

**«УТВЕРЖДАЮ»**  
**Генеральный директор**  
**ОсОО «КликПэй»**  
**Курманбаев Д.Ж.**



**Правила функционирования платежной системы ClickPay**  
**(редакция №2)**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

3	ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЕРАТОРЕ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ (ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ)	3
4	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
5	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
5	ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ УЧАСТНИКА И ВЫХОДА ИЗ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ	7
7	ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ УЧАСТНИКОВ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ	12
12	ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЩИТЕ ИНФОРМАЦИИ	16
16	ПОРЯДОК ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ (РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ, ЖАЛОБ УЧАСТНИКОВ И КЛИЕНТОВ)	16
16	ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕСПЕРЕБОЙНОСТИ И ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЯ УЧАСТНИКОВ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ НЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЙ В СИСТЕМЕ	17
17	ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕССИНГА ПРИЕМА ПЛАТЕЖЕЙ	18
18	ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ КЛИРИНГА	18
18	ПОРЯДОК ОТМЕНЫ И ВОЗВРАТА ОШИБОЧНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ	18
19	ТАРИФНАЯ ПОЛИТИКА	20
20	ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ УЧАСТНИКОВ	21
20	ИНЫЕ УСЛОВИЯ	21

## **1. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЕРАТОРЕ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ (ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ)**

- 1.1 Оператором платежной системы «ClickPay» (совмещает свою деятельность с деятельностью Платежной организации) является ОсОО «КликПэй».
- 1.2 ОсОО «КликПэй» - юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии законодательством Кыргызской Республики, Свидетельство о государственной регистрации от 05.10.2023 г., имеющее лицензии НБКР на право осуществления деятельности по:
  - оказанию услуг по приему и проведению платежей и расчетов за товары и услуги, не являющиеся результатом своей деятельности, в пользу третьих лиц посредством платежных систем, основанных на информационных технологиях и электронных средствах и способах проведения платежей;
  - оказанию услуг по приему, обработке и выдаче финансовой информации (процессинг, клиринг) по платежам и расчетам третьих лиц участникам платежной системы, данного процессингового, клирингового центра.
- 1.3 Официальный сайт платежной системы «ClickPay» в сети Интернет: <https://clickpay.kg/> (далее - веб-сайт Системы).
- 1.4 Телефонный номер call-центра Оператора платежной системы (Платежной организации): +996709948811.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Агент (субагент)** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, включая его пункты приема платежей, осуществляющее деятельность по приему платежей, заявившее о присоединении к настоящим Правилам и подписавшее Договор присоединения к Правилам.

**Гарантийный фонд (/взнос/депозит)** - денежные средства в сумме, определенной Агентским договором, являющиеся обеспечением расчетов по платежам, зачисленные Агентом на расчетный счет Платежной организации в банке с условием регулирования их остатка в зависимости от разницы между входящими и исходящими платежами.

**Банк/Банк-эквайер** – Банк, с которым Оператор заключил договор в целях оказания услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и обеспечивающий проведение Операций по Платежным карточкам.

**Инцидент** – это любое событие, которое не является частью штатного функционирования системы и вызывает или может негативно отразиться на бесперебойности или качестве проведения платежей и расчетов в платежной системе.

**Клиент (платательщик, абонент)** – любое лицо, или имеющее денежные обязательства перед Поставщиком, в том числе, по оплате за товары, работы, услуги Поставщика, или являющееся получателем денежных средств, в пользу которого Поставщиком инициирован и отправлен платеж.

**Личный кабинет** - инструмент, отражающий настройки личной информации Агента/Поставщика, историю операций Клиентов, осуществленных через Агента/Поставщика в Системе.

**Оператор платежной системы (Платежная организация /Оператор/Компания/Организация/Общество)** – ОсОО «КликПэй», выполняющая функции координации и обеспечения деятельности Платежной системы в целом и совмещающее свою деятельность с деятельностью Платежной организации.

**Обработка платежей (обработка платежей)** – обработка ОсОО «КликПэй» и Банком с применением АПК Банка и Системы, в соответствии с Правилами МПС информации об Операциях, которая включает в себя сбор, обработку и рассылку участникам расчетов (Банк-эквайер, Участник, Клиент) информации по совершенным Операциям.

**Операция (операции)** – общее определение, включающее в себя следующие виды платежей с использованием платёжных карт: Операцию оплаты, Операцию выплаты на Карту, Операцию отмены оплаты, Операцию возврата, Операцию отмены возврата.

**Отправитель (отправитель)** - физическое лицо, дающее поручение Оператору, Участнику на осуществление в рамках Системы операции в пользу Получателя/Поставщика товаров/услуг.

**Партнеры Оператора (Партнеры)** - юридические лица, созданные в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, иностранного государства, имеющие (при необходимости) лицензию/разрешение на осуществление расчетов по поручению третьих лиц, приема денежных средств в соответствии с законодательством страны своего местонахождения.

**Платежная карточка (Карта)** – банковская карточка международной или локальной платежной системы.

**Платежная система «ClickPay» (Система)** – комплекс отношений, возникающий между Участниками Платежной системы в процессе организации и осуществления деятельности по приему Платежей от Плательщиков.

**Получатель (получатель)** - физическое лицо, юридическое лицо в пользу которого совершена операция с использованием Системы, предусмотренной настоящими Правилами.

**Поставщик услуг/Поставщик** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий коммерческую или иную деятельность и принимающий оплату от Клиентов по

гражданско-правовым сделкам, или иной получатель денежных средств, возможность осуществления платежей в пользу которого предусмотрена Системой.

