

«УТВЕРЖДЕНЫ»

Решением Единственного участника
ТОО «Oson Payments» (Осон Пеймэнтс)
от «20» мая 2024 года

«СОГЛАСОВАНЫ»

Директором
ТОО «Oson Payments» (Осон Пеймэнтс)
Приказ от «20» мая 2024 года

**ПРАВИЛА ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ -
ТОВАРИЩЕСТВА
С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«OSON PAYMENTS» (ОСОН ПЕЙМЕНТС)**

**В ОТНОШЕНИИ УСЛУГ ПО ПРИЕМУ И ОБРАБОТКЕ ПЛАТЕЖЕЙ,
СОВЕРШАЕМЫХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ**

Алматы, 2024 год

Оглавление

I.	Общие положения	3
II.	Термины и определения	4
III.	Описание OSON	6
IV.	Описание Платежной услуги, оказываемой Оператором.....	7
V.	Порядок и сроки оказания Платежной услуги в OSON.....	7
VI.	Ограничения по платежам и иным операциям, установленные в OSON	11
VII.	Обмен Электронными сообщениями	12
VIII.	Комиссии и комиссионные вознаграждения в OSON.....	12
IX.	Порядок взаимодействия при присоединении Банка-партнера к OSON.....	13
X.	Порядок взаимодействия при присоединении Эмитента к OSON.....	14
XI.	Регистрация Участников в OSON	15
XII.	Описание функциональных обязанностей, взаимодействие Оператора и Участников.....	18
XIII.	Порядок соблюдения мер информационной безопасности в OSON	22
XIV.	Описание программно-технических средств и оборудования, необходимого для оказания Оператором Платежной услуги	23
XV.	Сведения о системе управления рисками Оператора	25
XVI.	Противодействие легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.....	26
XVII.	Конфиденциальность	28
XVIII.	Порядок разрешения споров и претензий между Участниками	29
XIX.	Прекращение оказания услуг Клиенту и Партнеру со стороны Оператора ...	30
XX.	Ответственность Участников.....	30
XXI.	Форс-мажор	31
XXII.	Заключительные положения	32
XXIII.	Переходные положения.....	32

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила осуществления деятельности платежной организации - Товарищества с ограниченной ответственностью «Oson Payments» (Осон Пейментс) в отношении услуг по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах» от 26 июля 2016 года № 11-VI, Правилами организации деятельности платежных организаций, утвержденными Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 215, Правилами выпуска, использования и погашения электронных денег, а также требований 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 и иными нормативно-правовыми актами Республики Казахстан.

1.2. Правила определяют единые условия (правила) оказания Оператором платежной услуги, при наличии регистрационного номера учетной регистрации, присвоенного Национальным Банком Республики Казахстан, по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег.

1.3. Оператор может расширить виды оказываемых платежных услуг в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан. В отношении каждой отдельной услуги Оператор утверждает отдельные внутренние правила.

1.4. Правила обязательны для исполнения всеми Участниками. Каждый из Участников гарантирует другим Участникам, что обладает правоспособностью и дееспособностью, а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для присоединения к Правилам, а также исполнения обязательств в соответствии со всеми ее условиями.

1.5. Правила принимаются Участниками путем присоединения в целом в порядке, установленном Правилами.

1.6. Правила публикуются на веб-сайте Оператора по адресу: www.oson.kz.

1.7. Все Участники обязаны соблюдать Правила, за исключением условий, которые по соглашению между Оператором и Участниками не применимы к их правоотношениям или, когда из условий договоров, заключенных между ними, вытекает иное. Несоблюдение Правил может являться одним из оснований для прекращения участия в OSON физического или юридического лица, допустившего подобное несоблюдение.

1.8. Участники в случае их присоединения к Правилам несут ответственность за их соблюдение в части принятых на себя обязательств в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями заключенных договоров (в том числе публичной оферты).

1.9. Действие Правил не распространяется на отношения, связанные с осуществлением платежей и иных операций с использованием других платежных систем, и не ограничивает Участников от участия в них.

1.10. Оператор по мере необходимости имеет право вносить изменения и дополнения в Правила путем утверждения и публикации ее новой редакции на веб-сайте Оператора.

1.11. Участники обязаны периодически просматривать информацию на веб-сайте Оператора, в том числе сообщения о вносимых изменениях и дополнениях в Правила. При этом вносимые изменения и дополнения в Правила публикуются на веб-сайте Оператора не позднее чем за десять дней до даты вступления их в действие, за исключением изменений в отношении комиссионного вознаграждения Оператора, которые вступают в действие в дату публикации, если иное прямо не определено Оператором.

1.12. Участники осознают, что использование программного обеспечения, продуктов и (или) иных сервисов OSON, проведение платежей и иных операций после даты вступления в силу Правил в новой редакции, означает их безоговорочное согласие с внесенными изменениями и дополнениями.

1.13. Сроки вступления в силу вносимых изменений и дополнений в Правила могут быть сокращены в случае принятия изменений и дополнений в законодательстве Республики Казахстан

и необходимости функционирования OSON согласно данным поправкам.

1.14. Оператор обеспечивает размещение на веб-сайте Оператора проектов договоров (публичной оферты), договора с Партнером и иных соглашений. Формы договоров утверждаются Оператором и в случае необходимости по согласованию с Банками-партнерами.

1.15. В случае возникновения отношений между Участниками не урегулированных Правилами, применяются нормы законодательства Республики Казахстан и условия заключенных между Участниками договоров.

1.16. Оператор оставляет за собой право использовать любые доступные средства для информирования Участников.

II. Термины и определения

2.1. В Правилах используются следующие понятия:

Авторизация – разрешение Оператора на проведение Клиентом, Партнером платежей и иных операций с использованием Электронных денег посредством OSON.

Аутентификация – определенный Оператором процесс установки подлинности Клиента путем проверки подлинности предъявленного идентификатора (ПИН-код, логин, пароль и другое).

Аутентификационные данные – логин и пароль, присвоенные Оператором Клиенту при регистрации в OSON.

Банк-партнер – банк, филиал банка-нерезидента Республики Казахстан, организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, с которым Оператор заключил соответствующий договор в целях оказания Платежной услуги.

Блокирование Кошелька – полный или частичный запрет на использование Электронного кошелька и/или Электронных денег.

Денежные средства – национальная валюта Республики Казахстан и иностранная валюта.

Веб-сайт Оператора OSON (далее – веб-сайт Оператора) – веб-сайт, размещенный в сети Интернет по адресу www.oson.kz, посредством которого предоставляется доступ к OSON.

Журнал регистрации событий – раздел в личном кабинете Участника, содержащий хронологическую запись о проведенных в OSON платежах и иных операциях с использованием Электронных денег и Денежных средств.

Запрещенные товары, работы и услуги – товары, работы и услуги, реализация, выполнение и оказание, которых прямо запрещено законодательством Республики Казахстан, а равно товары, работы и услуги, реализация, выполнение и оказание, которых осуществляется Партнером без получения обязательного разрешения и/или лицензии, требуемые законодательством Республики Казахстана.

Идентификация – процедура, предусмотренная Правилами и внутренними документами Оператора, заключающаяся в установлении тождественности указанных зарегистрировавшимся в OSON лицом данных личности Участника – физического или юридического лица на основании информации и документов, необходимых для проведения идентификации, требуемых Правилами и законодательством Республики Казахстан.

Идентификатор Клиента в OSON (далее – идентификатор) – ряд знаков, генерируемых при установке программы OSON™ на компьютере или мобильном устройстве Клиента, являющиеся уникальным именем участника в OSON, к которому привязываются все процедуры, инициируемые Клиентом.

Использование Электронных денег – передача Клиентом Электронных денег в OSON другому Участнику в целях осуществления платежа по гражданско-правовым сделкам и (или) иных операций, связанных с переходом права собственности на Электронные деньги.

Заявление на идентификацию – заявление физического лица на идентификацию в OSON, составленное по установленной Эмитентом и/или Оператором форме, подлежащее заполнению Участником – физическим лицом в целях прохождения идентификации согласно Правилам и

содержащее условие о заключении между Оператором и Участником – физическим лицом соответствующего договора, согласно условиям публичной оферты.

Клиент – физическое лицо, которое в соответствии с законодательством Республики Казахстан обладает полной или частичной (с 14-ти лет с согласия законного представителя) дееспособностью, являющееся резидентом или нерезидентом Республики Казахстан, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо, являющиеся резидентом или нерезидентом Республики Казахстан, заключившее с Оператором соответствующий договор об получении Платежной услуги, и совершающее на веб-сайте Оператора действия, направленные на совершение сделок с Электронными деньгами.

Личный кабинет (далее – Личный кабинет) – персональный раздел Клиента на веб-сайте Оператора/в приложении Оператора посредством которого Клиент имеет доступ к соответствующему функционалу OSON.

Логин – уникальная последовательность символов, обозначающая условное имя Клиента и используемая для его авторизации при доступе в Личный кабинет в OSON.

МРП – месячный расчетный показатель, установленный на соответствующий финансовый год законом Республики Казахстан о республиканском бюджете.

Обменная операция с Электронными деньгами - операции по обмену Электронных денег, выпущенных одним Эмитентом, на Электронные деньги другого Эмитента, при условии участия обоих Эмитентов в OSON.

Оператор OSON (выше и далее – Оператор) – ТОО «Oson Payments» (Осон Пеймэнтс), юридическое лицо созданное и зарегистрированное в соответствии с законодательством Республики Казахстан, бизнес идентификационный номер 221240035166, которое с момента учетной регистрации в качестве платежной организации в Национальном Банке Республики Казахстан правомочно осуществлять деятельность по оказанию Платежной услуги в порядке, предусмотренном Правилами и договорами, заключенными между Участниками.

Операционный день – период времени, в течение которого осуществляются прием и обработка распоряжений Клиента в отношении Электронных денег.

Пароль – уникальная последовательность символов, известная только Клиенту, предназначенная для доступа к услугам OSON.

Партнер – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо (коммерческое или некоммерческое) (филиал и представительство), а также иные субъекты гражданских отношений, принимающие Электронные деньги посредством OSON в качестве платежа по гражданско-правовым сделкам на основе соответствующего договора, заключенного Партнером с Оператором.

Платежная услуга – платежная услуга, оказываемая Оператором посредством OSON, по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег.

Правила OSON (выше и далее – Правила) – настоящие правила, в соответствии с которыми Оператором оказываются Платежные услуги посредством OSON.

Программа OSON – программное обеспечение OSON™, используемое Оператором, обеспечивающее функционирование OSON и оказание Оператором Платежной услуги посредством OSON.

Процедура безопасности – комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенных для удостоверения прав Участника на в отношении Электронных денег при совершении ими операций посредством OSON.

OSON – совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих оказание Оператором Платежной услуги.

