шегінде жүзеге асырады.

Электрондық ақшаны шығара отырып, Эмитент-банк электрондық нысанда сақталатын

3. Использование Электронных денег:

Под «использованием электронных денег» в рамках Системы «KOINA» понимается деятельность ТОО «Qamqor Pay», зарегистрированного в реестре платежных организаций Национального Банка Республики Казахстан за № 02-26-223, связанная с реализацией Электронных денег, а также с проведением расчетов с использованием Электронных денег.

Договор, заключаемый Оператором Системы с физическим лицом - владельцем Электронных денег, разрабатывается Оператором Системы самостоятельно с соблюдением настоящих Правил Системы и согласовывается с Эмитентом.

Договор, заключаемый Оператором Системы с ПУ на оказание платежных услуг по приему в их пользу платежей с использованием Электронных денег в рамках Системы при оплате по гражданско-правовым сделкам, разрабатывается Оператором Системы самостоятельно, с соблюдением настоящих Правил Системы и согласовывается с Эмитентом.

До момента заключения Оператором Системы с Поставщиком услуги соответствующего договора на оказание платежных услуг по приему в его пользу Электронных денег в качестве ПУ, Оператор Системы (при необходимости) осуществляет учитывает принятые в пользу такого Поставщика услуг Платежи на Электронном кошельке Платежной организации, как Агента Эмитента, с последующим предъявлением полученных Электронных денег к погашению Эмитенту и дальнейшим проведением расчетов с Поставщиком услуг.

Договор, заключаемый Оператором Системы с юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем - Агентом Эмитента (в случае привлечения Эмитентом такового), разрабатывается Оператором Системы самостоятельно, с соблюдением настоящих Правил Системы и согласовывается с Эмитентом.

4. Общие вопросы выпуска Электронных денег

В рамках Системы «KOINA» Банк-Эмитент осуществляет выпуск Электронных денег.

Выпуск Электронных денег осуществляется Банком-Эмитентом в пределах суммы денежных средств, предварительно внесенных Агентом Банка-Эмитента или физическим лицом Банку-Эмитенту, в соответствии с условиями заключенного между Оператором и таким Агентом Банка-Эмитента/физическим лицом договора.

Выпуская Электронные деньги, Банк-Эмитент принимает на себя безусловные и

және жүйенің басқа қатысушылары электрондық ақша жүйесінде төлем құралы ретінде қабылдайтын және олардың айналысы процесінде сауда-сервистік кәсіпорындардың және/немесе электрондық ақша иелерінің тауарларға немесе көрсетілетін қызметтерге ақы төлеу жөніндегі талаптарын алмастыратын шартсыз және қайтарылмайтын ақшалай міндеттемелерді өзіне алады, оның ішінде электрондық нысанда жасалған ақшалай міндеттемелер.

Жүйеде электрондық ақша шығару Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында жүргізіледі.

5. Электрондық ақшаны сатудың жалпы мәселелері

«KOINA» жүйесі шеңберінде Эмитент-банк электрондық ақшаны өз бетінше де, Эмитент-банк пен эмитент банктің агенті арасындағы тиісті шарт негізінде агенттерді тарта отырып (егер бұл Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына қайшы келмесе) өткізуді жүзеге асыруға құқылы.

«Qamqor Pay» ЖШС Төлем ұйымы жүйеде электрондық ақшаны сату (тарату) бойынша төлем қызметін көрсету кезінде эмитенттен және электрондық ақша иелерінен - жеке тұлғалардан электрондық ақшаны сатып алу мақсатында Эмитенттің агенті болады. Жеке тұлғаларға электрондық ақшаны сату кезінде төлем ұйымы Төлем агенттерін/субагенттерді тартады.

Электрондық ақшаны сату жеке тұлғаның эмитент банкке (не оның Агентіне) қолма-қол ақша қаражатын енгізу жолымен не ақша қаражатын қолма-қол ақшасыз тәртіппен эмитент банктің тиісті шотына аудару жолымен жүзеге асырылады.

Электрондық ақшаны сату сәтінде электрондық ақша иесіне жеке тұлғаның электрондық ақшаны сатып алу фактісін растайтын электрондық түрдегі түбіртек беріледі. Электрондық ақшаны сату кезінде түбіртек беру нысаны мен тәсілдері «KOINA» жүйесін пайдалану туралы жария оферта арқылы белгіленеді. Түбіртектің мазмұны Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына толық сәйкес келуі тиіс.

Эмитент-банк агенттерінің қолма-қол ақша қаражатын қабылдау жөніндегі операцияларды жасауға мүмкіндік беретін электрондық терминалдар, ақша қаражатын қабылдау пункттері және Эмитент-банктің Операторы мен агенттері арасында жасалған шарт негізінде Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына қайшы келмейтін өзге де тәсілдер арқылы электрондық ақшаны өткізуіне жол беріледі.

