

УТВЕРЖДЕН  
Решением единственного  
участника №2 от 06.06.2022 г.

**ПРАВИЛА**  
**осуществления деятельности**  
**платежной организации**  
**ТОО «Alma Payments»**

г. Алматы, 2022 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения	3
2. Термины и определения	3
3. Описание платежных услуг, оказываемых Платежной организацией	7
4. Порядок и сроки оказания платежных услуг клиентам Платежной организации	7
5. Стоимость платежных услуг (тарифов), оказываемых Платежной организацией	14
6. Порядок взаимодействия с третьими лицами, обеспечивающими технологическое обеспечение платежных услуг, оказываемых платежной организацией	17
7. Сведения о системе управления рисками, используемой Платежной организацией	18
8. Порядок урегулирования спорных ситуаций и разрешения споров с клиентами	19
9. Порядок соблюдения мер информационной безопасности	20
10. Описание программно-технических средств и оборудования, необходимого для осуществления платежных услуг	24
11. Порядок внесения изменений в настоящие Правила	27

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила осуществления деятельности платежной организации **ТОО «Alma Payments»** (далее – Правила) определяют единые условия и процедуры, обеспечивающие осуществление операций в системе **ТОО «Alma Payments»**, и устанавливают общие требования к порядку оказания следующей платежной услуги:

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

1.2. Правила разработаны в соответствии с Законом РК «О Национальном Банке Республики Казахстан», Законом РК «О платежах и платежных системах» (далее – Закон о платежах), Правилами организации деятельности платежных организаций, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31.08.2016 года № 215, и другими нормативно - правовыми актами Республики Казахстан.

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

1.4. Заключение физическими лицами договоров на обслуживание в платежной организации **ТОО «Alma Payments»** осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан. При этом, договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения физическим лицом действий, предусмотренных в Публичной оферте об оказании услуг в рамках системы **ТОО «Alma Payments»**, размещенной по адресу: [almapayments.kz](http://almapayments.kz).

## 2. Термины и определения

Применяемые в тексте настоящих Правил термины имеют следующее значение:

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

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

**Аутентификация** - установленные Оператором и доведенные до Участников Платежной организации процедуры и комплекс мер для подтверждения подлинности и правильности составления электронных сообщений, а также для установления факта передачи электронного сообщения непосредственно Участником Платежной организации, указанным в качестве отправителя.

**Бесперебойность функционирования Платежной организации** - комплексное свойство Платежной организации **ТОО «Alma Payments»**, обозначающее ее способность предупреждать нарушения надлежащего функционирования (в том числе не допускать приостановления (прекращения) осуществления операций или ненадлежащего

осуществления операций), а также восстанавливать надлежащее функционирование в случае его нарушения.

**Владелец электронных денег или Владелец ЭД:**

- Физическое лицо, резидент или нерезидент, достигшее шестнадцатилетнего возраста, получившее электронные деньги от Эмитента, Агента или от иных физических лиц - Участников Платежной организации;
- Агенты;
- Партнеры, получившие электронные деньги от Участников Платежной организации - физических лиц в качестве оплаты по гражданско-правовым сделкам.

Права Владельца электронных денег возникают с момента получения электронных денег.

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

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

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

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

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

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

**Информационная безопасность** – состояние защищенности электронных информационных ресурсов, информационных систем и информационно-коммуникационной инфраструктуры от внешних и внутренних угроз.

**Идентификация** - процедура, предусмотренная настоящими Правилами, заключающаяся в установлении личности физического лица на основании предоставленного им Оператору документа, удостоверяющего личность, и иных необходимых для проведения

идентификации документов, требуемых настоящими Правилами, и регистрации физического лица в Платежной организации с внесением в Платежную организацию его персональных данных.

**Информационно-коммуникационная инфраструктура платежной организации (далее – информационная инфраструктура)** – совокупность объектов информационно-коммуникационной инфраструктуры, предназначенных для обеспечения функционирования технологической среды в целях формирования электронных информационных ресурсов и предоставления доступа к ним.

**Информационный актив платежной организации** – совокупность информации и объекта информационно-коммуникационной инфраструктуры, используемого для ее хранения и (или) обработки.

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

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

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

**Личный кабинет** - персональный раздел Участника на интернет-ресурсе Платежной организации, посредством которого Участники Платежной организации имеют доступ для получения необходимой информации о проведенных платежах, об остатке электронных денег, а также для осуществления операций, предусмотренных настоящими Правилами и заключенными договорами.

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

**Обеспечение информационной безопасности** – процесс, направленный на поддержание состояния конфиденциальности, целостности и доступности информационных активов платежной организации.

**Оператор системы электронных денег/Оператор СЭД** - ТОО «Alma Payments», оказывающее услуги по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между Участниками, включая оказание услуг по приему, обработке и передаче информации Участникам по операциям с Электронными деньгами и осуществляющее деятельность по обеспечению функционирования СЭД в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

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

**Периметр защиты информационно-коммуникационной инфраструктуры** – совокупность программно-аппаратных средств, отделяющих информационно-коммуникационную инфраструктуру платежной организации от внешних информационных сетей и обеспечивающих защиту от угроз информационной безопасности.