Специализированный счет – специализированный банковский счет в Банке -партнере, используемый Оператором исключительно для оказания Платежных услуг.

Участники OSON (далее – Участники) – Банк-партнер, Эмитент, Партнер и Клиент, которые

в соответствии с заключенными договорами имеют права и обязательства при осуществлении платежей и/или переводов Электронных денег, и/иных операций посредством OSON.

Электронные деньги – безусловные и безотзывные денежные обязательства Эмитента электронных денег, хранящиеся в электронной форме и принимаемые в качестве средства платежа в Системе электронных денег другими Участниками.

Электронное сообщение – информация, зафиксированная в электронной форме, позволяющая идентифицировать ее отправителя, а также передаваемая между Участниками по защищенному каналу связи при осуществлении платежей и/или переводов Электронных денег, и/иных операций посредством OSON.

Электронный кошелек электронных денег (далее - Электронный кошелек) – способ учета и хранения Электронных денег, обеспечивающий распоряжение ими.

Эмитент Электронных денег (выше и далее – Эмитент) – Национальный Банк Республики Казахстан, банк и Национальный оператор почты (АО «Казпочта»), которые в соответствии с законодательством Республики Казахстан являются поставщиками платежных услуг и имеют право на выпуск и погашение Электронных денег.

2.2. Иные понятия в тексте Правил толкуются Участниками соответствии с законодательством Республики Казахстан.

2.3. Название разделов Правил не должно влиять на толкование положений данных разделов.

III. Описание OSON

3.1. OSON функционирует как сервис, использование которого осуществляется на веб-сайте Оператора, через мобильное приложение OSONTM, путем использования программного обеспечения OSON и (или) иных технических устройств.

3.2. В OSON возможно:

3.2.1. осуществление платежей с использованием Электронных денег в пользу Партнеров, реализующих товары, выполняющих работы и оказывающих услуги;

3.2.2. осуществление переводов Электронных денег использованием Электронных кошельков в пользу юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

3.2.3. осуществление иных операций, предусмотренных Правилами, договорами между Участниками, законодательством Республики Казахстан.

3.3. Основными функциональными возможностями Клиентов в OSON, после прохождения процедуры регистрации, являются следующие операции, осуществляемые в соответствии с Правилами и условиями заключенного договора (публичной оферты):

3.3.1. открытие Электронных кошельков;

3.3.2. совершение платежей с использованием Электронных денег за товары, работы и услуги, реализуемые, выполняемые и оказываемые Партнерами, зарегистрированными в OSON;

3.3.3. совершение переводов Электронных денег в пользу юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

3.3.4. осуществление Обменных операций с Электронными деньгами;

3.3.5. осуществление погашения Электронных денег путем их обмена на Денежные средства;

3.3.6. получение информации о совершенных операциях за период **не более пяти лет**;

3.3.7. получение справочной и иной информации касательно функционирования OSON;

3.3.8. иные возможности в соответствии с Правилами, заключенными договорами (публичной оферты) и законодательством Республики Казахстан.

3.4. Функциональные возможности Эмитентов в OSON, предусматриваются заключенными договорами с Оператором и с учетом оказываемых платежных и иных услуг.

3.5. Партнеры после прохождения процедуры идентификации и регистрации в OSON вправе осуществлять следующие действия в OSON:

- 3.5.1. открывать Электронные кошельки;
- 3.5.2. получать Электронные деньги от Клиентов в качестве оплаты за товары, работы и услуги;
- 3.5.3. осуществлять переводы Электронных денег на Электронные кошельки;
- 3.5.4. осуществлять Обменные операции с Электронными деньгами;
- 3.5.5. осуществлять погашение Электронных денег путем их обмена на Денежные средства;
- 3.5.6. получать справочную и иную информацию касательно функционирования OSON;
- 3.5.7. осуществлять иные операции в соответствии с заключенными договорами, Правилами и законодательством Республики Казахстан.

3.6. Перечень операций для указанных Участников не является окончательным и может дополняться с учетом развития OSON и вносимых изменений, и дополнений в законодательство Республики Казахстан.

IV. Описание Платежной услуги, оказываемой Оператором

4.1. Услуги по приему и обработке платежей, совершаемых с использованием электронных денег оказываются в порядке, согласованном с Банком-партнером, Эмитентом и с соблюдением требований заключенных договоров и действующего законодательства Республики Казахстан.

4.2. Оператор на момент оказания Платежной услуги Клиентам и Партнерам должен иметь соответствующие действующие договоры, заключенные с Банком-партнером и Эмитентом.

4.3. Оператор размещает информацию о действующем Банке-партнере и Эмитенте на веб-сайте Оператора.

V. Порядок и сроки оказания Платежной услуги в OSON

5.1. Совершение платежей и переводов Электронных денег посредством OSON осуществляется Участником в соответствии с Правилами и условиями заключенных договоров между Оператором, Банком-партнером, Эмитентом и другими Участниками.

5.2. Выпуск Электронных денег осуществляется Эмитентом после получения денег от Клиентов – физических лиц или агентов в сумме, равной номинальной стоимости принимаемых на себя обязательств, за вычетом комиссионного вознаграждения за выпуск Электронных денег с предоставлением подтверждения.

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.

Эмитент электронных денег уведомляет Национальный Банк Республики Казахстан в порядке, определенном нормативным правовым актом Национального Банка Республики Казахстан, о начале осуществления деятельности по выпуску Электронных денег.

- 5.3. Владельцами Электронных денег могут являться:
- 1) физические лица;
 - 2) агенты;
 - 3) индивидуальные предприниматели и юридические лица.

Права владельца Электронных денег возникают с момента получения электронных денег.

5.4. Совершение платежей (переводов) Электронными деньгами в OSON

5.4.1. Платежи и переводы Электронных денег посредством OSON осуществляются в соответствии с настоящими Правилами, заключенными договорами между Участниками и законодательством Республики Казахстан.

5.4.2. Оператор определяет список Партнеров для Клиента и вправе ограничить его в размере платежей и количестве операций, совершаемых за определенное время, в зависимости от статуса Клиента и (или) исходя из иных ограничений, приведенных на веб-сайте Оператора.

5.4.3. Платежи и иные операции с использованием Электронных денег осуществляются Клиентом в пользу идентифицированного Клиента.

5.4.4. Клиент осуществляет платежи, переводы и иные операции с использованием Электронных денег посредством OSON в пределах принадлежащих ему Электронных денег, в том числе следующие операции:

- 1) платежи в пользу Партнеров – оплата товаров, работ и услуг;
- 2) перевод в пользу юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

5.4.5. Платеж (перевод) осуществляется путем передачи Клиентом распоряжения Оператору посредством OSON и при условии соблюдения всех процедур безопасности от несанкционированного доступа, установленных Правилами и (или) договорами, заключенными между Участниками.

5.4.6. Платеж (перевод) производится в пользу Партнеров на основании распоряжения Клиента, переданного Оператору, в соответствии со следующими условиями осуществления платежа (перевода):

- 1) сумма платежа (перевода) не превышает максимальную сумму, установленную Оператором;
- 2) сумма платежа (перевода) Электронными деньгами, с учетом комиссии Оператора, не превышает остатка Электронных денег и/или Денежных средств, принадлежащих Клиенту;
- 3) проведение платежа (перевода) было авторизовано Оператором;
- 4) наличие у Оператора иных данных необходимых для исполнения распоряжения Клиента о совершении платежа (перевода) в OSON.

5.4.7. В случае отказа в исполнении распоряжения Клиента в отношении Электронных денег Оператор направляет Клиенту сообщение с указанием причины отказа.

5.4.8. Исполнение распоряжения Клиента о совершении платежа (перевода) влечет изменение (уменьшение суммы) состояния (баланса) его Электронного кошелька на соответствующую сумму и отражается в Журнале регистрации событий Клиента.

5.4.9. Результатом оказания услуги в рамках договора (публичной оферты) является прием и обработка распоряжения Клиента и последующая обработка платежа (перевода) с использованием Электронных денег Оператором.

5.4.10. При исполнении распоряжения Клиента Оператор списывает указанную Клиентом сумму Электронных денег с баланса Электронного кошелька Клиента и зачисляет на Электронный кошелек Партнера. Оператор также списывает сумму своей комиссии и иных Участников (при наличии) в соответствии с тарифами по комиссиям и комиссионным вознаграждениям OSON.

5.4.11. При совершении платежа с использованием OSON для его подтверждения формирует и выдает Клиенту чек (квитанцию) об оплате (перевод) или иной документ (в электронной форме), смс-сообщение, сообщение на электронную почту.

5.4.12. Чек (квитанция) об оплате (перевод, если иное не определено Оператором), выдаваемый Клиенту в электронной форме OSON, содержит следующие минимальные реквизиты:

- 1) сумма платежа;

- 2) время и дата совершения платежа;
- 3) порядковый номер торгового чека;
- 4) наименование (код) и индивидуальный идентификационный номер, бизнес-идентификационный номер индивидуального предпринимателя или юридического лица;
- 5) код транзакции или другой код, идентифицирующий платеж в OSON;
- 6) идентификационный код электронного кошелька владельца Электронных денег;
- 7) контактные номера телефонов Оператора, в том числе сотовой связи.

5.4.13. Операции по платежам (переводам) с использованием Электронных денег с Электронного кошелька Клиента на Электронный кошелек Партнера осуществляются посредством OSON незамедлительно, за исключением случаев приостановления операций, либо невозможности их проведения в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Оператора.

5.4.14. В случае отказа от исполнения распоряжения Клиента, Оператор направляет ему уведомление с указанием причины отказа.

5.4.15. Операции, производимые Участниками, заверяются и фиксируются OSON в Журнале регистрации событий. Данные из Журнала регистрации событий, доступны Участнику для просмотра и использования. Данные из такого журнала OSON доступны Оператору и могут быть использованы по требованию Участника для восстановления Журнала регистрации событий Участника в случае утраты (удаления) им данных.

5.4.16. Оператор вправе приостановить или отказать в проведении операций, если исполнение соответствующего распоряжения Клиента приведет к нарушению требований законодательства Республики Казахстан, Правил, внутренних документов Оператора и заключенных договоров, а также в случае подозрительности операций и/или наличия спора в отношении ранее совершенных несанкционированных или ошибочных операций. О приостановке или отказе в проведении платежа или иной операции в OSON, Оператор незамедлительно информирует Участника с указанием причин.