безотзывные денежные обязательства, хранящиеся в электронной форме и принимаемые в качестве средства платежа в Системе Электронных денег другими Участниками Системы и заменяющие в процессе их обращения требования торгово-сервисных предприятий и/или Владельцев электронных денег по оплате товаров или услуг, и в том числе денежные обязательства, составленные в электронной форме.

Выпуск Электронных денег в Системе производится в национальной валюте Республики Казахстан.

5. Общие вопросы реализации Электронных денег

В рамках Системы «KOINA» Банк-Эмитент вправе осуществлять реализацию Электронных денег как самостоятельно, так и с привлечением Агентов на основании соответствующего договора между Банком-Эмитентом и Агентом Банка Эмитента (если это не противоречит применимому законодательству Республики Казахстан).

Платежная организация ТОО «Qamqor Pay» при оказании платежной услуги по реализации (распространению) Электронных денег в Системе выступает Агентом Эмитента, с целью приобретения Электронных денег у Эмитента и владельцев электронных денег - физических лиц. При реализации Электронных денег физическим лицам Платежная организация привлекает Платежных агентов/субагентов.

Реализация Электронных денег осуществляется путем внесения физическим лицом Банку Эмитенту (либо его Агенту) наличных денежных средств, либо путем перечисления денежных средств в безналичном порядке на соответствующий счет Банка-Эмитента.

В момент реализации Электронных денег Владельцу электронных денег выдается квитанция в электронном виде, подтверждающая факт приобретения физическим лицом Электронных денег. Форма и способы выдачи квитанции при реализации Электронных денег устанавливается Публичной офертой об использовании Системы «KOINA». Содержание квитанции должно полностью соответствовать требованиям применимого законодательства Республики Казахстан.

Допускается реализация Электронных денег Агентами Банка-Эмитента через электронные терминалы, позволяющие совершать операции по приему наличных денежных средств, пункты приема денежных средств и иными способами, не противоречащими применимому законодательству Республики Казахстан на основании договора, заключенного между Оператором и Агентами Банка-Эмитента.

Электрондық ақша электрондық ақша иесінің электрондық әмиянында электрондық ақшаның қолжетімді қалдығы туралы ақпарат көрсетілген сәттен бастап электрондық ақша иесіне сатылған болып есептеледі.

6. Электрондық ақшаны өтеудің жалпы мәселелері

«KOINA» жүйесі шеңберінде эмитент банктер, егер бұл Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына қайшы келмесе, электрондық ақшаны өтеуді жүзеге асыруға құқылы.

Электрондық ақшаны өтеуді эмитент банк электрондық ақша иесі оларды өтеуге ұсынған кезде жүзеге асырады. Эмитент-банк электрондық ақшаны олардың номиналды құны бойынша тең ақша сомасын (егер Оператордың тарифтерінде өзгеше көзделмесе) сәйкестендірілген электрондық ақша иесі көрсеткен банк шотына аудару жолымен не оған қолма-қол ақша қаражатын беру жолымен өтейді.

Электрондық ақшаны өтеу кезінде электрондық ақшаны өтеуге ұсынған электрондық ақша иесіне берілетін (аударылатын) ақша қаражатының сомасы өтеуге ұсынылған электрондық ақша сомасына сәйкес келуге тиіс.

Электрондық ақшаны өтеуге электрондық ақшаны ұсынған иесіне қолма-қол ақша қаражатының тиісті сомасын берген немесе электрондық ақша иесі көрсеткен банк шотына ақша қаражатының тиісті сомасын аударған сәттен бастап эмитент банк өтеген болып есептеледі.

7. Электрондық ақшаны пайдалану арқылы есеп айырысу

Электрондық ақшаны пайдалана отырып операцияларды жүзеге асырудың жалпы мәселелері

Электрондық ақшаны пайдалана отырып операцияларды Эмитент-банк осы Қағидалардың ережелеріне, Оператор Эмитент-банктің агенттерімен, сауда-сервистік кәсіпорындармен жасасқан шарттардың талаптарына, Офертаға және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының нормаларына сәйкес жүзеге асырады.

Электрондық ақшаны пайдалана отырып жасалатын операциялар Офертада айқындалған техникалық құралдар мен әдістерді пайдалана отырып берілген электрондық ақша иесінің өкімі негізінде жүзеге асырылады.

Электрондық ақшаны пайдалана отырып операцияларды жасау қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін эмитент Банк эмитент банктің «KOINA» жүйесіне қосылу сәтінде Жүйе операторы оған

Электронные деньги считаются реализованными Владельцу электронных денег с момента отражения информации о доступном остатке Электронных денег в Электронном кошельке Владельца электронных денег.

6. Общие вопросы погашения Электронных денег

В рамках Системы «KOINA» Банки-Эмитенты вправе осуществлять погашение Электронных денег, если это не противоречит применимому законодательству Республики Казахстан.