**Расчетный счет Платежной организации** - отдельный банковский счет, открытый Платежной организацией в коммерческом банке, для хранения и использования денежных средств от своих агентов за оказание услуг в пользу Поставщиков услуг.

**Система «ClickPay» (АПК «ClickPay»)** - аппаратно-программный комплекс Оператора, обеспечивающая информационное и технологическое взаимодействие между Участниками, в том числе обеспечивающий прием, хранение и обработку платежей, передачу информации Участникам для проведения взаиморасчетов.

**Согласованный канал связи** – средства и способы, определенные Оператором и Участником для информационного обмена и расчетов: электронный способ информационного обмена и расчетов с применением Системы.

**Субъекты платежной системы (Субъекты)** – Оператор, Банки, Участники, Клиенты.

**Участник платежной системы (Участник)** – Агенты, Поставщики, Банки, платежные организации; иностранные банки, платежные организации, организации, имеющие право на осуществление приема платежей, банковских, платежных услуг, в соответствии с законодательством страны, на территории которой они зарегистрированы, присоединившиеся к Правилам.

### **3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 3.1 Функционирование платежной системы обеспечиваются Правилами функционирования Платежной системы ClickPay (далее «Правила»), договорами по проведению платежей в Платежной системе и законодательством Кыргызской Республики по вопросам функционирования платежных систем.
- 3.2 Настоящие Правила регламентируют порядок и условия функционирования Платежной системы, взаимодействие Субъектов, условия и порядок присоединения к Платежной системе, условия и порядок предоставления и использования Системы «ClickPay» в целях проведения Платежей, а также иные положения, необходимые для функционирования Платежной системы. Контроль за соблюдением Правил Участниками осуществляет Оператор.
- 3.3 Форматы и последовательность процедур обмена электронными сообщениями в Системе определяются Оператором.
- 3.4 Оператор обеспечивает наличие фиксации действий Участников в Системе «ClickPay» по всем платежным документам, полученным и обработанным с помощью Системы «ClickPay», а также хранение этих документов в течение 5 лет.
- 3.5 В рамках контроля за соблюдением Правил в соответствии с требованиями законодательства Оператор:
  - контролирует соблюдение действующих правил и процедур, а также их соответствие требованиям законодательства Кыргызской Республики;
  - предъявляет требования к необходимым техническим и программным средствам для проведения платежей другим Участникам платежной системы;
  - оценивает и управляет рисками в платежной системе;
  - обеспечивает безопасное функционирование средств обработки информации.
- 3.6 В случае вступления в силу изменений в нормативных правовых актах, регулирующих деятельность Оператора, положения которых противоречат изложенным в настоящих Правилах, включая Приложения, применяются вступившие в силу законодательные нормы.

### **4. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ УЧАСТНИКА И ВЫХОДА ИЗ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ**

- 4.1 До начала деятельности в рамках Системы Участники обязаны осуществить регистрацию в Платежной системе путем подписания соответствующего договора с Оператором. До начала приема платежей посредством Системы Агент, Поставщик обязаны осуществить регистрацию в

Платежной системе путем подписания договора присоединения к Правилам – Агентского договора (далее - Договор/договор), по форме, определяемой Оператором Платежной системы. Настоящие Правила являются неотъемлемой и составной частью Договора, заключенного с Участником Системы, и безотзывно признаются Участниками обязательными к исполнению в полном объеме без каких-либо изъятий и исключений.

- 4.2 Для регистрации Участников в Платежной системе «ClickPay» юридическое лицо (или индивидуальный предприниматель) предоставляет Оператору следующие документы, надлежащим образом оформленные:

Перечень документов для юридического лица:

- Наименование юридического лица
- Копия документа/ свидетельства о государственной регистрации;
- Копия Устав, Учредительный договор (если имеется);
- Решение о создании (или о перерегистрации) юридического лица;
- Решение о назначении/избрании исполнительного органа юридического лица;
- Копия документа, подтверждающего полномочия представителя юридического лица на подписание договора;
- Копия документа, подтверждающего наличие у юридического лица расчетного счета.
- Копия паспорта руководителя, либо уполномоченного (доверенного) лица;
- Подписанная анкета юридического лица
- Сведения о руководителях;
- Контактные данные;
- Сведения о собственниках/учредителях (для юридических лиц);
- Сведения о бенефициарных собственниках;
- Сведения о виде деятельности юридического лица.

Перечень документов для индивидуального предпринимателя (ИП):

- Копия свидетельства о регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, осуществляющего предпринимательскую деятельность без образования юридического лица;
- Копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность ИП или уполномоченного представителя ИП. Оригинал паспорта должен быть предъявлен для сверки паспортных данных;
- Копия документа, подтверждающего наличие у индивидуального предпринимателя расчетного счета.

- 4.3 Юридическое лицо и индивидуальный предприниматель подтверждает достоверность и подлинность предоставленных документов и информации, и обязуются предоставить по требованию Оператора Платежной системы иные документы, касающиеся его деятельности.

- 4.4 Правила вступают в силу для Участников Системы с даты подписания договора уполномоченным представителем Оператора Платежной системы и Участника и действуют, если иное не предусмотрено таким договором, до даты расторжения либо одностороннего отказа одной из сторон от исполнения указанного Договора по инициативе любой из Сторон в следующие сроки:

- 4.5 Участник уведомляет о намерении расторгнуть Договор, либо отказаться от его исполнения не менее чем за 30 (тридцать) дней до предполагаемой даты расторжения (отказа) или иные сроки, установленные в Договоре;

- 4.6 Оператор Платежной системы уведомляет за 5 (пять) рабочих дней или иные сроки, установленные в Договоре с Участником до предполагаемой даты расторжения Договора, либо даты отказа от его исполнения.