**Платежная организация** – ТОО «Alma Payments», которое в соответствии с Законом о платежах правомочно осуществлять деятельность по оказанию платежных услуг.

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

**Партнер/Поставщик услуг** - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, частный нотариус, адвокат, частный судебный исполнитель, принимающие деньги в Платежной организации для оплаты за поставляемые ими товары, работы и услуги.

**Программа Платежной организации** - программно-технические средства Оператора, обеспечивающие сервис Участникам Платежной организации для проведения операций с электронными деньгами.

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

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

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

**Система ТОО «Alma Payments»/Система** - совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий Платежной организации, обеспечивающих осуществление платежей и иных операций с электронными деньгами.

**Система электронных денег (СЭД)** - 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.

**Угроза информационной безопасности** – совокупность условий и факторов, создающих предпосылки к возникновению инцидента информационной безопасности.

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

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

**Учетная запись** - хранимая в компьютерной системе совокупность данных о пользователе, необходимая для его опознавания (аутентификации) и предоставления доступа к его личным данным и настройкам.

**Электронные деньги/ЭД** - безусловные и безотзывные денежные обязательства Эмитента электронных денег, хранящиеся в электронной форме и принимаемые в качестве средства платежа в Платежной организации другими Участниками Платежной организации. Электронные деньги номинированы в национальной валюте Республики Казахстан - тенге.

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

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

**Эмитент/Банк** - Эмитент, осуществляющий выпуск и погашение электронных денег в Системе ТОО «Alma Payments».

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

**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.**

Платежная организация оказывает 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 с соблюдением требований действующего законодательства Республики Казахстан.

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

#### **4.1. Порядок оказания услуги по реализации (распространение) электронных денег**

Для приобретения электронных денег Клиенту необходимо произвести регистрацию Электронного кошелька. Регистрация происходит по номеру сотового телефона.

Для регистрации электронного кошелька Клиенту необходимо ознакомиться с условиями публичного договора-оферты Эмитента электронных денег (далее - «Оферта»), ссылка на который размещена на сайте Системы, и, в случае согласия с условиями, Клиент осуществляет полный и безоговорочный акцепт Оферты.

Совершая действия по регистрации Электронного кошелька, Клиент принимает условия Оферты, а также в полном объеме и без каких-либо изъятий принимает условия публичной оферты об оказании услуг безналичных платежей с использованием электронных денег Эмитента электронных денег в рамках СЭД.

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

В момент реализации электронных денег Клиенту выдается квитанция или иной документ, подтверждающий факт приобретения Клиентом электронных денег, содержащий реквизиты, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

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

деньги реализуются физическому лицу с отражением в Электронном кошельке Владельца электронных денег.

Сроки оказания платежной услуги – 1 (один) рабочий день с момента получения денег от физических лиц.

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

В Системе электронных денег Платежная организация является оператором СЭД. Согласно Оферте Оператора СЭД, размещенной на сайте Платежной организации, Оператор СЭД оказывает Клиентам услуги по приему, обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег.

В целях оказания платежной услуги Клиенту необходимо пройти регистрацию в СЭД и осуществить приобретение электронных денег. После регистрации Учетной записи Клиента в СЭД и приобретения электронных денег, Клиент вправе осуществлять использование СЭД, в том числе использовать доступ к Электронному кошельку в целях совершения платежей. Совершение платежей с использованием Электронных денег производится Клиентом путем формирования, удостоверения и передачи посредством СЭД в адрес Эмитента электронных денег распоряжения о совершении платежа в пользу конкретного Получателя платежа в электронном виде.

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

- путем заполнения соответствующей формы в Системе;
- путем заполнения соответствующей формы на электронном терминале платежного агента/субагента;
- путем заполнения соответствующей формы на мобильном устройстве с использованием мобильного приложения СЭД.
- Удостоверение распоряжения на совершение платежа производится в зависимости от настроек СЭД, установленных самим Клиентом:
- путем ввода Клиентом Аутентификационных данных, присвоенных ему в момент регистрации Учетной записи Клиента;
- путем ввода Клиентом Аутентификационных данных, присвоенных ему в момент регистрации Учетной записи Клиента, а также введения Кода подтверждения, отправленного/переданного на сотовый номер телефона программными средствами Платежной организации;
- путем использования команд посредством Message-подтверждения платежей.
- Ввод корректных Аутентификационных данных, Кодов подтверждения либо команд посредством Message-подтверждения платежей признается сторонами в качестве однозначного и бесспорного подтверждения совершенных платежей.
- Использование Аутентификационных данных в электронных сообщениях, передаваемых Клиентом в целях авторизации Учетной записи и использования СЭД, Кодов подтверждения, команд, переданных посредством Message-подтверждения в целях формирования и направления распоряжений, порождает юридические последствия,



аналогичные использованию собственноручных подписей в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, а все документы, связанные с исполнением Договора на оказание услуг, заключенного на условиях Оферты, и удостоверенные любым из вышеизложенных способов, признаются документами в письменной форме.