5.4.17. Оператор в целях выявления и предотвращения мошенничества, легализации доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма предоставляет информацию третьим лицам о совершенных в OSON таких операций в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

5.5. Возврат Электронных денег в OSON

5.5.1. При условии, что такой возврат был Авторизирован со стороны Оператора и/или Эмитента, возврат Электронных денег в OSON с Электронного кошелька Партнера возможен, в следующих случаях:

- 1) при допущении в OSON ошибочного исполнения распоряжения по реквизитам Партнера (при условии, что отправитель правильно указал реквизиты Партнера);
- 2) в случае, если необходимость отмены завершенного платежа или перевода стала следствием сбоя программно-технических средств или ошибки Оператора, в связи с чем возврат Электронных денег осуществляется на Электронный кошелек Клиента в полном объеме средств, задействованных в данной операции;
- 3) Партнер обязан обеспечить возврат платежей по гражданско-правовым сделкам в порядке, установленным законодательством Республики Казахстан, в том числе в сфере защиты прав потребителей.

5.5.2. В иных случаях Участник вправе обратиться к Оператору, путем направления заявления о возврате Электронных денег электронным сообщением с указанием вопроса, обстоятельств и обоснования (причины) необходимости такого возврата. Оператор в течение **трех рабочих дней** рассматривает заявление Участника и при необходимости запрашивает дополнительную информацию.

По результатам рассмотрения, Оператор направляет ответ на заявление с указанием совершения действий для возврата суммы Электронных денег, или сообщает об отказе в проведении операции по возврату с объяснением причин отказа.

5.5.3. В случае допущения Клиентом (отправителем Электронных денег) ошибки в своем распоряжении на проведение платежа (в частности, указание неверных реквизитов Электронного кошелька получателя) для возврата Электронных денег, Клиент (отправитель) должен обратиться к Оператору в письменной форме, либо путем направления электронного сообщения с предоставлением документов, идентифицирующих Клиента (отправителя) перевода и подтверждающих проведение операции (чек об оплате, квитанция или иной документ).

После чего, Оператор оповещает получателя Электронных денег о допущенной Клиентом (отправителем) ошибке и о необходимости возврата Электронных денег данному лицу.

Возврат Электронных денег Клиенту (отправителю) осуществляется посредством OSON только на основании распоряжения получателя такого ошибочного платежа (перевода) о возврате Электронных денег Клиенту (отправителю), при этом расходы по уплате комиссий (при их наличии) при переводе возлагаются на Клиента (отправителя), допустившего ошибку в своем распоряжении.

Клиент (отправитель Электронных денег) вправе самостоятельно обратиться к получателю Электронных денег с просьбой осуществления возврата ошибочно направленной суммы Электронных денег. В таком случае вопрос по уплате комиссий (возмещения суммы комиссий в связи с возвратом) решается Участниками самостоятельно по договоренности.

5.5.4. В случае расторжения совершенной между Участником – Клиентом и Партнером гражданско-правовой сделки по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, в том числе, в случае отказа Клиента от предмета гражданско-правовой сделки, приобретенного у Партнера с использованием Электронных денег, и принятия такого отказа Партнером, возврат Электронных денег осуществляется при обязательном соблюдении следующих условий:

- 1) Партнер и Клиент предоставляют заявления Оператору на возврат Электронных денег на бумажном носителе за подписью Клиента и уполномоченного лица Партнера, с указанием причины такого возврата и идентификационного номера Электронного кошелька Клиента;
- 2) к моменту получения от Партнера и Клиента заявлений на возврат Электронных денег, указанные Электронные деньги не были выданы погашены или обменены Партнером.

При соблюдении указанных условий и имеющихся оснований в заявлениях Партнера и Клиента для возврата Электронных денег, предусмотренных настоящим пунктом Правил, а также Авторизации возврата со стороны Эмитента при необходимости, в OSON в течение **двух рабочих дней** производится исполнение распоряжения Партнера (без получения дополнительного указания от Партнера на такой перевод) с Электронного кошелька Партнера на Электронный кошелек Клиента. При этом, комиссия Оператора и иные комиссии (при наличии), ранее удержанные при переводе Электронных денег в пользу Партнера, возврату не подлежат.

5.5.5. В случае, если необходимость осуществления возврата платежа или перевода Электронных денег явилось следствием несанкционированного доступа к Электронному кошельку Клиента, возврат Электронных денег осуществляется, если такая операция была совершена третьим лицом после подтвержденного получения Оператором и Эмитентом уведомления Клиента об утрате доступа к управлению балансом, принадлежащего ему Электронного кошелька.

В этом случае, при условии Авторизации возврата со стороны Эмитента, Оператор осуществляет возмещение суммы по несанкционированной операции в течение **двух рабочих дней** со дня получения заявления Клиента и обнаружения данного факта.

5.6. Обменная операция с Электронными деньгами

5.6.1. Оператор может обеспечить Обменные операции Электронными деньгами, между разными системами Электронных денег в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, Правилами и договорами, заключенными Оператором с Эмитентами.

5.6.2. Клиент осуществляет Обменные операции с Электронными деньгами в пределах принадлежащих ему Электронных денег.

5.7. Погашение Электронных денег

5.7.1. При предъявлении Клиентом Электронных денег к погашению Эмитент погашает Электронные деньги путем выдачи ему путем перевода Денежных средств на банковский счет Клиента. Способы предъявления Электронных денег к погашению, за исключением принудительного погашения Электронных денег, устанавливаются договором, заключенным между Клиентом и Эмитентом, и (или) внутренними правилами Эмитента в отношении системы Электронных денег.

5.7.2. Электронные деньги считаются погашенными их Эмитентом с момента зачисления соответствующей суммы денег, подлежащей передаче Клиенту на его банковский счет.

5.7.3. Электронные деньги считаются погашенными их Эмитентом с момента зачисления соответствующей суммы денег, подлежащей передаче Партнеру на банковский счет Партнера.

5.7.4. При принятии Партнером Электронных денег от Клиентов в качестве платежа по гражданско-правовым сделкам, Эмитент осуществляет их погашение в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.

5.7.5. Электронные деньги, владельцем которых является неидентифицированный Клиент – физическое лицо, не подлежат погашению Эмитентом.

VI. Ограничения по платежам и иным операциям, установленные в OSON

6.1. В OSON действуют ограничения для Клиента по сумме платежей и иных операций с Электронными деньгами, согласно которым максимальная сумма одной операции, совершаемой Клиентом, не должна превышать сумму, размер которой определен в настоящих Правилах, на веб-сайте Оператора или доведен Оператором до Клиента в ином порядке.

Максимальная сумма одной операции, совершаемой **неидентифицированным** Клиентом – физическим лицом не должна превышать сумму, равную **пятидесятикратному размеру МРП**.

Максимальная сумма одной операции, совершаемой упрощенно идентифицированным Клиентом – физическим лицом не должна превышать сумму, равную **стократному размеру МРП**.

Максимальная сумма одной операции, совершаемой Клиентом – юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем не должна превышать сумму, равную **тысячекратному размеру МРП**.

Максимальная сумма электронных денег, хранимых на одном электронном устройстве неидентифицированного Клиента – физического лица не должна превышать сумму, равную **стократному размеру МРП**.

Максимальная сумма электронных денег, хранимых на электронном кошельке упрощенно идентифицированного Клиента - физического лица не должна превышать сумму, равную **трехсоткратному размеру МРП**.

Общая сумма платежей и (или) иных операций с использованием Электронных денег с Электронного кошелька неидентифицированного Клиента – физического лица в течение рабочего дня не должна превышать сумму, равную **стократному размеру МРП**.

Общая сумма платежей и (или) иных операций с использованием Электронных денег с Электронного кошелька упрощенно идентифицированного Клиента – физического лица на Электронный кошелек идентифицированного либо упрощенно идентифицированного Клиента в течение рабочего дня не должна превышать сумму, равную **трехсоткратному размеру МРП**.

Оператор вправе устанавливать иные ограничения по видам и суммам платежей в OSON.

6.2. Оператор приостанавливает или отказывает в проведении платежей и (или) иных операций в OSON, если исполнение соответствующего распоряжения Клиента приведет к нарушению законодательства Республики Казахстана, требований Банка-партнера, Эмитента,

Правил и иных условий, установленных договорами, в том числе в случае отсутствия достаточного количества Электронных денег в Электронном кошельке Клиента, а также в случае подозрительности операций и/или наличия спора в отношении ранее совершенных несанкционированных или ошибочных операций.

6.3. Оператор осуществляет блокирование Электронного кошелька в случаях:

- 1) получения уведомления от Клиента, в том числе при утере, краже или несанкционированном использовании Электронного кошелька;
- 2) неисполнения Клиентом своих обязательств, предусмотренных договором, заключенным между Оператором и/или Эмитентом и Клиентом;
- 3) совершения операций с нарушением установленных требований и условий использования Электронных денег;
- 4) наложения ареста на Электронные деньги по основаниям, предусмотренным законодательными актами Республики Казахстан;
- 5) возникновения спора в отношении ранее совершенных несанкционированных или ошибочных операций;
- 6) по иным основаниям, предусмотренным договором между Оператором и/или Эмитентом и Клиентом.

6.4. Оператор в целях выявления и предотвращения совершения сделок с Запрещенными товарами, работами и услугами, легализации доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма и иных операций, запрещенных законодательством Республики Казахстан, устанавливает характер правоотношений, возникающих между Участниками, на основании которых происходит платеж или перевод Электронных денег.

6.5. О приостановке и (или) отказе в проведении платежа и (или) иной операции с Электронными деньгами, Оператор незамедлительно информирует Клиента с указанием их причин.

VII. Обмен Электронными сообщениями

7.1. Обмен Электронными сообщениями между Оператором, Банком-партнером и Участниками производится в OSON, в порядке и по форматам передачи информации, установленным Оператором.

7.2. Оператор разрабатывает порядок Аутентификации Электронных сообщений и контролирует его соблюдение.

7.3. Электронные сообщения составляются на казахском и (или) русском языках. Возможность использования иных языков, при составлении Электронных сообщений, устанавливается Оператором.

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

7.5. Оператор, Банк-партнер и Участники обязаны обеспечивать наличие аудиторского следа в своих информационных системах по всем Электронным сообщениям, поступающим и обработанным в OSON, а также хранение отправленных и полученных Электронных сообщений **не менее пяти лет**, если иной более длительный срок хранения не установлен законодательством Республики Казахстан.

VIII. Комиссии и комиссионные вознаграждения в OSON

8.1. Порядок начисления и взимания комиссии, начисления и выплаты комиссионного вознаграждения отдельным категориям Участников, в рамках функционирования OSON, определяется Оператором в настоящем разделе и в соответствии с условиями заключенных договоров с Участниками.