- 4.7 С даты расторжения (отказа от исполнения) Договора у Участника прекращаются полномочия, предоставленные Договором и настоящими Правилами, в том числе прекращается полномочие Агента на прием Платежей, у Поставщика прекращаются право и возможность приема платежей посредством Системы.

- 4.8 Если одним из оснований для расторжения Договора присоединения к Правилам послужило существенное его нарушение одной из Сторон, то другая Сторона вправе требовать возмещения убытков, причиненных расторжением.

- 4.9 Основанием для отказа от исполнения Договора присоединения к Правилам, является также неосуществление Агентом, субагентом в течение 1 (одного) месяца деятельности по приему Платежей. Данное основание не является исчерпывающим.
- 4.10 Денежные обязательства Сторон, а также обязательства, определяющие ответственность Сторон за нарушение Правил, сохраняются до момента их полного исполнения.

## **1. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ УЧАСТНИКОВ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ**

### **1.1. Обязанности Участников:**

- Обеспечивать взаимодействие с Оператором для получения информации о финансовых сообщениях в соответствии с особенностями осуществления платежного клиринга, предусмотренного Правилами Платежной системы.
- Оплачивать услуги Оператора в сроки, в размере и порядке, определенном Правилами, договорами с Оператором.
- Обеспечить получение согласия на обработку (включая автоматизированную обработку) персональных данных физических лиц плательщиков и получателей платежей.
- Выполнять требования законодательства Кыргызской Республики, в том числе требования по обеспечению безопасности в Платежной системе в соответствии с Правилами, договором, законодательством Кыргызской Республики.
- В случае отзыва лицензии, разрешения на осуществление деятельности Участника, а также обстоятельствах, которые могут ухудшить финансовое состояние Участника и/или возникновения обстоятельств, влияющих на бесперебойность осуществления деятельности Участника, сообщить о данном факте незамедлительно в день известности его наступления, но не позднее окончания рабочего дня наступления факта, по Согласованным каналам связи.
- В случае внесения изменений в учредительные документы, а также при изменении других данных Участника, его представителей, бенефициаров, сообщить об изменениях с приложением подтверждающих надлежаще оформленных документов не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты их государственной регистрации или наступления данных изменений.
- По письменному запросу Оператора (поступившему в том числе с электронного адреса Оператора Системы), направлять Оператору информацию, документы, в том числе по установленным Оператором формам, а также, при необходимости должным образом заверенные копии документов, подтверждающих осуществление физическими лицами операций в Системе и/или согласие физического лица на обработку их персональных данных Участниками и Оператором Системы, а также связываться с плательщиками для получения дополнительной информации, документа в связи с совершенной операцией.
- Не размещать информацию в СМИ, сайте, касающуюся Оператора, его Партнеров, Участников, удалить данную информацию с указанных ресурсов в случае прекращения срока действия договора с Оператором.

### **1.2. Права Участников:**

- Устанавливать размер оплаты услуг по приему денежных средств (сверх суммы платежа), согласованный с Оператором, с соблюдением законодательства Кыргызской Республики;
- Внимать с отправителей комиссионное вознаграждение за оказываемые в рамках Системы услуги в соответствии с заключаемым между ними договором с соблюдением законодательства Кыргызской Республики/страны места осуществления деятельности Участника.
- Использовать наименование Оператора, Системы при размещении информационных/рекламных материалов Участника Системы в СМИ, сайте Участника и иных источниках информации, при условии предварительного согласования условий мероприятий, содержания рекламно-информационных материалов и форм их использования с Оператором Системы.
- Требовать от Оператора своевременного исполнения финансовых обязательств, выполнения надлежащим образом обязательств, предусмотренных настоящими Правилами и договором.

### 5.3. Права и обязанности Оператора при взаимодействии с Участником

#### 5.3.1. Оператор обязан:

- После окончания регистрации Оператор обязуется предоставить Участнику логин и пароль Личного кабинета Участника.
- Выплачивать Участнику вознаграждение, если данное условие предусмотрено договором с Участником.
- Своевременно информировать Участника о наступлении, существовании, изменении любых обстоятельств, имеющих значение для исполнения Правил, договора с Участником.
- Оператор обязуется при заключении Договора Участника Платежной Системы определить ставки вознаграждения Участника, Агента за прием Платежей в пользу соответствующих Поставщиков услуг (если данное положение предусмотрено положениями договора с Участником, Агентом);
- разработать внутренние нормативные документы для обеспечения бесперебойного функционирования своей информационной системы и безопасности проведения платежей. Программные и технические средства, применяемые в системах расчетов, должны соответствовать требованиям Национального банка по обеспечению информационной безопасности;
- Внедрить:
  - организационные, процедурные меры и использование технических средств в целях выявления, а также предотвращения, пресечения и противодействия мошенничеству;
  - систему защиты информации, которая должна осуществлять непрерывную защиту информации во время приема платежей и на всех этапах ее формирования, обработки, передачи и хранения в Системе;
  - внутренний контроль в целях противодействия легализации (отмыванию) преступных доходов и финансированию террористической и экстремистской деятельности;
- Обеспечить фиксирование всех транзакций между участниками Системы;
- Хранить в течение пяти лет соответствующую информации о транзакциях в Системе в форме, которая дает возможность проверить ее целостность.