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

Исполнение Эмитентом распоряжений Клиента о совершении платежа осуществляется на условиях, установленных Офертой об оказании услуг безналичных платежей с использованием Электронных денег.

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

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

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

#### **4.3.1. Регистрация в Системе электронных денег ТОО «Alma Payments» Партнеров, принимающих к оплате электронные деньги**

Для принятия к оплате юридическим лицом и/или индивидуальным предпринимателем (далее - «Партнер»), Электронных денег за товары и/или услуги, Партнер осуществляет следующие действия:

- Партнер заполняет анкету поставщика товаров/услуг для подключения к СЭД;
- После заполнения анкеты происходит процедура согласования и подписания договора между Партнером и Платежной организацией.
- После подписания договора Оператор СЭД обеспечивает регистрацию Партнера в Системе для предоставления доступа к СЭД.

#### **4.3.2. Порядок формирования статистической и иной отчетности для Эмитента электронных денег**

Оператор СЭД обеспечивает формирование в Системе и передачу в адрес Эмитента отчеты и реестры, содержащие информацию о Владельцах электронных денег, сумме остатков и оборотов по Электронным кошелькам, а также прочие сведения в соответствии с условиями заключенного договора между Эмитентом и Платежной организацией.

Дополнительно Оператор обеспечивает формирование в Системе отчетов для уполномоченного органа в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.

#### **4.3.3. Порядок отражения электронных кошельков в СЭД (схема денежных и информационных потоков)**

Выпуск (эмиссия) Электронных денег осуществляется Эмитентом после получения денег от Клиентов, при условии регистрации в СЭД в соответствии с Правилами.

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

- безналичный перевод денег;
- взнос наличных денег.

При внесении либо перечислении денег Клиент указывает номер Электронного кошелька, открытый в СЭД, на который зачисляются приобретаемые им Электронные деньги.

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

Эмитент обеспечивает соответствие общей суммы денег, принятых от Клиентов и отраженной на его балансовом счете, сумме Электронных денег, находящейся на позиции Эмитента в СЭД.

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

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

#### **4.3.4. Использование и погашение электронных денег**

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

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

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

У Партнеров, получивших электронные деньги в СЭД при совершении гражданско-правовых сделок, возникает право денежного требования к Эмитенту электронных денег в сумме принятого платежа.

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

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

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

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

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

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

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

#### **4.3.4.1. Погашение электронных денег**

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

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

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

Для погашения электронных денег на банковский счет Клиента - Владельца электронных денег посредством мобильного приложения и/или сайта Системы Клиент формирует указание о погашении электронных денег, в котором указывает сумму Электронных денег к погашению и указывает банковский счет, на который следует осуществить погашение Электронных денег. Платежная организация направляет указание Клиента Эмитенту для осуществления процедуры погашения. Эмитент перед погашением осуществляет процедуру проверки указанного Владельцем электронных денег банковского счета, на который следует погасить электронные деньги:

1) в случае, если при проверке Эмитентом данных, указанных Владелльцем электронных денег/клиентом в указании, банковский счет принадлежит клиенту - операция считается успешной и Эмитент осуществляет гашение электронных денег на банковский счет клиента; 2) в случае, если при проверке Эмитентом данных, указанных клиентом в указании, банковский счет не принадлежит Клиенту - погашение электронных денег не производится. Клиенту направляется уведомление о незавершенной операции по погашению электронных денег в связи с несовпадением идентификационных данных владельца электронных денег и владельца банковского счета.

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

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

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

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

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

#### **4.3.4.2. Порядок закрытия электронного кошелька в системе электронных денег**

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

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

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

Процедура Идентификации в СЭД делится на упрощенную идентификацию и полную.

Полная идентификация Владелльца электронных денег производится Эмитентом/Оператом электронных денег при личном присутствии Владелльца электронных денег и предъявлении им документа, удостоверяющего личность, либо посредством

удаленной идентификации на основании сведений из доступных источников, полученных от операционного центра межбанковской системы переводов денег, а также иным способом, не противоречащим требованиям законодательства Республики Казахстан.

Идентификация включает осуществление следующих мер:

- 1) фиксирование сведений, необходимых для идентификации физического лица, совершающего операцию с деньгами или иным имуществом: данные документа, удостоверяющего его личность, индивидуальный идентификационный номер, а также адрес;
- 2) фиксирование сведений, необходимых для идентификации юридического лица, совершающего операцию с деньгами или иным имуществом: данные учредительных документов, бизнес-идентификационный номер, а также юридический адрес.

Упрощенная идентификация:

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

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

Во время проведения упрощенной идентификации Эмитент и/или Оператор обеспечивает:

- полное фиксирование лица Владельца электронных денег - физического лица и документа, удостоверяющего его личность;
- получение из открытых источников подтверждения об индивидуальном идентификационном номере Владельца электронных денег - физического лица.