Погашение Электронных денег осуществляется Банком-Эмитентом при их предъявлении Владельцем Электронных денег к погашению. Банк-Эмитент погашает Электронные деньги путем перечисления равной по их номинальной стоимости (Если иное не предусмотрено тарифами Оператора) суммы денег на банковский счет, указанный идентифицированным Владельцем электронных денег, либо путем выдачи ему наличных денежных средств.

При погашении Электронных денег сумма денежных средств, выдаваемых (переводимых) Владельцу электронных денег, предъявившему Электронные деньги к погашению, должна соответствовать сумме Электронных денег, предъявленных к погашению.

Электронные деньги считаются погашенными Банком-Эмитентом с момента выдачи Владельцу, предъявившему Электронные деньги к погашению, соответствующей суммы наличных денежных средств или зачисления соответствующей суммы денежных средств на банковский счет, указанный Владельцем Электронных денег.

7. Расчеты с использованием электронных денег

Общие вопросы осуществления операций с использованием Электронных денег

Операции с использованием Электронных денег осуществляются Банком-Эмитентом в соответствии с положениями настоящих Правил, условиями договоров, заключенных Оператором с Агентами Банка-Эмитента, торгово-сервисными предприятиями, Офертой и нормами применимого законодательства Республики Казахстан.

Операции с использованием Электронных денег осуществляется на основании распоряжения Владельца электронных денег, переданного с использованием технических средств и методов, определенных Офертой.

Для обеспечения безопасности совершения операций с использованием Электронных денег Банк-Эмитент обязан использовать только те технические средства и

пайдалану құқығын берген техникалық құралдар мен әдістерді ғана пайдалануға міндетті.

Электрондық ақшаны пайдалана отырып операция жасау туралы электрондық ақша иесінің өкімінде операция сомасына, электрондық ақшаны түпкілікті Алушыға және электрондық ақша иесімен жасалған шартта Жүйе операторы белгілеген өзге де деректемелерге нұсқау болуға тиіс.

Электрондық ақшаны пайдалану операциясы тиісті өкімді жіберген жүйедегі электрондық ақша иесінің есептік жазбасының балансынан электрондық ақшаны есептен шығару және оларды осындай иеленуші көрсеткен электрондық ақшаны Алушыға беру арқылы жүзеге асырылады.

Электрондық ақшаны пайдалана отырып операцияны жүзеге асыру тиісті операцияны жасау туралы өкім жіберген электрондық ақша иесіне электрондық ақшаны пайдалана отырып операцияны жүзеге асыру фактісін растайтын электрондық түбіртек нысанындағы сауда чегін берумен қоса жүреді. Растайтын құжат ретінде осындай электрондық түбіртекті беру нысаны мен тәсілдері Оферта арқылы белгіленеді. Электрондық ақшаны пайдалана отырып операция жасалғанын растайтын электрондық түбіртектің мазмұны Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының сауда чектеріне қойылатын талаптарына толық сәйкес келуге тиіс.

Электрондық ақша иесінің сұрауы бойынша Оператор оған жүйеде өзінің есептік жазбасы бойынша осындай электрондық ақша иесінің жасаған барлық операциялары туралы ақпаратты қамтитын есепті ұсынуға міндетті. Есепті ұсыну форматы мен мерзімдері Офертамен айқындалады.

Тауарларға (жұмыстарға, қызметтерге) ақы төлеу. Тауарларға (жұмыстарға, қызметтерге) ақы төлеудің жалпы мәселелері.

Электрондық ақшаны пайдалана отырып, Тауарларға (жұмыстарға, көрсетілетін қызметтерге) ақы төлеу операциялары тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) өткізуді жүзеге асыратын сауда-сервистік кәсіпорында – Сервис Операторында электрондық ақшаны пайдалана отырып төлемдерді оның пайдасына қабылдау бойынша төлем қызметтерін көрсетуге тиісті шарт жасалған ҚК жасалуы мүмкін.

Тауарларға (жұмыстарға, көрсетілетін қызметтерге) ақы төлеу операциялары Заңда және Офертада белгіленген лимиттер шегінде жүзеге асырылады.

Тауарларға (көрсетілетін қызметтерге) ақы төлеу, кредиттік міндеттемелерді өтеу

методы, право на использование которых предоставлено ему Оператором Системы в момент присоединения Банка-Эмитента к Системе «KOINA».

Распоряжение Владельца электронных денег о совершении операции с использованием Электронных денег должно содержать указание на сумму операции, конечного получателя Электронных денег и иные реквизиты, установленные Оператором Системы в договоре, заключенном с Владельцем электронных денег.

Операция с использованием Электронных денег осуществляется путем списания электронных денег с Баланса Учетной записи Владельца электронных денег в Системе, направившего соответствующего распоряжение, и их передачи указанному таким Владельцем электронных денег Получателю.