5.3.2. Оператор вправе приостановить участие Участника в Системе в случаях нарушения законодательства, Правил, Договора, а также в иных предусмотренных законодательством Кыргызской Республики случаях. Оператор вправе совершать иные действия и мероприятия, предусмотренные Правилами, договором с Участником, законодательством Кыргызской Республики.

### 5.4. Права и обязанности Оператора и Поставщика при взаимодействии между Оператором и Поставщиком.

5.4.1. Оператор на основании заключенного Договора с Поставщиком по его поручению и за его счет осуществляет прием платежей с использованием Карт Клиента, и обязуется принятые денежные средства в качестве оплаты перечислять Поставщику (или иным законным способом осуществлять расчеты с Поставщиком) в порядке и сроки, предусмотренном настоящими Правилами, а также Договором с Поставщиком.

5.4.2. Оператор на основании заключенного Договора с Поставщиком оказывает Поставщику услуги по приему, обработке и выдаче финансовой информации (процессинг, клиринг) по платежам и расчетам между Клиентом и Поставщиком.

5.4.3. Поставщик обязуется выплачивать Оператору вознаграждение в порядке, сроки и в размере, предусмотренные настоящими Правилами и/или Договором. Размер вознаграждения Оператора определяется Договором с Поставщиком или настоящими Правилами.

5.4.4. Оператор вправе поручить прием платежей в пользу Поставщика третьим лицам - Агентам, оставаясь при этом полностью ответственным перед Поставщиком за действия таковых как за свои собственные.

#### 5.4.5. Поставщик обязуется:

- подготовить необходимое оборудование и программное обеспечение, позволяющее обеспечить взаимодействие с аппаратно-программными средствами Оператора в соответствии с требованиями технических регламентов Оператора;



- обеспечить непрерывное функционирование оборудования и программного обеспечения, в случае сбоя их функционирования незамедлительно уведомить об этом Оператора по Согласованным каналам связи;
- для целей подключения к Системе, совершения соответствующих настроек в Системе в целях осуществления платежей сообщить Оператору определенный набор данных в формате, согласованном Сторонами в соответствующем приложении к Договору;
- уведомлять Оператора в письменной форме либо по Согласованным каналам электронной связи об изменениях в параметрах платежей, которые могут повлиять на корректность соответствующего платежа, в срок – не менее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до момента вступления в силу таких изменений;
- уведомлять Оператора в письменной форме либо по установленным каналам электронной связи об изменениях деятельности Поставщика в течении 5 (пяти) рабочих дней до даты планируемых изменений;
- течение периода действия Договора размещать и обновлять на собственных информационных ресурсах информацию об Операторе и его услугах и удалять данную информацию с указанных ресурсов при прекращении Договора с Оператором;
- самостоятельно разрешать претензии Клиента о возврате денег, оплаченных за возвращенный товар/услугу/работу, в случае отказа Клиента в получении некачественного и/или некомплектного товара, и/или товара, который не соответствует заявленным характеристикам или описанию, либо если товар/услуга/работа не поставлен, оказаны в установленный срок, не оказаны, не оказаны надлежащим образом, не привлекая Оператора и/или Банк к процедуре возврата;
- рассматривать и согласовывать Акт об оказанных услугах и сверки расчетов в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней с даты получения такого Акта от Оператора, в том числе в электронной форме. Если в течение указанного срока Поставщика не направит письменных мотивированных возражений, Акт об оказанных услугах и сверки расчетов за отчетный период (период – месяц оказания услуги), подготовленные и представленные Оператором, считаются полностью согласованным и принятым Поставщиком.

В случае наличия разногласий между Оператором и Поставщиком относительных финансовых взаиморасчетов Оператор и Поставщик создают согласительную комиссию для урегулирования возникших вопросов, при этом Оператор вправе перечислить Поставщику часть суммы денежных средств, принятых от Клиента, относительно которой не имеется возражений со стороны Оператора, Поставщика.

5.4.5. В случае прекращения действия Договора, в том числе при возникновении нештатных ситуаций, а также при наличии депозита Оператора на депозитном счете Поставщика (если предусмотрено договором), осуществить возврат денежных средств в течение 10 (десяти) рабочих дней на расчетный счет Оператора со дня получения такого требования от Оператора при отсутствии задолженности Оператора перед Поставщиком. В случае наличия задолженности по оплате вознаграждения Оператору Поставщик перечисляет денежные средства в сумме задолженности в течение 3 (трех) рабочих дней с даты отправления письменного требования Оператором по Согласованным каналам связи.

5.4.6. Обязанности Оператора при взаимодействии с Поставщиком:

- Выполнять финансовые и иные обязательства, возложенные на Оператора настоящими Правилами, Договором;
- Контролировать деятельность Агентов, при привлечении таковых, в целях исполнения Правил, Договора с Поставщиком;
- Размещать на банковском счете Оператора в банке страховой депозит для Поставщиков товаров/услуг, где договорные отношения не предусматривают предоплату Поставщику товаров/услуг. Размер страхового депозита должен составлять не менее 10 (десяти) процентов от суммы среднедневного оборота Оператора за последний квартал по каждому Поставщику товаров/услуг.

5.4.5. Оператор вправе заключать с Участниками (Банками, платежными организациями), Партнерами договоры для проведения расчетов с Поставщиком как внутри Кыргызской Республики, так и за ее пределами.