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

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

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

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

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

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

- Клиент посредством сети интернет/ мобильного телефона, терминала самообслуживания заходит в соответствующее приложение Платежной организации;
- Клиент знакомится с тарифом/ размером комиссии за предоставление Платежной организации соответствующей услуги;
- Клиент знакомится с условиями предоставления платежной услуги и соглашается с условиями договора - оферты размещенными в соответствующем приложении;
- Клиент в приложении инициирует платеж в пользу Поставщика услуг;
- Клиент вводит в электронное приложение реквизиты для исполнения платежа Банком;
- Для оплаты платежа клиент вводит реквизиты банковской карты, банковского счета;
- Платежная организация посредством запроса в Банк инициирует распоряжение Клиента, полученного в электронной форме;
- Банк, получив подтверждение от Платежной организации и клиента, производит списание с банковской карты сумму инициируемой клиентом операции с учетом комиссионного вознаграждения Платежной организации;
- Платежная организация получает от Банка подтверждение исполнения Операции;
- Платежная организация выдает клиенту документ, подтверждающий совершение клиентом операции и списание с клиента комиссии Платежной организации;
- Банк, на основании данных, полученных в электронной форме во время транзакции, производит перевод денег по транзакциям на транзитный счет.
- Комиссионное вознаграждение Платежной организации перечисляется на текущий счет организации.
- Перевод Банком на текущий счет Поставщика услуг по совершенным транзакциям производится Банком в национальной валюте Республики Казахстан.

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

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

Тарифы Платежной организации ТОО «Alma Payments» по платежным услугам:

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

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

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

2. Услуги по реализации (распространению) электронных денег:

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

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

№	Категория сервиса	Дополнительная плата (допустимая дополнительная комиссия) взимаемая с Клиента.
1.	Приему и обработка платежей, совершаемых с использованием электронных денег в системе электронных денег ТОО «Alma Payments»:	от 0 % до 5% от суммы принятых и обработанных электронных денег
2.	Предоставление неактивному пользователю использование системы электронных денег ТОО «Alma Payments»	50 (пятьдесят) тенге за 1 (один) календарный день

3.	Закрытие электронного кошелька Клиента в системе электронных денег ТОО «Alma Payments».	0%
----	---	----

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

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

- Стоимость дополнительной платы (допустимой дополнительной комиссии) взимаемой с Клиента/Партнера устанавливается в соответствии с договорными условиями, указанными в договорах, заключенных между ТОО «Alma Payments» и поставщиками услуг, эмитентами электронных и иными лицами, предоставляющими услуги Клиентам.



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

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

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

**6.1. Третьи лица - это юридические лица и индивидуальные предприниматели, которые:**

- предоставляют услуги платежной организации или действуют в интересах платежной организации;
- не входят в группу компании платежной организации и не являются работниками платежной организации.

Подключение информационных систем третьей стороны к системам Платежной организации производится на основании заключенного договора на оказание информационных и/или технологических услуг или договоров на прием платежей, которые обязательно включают в себя пункты о неразглашении конфиденциальной информации.

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

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

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

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

Платежной организацией выявляется потребность физических лиц по оплате сервисов Поставщиков услуг, проводятся маркетинговые исследования, включающие в себя анализ рынка, конкурентоспособности, потребительскую способность. Также проводится экономическое обоснование заведения нового Поставщика услуг в систему Платежной организации и выявляется платежная нагрузка на Клиентов.

После проведения вышеуказанных действий и принятия положительного решения по работе с Поставщиком услуг, у последнего запрашиваются все необходимые документы в рамках ПОД/ФТ, проводится полный анализ комплаенс рисков, а также предварительно оговариваются условия взаимного сотрудничества.

В случае отсутствия комплаенс рисков, между Платежной организацией и Поставщиком услуг заключается договор об оказании платежных услуг (далее - Договор), производится обмен технической документацией для подключения Поставщика услуг к системе

Платежной организации по протоколу технического взаимодействия API или подключения Платежной организации к системе Поставщика услуг.

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

После заключения Договора Поставщик услуг проходит регистрацию в Системе с присвоением ID.

Платежная организация обязана передавать Поставщику услуг данные о каждом принятом платеже. Сведения должны быть переданы непосредственно в период приема платежа на основании данных, указываемых клиентом, без ошибок и искажений.

Взаимодействие и взаимные расчеты между Платежной организацией и Поставщиком услуг осуществляются в соответствии с заключенными сторонами Договором.

При приеме платежей Платежной организации взимается комиссия с платежа. Размер комиссии устанавливается Платежной организацией, и определяется условиями работы с Поставщиками услуг.

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

7.1. Под системой управления рисками в Платежной организации понимается комплекс мероприятий, принятых Платежной организацией с целью своевременного выявления, измерения, контроля и мониторинга рисков для обеспечения финансовой устойчивости и бесперебойного функционирования.

В целях организации деятельности по управлению рисками Платежная организация разработала политику, которая детализирует принципы, мероприятия и способы управления рисками.