Осуществление операции с использованием Электронных денег сопровождается выдачей Владельцу электронных денег, направившему распоряжение о совершении соответствующей операции, торгового чека в форме электронной квитанции, подтверждающего факт осуществления операции с использованием Электронных денег. Форма и способы выдачи такой электронной квитанции в качестве подтверждающего документа устанавливаются Офертой. Содержание электронной квитанции, подтверждающей совершение операции с использованием Электронных денег, должно полностью соответствовать требованиям применимого законодательства Республики Казахстан к торговым чекам.

По запросу Владельца электронных денег Оператор обязан предоставить ему отчет, содержащий информацию обо всех операциях, совершенных таким Владельцем электронных денег по своей Учетной записи в Системе. Формат и сроки предоставления отчета определяются Офертой.

Оплата товаров (работ, услуг).
Общие вопросы оплаты товаров (работ, услуг).

Операции оплаты товаров (работ, услуг) с использованием Электронных денег могут совершаться в торгово-сервисном предприятии, осуществляющем реализацию товаров (работ, услуг) – ПУ, с которым у Оператора Сервиса заключен соответствующий Договор на оказание платежных услуг по приему в его пользу платежей с использованием Электронных денег.

Операции оплаты товаров (работ, услуг) осуществляются в пределах лимитов, устанавливаемых Законом и Офертой.

Требования к совершению операций оплаты

операцияларын жасауға қойылатын талаптар

ҚК тауарларына (қызметтеріне) ақы төлеу операциясын жасау кезінде Жүйе операторы мынадай талаптардың орындалуын қамтамасыз етуге міндетті:

есептік жазбаның осы түрі үшін қолданыстағы заңнамада және Офертада белгіленген рұқсат етілген операциялардың сомасы бойынша шектеулерге сәйкестігіне жасалатын операцияны тексеруді орындау;

электрондық ақшаны пайдалана отырып жасауға жоспарланған операцияны авторизациялауды орындау;

электрондық нысанда жасалған операция бойынша бастапқы құжатты қалыптастыру;

электрондық ақша иесіне Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес ресімделген растайтын құжатты жүзеге асырылған операцияның нәтижелері бойынша электрондық түрде беру.

8. Тәуекелдерді басқару

Тәуекелдерді басқарудың жалпы қағидалары қауіптерді сәйкестендіру және автоматтандырылған ақпараттық жүйелердің осалдығы

Электрондық ақшаны шығаруға, өткізуге және өтеуге байланысты жүйеге қатысушылар жүзеге асыратын операциялардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету кезіндегі Жүйе операторының негізгі функциялары:

автоматтандырылған ақпараттық жүйелердің қауіптері мен осалдығын анықтау;

Ақпараттық жүйелердің ақпараттық қауіпсіздігі тәуекелдерін бағалау;

Ақпараттық жүйелердің ақпараттық қауіпсіздігі тәуекелдерін өңдеу.

Қағидалардың осы бөлімі автоматтандырылған ақпараттық жүйелер үшін ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін бағалауды жүргізу тәртібін, сондай-ақ анықталған тәуекелдерді өңдеу әдістемесін айқындайды.

Тәртіп жүйенің барлық қатысушыларына және олардың автоматтандырылған ақпараттық жүйелеріне қолданылады және жүйенің қатысушылары орындауға міндетті болып табылады.

Қауіптер мен осалдықтарды анықтау

Автоматтандырылған ақпараттық жүйелердің қауіптері мен осалдықтарын сәйкестендіру автоматтандырылған ақпараттық жүйелері тексеруден өтетін Жүйе операторы, Эмитент-банк өкілдерінің, сондай-ақ тексерілетін Эмитент-банктің/Оператордың автоматтандырылған ақпараттық жүйелерімен

товаров (услуг), погашения кредитных обязательств

При совершении операции оплаты товаров (услуг) ПУ Оператор Системы обязан обеспечить выполнение следующих требований:

выполнение проверки совершаемой операции на соответствие ограничениям по сумме допустимых операций, установленных действующим законодательством и Офертой для данного типа Учетной записи;

выполнение авторизации операции, планируемой к совершению с использованием Электронных денег;

формирование первичного документа по совершенной операции в электронной форме;

предоставление Владельцу электронных денег подтверждающего документа, оформленного согласно требованиям применимого законодательства Республики Казахстан, по результатам осуществленной операции, в электронном виде.

8. Управление рисками

Общие положения управления рисками идентификация угроз и уязвимости автоматизированных информационных систем

Основными функциями Оператора Системы при обеспечении безопасности операций, осуществляемых Участниками Системы в связи с выпуском, реализацией и погашением Электронных денег, являются:

идентификация угроз и уязвимости автоматизированных информационных систем;

Оценка рисков информационной безопасности информационных систем;

Обработка рисков информационной безопасности информационных систем.