5.5. Права и обязанности Оператора и Агента при взаимодействии между Оператором и Агентом.

5.4.6. Агент обязан:

- Оплачивать услуги процессинга Оператора платежной системы (Платежной организации) в отношении Поставщиков услуг, определенных в Личном кабинете Агента в размере, сроки и порядке, предусмотренном Правилами и/или Договором.

- Обеспечить бесперебойность функционирования оборудования, используемого в целях исполнения Правил, Договора.
- Агент обязан после приема платежа предоставить плательщику извещение, подтверждающее платеж, в форме установленной действующим законодательством и Оператором.
- Внести до начала приема платежей на расчетный счет Оператора Гарантийный взнос, в размере установленном Оператором в Правилах, договоре или в Личном кабинете.
- Агент обязан извещать Оператора платежной системы (Платежной организации) об изменении любых данных, указанных Агентом при регистрации в Платежной системе, в том числе юридического и фактического адреса, почтового адреса, адреса электронной почты, контактных телефонов, изменении уполномоченных представителей Агента, изменении банковских реквизитов, переход Агента на иной режим налогообложения и т.д. Извещение должно быть направлено Агентом по электронной почте Оператору в течение 3 (трех) дней с момента изменения соответствующих данных, а также приложено в письменном виде к Акту об оказанных услугах за период, в котором произошли изменения.
- Не компрометировать и не нарушать права на товарные знаки Оператора.
- Своевременно информировать Оператора о наступлении, существовании, изменении любых обстоятельств, имеющих значение для исполнения настоящих Правил.
- В случае прекращения (приостановки) полномочий Агента по пользованию Системой «ClickPay», Агент обязан немедленно прекратить прием Платежей и пользование Системой «ClickPay», а также убрать все рекламные материалы.
- Агент обязан осуществлять последующие расчеты с Оператором в соответствии с заключенным Договором, настоящими Правилами и действующим законодательством, с срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента отправления требования Оператора.
- Самостоятельно осуществлять мониторинг Гарантийного вноса, своевременно производить его пополнение.
- Предоставлять любую запрашиваемую Оператором информацию в части агентской деятельности, в том числе актуальный список адресов, где установлены платежные терминалы (если таковые имеются);
- Обеспечить беспрепятственный доступ Национальному банку в целях проверки агентов и субагентов Оператора на соответствие требованиям нормативных правовых актов Национального банка и предоставления необходимых документов, связанных с проверкой деятельности, осуществляемой в качестве агента при наличии у представителей Национального банка документа, подтверждающего право проведение данной проверки.
- При наличии подозрения в осуществлении финансирования террористической деятельности и легализации (отмывания) преступных доходов и других предикатных преступлений вследствие проведения платежа/платежей провести идентификацию и верификацию плательщика.
- При осуществлении деятельности в качестве агента соблюдать требования законодательства Кыргызской Республики.

#### 5.4.7. Агент имеет право:

- Применять в рекламных целях товарные знаки Оператора по письменному согласованию с Оператором. Товарные знаки в пользование Агента/Участника не передаются.
- Визировать с плательщика дополнительное вознаграждение с учетом ограничений, установленных Оператором.

#### 5.5.3. Оператор при взаимодействии с Агентом обязан:

- Контролировать деятельность Агента при исполнении настоящих Правил, Договора.
- Оплачивать вознаграждение Агента за оказание услуг по приему платежей, если это предусмотрено Договором.

#### **Оператор при взаимодействии с Агентом имеет право:**

- При отсутствии денежных средств в остатке Гарантийного фонда приостановить техническую возможность принимать Платежи.
- Отказать в оказании услуг по настоящим Правилам в случаях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики и настоящими Правилами.

- Проверять в любое время ход исполнения Агентом, субагентом обязательств, связанных с настоящими Правилами, не вмешиваясь в его хозяйственную деятельность.

5.6. Порядок взаимодействия Оператора с Субъектам Системы, Участниками Системы при осуществлении приема платежей по поручению плательщика в пользу получателя поставщика товаров и услуг.

**Платежи с использованием Карты (реквизитов Карты) в пользу третьего лица - получателя организуются, обеспечиваются Оператором на основании заключенных договоров с Участниками (Банками-эквайерами, Банками, платежными организациями), Партнерами, осуществляющими банковскую деятельность.**

**Оператор вправе заключать с указанными Участниками, Партнерами договоры в целях проведения операции как внутри Кыргызской Республики, так и в целях проведения трансграничных платежей.**

5.5. Оператор в случаях заключения договора с новым Поставщиком товаров/услуг, либо изменения условий работы с Поставщиком товаров/услуг, либо по иным причинам, указанным в настоящих Правилах, оставляет за собой право в одностороннем порядке изменить как перечень Поставщиков товаров/услуг, в пользу которых могут приниматься платежи, так и ставки вознаграждения Агента/ Участника за прием платежей конкретного Поставщика товаров/услуг, путем опубликования в Личном кабинете Агента/ Участника новости об внесении вышеперечисленных в настоящем пункте изменений. При этом изменения, внесенные в перечень Поставщиков товаров/услуг и тарифные планы, вступают в силу для Агента/ Участника по истечении одних суток с момента размещения новости об изменениях в Личном кабинете Агента/ Участника, если иная дата вступления в силу не указана Оператором. Новые условия считаются принятыми (акцептованными) Агентом/ Участником при приеме им платежей после даты вступления изменений в силу.

5.6. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Правила путем публикации документа, содержащего информацию о таких изменениях на сайте Системы <https://clickpay.kg>.