8.2. Размеры комиссий и комиссионного вознаграждения Оператора в OSON:

№№	Категория	Название услуг	тариф
1.	Денежные переводы	Перевод на карты Visa и Mastercard банков Казахстана	2% от суммы+200 тенге
2.	Денежные переводы	Перевод на карты Visa и Mastercard зарубежных банков	3% от суммы+200 тенге
3.	Сотовая связь	Операторы сотовых компаний Казахстана	1 % от суммы
4.	Сотовая связь	Операторы сотовых компаний стран СНГ	3% от суммы+200 тенге
5.	Сотовая связь	Операторы сотовых компаний стран дальнего зарубежья	5% от суммы+200 тенге
6.	Телекоммуникации	Оплата услуг стационарной телекоммуникационной сети Казахстана	1 % от суммы
7.	Телекоммуникации	Оплата услуг стационарной телекоммуникационной сети стран СНГ	3% от суммы+200 тенге
8.	Телекоммуникации	Оплата услуг стационарной телекоммуникационной сети стран дальнего зарубежья	5% от суммы+200 тенге
9.	Оплата услуг	Оплата услуг организаций, оказывающих услуги через интернет, зарегистрированных в Казахстане	2% от суммы+200 тенге
10.	Оплата услуг	Оплата услуг организаций, оказывающих услуги через интернет, зарегистрированных в зарубежных странах	5% от суммы+200 тенге
11.	Оплата услуг	Оплата услуг мерчантов приложения Осон	2% от суммы+200 тенге
12.	Оплата услуг через интернет	Оплата услуг игровых сервисов	5% от суммы+200 тенге
13.	Оплата	Оплата услуг и товаров через QR	2% от суммы+200 тенге

8.3. Оператор вправе удерживать комиссию и комиссионные вознаграждения с Участников на условиях заключенных договоров, в том числе за обслуживание OSON, осуществление деятельности по оказанию Участникам услуг информационного и технологического взаимодействия между Участниками при расчетах по платежам и иным операциям в OSON.

8.4. Оплата за предоставленные услуги Оператора производится путем удержания Оператором комиссии с Клиента. Оператор вправе устанавливать размер комиссии на осуществление каждого вида платежа, перевода и (или) иной операции.

8.5. Комиссии, получаемые Оператором от Клиентов, учитываются в Специализированном счете Оператора.

8.6. Комиссии, начисляемые Оператором за услуги, оказываемые Партнерам учитываются в Специализированном счете Оператора до момента внутрисистемного перевода Денежных средств Оператору и (или) иным Участникам (по усмотрению Оператора).

8.7. Оператор, Банк-партнер и Эмитент вправе взимать дополнительную комиссию и (или) комиссионное вознаграждение с Клиента и/или Партнера, при условии доведения до Клиента и/или Партнера информации о таких комиссиях и (или) комиссионных вознаграждениях до момента осуществления ими платежа и (или) иной операции.

IX. Порядок взаимодействия при присоединении Банка-партнера к OSON

9.1. Присоединение Банка-партнера к OSON осуществляется путем заключения с Оператором соответствующего договора об участии Банка-партнера в OSON и (или) других соглашений об оказании услуг Оператором Банку-партнеру, Банком-партнером – Оператору,

Банком-партнером и (или) Оператором иным Участникам в рамках OSON.

9.2. Банк-партнер приобретает права и принимает обязанности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан с момента вступления в силу соответствующего договора.

9.3. Критерии участия Банка-партнера в OSON:

- 9.3.1. наличие необходимых лицензий (разрешений) на осуществление деятельности Банка-партнера в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;
- 9.3.2. общая финансовая устойчивость;
- 9.3.3. осуществление мер с целью выявления и предотвращения мошенничества, легализации доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма и иных операции, запрещенных законодательством Республики Казахстан;
- 9.3.4. обеспечение возможности работать в соответствии с применяемой на момент принятия Правил Банком-партнером технологией OSON;
- 9.3.5. обеспечение процедуры безопасности, в том числе при работе в OSON;
- 9.3.6. обеспечение банковской тайны.

9.4. Приостановка и прекращение участия Банка-партнера в OSON возможны:

- 9.4.1. по инициативе Банка-партнера на основании его письменного заявления;
- 9.4.2. по инициативе Оператора в случае нарушения Банком-партнером Правил, отказа от предоставления или предоставления недостоверных сведений Оператору о своей деятельности и (или) иных сведений и (или) невыполнения критериев участия в OSON;

9.4.3. по основаниям, предусмотренным договором между Оператором и Банком-партнером.

9.4.4. В случае, если Оператор имеет основания предполагать, что тот или иной Банк-партнер не сможет исполнить, в полном объеме, принимаемые на себя обязательства, Оператор вправе приостановить деятельность с Банком-партнером в OSON с предоставлением по требованию Банка-партнера разъяснений причин такой приостановки. Сообщение о такой приостановке немедленно публикуются на веб-сайте Оператора.

9.5. Регистрация Банка-партнера

9.5.1. Регистрация Банка-партнера и присвоение ему соответствующих прав осуществляется по факту заключения договора и реализуется непосредственно Оператором в соответствии с условиями заключенного договора между Оператором и Банком-партнером.

9.5.2. Заключение договора между Оператором и Банком-партнером сопровождается обменом документов, необходимых для установления деловых отношений, перечень которых, предусмотрен внутренними документами Оператора и Банка-партнера, договорами и законодательством Республики Казахстан.

9.5.3. Банк-партнер и Оператор налаживают информационное и технологическое взаимодействие после заключения договора.

9.5.4. Оператор, в случае необходимости, размещает информацию о присоединении Банка-партнера к OSON на веб-сайте Оператора, а также иную информацию в соответствии с Правилами, условиями договора и законодательством Республики Казахстан.

Х. Порядок взаимодействия при присоединении Эмитента к OSON

10.1. Присоединение Эмитента к OSON осуществляется путем заключения с Оператором соответствующего договора об участии Эмитента в OSON и (или) других соглашений об оказании услуг Оператором Эмитенту, Эмитентом – Оператору, Эмитентом и (или) Оператором иным Участникам в рамках OSON.

10.2. Эмитент приобретает права и принимает обязанности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан с момента вступления в силу соответствующего договора.

10.3. Критерии участия Эмитента в OSON:

- 10.3.1. наличие необходимых лицензий (разрешений) на осуществление деятельности

- Эмитента в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;
- 10.3.2. общая финансовая устойчивость;
 - 10.3.3. осуществление мер с целью выявления и предотвращения мошенничества, легализации доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма и иных операции, запрещенных законодательством Республики Казахстан;
 - 10.3.4. обеспечение возможности работать в соответствии с применяемой на момент принятия Правил Эмитентом технологией OSON;
 - 10.3.5. обеспечение процедуры безопасности, в том числе при работе в OSON;
 - 10.3.6. обеспечение банковской тайны.

10.4. Приостановка и прекращение участия Эмитента в OSON возможны:

- 10.4.1. по инициативе Эмитента на основании его письменного заявления;
- 10.4.2. по инициативе Оператора в случае нарушения Эмитентом Правил, отказа от предоставления или предоставления недостоверных сведений Оператору о своей деятельности и (или) иных сведений и (или) невыполнения критериев участия в OSON;
- 10.4.3. по основаниям, предусмотренным договором между Оператором и Эмитентом.
- 10.4.4. В случае, если Оператор имеет основания предполагать, что тот или иной Эмитент не сможет исполнить, в полном объеме, принимаемые на себя обязательства, Оператор вправе приостановить деятельность с Эмитента в OSON с предоставлением по требованию Эмитента разъяснений причин такой приостановки. Сообщение о такой приостановке немедленно публикуются на веб-сайте Оператора.

10.5. Регистрация Эмитента

10.5.1. Регистрация Эмитента и присвоение ему соответствующих прав осуществляется по факту заключения договора и реализуется непосредственно Оператором в соответствии с условиями заключенного договора между Оператором и Эмитентом.

10.5.2. Заключение договора между Оператором и Эмитентом сопровождается обменом документов, необходимых для установления деловых отношений, перечень которых, предусмотрен внутренними документами Оператора и Эмитента, договорами и законодательством Республики Казахстан.

10.5.3. Эмитент и Оператор налаживают информационное и технологическое взаимодействие после заключения договора.

10.5.4. Оператор, в случае необходимости, размещает информацию о присоединении Эмитента к OSON на веб-сайте Оператора, а также иную информацию в соответствии с Правилами, условиями договора и законодательством Республики Казахстан.

XI. Регистрация Участников в OSON

11.1. Регистрация Клиента – физического лица

11.1.1. Клиент для регистрации в OSON и акцепта договора (публичной оферты) обязан иметь действующий договор с оператором сотовой связи о предоставлении услуг сотовой связи (оформленный на имя Клиента), который должен предусматривать возможность Клиента осуществлять с использованием абонентского номера прием и обработку голосовых вызовов, а также прием и отправку смс-сообщений.

11.1.2. Клиенту для осуществления платежей и иных операций необходимо пройти регистрацию, которая осуществляется по абонентскому мобильному номеру (логин), составить пароль, подтвердить введенные регистрационные данные в OSON, получить идентификатор (при регистрации, OSON автоматически присваивает ему уникальный идентификатор).

11.1.3. Клиент в процессе регистрации обязан ознакомиться и выразить согласие с условиями договора (публичной оферты), в связи с чем Клиент приобретает все права и принимает на себя все обязанности, предусмотренные Правилами, с момента принятия им условий договора (публичной оферты).

11.1.4. Клиент **соглашается, что регистрация в OSON безоговорочно подтверждает его ознакомление и осознанное согласие с Правилами и условиями договора (публичной оферты)**, а также на предоставление Оператору и Эмитенту, Банку-партнеру права сбора, обработки, хранения и трансграничной передачи персональных данных.

11.1.5. Оператором могут устанавливаться дополнительные параметры для регистрации,

которые указываются в соответствующей инструкции, подлежащей размещению на веб-сайте Оператора (адрес электронной почты, и (или) кодовое слово, секретный вопрос-ответ и другое).

11.1.6. Клиент, прошедший регистрацию по установленной процедуре, получает в OSON статус не идентифицированного Клиента, которому предоставляется право осуществлять некоторые платежи и иные операции из предлагаемых услуг OSON.

11.1.7. Завершение процедуры регистрации подтверждается Оператором путем направления соответствующего сообщения Участнику на указанный им при регистрации абонентский номер мобильного телефона или электронным сообщением.

Затем возможно осуществление платежей и иных операций в OSON, доступными способами, **информация о которых доступна на веб-сайте Оператора.**

11.1.8. Не идентифицированный Клиент может пройти специальную процедуру идентификации путем предоставления Оператору Заявления на идентификацию и соответствующих документов, позволяющих установить или подтвердить факт заключения с данным лицом договора на предоставление услуг OSON для получения им статуса идентифицированного Клиента. **Информация о способах идентификации, применяемых в OSON, размещается на веб-сайте Оператора.**

Допускается удаленная идентификация Клиента – физического лица на основании сведений из доступных источников, полученных от операционного центра межбанковской системы переводов денег, в порядке и по основаниям, предусмотренным Правилами оказания банками, филиалами банков-нерезидентов Республики Казахстан и организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, электронных банковских услуг, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 212.