Настоящий раздел Правил определяет порядок проведения оценки рисков информационной безопасности для автоматизированных информационных систем, а также методику обработки выявленных рисков.

Порядок распространяется на всех Участников Системы и их автоматизированные информационные системы, и является обязательной к исполнению Участниками Системы.

Идентификация угроз и уязвимостей

Идентификация угроз и уязвимостей автоматизированных информационных систем проводится коллегиально, с участием представителей Оператора Системы, Банка-Эмитента, чьи автоматизированные информационные системы проходят проверку, а

өзара іс-қимыл жасайтын жүйенің өзге де қатысушыларының қатысуымен алқалы түрде жүргізіледі.

Автоматтандырылған ақпараттық жүйелердің қауіптері мен осалдықтарын сәйкестендіру автоматтандырылған ақпараттық жүйелердің жаңа қауіптері мен осалдықтары анықталуына қарай, бірақ жылына кемінде бір рет жүргізіледі.

Қауіптер мен осалдықтарды анықтау кезінде міндетті түрде ескеру қажет:

эмитент банктің автоматтандырылған ақпараттық жүйелерінде болған ақпараттық қауіпсіздік оқиғалары туралы мәліметтер;

жүйеде бекітілген тексеру рәсімдерін орындау нәтижелері (осалдықтарды сканерлеу, енуге арналған тесттер, ақпараттық қауіпсіздік оқиғаларының мониторингі және басқалар);

Жүйелерге мүдделі Қатысушылардың пікірлері;

сыртқы мамандандырылған білім базалары туралы ақпарат (жаңалықтар ленталары және басқалар).

Қауіптер мен осалдықтарды сәйкестендіру процесінің нәтижелері бойынша тексерілетін эмитент Банк анықталған қауіптер мен осалдықтардың тізілімін жасайды.

Ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін бағалау

Ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін бағалауды жылына кемінде бір рет, сондай-ақ алдыңғы бағалау нәтижелеріне әсер ететін елеулі өзгерістер туындаған кезде тәуекелдерді бағалау жөніндегі комиссия (бұдан әрі - «Тәуекелдерді бағалау жөніндегі комиссия») жүргізеді.

Тәуекелдерді бағалау жөніндегі Комиссия Жүйе операторының, эмитент банктің өкілдерінен, сондай-ақ тексерілетін автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді пайдаланатын және/немесе олармен өзара іс-қимыл жасайтын жүйенің өзге де қатысушыларынан, пайдаланылатын негізгі автоматтандырылған ақпараттық жүйелер, негізгі процестер мен тәуекелдер туралы жеткілікті хабардар болатын мамандар қатарынан қалыптастырылады.

Жұмысты ұйымдастыруды, бастапқы ақпаратты дайындауды, жұмысты модерациялауды және тәуекелдерді бағалау жөніндегі комиссияға төрағалық етуді Жүйе операторының өкілетті өкілі (бұдан әрі - «Тәуекелдерді бағалау жөніндегі комиссияның төрағасы») жүзеге асырады.

Автоматтандырылған ақпараттық жүйелердің ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін бағалау Оператордың ішкі регламентіне сәйкес жүргізіледі.

Тәуекелдерді бағалау жөніндегі

также иных Участников Системы, взаимодействующие с автоматизированными информационными системами проверяемого Банка-Эмитента/Оператора.

Идентификация угроз и уязвимостей автоматизированных информационных систем проводится по мере выявления новых угроз и уязвимостей автоматизированных информационных систем, но не реже одного раза в год.

При идентификации угроз и уязвимостей обязательно должны быть учтены:

сведения об инцидентах информационной безопасности, произошедших в автоматизированных информационных системах Банка-Эмитента;

результаты выполнения утвержденных в Системе процедур проверок (сканирование уязвимостей, тесты на проникновение, мониторинг событий информационной безопасности и прочие);

мнения заинтересованных Участников Систем;

информация внешних специализированных баз знаний (новостные ленты и прочие).

По результатам процесса идентификации угроз и уязвимостей проверяемый Банк Эмитент создает реестр выявленных угроз и уязвимостей.

Оценка рисков информационной безопасности

Оценка рисков информационной безопасности проводится комиссией по оценке рисков (далее - «Комиссия по оценке рисков») не реже одного раза в год, а также при возникновении существенных изменений, влияющих на результаты предыдущей оценки.

Комиссия по оценке рисков формируется из представителей Оператора Системы, Банка Эмитента, а также иных Участников Системы, использующих и/или взаимодействующих с проверяемыми автоматизированными информационными системами, из числа специалистов, обладающих достаточной осведомленностью о ключевых используемых автоматизированных информационных системах, основных процессах и рисках.

Организацию работы, подготовку исходной информации, модерирование работы и председательство в Комиссии по оценке рисков осуществляет полномочный представитель Оператора Системы (далее - «Председатель Комиссии по оценке рисков»).