Участники осуществляют самостоятельный мониторинг изменения Правил, публикуемых на сайте <https://clickpay.kg>.

Изменения Правил вступают в силу по истечении 5 (пяти) рабочих дней с момента опубликования, если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при их публикации. Участник обязуется либо принять изменение условий Правил, либо до момента вступления изменения условий Правил в силу предоставить Оператору ответ об отказе в принятии изменений условий Правил. В случае непредставления ответа об отказе принять предложение, предложение об изменении условий Правил считается акцептованным (принятым) Участником. В случае несогласия Участника с изменениями в условиях Правил, стороны имеют право расторгнуть договор с Оператором Платежной Системы, произведя предварительно все расчеты.

5.7. В случае неисполнения (ненадлежащего исполнения) Участником какого-либо из обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, Оператор вправе без предварительного уведомления отключить/блокировать Участника в Системе и в письменной форме потребовать немедленного устранения нарушений, а также возмещения убытков

5.8. Требовать от Агента поддержания остатка Гарантийного фонда не ниже прогнозируемой величины, ежедневно принимаемой Агентом суммы Платежей, и оставляет за собой право при отсутствии денежных средств в остатке Гарантийного фонда приостановить техническую возможность принимать Платежи.

5.9. В случае если требования об устранении нарушения не были выполнены Участником в течение 3 (трех) рабочих дней, Оператор вправе расторгнуть договор с Участником Платежной Системы в одностороннем порядке.

Уведомление о расторжении договора Участника Платежной Системы по указанному выше основанию направляется Оператором Участнику в письменном виде. Полномочия Участника по пользованию Системой прекращаются с момента уведомления Оператором Участника, при этом Договор Участника Платежной Системы считается расторгнутым с момента уведомления Участника.

- 5.10. Ответственность Участников при взаимодействии с Оператором.
- 5.11. Стороны несут ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с положениями настоящих Правил, договора, а в случаях, не предусмотренных Правилами и договором - в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.
- 5.12. В случае нарушения одной из Сторон условий Правил, в результате которого другой Стороне были причинены убытки, виновная Сторона возмещает их в полном объеме. Оператор не несет обязанности по возмещению упущенной выгоды Участникам, к Оператору не применяются в связи с этим какие-либо санкции, ограничения, претензии не подлежат предъявлению, рассмотрению, разрешению.
- 5.13. Агент самостоятельно и за собственный счет разрешает спорные ситуации с плательщиками, связанные с непрохождением платежа в Системе связи с отсутствием необходимого программного либо технического обеспечения, а также иными причинами, вызванными виновными действиями/бездействием Агента.
- 5.14. Агент в случае нарушения действующего законодательства, не исполнивший обязательства, указанные в настоящих Правилах, несет установленные соответствующими положениями Правил, договором, нормативными правовыми актами меры ответственности, а также обязуется возместить убытки, возникшие у Оператора, его контрагентов, Поставщиков вследствие действий контролирующих органов, вызванных неисполнением Агентом указанных обязанностей.
- 5.15. Оператор не несет ответственности перед Клиентами за исполнение Поставщиком своих обязательств перед ними. Поставщик самостоятельно разрешает любые споры с Клиентами, возникающие в случае несоответствия суммы совершенного Оператором операции тарифам (прейскурантам) товаров/услуг Поставщика. Поставщик самостоятельно разрешает претензии Клиентов о возврате сумм по операциям оплаты.
- 5.16. Поставщик обязан возместить Оператору любые понесенные им убытки, если такие убытки были связаны с продажей товаров/работ/услуг Поставщика, запрещенных к продаже законодательством Кыргызской Республики и запрещенных к продаже через Интернет в соответствии с правилами международных платежных, платежных систем.
- 5.17. Оператор не несет ответственности в случае несанкционированного доступа к Личному кабинету Участника в Системе со стороны третьих лиц. Участник обязан незамедлительно сообщить Оператору в письменном виде о случае доступа к Личному кабинету со стороны третьих лиц.
- 5.18. Стороны несут ответственность за действия своего персонала, связанные с нарушением законодательства, положений настоящих Правил и/или Приложений к ним, если они повлекли неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Сторон.
- 5.19. Взыскание любых неустоек и штрафных санкций, а также предъявление требования о возмещении убытков является правом, а не обязанностью, и реализуется Сторонами по собственному усмотрению.
- 5.20. Право Стороны на взыскание убытков, неустойки, штрафных санкций реализуется путем направления виновной стороне письменной претензии. Оператор вправе зачесть задолженность по всем денежным обязательствам Агента/Участника в счет подлежащего выплате Агенту/Участнику вознаграждения либо вычесть сумму задолженности из сумм Гарантийного фонда Агента/Участника, а также применить претензионный порядок взыскания указанной задолженности.
- 5.21. Уплата штрафных санкций и возмещение убытков не освобождает Стороны от надлежащего выполнения принятых обязательств и соблюдения, настоящих Правил.
- Участники самостоятельно на ежедневной основе осуществляют проверку информации, переданной Оператором по Согласованным каналам связи.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЩИТЕ ИНФОРМАЦИИ**

- 2.1. Субъекты Системы на всех этапах жизненного цикла платежных документов обеспечивают их защиту.
- 2.2. Субъекты Системы обязаны обеспечить защиту информации в Системе в соответствии с:
- требованиями к защите информации, установленными Правительством Кыргызской Республики;
  - нормативными актами Банка Кыргызской Республики;
  - требованиями законодательства в области защиты информации;
  - настоящими Правилами.