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

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

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

Мероприятия по управлению рисками:

- доведение до органов управления Платежной организации соответствующей информации о рисках;
- определение показателей и порядка обеспечения бесперебойности функционирования Платежной организации;
- определение методик анализа рисков;
- определение порядка обмена информацией, необходимой для управления рисками;
- определение порядка взаимодействия в спорных, нестандартных и чрезвычайных ситуациях, включая случаи системных сбоев;
- определение порядка изменения операционных и технологических средств и процедур;
- определение порядка обеспечения защиты информации в Платежной организации.

7.4. Способы управления рисками в Платежной организации определяются с учетом особенностей деятельности Платежной организации, модели управления рисками, процедур платежного клиринга и расчета, количества платежей и их сумм, времени окончательного расчета.

Способы управления рисками:

- установление предельных размеров (лимитов) обязательств агентов и субагентов Платежной организации с учетом уровня риска;
- осуществление расчета в пределах предоставленных Эмитентам денежных средств; автоматизированное управление очередностью исполнения распоряжений/указаний Клиентов;
- осуществление расчета в соответствии с установленными в Системе порядком;
- осуществление расчета в пределах предоставленных агентами Платежной организации денежных средств;
- обеспечение возможности предоставления лимита;
- другие способы управления рисками.

7.5. Платежная организация принимает все предусмотренные законодательством меры по противодействию легализации и отмыванию доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также вправе устанавливать дополнительные меры и применять дополнительные санкции в отношении Участников Платежной организации в случае наличия подозрений, что осуществляемая операция может быть связана с легализацией доходов и/или финансированием терроризма.

Платежная организация вправе отказать в оказании услуги любому лицу, если в отношении такого лица имеются данные, что оно связано и/или подозревается в связи с лицами, осуществляющими действия по легализации доходов, полученных преступным путем и/или финансированию терроризма, и/или осуществляет и/или подозревается в осуществлении деятельности, направленной на легализацию доходов и/или финансирование терроризма.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.2. Основы обеспечения информационной безопасности

**Система управления информационной безопасностью (СУИБ)** - часть системы управления Платежной организации, основанная на подходе бизнес-рисков по созданию, внедрению, функционированию, мониторингу, поддержке и улучшению информационной безопасности.

**Информационная безопасность** - сохранение конфиденциальности, целостности и доступности информации.

**Конфиденциальность** - свойство информации, предполагающее обеспечение секретности и не доступности информации для не авторизованных на ее получение субъектов, включая процессы Платежной организации.

**Доступность** - свойство информации, быть доступной и готовой к использованию для авторизованных на это субъектов.

**Целостность** - свойство сохранения достоверности, неизменности и полноты информации.

Основной целью СУИБ минимизация ущерба в следствии нарушения целостности, конфиденциальности и доступности информации.

9.3. **Система управления информационной безопасностью** обеспечивает защиту информационных активов платежной организации, допускающую минимальный уровень потенциального ущерба для бизнес-процессов платежной организации. Платежная организация обеспечивает надлежащий уровень системы управления информационной безопасностью, ее развитие и улучшение.

В рамках деятельности по построению системы управлению информационной безопасности, Платежной организацией обеспечивается функционирование следующих процессов:

- Определения целей и задач системы управления информационной безопасностью;
- Определение направлений развития системы управления информационной безопасностью;
- Оценка рисков и угроз информационной безопасности Платежной организации;

- Разработки и применения компенсирующих мер по результатам оценки рисков и угроз информационной безопасности.

В рамках реализации системы управления информационной безопасностью, Платежная организация проводит следующие мероприятия, но не ограничиваясь ими:

- выявление и реагирование на атаки в реальном времени;
- разрешение и анализ причин возникновения инцидентов информационной безопасности;
- управление доступом к активам;
- антивирусная защита;
- резервирование информационных систем и данных платежной организации;
- управление непрерывностью деятельности;
- регистрация, анализ и контроль событий информационной безопасности;
- выявление уязвимостей в информационных системах платежной организации, с использованием которых могут быть реализованы угрозы информационной безопасности;
- использование средств криптографической защиты информации;
- обеспечение физической безопасности активов;
- защита сетевого периметра;
- соблюдение условий всех программных лицензий, авторских прав и законов, касающихся интеллектуальной собственности.

В целях совершенствования системы управления информационной безопасностью периодически осуществляется анализ результатов функционирования системы.

9.4. Платежная организация в целях обеспечения конфиденциальности, целостности и доступности информации платежной организации осуществляет следующие функции:

- организует систему управления информационной безопасностью, осуществляет координацию и контроль деятельности по обеспечению информационной безопасности и мероприятий по выявлению и анализу угроз, противодействию атакам и расследованию инцидентов информационной безопасности;
- обеспечивает методологическую поддержку процесса обеспечения информационной безопасности;
- осуществляет выбор, внедрение и применение методов, средств и механизмов управления, обеспечения и контроля информационной безопасности в рамках своих полномочий;
- осуществляет сбор, консолидацию, хранение и обработку информации об инцидентах информационной безопасности;
- осуществляет анализ информации об инцидентах информационной безопасности;
- обеспечивает внедрение, надлежащее функционирование программно-технических средств, автоматизирующих процесс обеспечения информационной безопасности, а также предоставление доступа к ним;
- определяет ограничения по использованию привилегированных учетных записей;
- организует и проводит мероприятия по обеспечению осведомленности работников платежной организации в вопросах информационной безопасности;
- осуществляет мониторинг состояния системы управления информационной безопасностью платежной организации;

- периодически (но не реже одного раза в год) осуществляет информирование руководства платежной организации о состоянии системы управления информационной безопасностью платежной организации.