Оценка рисков информационной безопасности автоматизированных информационных систем производится в соответствии с внутренним регламентом Оператора.

комиссияның жұмысы тәуекелдерді бағалау жөніндегі комиссияның төрағасы бекітетін тәуекелдерді бағалау туралы есепті қалыптастырумен аяқталады, ол тәуекелдерді бағалау жөніндегі комиссияның тәуекелдерді болдырмау және ақпараттық қауіпсіздік бөлігінде осындай жүйелердің осалдықтарын жою бөлігінде эмитент банктің автоматтандырылған ақпараттық жүйелерін пысықтау туралы ұсынымдарын қамтиды.

Ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін өңдеу

Жүйеге қатысушылардың автоматтандырылған ақпараттық жүйелерінің ақпараттық қауіпсіздігінің қолайлы тәуекел деңгейінің мәнін Жүйе операторы белгілейді.

Бағалаудан өткен анықталған тәуекелдері бар іс-қимылдардың ықтимал нұсқалары:

тәуекелдерді қолайлы деңгейге дейін төмендетуге бағытталған қорғаныс шараларын таңдау және қолдану;

тәуекелді әрекеттерді болдырмау және/немесе автоматтандырылған ақпараттық жүйелердің жұмысын оңтайландыру арқылы тәуекелдерді болдырмау;

тәуекелдерді жүйеге қатысушы болып табылмайтын үшінші тұлғаларға ауыстыру (мысалы, ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін сақтандыру);

тәуекелдерді қабылдау, егер олардың мәні қолайлы деңгейден аспаса;

Егер қорғау шараларын іске асыру құны тиісті қатерді іске асырудан болатын ықтимал залалдан асып кетсе, тәуекелдерді қабылдау.

Тәуекелдерді бағалау туралы есепті қарау кезінде тәуекелдерді бағалау жөніндегі Комиссия тәуекелдерді өңдеу туралы шешім қабылдайды: қолайлы деңгейден аспайтын тәуекелдер қабылданады; қалғандары төмендейді, алдын алады немесе ауыстырылады.

Тәуекелдерді бағалау жөніндегі комиссияның шешімі негізінде Жүйе операторы іс-шараларды жүргізуді талап ететін тәуекелдерге қатысты ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін өңдеу жоспарын әзірлейді.

Тәуекелдерді өңдеудің әзірленген және келісілген жоспарын жүйенің Операторы белгілеген мерзім ішінде жүйенің қатысушысы(лары) орындауға тиіс. Тәуекелдерді өңдеу жоспарын орындау қорытындылары бойынша жүйенің тиісті қатысушысының автоматтандырылған ақпараттық жүйелерінің қауіптері мен осалдықтарын қайта сәйкестендіру жүргізіледі.

9. Дауларды реттеу
Жүйеге Қатысушының Шағымы

Работа Комиссии по оценке рисков завершается формированием Отчета об оценке рисков, утверждаемого Председателем Комиссии по оценке рисков, который включает в себя рекомендации Комиссии по оценке рисков о доработках автоматизированных информационных систем Банка-Эмитента в части предотвращения угроз и устранения уязвимостей таких систем в части информационной безопасности.

Обработка рисков информационной безопасности

Значение приемлемого уровня риска информационной безопасности автоматизированных информационных систем Участников Системы устанавливается Оператором Системы.

Возможные варианты действий с выявленными рисками, прошедшими оценку:

выбор и применение защитных мер, направленных на снижение рисков до приемлемого уровня;

предотвращение рисков, путем исключения рискованных действий и/или оптимизации работы автоматизированных информационных систем;

перенос рисков на третьих лиц, не являющихся Участниками Системы (например, страхование рисков информационной безопасности);

принятие рисков, если их значение не превышает приемлемый уровень;

принятие рисков, если стоимость реализации защитных мер превышает вероятный ущерб от реализации соответствующей угрозы.

При рассмотрении Отчета об оценке рисков Комиссия по оценке рисков принимает решение об обработке рисков: риски, не превышающие приемлемые уровни, принимаются; остальные снижаются, предотвращаются или переносятся.

На основании решения Комиссии по оценке рисков Оператор Системы разрабатывает, в отношении рисков, требующих проведения мероприятий, План обработки рисков информационной безопасности.

Разработанный и согласованный План обработки рисков подлежит выполнению Участником(ами) Системы в течение установленного Оператором Системы срока. По итогам выполнения Плана обработки рисков проводится повторная идентификация угроз и уязвимостей автоматизированных информационных систем соответствующего Участника Системы.

9. Урегулирование споров

Жүйеге қатысушыда Жүйе операторына және/немесе жүйенің өзге қатысушыларына «KOINA» жүйесі шеңберіндегі қызметті жүйеге қатысушының жүзеге асыруына байланысты кез келген даулы жағдай бойынша қандай да бір шағымдар туындаған жағдайда, жүйеге қатысушы Жүйе операторына тиісті шағымды жазбаша нысанда жіберуге құқылы.