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

Упрощенная идентификация осуществляется Оператором посредством его веб-сайта и (или) мобильного приложения.

Во время проведения упрощенной идентификации Оператор обеспечивает:

- 1) полное фиксирование лица Клиента – физического лица и документа, удостоверяющего его личность;
- 2) получение из открытых источников подтверждения об индивидуальном идентификационном номере Клиента – физического лица.

11.2. Регистрация Клиента – индивидуального предпринимателя и юридического лица, не являющихся Партнерами

11.2.1. Юридическое лицо, имеющее намерение стать Клиентом для регистрации в OSON и заключения договора предоставляет Оператору следующие документы:

анкета «Знай своего клиента» по установленной Оператором форме и в случае необходимости согласованной с Эмитентом;

справка о государственной регистрации (перерегистрации);

устав;

учредительный договор (при наличии);

документы о назначении первого руководителя (решение компетентного органа и приказ);

копия документа, удостоверяющего личность участников (акционеров) и первого руководителя;

номера телефонов;

банковские реквизиты;

иные документы, определяемые Оператором;

11.2.2. Индивидуальный предприниматель, имеющий намерение стать Клиентом для регистрации в OSON и заключения договора предоставляет Оператору следующие документы:

анкета «Знай своего клиента» по установленной Оператором форме и в случае необходимости согласованной с Эмитентом;

документ, на основании которого индивидуальный предприниматель осуществляет предпринимательскую деятельность (свидетельство, талон, иной документ);

информация о месте постоянного и (или) временного проживания;

копия документа, удостоверяющего личность идентификационный номер налогоплательщика (если имеется);

информация об имеющихся свидетельствах и лицензиях на осуществление видов деятельности: вид деятельности, номер, дата выдачи, кем выдана, срок действия;

номера телефонов;

банковские реквизиты;

иные документы, определяемые Оператором;

11.3. Регистрация Партнера в качестве Участника через веб-сайт Оператора включает в себя следующие этапы:

11.3.1. подача заявки на подключение к OSON, посредством веб-сайта Оператора или направлением заявки по электронной почте;

11.3.2. заполнение анкеты «Знай своего клиента» по установленной Оператором форме и в случае необходимости согласованной с Эмитентом;

11.3.3. предоставление Оператору документов, подтверждающих информацию, содержащуюся в указанной анкете;

11.3.4. проведение Оператором процедур идентификации для установления деловых отношений с Партнером в соответствии с утвержденным порядком;

11.3.5. заключение (подписание), при положительном результате прохождения идентификации Партнером, Оператором и Партнером договора по форме, **размещенной на веб-сайте Оператора**. При этом, в процессе согласования условий договора, в форму могут вноситься изменения и дополнения по соглашению сторон;

11.3.6. обеспечение Оператором регистрации Партнера в OSON с предоставлением предусмотренных Правилами объема прав и возможностей;

11.3.7. проведение Оператором и Партнером, в случае необходимости, мероприятий по интеграции информационных систем и технических средств, тестированию информационного и технологического взаимодействия, осуществлению тестовых операций и исполнению договорных обязательств.

11.3.8. Юридическое лицо, имеющее намерение стать Партнером для регистрации в OSON и заключения договора предоставляет Оператору следующие документы:

анкета «Знай своего клиента» по установленной Оператором форме и в случае необходимости согласованной с Эмитентом;

справка о государственной регистрации (перерегистрации);

устав;

учредительный договор (при наличии);

документы о назначении первого руководителя (решение компетентного органа и приказ);

копия документа, удостоверяющего личность участников (акционеров) и первого руководителя;

номера телефонов;
банковские реквизиты;
иные документы, определяемые Оператором;

11.3.9. Индивидуальный предприниматель, имеющий намерение стать Партнером для регистрации в OSON и заключения договора предоставляет Оператору следующие документы:

анкета «Знай своего клиента» по установленной Оператором форме и в случае необходимости согласованной с Эмитентом;

документ, на основании которого индивидуальный предприниматель осуществляет предпринимательскую деятельность (свидетельство, талон, иной документ);

информация о месте постоянного и (или) временного проживания;

копия документа, удостоверяющего личность идентификационный номер налогоплательщика (если имеется);

информация об имеющихся свидетельствах и лицензиях на осуществление видов деятельности: вид деятельности, номер, дата выдачи, кем выдана, срок действия;

номера телефонов;
банковские реквизиты;
иные документы, определяемые Оператором;

11.3.10. Документы, предоставляемые Участниками должны быть оформлены в соответствии с требованиями Оператора.

11.4. Регистрация Эмитента в качестве Участника

11.4.1. Регистрация Эмитента и присвоение ему соответствующих прав осуществляется по факту заключения договора и реализуется непосредственно Оператором в соответствии с условиями заключенного договора между Оператором и Эмитентом.

11.4.2. Заключение договора между Оператором и Эмитентом сопровождается обменом документов, необходимых для установления деловых отношений, перечень которых, предусмотрен внутренними документами Оператора и Эмитента, договором сторон и законодательством Республики Казахстан.

11.4.3. Эмитент и Оператор налаживают информационное и технологическое взаимодействие после заключения договора.

ХII. Описание функциональных обязанностей, взаимодействие Оператора и Участников

12.1. Оператор

12.1.1. Оператор обеспечивает функционирование OSON, контроль за соблюдением Правил, в том числе посредством организации круглосуточного приема обращений Участников по телефону, через систему обмена сообщениями, рассматриваемых Службой технической и информационной поддержки Оператора, а также оказывает услуги Участникам в соответствии с условиями заключенных договоров.

12.1.2. В рамках OSON на Оператора возлагается исполнение следующих обязанностей:

1) обеспечение функционирования программно-технических средств OSON, веб-сайта Оператора, непосредственно OSON круглосуточно (Операционный день с 00:00:00 до 23:59:59 часов по алматинскому времени календарного дня в семь дней в неделю), за исключением времени проведения профилактических и (или) восстановительных работ;

2) технологическое и информационное взаимодействие между Участниками, ее функционирования путем сбора, обработки и передачи информации при осуществлении платежей и иных операций в OSON, установление внутренних правил и контроля за их соблюдением в рамках законодательства Республики Казахстан;

- 3) обеспечение технологического и информационного взаимодействия между Участниками в соответствии с Правилами и условиями заключенных договоров;
- 4) выполнение требований, предусмотренных Правилами, условиями договоров, заключенных с Участниками, а также законодательством Республики Казахстан;
- 5) предоставление консультационной поддержки (в рабочее время) Участникам, указанной на веб-сайте Оператора;
- 6) осуществление регистрации в OSON физических лиц – не идентифицированных и идентифицированных Клиентов, Партнеров, Банка-партнера и Эмитентов, заключение договоров с ними в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 7) обеспечение приема в OSON распоряжений Участников на платеж и/или перевод Электронных денег с одного Электронного кошелька на другой, и в случае соответствия такого распоряжения законодательству Республики Казахстан и Правилам, осуществление в OSON незамедлительного автоматического перевода Электронных денег;
- 8) обеспечение формирования и предоставления OSON физическим лицам – Участникам чеков об оплате (соответствующих требованиям законодательства Республики Казахстан) по их платежам и иным операциям с Электронными деньгами, осуществляемых в пользу Партнеров;
- 9) проведение идентификации Клиентов – физического лица в соответствии с Правилами, внутренними документами Оператора и требованиями законодательства Республики Казахстан;
- 10) информирование Участника о совершении каждого платежа или иной операции с использованием Электронных денег путем направления им соответствующего уведомления (чека об оплате или иного документа, смс-сообщения, сообщения на электронную почту Участника) способом доступным в OSON;
- 11) опубликование на веб-сайте Оператора об изменениях и дополнениях в Правилах, изменении тарифов за услуги Оператора, Эмитента, Банка-партнера, информации по тарифам для Партнеров в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 12) ведение, хранение и анализ информации о платежах и иных операциях, совершаемых в OSON в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 13) обеспечение безопасного функционирования OSON, разработка требований и их внедрение для использования Участниками в целях поддержания безопасного функционирования OSON;
- 14) создание и поддержание в актуальном режиме и обеспечение функционирования веб-сайта Оператора;
- 15) составление и ведение реестров своих Банков-партнеров и Партнеров;
- 16) обеспечение своевременного предоставления информации и сведений Банкам-партнерам, Эмитенту, специально уполномоченному государственному органу в соответствии с условиями договоров с Банком-партнером и положениями законодательства Республики Казахстан;
- 17) осуществление иных функций в соответствии с Правилами, договорами и (или) законодательством Республики Казахстан.

12.2. Банк-партнер OSON

12.2.1. Банк-партнер становится Участником после заключения договора с Оператором. Взаимоотношения между банком-партнером и Оператором регулируются Правилами и договорами, заключенными между ними в рамках OSON.

12.2.2. В рамках OSON на Банк-партнера возлагается исполнение следующих обязанностей:

- 1) осуществление платежей и иных операций, их учет и передачи Оператору информации на основании заключенного договора;
- 2) проведение мониторинга функциональных обязанностей Банка-партнера в OSON, своевременное осуществление своих функций или, в случае необходимости, незамедлительное извещение Оператора о причинах отсрочки, условиях и сроках выполнения своих функций в OSON;

3) обеспечение обмена информацией с Оператором в соответствии с технологией работы OSON и процедурами обмена форматами сообщений, установленными Оператором;

4) осуществление иных обязанностей в соответствии с договором, заключенным с Оператором, Правилами и (или) законодательством Республики Казахстан.

12.2.3. Добровольное прекращение деятельности Банка-партнера осуществляется на основании письменного его заявления о добровольном выходе из OSON при соблюдении им следующих обязательных условий:

1) информирование Оператора о прекращении своей деятельности в OSON **не менее чем за тридцать дней**, посредством направления заявления Оператору и сообщения в средствах массовой информации. При этом, сообщение может быть опубликовано несколько раз;

2) исполнение имеющихся обязательств перед Участниками и Оператором.

12.2.4. Дополнительные основания расторжения договора между Банком-партнером и Оператором определяются соответствующим договором и (или) законодательством Республики Казахстан.

12.2.5. Банк-партнер вправе приостановить совершения платежей и иных операций в OSON в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и договором между Оператором и Банком-партнером.

12.3. Эмитент

12.3.1. Эмитент становится Участником после заключения договора с Оператором. Взаимоотношения между Эмитентом и Оператором регулируются Правилами и договорами, заключенными между ними в рамках OSON.