2.3. К защищаемой информации в Системе относится информация, используемая при осуществлении Операций, в том числе:

- информация об остатках денежных средств на банковских счетах Участников;
- информация, содержащаяся в распоряжениях Участников;
- данные о держателях платёжных карт;
- иная информация, подлежащая защите, в соответствии с законодательством.

2.4. Участники Системы не вправе раскрывать третьим лицам сведения об Операциях и о счетах Участников и их Клиентов (при наличии последних), за исключением передачи информации в рамках Системы и случаев, предусмотренных Законодательством.

2.5. Каждый Участник обязан:

2.5.1. соблюдать настоящие Правила в полном объеме;

2.5.2. обеспечить защищенную передачу персональных данных при любой передаче персональных данных;

2.5.3. использовать процедуры для выявления утраты или несанкционированного раскрытия персональных данных. Незамедлительно уведомить Оператора о любых случаях несанкционированного раскрытия персональных данных или несанкционированного доступа к персональным данным;

2.5.4. после прекращения участия в Системе, стереть или уничтожить персональные данные, полученные Участником в рамках участия в Системе, за исключением случаев, когда продолжение обработки персональных данных требуется в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;

2.5.5. обеспечить реализацию процессов выявления и идентификации риска информационной безопасности в Системе в отношении объектов информационной инфраструктуры Агента;

2.5.6. обеспечить выявление и анализ Агентом риска информационной безопасности в Системе.

2.6. Требования к обеспечению защиты информации в Системе.

2.6.1. Субъекты Системы принимают организационные и технические меры по обеспечению защиты информации в течение всего процесса обмена электронными сообщениями и другой информацией при осуществлении платежей, в том числе:

- проведение мероприятия по анализу рисков и определение необходимых и достаточных мер защиты информации на основе этого анализа;
- создание и обеспечение функционирования структурного подразделения по защите информации или назначение должностного лица (работника), ответственного за организацию защиты информации;
- осуществление контроля физического доступа к помещениям, в которых размещены объекты их информационной инфраструктуры.

2.6.2. Для защиты сервисов Системы от возможных деструктивных внешних воздействий при использовании информационных сетей общего доступа Оператор, Агенты обеспечивают применение средств межсетевого экранирования, отвечающего следующим условиям:

- анализ и фильтрация трафика в соответствии с правилами межсетевого экрана;
- блокировка соединений, не попадающих под правила межсетевого экрана;
- блокировка прямых соединений из внешней сети к защищаемым ресурсам;
- разделение сетевой инфраструктуры на сегменты безопасности.

2.6.3. Для защиты информации при передаче ее через общедоступные каналы связи Оператор, Агенты используют средства криптографической защиты информации для шифрования защищаемой информации.

2.6.4. Для повышения защищенности информационных систем, обеспечивающих работу Системы Оператор, и Агенты внедряют, по возможности, системы обнаружения и предотвращения вторжений и средства анализа защищенности объектов информатизации, а также проводят периодический анализ уязвимостей информационных систем.

2.6.5. Агенты, обеспечивают, по возможности, внедрение на объектах информатизации систем видеонаблюдения, видео-регистрации и контроля физического доступа.

2.6.6. Оператор Системы и Агенты обязаны проводить периодическое повышение осведомленности работников организаций по порядку применения организационных и технических мер защиты информации.

2.7. Предотвращение воздействия вредоносного кода в Системе.

2.7.1. Для защиты от вредоносного кода Оператор Системы и Агенты обеспечивают применение средств антивирусной защиты на используемых ими объектах информационной инфраструктуры и средствах Системы.

2.7.2. Оператор Системы и Агенты принимают меры антивирусной защиты своей информационной инфраструктуры, в том числе:

- проведение регулярного автоматического обновления антивирусных баз и антивирусного программного обеспечения;
- установление непрерывного режима работы средств антивирусной защиты;
- обучение сотрудников мерам антивирусной защиты;
- выполнение предварительной проверки антивирусным программным обеспечением устанавливаемого программного обеспечения.

2.7.3. Перед установкой нового программного обеспечения на средства вычислительной техники должна производиться предварительная проверка данного программного обеспечения на отсутствие вредоносного кода.

2.8. Распределение доступа в Платежной системе.

2.8.1. Оператор Системы и Агенты обеспечивают доступ своих работников только к той информации, которая необходима для выполнения должностных обязанностей. В должностные обязанности работников, участвующих в обработке информации, должны быть внесены требования по защите информации.

2.8.2. Назначение, отзыв, изменение прав доступа осуществляется уполномоченными лицами на основании внутреннего порядка, утвержденного приказом соответствующего Субъекта Системы.

2.8.3. Роли, связанные с эксплуатацией, модернизацией и техническим обеспечением информационной структуры и средств Системы, не совмещаются в одном лице в единый момент времени.

2.8.4. Все права и роли назначаются исходя из должностных обязанностей лиц и отзываются при смене должностных обязанностей, либо увольнении.

2.8.5. Обеспечивается идентификация, аутентификация, авторизация, регистрация и контроль лиц, осуществляющих Операции, а также лиц, обладающих правами доступа к защищаемой информации (в т.ч. к журналам протоколирования событий), управлению ключевой информацией.

2.8.6. Доступ к информационной структуре и средствам Системы осуществляется только с использованием персональных учетных записей. При выборе пароля для учетной записи обеспечивается его сложность, используя цифры, буквы различного регистра и спецсимволы (не менее 7 символов для пользователей и не менее 12 символов для эксплуатационного персонала). При использовании и хранении пароля обеспечивается его защита. Периодичность смены пароля не должна превышать 90 (девяносто) дней.