Егер жүйеге қатысушының шағымы жүйеде электрондық ақшаны пайдалана отырып жасалған операцияларға наразылық білдірумен байланысты болса, мұндай шағымды жүйеге қатысушы мынадай жағдайлардың біреуінде ғана бере алады:

электрондық ақшаны пайдалану операциясы жүйеге қатысушылардың бірінің кінәсінен жүзеге асырылмаса;

электрондық ақшаны пайдалану операциясын Жүйе операторы мұндай операцияның заңсыздығына күдікпен бұғаттаса.

Жүйеге қатысушы жіберетін шағымға шағымды жіберуге себеп болған мән-жайлардың дәлелдемелері бар құжаттар қоса берілуге тиіс.

Шағымды жүйенің қатысушысы келесі әдістердің кез келгенімен жібере алады:

электрондық түрде, электрондық құжат айналымы арқылы;

хабарламамен және тіркеменің тізімдемесімен тапсырыс бойынша пошта жөнелтілімімен;

қолма-қол, Жүйе операторының уәкілетті өкілінің талап алу туралы белгісін қойып.

Шағымды қарау

Жүйе қатысушысының шағымын карауды Жүйе операторы жүйе қатысушысынан Жүйе операторына тиісті шағым түскен күннен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде жүзеге асырады.

Жүйе қатысушысының шағымын қарау нәтижелері бойынша Жүйе операторы келесі әрекеттердің бірін орындайды:

жүйеге қатысушының шағымда мәлімделген талаптарының заңдылығы анықталған жағдайда (толық немесе бір бөлігінде) даулы жағдай бойынша жүйеге қатысушының талаптарын қанағаттандыруға бағытталған іс-қимылдар жасайды;

жүйеге қатысушының шағымда мәлімделген талаптарының заңсыздығы анықталған жағдайда, шағым алынған жүйеге қатысушыға даулы операцияға қатысты түсіндіру ақпаратын жібереді.

Претензия Участника Системы

В случае возникновения у Участника Системы каких-либо претензий к Оператору Системы и/или иным Участниками Системы по любой спорной ситуации, связанной с осуществлением Участником Системы деятельности в рамках Системы «KOINA», Участник Системы вправе направить Оператору Системы соответствующую претензию в письменной форме.

В случае если претензия Участника Системы связана с опротестованием совершенных с использованием Электронных денег операций в Системе, такая претензия может быть подана Участником Системы только в одном из следующих случаев:

операция с использованием электронных денег не была осуществлена по вине одного из Участников Системы;

операция с использованием электронных денег была заблокирована Оператором Системы в связи с подозрением на незаконность такой операции.

К направляемой Участником Системы претензии должны быть приложены документы, содержащие доказательства обстоятельств, послуживших поводом для направления претензии.

Претензия может быть направлена Участником Системы любым из следующих способов:

в электронном виде, посредством электронного документооборота;

заказным почтовым отправлением с уведомлением и описью вложения;

нарочным, с проставлением отметки уполномоченного представителя Оператора Системы о получении претензии.

Рассмотрение претензии

Рассмотрение претензии Участника Системы осуществляется Оператором Системы в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты поступления к Оператору Системы соответствующей претензии от Участника Системы.

По результатам рассмотрения претензии Участника Системы Оператор Системы производит одно из следующих действий:

в случае установления правомерности требований Участника Системы, заявленных в претензии (полностью или в части), предпринимает действия, направленные на удовлетворение требований Участника Системы по спорной ситуации;

в случае установления неправомерности требований Участника Системы, заявленных в претензии, направляет Участнику Системы, от которого получена

Дауларды шешу тәртібі

Оператор даулы жағдайлар бойынша, оның ішінде клиенттердің өзге қатысушылармен өзара іс-қимыл мәселелері бойынша клиенттердің өтініштерін қарауды жүзеге асырады.

Өтініштердің жекелеген санаттарын, оның ішінде деректер қауіпсіздігі мәселелеріне байланысты қарау мерзімдері мен тәртібі Қағидаларда көзделген.

Тиісті шарттардың қағидаларымен және/немесе талаптарымен тікелей реттелмеген барлық даулы және/немесе жанжалды жағдайларды шешу Операторға пайдаланушыларды қолдау қызметі арқылы өтініш жіберу арқылы жүзеге асырылады.

Оператор клиенттің осы бөлімге сәйкес жіберілген өтінішін жағдайды талдау үшін талап етілетін ақылға қонымды мерзімде қарауды жүзеге асыруға міндеттенеді. Оператор осындай өтінішті алған сәттен бастап күнтізбелік 7 (жеті) күн ішінде клиентке өтінішті қараудың шекті мерзімдері туралы хабарлауға міндеттенеді, ол Оператор осындай өтінішті алғанын растаған сәттен бастап күнтізбелік 60 (алпыс) күннен аспауға тиіс. Егер қарау мерзімі 30 (отыз) күнтізбелік күннен асқан жағдайда Оператор клиентке оның өтінішін қараудың барлық кезеңдері туралы кемінде әрбір 10 (он) күнтізбелік күн сайын хабарлауға міндеттенеді.