#### **9.5. Программное обеспечение обеспечивает:**

- надежное хранение информации, защиту от несанкционированного доступа, целостность баз данных и полную сохранность информации в электронных архивах и базах данных при полном или частичном отключении электропитания в любое время на любом участке оборудования;
- многоуровневый доступ к входным данным, функциям, операциям, отчетам, реализованным в программном обеспечении, предусматривающим как минимум, два уровня доступа: администратор и пользователь;
- контроль полноты вводимых данных полей обязательных к заполнению, необходимых для проведения и регистрации операций (при выполнении функций или операций без полного заполнения всех полей программа обеспечивает выдачу соответствующего уведомления);
- поиск информации по критериям и параметрам, определенным для данной информационной системы, с сохранением запроса, а также сортировку информации по любым параметрам (определенным для данной информационной системы) и возможность просмотра информации за предыдущие даты, если такая информация подлежит хранению в информационной системе;
- обработку информации и ее хранение по дате и времени;
- автоматизированное формирование форм отчетов, представляемых платежными организациями в Национальный Банк, а также отчетов о проведенных операциях;
- ведение и автоматизированное формирование журналов системы внутреннего учета. Программное обеспечение формирует журнал полностью, а также частично (на указанный диапазон дат, определенную дату);
- возможность резервирования и восстановления данных, хранящихся в учетных системах;
- возможность вывода выходных документов на экран, принтер или в файл;
- возможность обмена электронными документами;
- регистрацию и идентификацию происходящих в информационной системе событий с сохранением следующих атрибутов: дата и время начала события, наименование события, пользователь, производивший действие, идентификатор записи, дата и время окончания события, результат выполнения события.

#### **9.6. Процедуры безопасности**

9.6.1. В целях обеспечения безопасности предоставления Услуг, проведения Операций возможны только на карты, эмитированные банками на территории Республики Казахстан.

9.6.2. Предоставление Услуг производится в соответствии с процедурами безопасности, установленными настоящими Правилами и Договором.

9.6.3. ТОО «Alma Payments» при оказании Услуг осуществляет сбор и обработку персональных данных с согласия субъекта персональных данных, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите».

9.6.4. Процедуры безопасности обеспечивают:

- Достоверную идентификацию клиента и его право на получение соответствующих Услуг;
- Выявление наличия искажений и (или) изменений в содержании электронных документов, на основании которых клиенту предоставляются услуги;
- Защиту от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, и целостность данной информации.

9.6.5. Платеж является санкционированным, если он произведен лицом, которое имело полномочие совершить данный платеж, и не противоречит законодательству Республики

Казахстан, а также при условии, если указание принято банком отправителя денег с соблюдением установленного порядка защиты действий от несанкционированных платежей.

9.6.6. Предоставление Услуг является санкционированным в случае выполнения клиентом процедур безопасности, установленных настоящими Правилами и Договором.

9.6.7. Несанкционированным является платеж, осуществленный без соблюдения требований, установленных законодательством, а также с использованием поддельных платежных инструментов.

9.6.8. В качестве элементов защиты действий используются идентификационные коды, шифрование и иные способы защиты, не противоречащие законодательству Республики Казахстан.

9.6.9. ТОО «Alma Payments» осуществляет мониторинг за соблюдением клиентами требований к защите информации, определенных Договором и настоящими Правилами.

9.7. Платежная организация управляет рисками информационной безопасности с указанием критериев приемлемого уровня по отношению к информационным активам. При реализации рисков информационной безопасности разрабатывается план мероприятий, направленный на минимизацию возникновения подобных рисков.

9.8. Информация об инцидентах информационной безопасности, полученная в ходе мониторинга деятельности по обеспечению информационной безопасности, подлежит консолидации, систематизации и хранению.

Срок хранения информации об инцидентах информационной безопасности составляет **не менее 5 (пяти) лет.**

Платежной организацией определяется порядок принятия неотложных мер к устранению инцидента информационной безопасности, его причин и последствий. В платежной организации ведется журнал учета инцидентов информационной безопасности с отражением всей информации об инциденте информационной безопасности, принятых мерах и предлагаемых корректирующих мерах.