12.3.2. В рамках OSON на Эмитента возлагается исполнение следующих обязанностей:

1) выпуск и погашение Электронных денег, учет платежей и иных операций с ними, передача Оператору информации на основании заключенного договора;

2) проведение мониторинга функциональных обязанностей Эмитента в OSON, своевременное осуществление своих функций или, в случае необходимости, незамедлительное извещение Оператора о причинах отсрочки, условиях и сроках выполнения своих функций в OSON;

3) обеспечение обмена информацией с Оператором в соответствии с технологией работы OSON и процедурами обмена форматами сообщений, установленными Оператором;

4) осуществление иных обязанностей в соответствии с договором, заключенным с Оператором, Правилами и (или) законодательством Республики Казахстан.

12.3.3. Добровольное прекращение деятельности Эмитента осуществляется на основании письменного его заявления о добровольном выходе из OSON при соблюдении им следующих обязательных условий:

1) информирование Оператора о прекращении своей деятельности в OSON **не менее чем за тридцать дней**, посредством направления заявления Оператору и сообщения в средствах массовой информации. При этом, сообщение может быть опубликовано несколько раз;

2) исполнение имеющихся обязательств перед Участниками и Оператором.

12.3.4. Дополнительные основания расторжения договора между Эмитентом и Оператором определяются соответствующим договором и (или) законодательством Республики Казахстан.

12.3.5. Эмитент вправе приостановить совершения платежей и иных операций в OSON в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и договором между Оператором и Эмитентом.

12.4. Партнеры в OSON

12.4.1. Партнеры принимают Электронные деньги в качестве оплаты за поставляемые ими товары, работы и услуги на основании договора на предоставление услуг OSON, заключенного с Оператором.

12.4.2. Партнеры обеспечивают исполнение и соблюдение требований к процедурам обмена информацией и параметрам функционирования OSON, предъявляемых Оператором в связи с предоставлением доступа к обслуживанию операций в OSON.

12.4.3. В рамках OSON на Партнера возлагается исполнение следующих обязанностей:

- 1) использование OSON способом, не нарушающим права и законные интересы Участников, третьих лиц, а также требования законодательства Республики Казахстан;
- 2) самостоятельное обеспечение безопасности своих Аутентификационных данных и ограничение доступа в свои сведения, лицам, не уполномоченным на осуществление деятельности в OSON от имени Партнера;
- 3) обеспечение надлежащим образом работоспособность и информационную защищенность устройства доступа к OSON. Категорически запрещается вносить самостоятельно или с помощью третьих лиц изменения и дополнения в OSON;
- 4) исполнение надлежащим образом своих обязательств перед Клиентом в соответствии с заключенными гражданско-правовыми сделками с использованием Электронных денег в OSON;
- 5) обеспечение выдачи Клиенту чека об оплате, подтверждающего осуществление платежа или иной операции, по форме, согласованной с Оператором;
- 6) осуществление возврата Электронных денег Клиенту в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, в том числе в случае расторжения гражданско-правовой сделки, Партнер осуществляет возврат Электронных денег, полученных от Клиента, (в случае, если характер сделки не предполагает наличие комиссии за отказ от исполнения сделки). Возврат осуществляется путем перевода Денежных средств на Электронный кошелек Клиента незамедлительно после расторжения гражданско-правовой сделки. При этом, комиссии, полученные Участниками по данной сделке, не возвращаются;
- 7) своевременное внесение изменений и дополнений в свои аутентификационные данные в случае изменения данных лица, обладающего правом доступа к OSON от имени Партнера, а также уведомление Оператора об изменениях и дополнениях данных такого лица;
- 8) осуществление иных обязанностей, предусмотренных договором, Правилами и законодательством Республики Казахстан.

12.4.4. Порядок взаимодействия Оператора и Партнера в OSON осуществляется в соответствии с заключенным договором, Правилами и законодательством Республики Казахстан:

- 1) Оператор оказывает Партнеру на возмездной основе услуги по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между Участниками, включая оказание услуг по обработке и рассылке информации участникам расчетов по платежам и иным операциям с Электронными деньгами в OSON;
- 2) регистрация Партнера в OSON осуществляется, в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами при условии предоставления полного перечня документов в соответствии с приложением к договору между Партнером и Оператором. Партнер предоставляет Оператору данные уполномоченного лица, которому предоставляется доступ в OSON, в соответствии с договором между ними, и принимает на себя обязательства по незамедлительному уведомлению Оператора в случае изменения или дополнения этих данных;
- 3) Оператор за комиссию оказывает услуги информационно-технологического характера, при этом размер комиссии, выплачиваемой Партнером, устанавливается договором между Оператором и Партнером;
- 4) выплата комиссии Оператору осуществляется путем взимания суммы комиссии с каждой операции, осуществленной Клиентом в пользу Партнера и направлением суммы на Специализированный счет для учета комиссии Оператора;
- 5) на Денежные средства, хранящиеся на Специализированном счете, не могут быть обращены взыскания по обязательствам Партнера перед третьими лицами.

12.5. Взаимодействие Участников

12.5.1. Взаимодействие между Участниками осуществляется на основании Правил, заключенного договора между Оператором и Участником, а **в неурегулированной части законодательством Республики Казахстан.**

12.5.2. Оператор обеспечивает функционирование OSON, информационное и технологическое взаимодействие Участников. Оператор оказывает информационную поддержку Клиенту при передаче Электронных денег в пользу Партнеров в качестве оплаты за предоставленные товары, работы и услуги.

12.5.3. Каждый Участник обязан соблюдать Правила, условия договора, исполнять свои обязательства перед другими Участниками и требования законодательства Республики Казахстан.

12.5.4. В процессе обмена информацией о платежах и иных операциях в OSON, Участники взаимодействуют и реализуют возможности OSON.

12.5.5. Оператор, в рамках предоставленных полномочий, осуществляет контроль за соблюдением Участниками Правил, условий договоров, стороной которых он является, требований законодательства Республики Казахстан. Оператор оказывает содействие Участникам в решении вопросов, связанных с использованием сервисов OSON.

12.5.6. В процессе использования функционала и сервисов OSON, каждый Участник должен действовать, не нарушая права и законные интересы других Участников, а также требований законодательства Республики Казахстан.

12.5.7. Оператор представляет Эмитенту необходимую информацию по платежам и иным операциям с Электронными деньгами в порядке и сроки, установленные в заключенном договоре между ними.

XIII. Порядок соблюдения мер информационной безопасности в OSON

13.1. OSON разработана с учетом современных требований безопасности, предъявляемых к системам управления информацией через сеть Интернет. В OSON предусмотрено несколько способов Аутентификации, а также дополнительные способы подтверждения операций (с помощью отправки проверочного кода смс-сообщением или с помощью соответствующего сервиса, генерирующего одноразовые пароли), информация о которых доступна Участникам на веб-сайте Оператора.

13.2. Оператор в целях обеспечения конфиденциальности, целостности и доступности информации Оператора осуществляет следующие функции:

- 1) 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;
- 2) обеспечивает методологическую поддержку процесса обеспечения информационной безопасности;
- 3) осуществляет выбор, внедрение и применение методов, средств и механизмов управления, обеспечения и контроля информационной безопасности в рамках своих полномочий;
- 4) осуществляет сбор, консолидацию, хранение и обработку информации об инцидентах информационной безопасности;
- 5) осуществляет анализ информации об инцидентах информационной безопасности;
- 6) обеспечивает внедрение, надлежащее функционирование программно-технических средств, автоматизирующих процесс обеспечения информационной безопасности, а также предоставление доступа к ним;
- 7) определяет ограничения по использованию привилегированных учетных записей;
- 8) организует и проводит мероприятия по обеспечению осведомленности работников Оператора в вопросах информационной безопасности;

- 9) осуществляет мониторинг состояния системы управления информационной безопасностью Оператора;
- 10) периодически (но не реже одного раза в год) осуществляет информирование руководства Оператора о состоянии системы управления информационной безопасностью Оператора.

13.3. Оператор управляет рисками информационной безопасности с указанием критериев приемлемого уровня по отношению к информационным активам.

13.4. При реализации рисков информационной безопасности разрабатывается план мероприятий, направленный на минимизацию возникновения подобных рисков.

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

13.6. Срок хранения информации об инцидентах информационной безопасности составляет не менее 5 (пяти) лет, если иной более длительный срок хранения не установлен законодательством Республики Казахстан.

13.7. Оператором не позднее 24 часов с момента выявления инцидента информационной безопасности определяет порядок принятия неотложных мер к устранению данного инцидента, его причин и последствий.

13.8. Оператором ведется журнал учета инцидентов информационной безопасности с отражением всей информации об инциденте информационной безопасности, принятых мерах и предлагаемых корректирующих мерах.

13.9. Оператор предоставляет в Национальный Банк Республики Казахстан информацию о следующих выявленных инцидентах информационной безопасности:

- 1) эксплуатация уязвимостей в прикладном и системном программном обеспечении;
- 2) несанкционированный доступ в информационную систему;
- 3) атака «отказ в обслуживании» на информационную систему или сеть передачи данных;
- 4) заражение сервера вредоносной программой или кодом;
- 5) совершение несанкционированного перевода Электронных денег и/или Денежных средств вследствие нарушения контролей информационной безопасности;
- 6) инцидентах информационной безопасности, несущих угрозу стабильности деятельности платежной организации.

13.10. Информация об инцидентах информационной безопасности предоставляется Оператором в Национальный Банк Республики Казахстан в возможно короткий срок, но не позднее 48 часов с момента выявления, в виде карты инцидента информационной безопасности по форме, установленной Национальным Банком Республики Казахстан. На каждый инцидент информационной безопасности заполняется отдельная карта инцидента информационной безопасности.

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

XIV. Описание программно-технических средств и оборудования, необходимого для оказания Оператором Платежной услуги

14.1. Программно-технические средства и оборудование, используемые Оператором при оказании Платежной услуги посредством OSON обеспечивают:

- 1) 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;
- 2) многоуровневый доступ к входным данным, функциям, операциям, отчетам, реализованным в программном обеспечении, предусматривающим как минимум, два уровня доступа: администратор и пользователь;
 - 3) 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);
 - 4) 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;
 - 5) обработку информации и ее хранение по дате и времени;
 - 6) автоматизированное формирование форм отчетов, представляемых платежными организациями в Национальный Банк Республики Казахстан, а также отчетов о проведенных операциях;
 - 7) ведение и автоматизированное формирование журналов системы внутреннего учета. Программное обеспечение формирует журнал полностью, а также частично (на указанный диапазон дат, определенную дату);
 - 8) возможность резервирования и восстановления данных, хранящихся в учетных системах;
 - 9) возможность вывода выходных документов на экран, принтер или в файл;
 - 10) возможность обмена электронными документами;
 - 11) 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.