Оператор клиенттен өтінішті жазбаша түрде (электрондық, қағаз түрінде), Операторға клиенттің сұрау салуын шешу үшін талап етілетін өзге де құжаттарды ұсынуды сұратуға құқылы.

Өтініштерді қарау мерзімдері бойынша шектеулер клиенттердің осы бөлімнің шарттарында бағытталған барлық өтініштеріне қатысты қолданылады, оларға қатысты мұндай операциялар алаяқтық болып табылады және/немесе қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға және жылыстатуға және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл саласындағы заңнаманы бұзуға бағытталған деп болжауға негіз бар операцияларға байланысты өтініштерді қоспағанда, оларға қатысты қарау мерзімі Оператормен шектелмейді.

Клиент даулы және/немесе жанжалды жағдайлар бойынша барлық өтініштер бірінші кезекте Операторға жіберілетінін мойындайды және келіседі, ол қажет болған және даулы және/немесе жанжалды жағдай Оператордың жауапкершілігінен тыс болған жағдайда өзге қатысушыға тиісті сұрау салуды жіберу қажеттігі туралы клиентке хабарлайды. Клиент егер Оператор өтінішті қабылдағанын және Оператордың мұндай өтінішті Клиентті өзге

претензия, разъяснительную информацию в отношении спорной операции.

Порядок разрешения споров

Оператор осуществляет рассмотрение обращений Клиентов по спорным ситуациям, в том числе по вопросам взаимодействия Клиентов с иными Участниками.

Сроки и порядок рассмотрения отдельных категорий обращений, в том числе связанных с вопросами безопасности данных, предусмотрены Правилами.

Разрешение всех спорных и/или конфликтных ситуаций, прямо не урегулированных Правилами и/или условиями соответствующих договоров, осуществляется путём направления обращения Оператору через Службу Поддержки Пользователей.

Оператор обязуется осуществить рассмотрение обращения Клиента, направленного в соответствии с настоящим разделом, в разумный срок, требующийся для анализа ситуации. Оператор обязуется в течение 7 (семи) календарных дней с момента получения такого обращения уведомить Клиента о предельных сроках рассмотрения обращения, который не должен превышать 60 (шестьдесят) календарных дней с момента подтверждения получения Оператором такого обращения. В случае, если срок рассмотрения превышает 30 (тридцать) календарных дней, Оператор обязуется информировать Клиента обо всех этапах рассмотрения его обращения не реже, чем каждые 10 (десять) календарных дней.

Оператор вправе запросить у Клиента предоставление заявления в письменном виде (электронном, бумажном), иные документы, требующиеся Оператору для разрешения запроса Клиента.

Ограничения по срокам рассмотрения обращений действуют в отношении всех обращений Клиентов, направленных на условиях настоящего раздела, за исключением обращений, связанных с операциями, в отношении которых есть основания предполагать, что такие операция являются мошенническими и/или направлены на нарушение законодательства в области противодействия легализации и отмыванию доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма, в отношении которых срок рассмотрения не ограничивается Оператором.

Клиент признаёт и соглашается, что все обращения по спорным и/или конфликтным ситуациям в первую очередь направляются Оператору, который информирует Клиента в случае необходимости и нахождения спорной и/или конфликтной ситуации за пределами ответственности Оператора о необходимости направления соответствующего запроса иному Участнику. Клиент подтверждается, что если

қатысушыларға қайта жібермей кейіннен қарағанын растаса, Оператор Осы бөлімде белгіленген мерзімдерді сақтаған жағдайда, клиент көрсетілген мерзімдер өткенге дейін сот органдарына жүгінген кезде дауды шешудің сотқа дейінгі тәртібі сақталмаған болып есептелетіні расталады. Егер даулы/жанжалды жағдайды реттеу Қағидаларда белгіленген мерзімдерде мүмкін болмаса, мұндай дау/жанжал тараптарының кез келгені Оператордың орналасқан жері бойынша сотқа жүгінуге құқылы.	Оператор подтвердил приём обращения и последующее рассмотрение такого обращения Оператором без перенаправления Клиента к иным Участникам, при соблюдении Оператором сроков, установленных настоящим разделом, при обращении Клиента в судебные органы до истечения указанных сроков досудебный порядок разрешения спора будет считаться несоблюденным. В случае, если урегулирование спорной/конфликтной ситуации не представляется возможным в сроки, установленные Правилами, любая из сторон такого спора/конфликта вправе обратиться в суд по месту расположения Оператора.