9.9. Платежная организация предоставляет в Национальный Банк информацию о следующих выявленных инцидентах информационной безопасности:

- эксплуатация уязвимостей в прикладном и системном программном обеспечении;
- несанкционированный доступ в информационную систему;
- атака «отказ в обслуживании» на информационную систему или сеть передачи данных;
- заражение сервера вредоносной программой или кодом;
- совершение несанкционированного перевода денежных средств вследствие нарушения контролей информационной безопасности;
- инцидентах информационной безопасности, несущих угрозу стабильности деятельности платежной организации.

9.10. Информация об инцидентах информационной безопасности, указанных **в пункте 9.9.** настоящей главы, предоставляется платежной организацией в возможно короткий срок, **но не позднее 48 часов** с момента выявления, в виде карты инцидента информационной безопасности по форме согласно приложению 7 к Правилам №215.

Информация по обработанным инцидентам информационной безопасности представляется в электронном формате с использованием платформы Национального Банка для обмена событиями и инцидентами информационной безопасности.

На каждый инцидент информационной безопасности заполняется отдельная карта инцидента информационной безопасности.

9.10. Обязательства по обеспечению общей безопасности платежных услуг, защиты передаваемых данных и информации несет ТОО «Alma Payments».

9.11. ТОО «Alma Payments» обязуется соблюдать конфиденциальность в отношении всех переданных ему Мерчантами данных, а также данных, ставших ему известными в ходе

использования ТОО «Alma Payments» Покупателями/Клиентами, за исключением случаев предусмотренных Правилами и/или законодательством Республики Казахстан, а также случаев, когда такая информация является общеизвестной или раскрыта по требованию или с разрешения Мерчанта/Покупателя.

9.12. Мерчант обязуется незамедлительно уведомлять ТОО «Alma Payments» о любых операциях, произведенных без его согласия. В случае непредоставления соответствующего уведомления в течении календарных суток с момента осуществления операции и направления ТОО «Alma Payments» соответствующего уведомления, операция считается осуществленной Мерчантом.

9.13. Стороны признают сочетание аутентификационных данных (уникального идентификатора пользователя и пароля) аналогом собственноручной подписи, являющимся необходимым и достаточным условием подтверждения права Мерчанта на проведение Транзакций.

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

10.1. Техническое описание сервиса и используемые технологии:

- Платежный агрегатор работает на облачной платформе amazon aws;
- Гео-резервирование инфраструктуры достигается за счет использования основного региона (франкфурт) и резервного (ирландия), процесс деплоя приложения проходит на оба региона, репликация данных между регионами осуществляется по защищенным TLSv1.2 каналам связи;
- Сервис в каждом из регионов представлен набором сервисов, для отказоустойчивости распределенным по трем датацентрам в каждом регионе. в каждом из датацентров в отдельных виртуальных машинах работают сервер приложения (nginx+phpfpm), сервер базы данных (percona xtradb cluster на основе mysql), сервер базы данных аналитики (clickhouse), сервер очередей сообщений rabbitmq. обмен данными между серверами (репликация) осуществляется по защищенным каналам связи (amazon vps vlan + шифрование на базе TLSv1.2);
- Приложение платежного агрегатора использует версию фреймворка Symfony 5.2, работает на php8;
- Управление инфраструктурой осуществляется согласно принципам Infrastructure as Code, для управления виртуальными машинами amazon aws используется hashicorp terraform, для управления сервисами внутри виртуальных машин – ansible;
- Защита от ddos осуществляется через Qrator;
- Инфраструктура полностью соответствует требованиям стандарта PCI DSS, что подтверждается ежегодной успешной сертификацией аудитором Compliance Control.

### **10.2. Составляющие сервиса**

Система представляет собой платформу для реализации платежей, обеспечения безопасности платежей, сбора и предоставления информации. Можно выделить отдельные логические блоки внутри сервиса:

- Администратор;



- Личный кабинет;
- Интерфейс пользователя (UI);
- Авторизация;
- API;
- Платежная форма;
- Финансовая маршрутизация (провод денег через банки);
- Антифрод;
- Исторические данные;
- Логи.

### **10.3. Администратор**

Сервис реализует управление платформой администраторами платформы и службой технической поддержки из графического интерфейса.

Он предоставляет возможность:

- Подключить / отключить пользователя;
- Задать / изменить настройки пользователя (набор сервисов, например, с каких платежных систем принимает деньги, нужны ли сервисы гаранта, бронирования товара, рассрочки, кредитования, рекомендаций и т. д.);
- Просмотреть данные клиента: реквизиты (ИНН, ОГРН, адрес, расчетный счет и т. д.), договор, паспортные данные руководителя, соответствие параметров площадки клиента требованиям платформы (настоящие, а не тестовые товары на сайте, настоящие, а не тестовые материалы на сайте, контакты и реквизиты на сайте и т.д.), результат проверки клиента службой безопасности, способ ведения документооборота (бумажный / ЭДО), отметка о выпуске API ключа для проведения реальных платежей, в каких банках эквайерах клиент зарегистрирован, какие дополнительные платежные методы у клиента авторизованы, перечень запрошенных документов для расширения платежных методов (то, что запросили партнеры для авторизации);
- Просмотреть / изменить тариф клиента;
- Просмотреть активность и статистику клиента;
- Просмотреть / изменить настройки шлюза клиента;
- Просмотреть / изменить размещение контейнеров платформы по серверам;
- Просмотреть / изменить выделение ресурсов контейнерам платформы;
- Просмотреть логи и историю ошибок;
- Просмотреть / изменить настройки API-интеграций с партнерскими информационными системами (ИС);
- Просмотреть / изменить параметры маршрутизации;
- Просмотреть / изменить параметры антифрод системы.