14.2. Оператор с учетом уровня развития технологий определяет и устанавливает минимальные требования к составу аппаратных средств; к оборудованию для веб-приложения; к сети; к поддерживаемым веб-браузерам. Указанные минимальные требования доводятся Участникам Оператором при установлении деловых отношений. При этом, в любом случае, программно-технические средства должны соответствовать следующим минимальным требованиям:

Конфигурация	Количество
- Серверная платформа HPE DL360 Gen10; - Intel® Xeon® Gold 6148, 20C/40T, 2.4-3.7 GHz – 2 шт., - DDR4 – 128 ГБ	2
- СХД HPE MSA 2040; - SSD – 1.92 ТБ – 8 шт.	1
- Межсетевой Экран Fortigate 201F - Switch L3 - Switch L2	2
Виртуальные машины - Osond - Osonddb	2

- Osond Apache - HAProxy	
-----------------------------	--

Оператор вправе установить дополнительные требования программно-техническим средствам и оборудованию необходимые для оказания Платежной услуги.

XV. Сведения о системе управления рисками Оператора

15.1. Система управления рисками представляет собой систему организации, политик, процедур и методов, принятых Оператором с целью своевременного выявления, измерения, контроля и мониторинга рисков Оператора для обеспечения её финансовой устойчивости, и стабильного функционирования.

15.2. Оператор в целях эффективного управления рисками разрабатывает политику управления рисками, которая состоит из систематической работы по разработке и практической реализации мер по предотвращению и минимизации рисков, выявлению, измерению, контролю и мониторингу рисков, оценки эффективности их применения, а также контролю за совершением всех денежных операций. В этих целях у Оператора закрепляется работник (в случае отсутствия такого работника, данные функции выполняет Директор), выполняющий функции по управлению рисками, в задачи которого входит:

- 1) анализ и оценка рисков, включающих в себя систематическое определение: объектов анализа рисков; индикаторов риска по объектам анализа риска, определяющих необходимость принятия мер по предотвращению и минимизации рисков; оценки возможного ущерба в случае возникновения рисков;
- 2) разработка и реализация практических мер по управлению рисками с учетом: вероятности возникновения рисков и возможных последствий; анализа применения возможных мер по предотвращению и минимизации рисков.

15.3. При разработке процедур выявления, измерения мониторинга и контроля за рисками Оператор учитывает, но не ограничивается следующими факторами:

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

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

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

15.6. Эффективное управление уровнем риска Оператора должно решать целый ряд проблем - от отслеживания (мониторинга) риска до его стоимостной оценки. Уровень риска, связанного с тем или иным событием, постоянно меняется из-за динамичного характера внешнего окружения Оператора. Это заставляет Оператора регулярно уточнять свое место на рынке, давать оценку риска тех или иных событий, пересматривать отношения с Клиентами и оценивать качество собственных активов и пассивов, следовательно, корректировать свою политику в области управления рисками. Процесс управления рисками Оператора включает в себя: предвидение рисков, определение их вероятных размеров и последствий, разработку и реализацию мероприятий по предотвращению или минимизации связанных с ними потерь. Все это предполагает разработку Оператором собственной стратегии управления рисками таким образом, чтобы своевременно и

последовательно использовать все возможности развития Оператора одновременно удерживать риски на приемлемом и управляемом уровне.

15.7. В основу управления рисками положены следующие принципы:

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

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

15.9. Мероприятия по управлению рисками:

- 1) определение организационной структуры управления рисками, обеспечивающей
- 2) определение функциональных обязанностей лиц, ответственных за управление рисками, либо соответствующих структурных подразделений;
- 3) доведение до органов управления Оператора соответствующей информации о рисках;
- 4) определение показателей бесперебойности функционирования Оператора;
- 5) определение порядка обеспечения бесперебойности функционирования Оператора;
- 6) определение методик анализа рисков;
- 7) определение порядка обмена информацией, необходимой для управления рисками;
- 8) определение порядка взаимодействия в спорных, нестандартных и чрезвычайных ситуациях, включая случаи системных сбоев;
- 9) определение порядка изменения операционных и технологических средств и процедур;
- 10) определение порядка оценки качества функционирования операционных и технологических средств, информационных систем;
- 11) определение порядка обеспечения защиты информации Оператора.

15.10. Способы управления рисками Оператора определяются с учетом особенностей деятельности Оператора, модели управления рисками, процедур платежного клиринга и расчета, количества переводов Электронных денег и/или Денежных средств и их сумм, времени окончательного расчета.

Способами управления рисками являются:

- 1) установление предельных размеров (лимитов) обязательств Участников с учетом уровня риска;
- 2) управление очередностью исполнения распоряжений должностными лицами;
- 3) осуществление расчета по операциям до конца рабочего дня;
- 4) использование безотзывных банковских гарантий;
- 5) другие способы управления рисками.

XVI. Противодействие легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма

16.1. Оператор и Эмитент принимают меры по обеспечению и внедрению в OSON организационных и процедурных мероприятий с целью выявления и предотвращения

мошенничества, легализации доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма и иных незаконных операций в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан. В этих целях, Оператор обязуется соблюдать правила внутреннего контроля, в том числе Эмитента, применяемых в OSON.

16.2. Оператор и Эмитент в целях соблюдения законодательства Республики Казахстан о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма, а также иных требований, установленных для организаций, осуществляющих операции с Электронными деньгами или иным имуществом:

16.2.1. осуществляют процедуру идентификации и принимают меры по надлежащей проверке Участника, в том числе идентификацию и регулярное обновление данных об Участнике и их собственниках;

16.2.2. идентифицируют собственников и лиц, контролирующих Участников, а также принимают доступные меры по проверке их личности;

16.2.3. принимают меры по выявлению и оценке своих рисков легализации доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма, документально фиксируют эти риски и принимают меры по их снижению;

16.2.4. отказывают в проведении операции, во вступлении в деловые отношения и прекращают уже имеющиеся в случае невозможности применения мер по надлежащей проверке Участника, а также направляют сообщение о подозрительной операции Участников в специально уполномоченный государственный орган Республики Казахстан;

16.2.5. направляют сообщения о подозрительных операциях Участников в специально уполномоченный государственный орган Республики Казахстан, в том числе о попытках их совершения, в установленном порядке не позднее одного рабочего дня, следующего за днем их выявления;

16.2.6. сверяют операции Участников с перечнем лиц, участвующих или подозреваемых в участии в террористической деятельности;

16.2.7. безотлагательно и без предварительного уведомления приостанавливают операцию Участника, за исключением операций по зачислению Электронных денег, поступивших на Электронный кошелек Участника, и (или) замораживают Электронные деньги лиц, включенных в указанный перечень лиц, а также направляют сообщение о подозрительной операции в специально уполномоченный государственный орган Республики Казахстан.

16.3. В случае осуществления подозрительных операций (операция с Электронными деньгами, находящаяся в процессе подготовки, совершения или уже совершенная, в отношении которой в соответствии с критериями и признаками, установленными правилами внутреннего контроля Оператора, возникли подозрения о ее осуществлении с целью легализации доходов, полученных преступным путем или финансирования терроризма) с Электронного кошелька, Оператор вправе установить его Электронный кошелек под «наблюдение» – мониторинг, а также приостановить проведение операций до установления связи с Участником.

16.4. Снятие Электронного кошелька с мониторинга осуществляется после установления связи между Клиентом и Оператором, путем предоставления им запрашиваемой Оператором информации для подтверждения личности, ввода пин-кода, направленного Оператором на абонентский номер мобильного телефона или адрес электронной почты, указанный при регистрации в OSON или иным способом, по усмотрению Оператора.

16.5. В качестве подозрительных операций Оператор определяет следующие:

16.5.1. подозрительные операции, признанные таковыми правилами внутреннего контроля Оператора и Эмитента или законодательством Республики Казахстан;

16.5.2. иные операции, вызывающие подозрение в санкционированности их проведения.

16.6. В целях обеспечения безопасности проводимых Клиентом операций, превышающих сумму, определенную Оператором за одни сутки, для продолжения операций Участнику может быть направлен код подтверждения на номер абонентского мобильного телефона, являющийся его

логином или электронное сообщение в OSON.

16.7. В случае совершения Участником мошеннических действий и (или) подозрений на такие действия, по запросу Эмитента Оператор оставляет за собой право без каких-либо ограничений передавать им информацию по таким действиям, а также обратиться в специально уполномоченный государственный орган Республики Казахстан.

16.8. Оператор вправе заблокировать операцию и (или) Электронный кошелек Клиента в OSON без объяснения причин на срок до пяти рабочих дней. При этом, такая блокировка ограничивается пределами OSON.

16.9. Оператор имеет другие права и обязанности в соответствии с законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также иными внутренними документами Оператора.

XVII. Конфиденциальность

17.1. Участники обязаны принимать все необходимые меры по защите и безопасности информации от утечки, разглашения, несанкционированного доступа и иных способах ее получения, обмен которыми осуществляется в OSON или которые доступны Участникам, в связи с использованием OSON.

17.2. Обязательства по обеспечению общей безопасности в OSON, а также защиты передаваемых данных и информации несет Оператор.

17.3. Оператор обязуется соблюдать конфиденциальность в отношении всей переданной ему Участниками информации и данных, ставших ему известными в процессе использования OSON Участниками, за исключением случаев, предусмотренных Правилами и законодательством Республики Казахстан, в том числе, когда:

- 1) такая информация является общедоступной;
- 2) информация раскрыта по требованию или согласию Клиента;
- 3) информация подлежит предоставлению третьим лицам в объеме, необходимом для исполнения условий заключенных договоров;
- 4) информация требует передачи или раскрытия в порядке, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.

17.4. Оператор предъявляет Банку-партнеру требования по обеспечению защиты информации при осуществлении операций в OSON. Банки-партнеры обязаны обеспечивать защиту информации о средствах и методах обеспечения информационной безопасности, персональных данных и иной информации, подлежащей обязательной защите согласно законодательству Республики Казахстан.

17.5. Оператор обеспечивает защиту информации:

- 17.5.1. при осуществлении переводов Электронных денег и Денежных средств, в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;
- 17.5.2. о средствах и методах обеспечения информационной безопасности, персональных данных и иной информации, подлежащей обязательной защите в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

17.6. Средства и меры предотвращения несанкционированного доступа к программно-техническим средствам, применяемые в OSON, включая организационные меры и программно-технические средства защиты, обеспечивают достаточный уровень защиты информации и сохранение ее конфиденциальности.

17.7. Процедуры защиты и безопасности информации, применяемые в OSON, обеспечивают непрерывную защиту информации на всех этапах платежей и иных операций, в пределах ответственности Оператора, в том числе:

- 17.7.1. выявление наличия искажений и (или) изменений в содержании электронных сообщений, составляемых при использовании OSON;
- 17.7.2. обеспечение защиты от несанкционированного доступа к информации и обеспечение целостности данной информации;

17.7.3. обеспечение доказательств при расследовании инцидентов, связанных с использованием OSON.

17.8. Информация, в том числе рекомендации для Участников по информационной безопасности, размещается на веб-сайте Оператора.