### **10.4. Личный кабинет**

Сервис обеспечивает управление подключением и личными настройками клиента:

- Регистрация на платформе;
- Предоставление материалов (документов) для регистрации и активации платежного сервиса;
- Управление настройками: перечень подключенных сервисов;

- Реквизит: (ИНН, ОГРН, адрес, расчетный счет и т. д.);
- Перечень предоставленных документов: договор, паспортные данные руководителя, выписки и справки;
- Соответствие собственного ресурса требованиям платформы и регуляторов;
- API ключ для проведения реальных платежей;
- Перечень запрошенных документов для расширения платежных методов;
- Тариф;
- История активности и статистика по платежам;
- Настройки шлюза;
- Выбор виджета для подключения к своему сайту. Платформа содержит более 100 готовых модулей для самых популярных CMS. Клиент может выбрать наиболее подходящую форму для себя.

### **10.5. Авторизация**

Этот сервис реализует полный протокол авторизации владельца карты или кошелька с эмитентом:

- Запрос авторизации сессии;
- Обмен авторотационными данными;
- Подтверждение авторизации.

### **10.6. API**

Сервис содержит набор интерфейсов взаимодействия для всех ИС, с которыми установлены партнерские отношения, выполняет следующий функционал:

- Проверка к какому сервису будет проходить обращение;
- Проверка наличия всех необходимых данных для работы с выбранным сервисом;
- Сбор необходимых данных через форму взаимодействия с покупателем;
- Формирование запроса к выбранному сервису;
- Проведение выбранных операций: транзакций, запроса кредита, проверка платежеспособности и т.д;
- Возврат результат выполнения операции.

### **10.7. Платежная форма**

Сервис предоставляет более 100 платежных формы для разных клиентских CMS. Формы можно разделить 2 два отдельных кластера:

- Платежная форма (при оплате плательщик переходит на сайт агрегатора и там производит оплату);
- Платежный виджет (форма встраивается в сайт продавца, посредством iframe, плательщик не переходит на сайт агрегатора, но все данные вводятся и хранятся только на стороне агрегатора).

### **10.8. Финансовая маршрутизация (провод денег через банки)**

Сервис обеспечивает маршрутизацию платежей. Так как платформа работает с большим пулом банков и имеет большое количество ежеминутных платежей, то это позволяет платформе собирать статистику о времени прохождения транзакций по разным маршрутам.

При совершении транзакции платформа оценивает следующие параметры:

- Текущие маршруты проведения платежа;

- Скорость прохождения платежа по каждому из доступных маршрутов;
- Текущие очереди по каждому из маршрутов;
- Стоимость каждого маршрута.

На основании этих данных формируется маршрут с учетом времени прохождения платежа и его стоимости (комиссий всех участников цепочки).

Сервис выполняет следующие проверки:

- Проверка карты / кошелька;
- Проверка наличия денежных средств на карте / кошельке;
- Проверка возможности совершения платежа.

Сервис выполняет следующие действия:

- Подтверждает платеж;
- Регистрирует платеж;
- Формирует чек;
- Регистрирует платеж в платежной системе;
- Обновляет статус платежа.

### **10.9. Антифрод**

Сервис антифрода базируется на собранной статистике за 7 лет проведения транзакций.

На основе этой статистики сформированы следующие паттерны:

- Мошеннических платежей - эти платежи должны быть запрещены;
- Подозрительный платежей - эти платежи должны быть подтверждены дополнительными способами;
- Доверенных платежей - эти платежи можно пропускать быстро, с минимальной проверкой.

### **10.10. Исторические данные**

Сервис собирает и хранит данные платежные данные по покупателям. Это позволяет покупателю в следующий раз провести оплату, не вводя весь набор платежных данных.

На основании этих данных накапливается информация об интересах покупателя:

- Торговые категории;
- Суммы покупок;
- Минимальные суммы по категориям;
- Максимальные суммы по категориям;
- Средние чеки по категориям;
- Частота покупок по категориям;
- Распределение покупок по времени (год, квартал, месяц, сутки).

### **10.11. Логи**

Сервис собирает логи обо всех действиях системы.

Это позволяет:

- Оперативно выявлять и устранять отказы;
- Выявлять причины отказа;
- Повышать отказоустойчивость системы;
- Прогнозировать причины отказа;
- Моделировать состояние системы при ее масштабировании и развитии.

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

11.1. Изменения и/или дополнения в Правила могут вноситься как путем утверждения новой редакции Правил, так и путем подготовки текста изменений и/или дополнений к Правилам.

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

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