17.9. Каждый Участник обязуется самостоятельно предпринимать меры по защите своих аутентификационных данных, пароля, кода, номера и иных данных, предоставленных ему OSON, с помощью которых может быть осуществлен несанкционированный доступ и (или) использование OSON.

17.10. Участник признает, что Оператор не несет ответственности перед Участником в случае передачи Участником своих данных третьим лицам, умышленного предоставления им доступа к Электронному кошельку или банковскому счету, или другого нарушения конфиденциальности данных Участником.

17.11. Клиент признает, что в случае утраты им аутентификационных данных, Оператор не несет ответственности за возможные последствия.

17.12. Стороны признают сочетание аутентификационных данных аналогом собственноручной подписи, являющейся необходимым и достаточным условием подтверждения права Участника на осуществление платежей и иных операций в OSON.

17.13. Клиент обязан незамедлительно ставить Оператора в известность о рисках использования его Электронным кошельком, возникшего в результате утраты Участником аутентификационных данных Клиента.

17.14. Участник обязуется незамедлительно уведомлять Оператора о платежах и иных операциях, осуществленных без его согласия. В случае не предоставления Участником соответствующего уведомления Оператору **в течение календарных суток**, с момента осуществления платежа и иной операции без его согласия, платеж и иная операция считается осуществленной Участником.

XVIII. Порядок разрешения споров и претензий между Участниками

18.1. Претензии между Участниками, связанные с осуществлением платежей и иных операций с использованием OSON, разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и (или) договорами, заключенными между ними.

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

18.3. Разрешение всех спорных и (или) конфликтных ситуаций, прямо не урегулированных Правилами и (или) условиями соответствующих договоров, осуществляется путем направления обращения Оператору.

18.4. Обращение в Службу технической и информационной поддержки OSON по телефону и (или) направления сообщений через форму обратной связи на веб-сайте Оператора не могут быть признаны обращением к Оператору с претензией и (или) расцениваться как досудебное урегулирование споров.

18.5. Клиент вправе обратиться к Оператору с письменным заявлением, составленным в произвольной форме, и указать возникшую спорную ситуацию, одним из следующих способов:

18.5.1. направление обращения Оператору почтовым отправлением;

18.5.2. направление обращения на электронную почту Оператора;

18.5.3. личное обращение в офис Оператора с нарочным его предоставлением по месту нахождения (юридическому адресу) Оператора.

18.6. Срок рассмотрения обращения не может превышать **месячного срока**. Не позднее истечения указанного срока, Оператор обязан предоставить письменный ответ на обращение Клиента.

18.7. Оператор доводит до сведения Клиента, что все обращения по спорным и (или) конфликтным ситуациям в первую очередь направляются Оператору, который информирует

Клиента о нахождении спорной и (или) конфликтной ситуации за пределами ответственности Оператора и (или) необходимости направления соответствующего запроса иному Участнику.

Оператор осуществляет контроль за процессом разрешения споров и претензий между Участниками.

18.8. Любой спор, если он не был разрешен в порядке досудебного урегулирования, подлежит окончательному разрешению в суде Республики Казахстан по месту регистрации Оператора.

XIX. Прекращение оказания услуг Клиенту и Партнеру со стороны Оператора

19.1. Клиент вправе в любое время отказаться от использования услуг OSON, путем удаления своего личного кабинета и (или) программного обеспечения, продуктов и (или) иных сервисов OSON.

При удалении личного кабинета Клиентом – на веб-сайте Оператора и (или) в мобильном приложении OSON™, Оператором формируется распоряжение об удалении личного кабинета Клиента.

19.2. В случае неиспользования Клиентом OSON и отсутствия движения Электронных денег и Денежных средств **в течение двенадцати месяцев**, Оператор вправе расторгнуть договор (публичную оферту) с таким Клиентом и самостоятельно удалить его Личный кабинет и Электронный кошелек.

Для восстановления функциональных возможностей OSON, Клиент должен пройти повторную регистрацию.

19.3. Партнер, при расторжении договора обязан уведомить Оператора не позднее, чем **за пятнадцать рабочих дней**. Оператор формирует соглашение о расторжении договора по согласию сторон, в том числе содержащего распоряжение о сроке и порядке выполнения обязательств сторон.

XX. Ответственность Участников

20.1. Ответственность Участников определяется в соответствии с условиями заключенных договоров и законодательством Республики Казахстан.

20.2. Банк-партнер самостоятельно несет ответственность в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и условиями заключенных договоров перед Участниками и Оператором в пределах, принятых на себя обязательств в рамках OSON.

20.3. Банк-партнер самостоятельно отвечают за соблюдение требований законодательства Республики Казахстан, в том числе о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма.

20.4. В случае совершения противоправных действий третьих лиц, направленных на вмешательство в работу OSON, не связанных с использованием аутентификационных данных Участника и (или) его мобильных или иных технических средств, Оператор несет ответственность за убытки Участника в пределах суммы Электронных денег на Электронном кошельке Клиента на момент начала осуществления таких действий.

20.5. В случае возникновения сбоя и ошибок в работе OSON и вина Оператора доказана Эмитентом или Банком-партнером, Оператор отвечает за убытки Эмитента или Банка-партнера в пределах суммы Денежных средств, составляющих комиссию Банка-партнера в OSON на момент возникновения таких сбоев.

20.6. В случае возникновения необходимости приостановить деятельность Банка-партнера в OSON, Оператор обязуется предварительно уведомить Банк-партнера о данном обстоятельстве не позднее, чем за три рабочих дня, за исключением случаев приостановления деятельности Банка-партнера по причине его нарушения законодательства Республики Казахстан, Правил и условий заключенного договора.

20.7. В случае, если Оператору не удалось связаться с Банком-партнером по предоставленным им контактными данными, Оператор не несет ответственности за последствие приостановления деятельности Банка-партнера в OSON, если сможет доказать, что не уведомление Банка-партнера не является следствием вины Оператора.

20.8. Оператор, Эмитент и Банк-партнер не несут ответственности перед другими Участниками в случае передачи Участниками своих данных третьим лицам, умышленного предоставления доступа к своему Электронному кошельку или банковскому счету, или иного нарушения конфиденциальности данных Участником.

20.9. Оператор несет ответственность перед Клиентом в пределах суммы, не превышающей сумму остатка Электронных денег на Электронном кошельке Клиента.

20.10. Оператор не отвечает за временную неработоспособность OSON, сбои и ошибки в работе программно-технических средств, произошедшие не по вине Оператора, и не несет в этом случае ответственности за возможные убытки Участников, связанные с невозможностью получения доступа к OSON и (или) отдельным ее сервисам.

20.11. Оператор не несет ответственности за отсутствие у Участников доступа к программно-техническим средствам, обеспечивающим функционирование OSON и (или) доступ к сервисам OSON, и не несет ответственность за связанные с этим убытки Участников.

20.12. Оператор не несет ответственности за убытки Участников, ставшие следствием предоставления ими недостоверных сведений Оператору и (или) при реализации ими своих прав и обязанностей в OSON.

20.13. Оператор ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за упущенную выгоду Участников.

20.14. В случае утраты аутентификационных данных, утери Клиентом пароля, блокирующего доступ к OSON, или иных событий, последствия которых не могут быть ликвидированы без установления личного контакта с Клиентом, Оператор не несет ответственности перед Клиентом за возможные убытки и невозможность дальнейшего использования Электронного кошелька в OSON.

20.15. Подтверждение принадлежности Клиента к Электронному кошельку в OSON возможно при предоставлении Клиентом соответствующих документов, установленных Оператором.

20.16. В случае возникновения необходимости приостановить прием платежей в пользу Партнера, Оператор обязуется уведомить Партнера о данном обстоятельстве. В случае, если Оператору не удалось связаться с Партнером по предоставленным им контактными данными, Оператор не несет ответственности за последствия приостановления приема платежей в пользу Партнера, в случае если может доказать, что не уведомление Партнера не является следствием вины Оператора.

20.17. Оператор несет ответственность по всем обязательствам Банка-партнера, делегированным последним на основе договора, заключенного между ними.

20.18. В случае неисполнение или ненадлежащее исполнение Участниками своих обязательств, не предусмотренных Правилами, они несут ответственность в соответствии с условиями договоров и законодательством Республики Казахстан.

20.19. Порядок досудебного рассмотрения споров предусматривается в договорах между Оператором и Участниками.

XXI. Форс-мажор

21.1. Под форс-мажорным обстоятельством подразумевается возникновение непреодолимой силы, вызванной прямо или косвенно проявлением, таких как решение государственных органов и организаций, войны, общественные беспорядки, эпидемия и другое, при наступлении которой выполнение Участниками требований Правил и условий заключенных договоров становится невозможным.

21.2. Все Участники освобождаются от ответственности за неисполнение взаимных обязательств в случае, если их неисполнение явилось следствием форс-мажорных обстоятельств, которые не могли быть предотвращены или предвидены до их присоединения к Правилам.

21.3. Участник, в отношении которого действуют форс-мажорные обстоятельства, обязан поставить Оператора (а в случае действия данных обстоятельств в отношении Оператора – всех остальных Участников) в известность не позднее десяти рабочих дней с момента наступления и (или) прекращения этих обстоятельств, путем публикации соответствующей информации на веб-сайте Оператора или посредством средств массовой информации.

21.4. Форс-мажорные обстоятельства, изложенные в уведомлении, должны быть подтверждены уполномоченным органом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

21.5. Если Участник, ссылаясь на действие форс-мажорных обстоятельств, не уведомил другого Участника о наступлении таких обстоятельств в порядке, предусмотренном пунктами 21.3. и 21.4 Правил, такой Участник утрачивает право ссылаться на действие указанных обстоятельств в случае неисполнения своих обязанностей по настоящим Правилам.

XXII. Заключительные положения

22.1. Вопросы, не урегулированные Правилами и внутренними документами Оператора, регулируются положениями заключенных договоров с Участниками и (или) законодательством Республики Казахстан.

22.2. Содержание **шаблонов договоров, размещенных на веб-сайте Оператора**, не являются окончательными и могут быть изменены и дополнены, при необходимости, по согласованию с контрагентами без внесения изменений и (или) дополнений в Правила.

22.3. Требования Правил обязательны для исполнения всеми Участниками. За неисполнение и ненадлежащее исполнение требований Правил Участники несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями заключенных договоров.

22.4. В случае если отдельные положения Правил противоречат законодательству Республики Казахстан, то применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан. Недействительность отдельных положений Правил не влечет недействительности других ее положений и Правил в целом.

22.5. Правила регулируется, толкуется и используется в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

XXIII. Переходные положения

23.1. Оператор с даты получения статуса платежной организации и до момента начала оказания Платежной услуги обязан обеспечить:

23.1.1. работу веб-сайта Оператора;

23.1.2. выполнение требований законодательства Республики Казахстан о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма.