2.9. Управление инцидентами в сфере защиты информации в Платежной системе.

2.9.1. Оператор Системы и Агенты обязаны обеспечить постоянный мониторинг защитных мер, функционирование средств защиты информации, проводить периодический анализ журналов систем защиты информации и выявлять инциденты в сфере защиты информации.

2.9.2. Агенты в случае самостоятельного выявления инцидентов в сфере защиты информации или при получении информации о выявленных инцидентах в сфере защиты информации, принимают незамедлительные меры по ликвидации негативных последствий, вызванных выявленным инцидентом в сфере защиты информации.

2.9.3. В случае обнаружения Агентом вредоносного кода или факта его воздействия на объекты информационной инфраструктуры, используемые в информационном обмене в рамках Платежной системы, необходимо:

- зафиксировать информацию об инциденте в сфере защиты информации;
- немедленно приостановить информационный обмен с другими Субъектами Платежной системы до устранения последствий заражения вредоносным кодом;
- принять неотложные меры, направленные на предотвращение распространения вредоносного кода и устранение последствий его воздействия.

2.9.4. Информация о выявленных инцидентах в сфере защиты информации, их причинах и мерах по устранению последствий хранится у Субъектов Системы в течение 5 (пяти) лет и может быть затребована Оператором Системы.

2.9.5. При необходимости Оператор Системы совместно с соответствующим Агентом определяют план действий индивидуально по каждому инциденту в сфере защиты информации в целях устранения возникших последствий и предотвращения наступления новых.

2.9.6. Для восстановления штатного функционирования объекта информационной инфраструктуры в случае реализации инцидентов в сфере защиты информации Субъект Системы должен иметь внутренние документы по восстановлению штатного функционирования объектов информационной инфраструктуры, которые должны предусматривать последовательные действия, направленные на восстановление работоспособности вышедших из строя автоматизированных систем и (или) программного обеспечения в зависимости от причин возникновения инцидента, и в случае реализации инцидента действовать в соответствии с ними.

2.9.7. Оператор Системы обеспечивает надлежащее (штатное) функционирование Системы в соответствии с комплексом мероприятий, предусмотренным Порядком обеспечения бесперебойности функционирования Платежной системы.

2.9.8. Агенты самостоятельно разрабатываются Планы обеспечения непрерывности деятельности и восстановления деятельности в том числе в случае реализации инцидентов в сфере защиты информации, в соответствии с требованиями настоящих Правил, и определяется порядок осуществления комплекса мероприятий по предотвращению или своевременной ликвидации последствий реализации инцидентов в сфере защиты информации, а также порядок пересмотра и тестирования данных Планов.

2.9.9. Оператор Системы, Агенты информируют друг друга о возобновлении работоспособности после восстановления штатного функционирования инфраструктуры.

2.9.10. Оператор Системы определяет следующие требования к мероприятиям по восстановлению штатного функционирования объектов информационной инфраструктуры Агентов, которые должны обеспечивать непрерывность работы в нештатных ситуациях:

- поддержание актуального перечня объектов информационной инфраструктуры, используемого для работы в Системе;
- наличие резервного оборудования, каналов связи, резервных копий программного обеспечения, средств защиты информации, используемых субъектом для работы в Системе;
- регулярное выполнение процедур резервного копирования операций, осуществленных в Системе, с применением средств защиты информации;
- наличие конкретных восстановительных решений для соответствующего типа объекта информационной инфраструктуры в зависимости от причины возникновения инцидента в сфере защиты информации;
- предотвращение возникновения нештатных ситуаций в будущем путем поиска и устранения выявленных ошибок функционирования объектов информационной инфраструктуры, а также путем оптимизации используемых объектов информационной инфраструктуры;
- обеспечение корректировки рабочей документации на используемые объекты информационной инфраструктуры по результатам проведения анализа возникновения нештатных ситуаций и перечня мероприятий для недопущения повторения нештатных ситуаций в будущем;
- регулярное обучение персонала.

2.10. Назначение ответственных за обеспечение информационной безопасности.

2.10.1. Субъекты Системы обеспечивают создание и организацию функционирования структурного подразделения по защите информации (службы информационной безопасности) или назначение должностного лица (работника), ответственного за организацию защиты информации.

2.10.2. Лица, ответственные за обеспечение информационной безопасности производят:

- учет и контроль перечня, установленного и (или) используемого на средствах вычислительной техники, программного обеспечения;
- контроль (мониторинг) соблюдения установленной технологии подготовки, обработки, передачи и хранения электронных сообщений, платежной и защищаемой информации на объектах информационной инфраструктуры;

- контроль выполнения требований эксплуатационной документации на используемые технические средства защиты информации;
  - документальную фиксацию и хранение результатов контроля по выполнению порядка обеспечения защиты информации. Результаты документального контроля хранятся не менее 3 (трех) лет с момента их оформления.
- 2.10.3. В должностные обязанности работников, участвующих в обработке информации, включаются обязанности по выполнению требований к защите информации.

### **3. ПОРЯДОК ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ (РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ, ЖАЛОБ УЧАСТНИКОВ И КЛИЕНТОВ)**

- 3.1. Все разногласия, возникающие в процессе исполнения Договора с Участниками, Стороны будут стремиться разрешить путем переговоров.
- 3.2. Любые неразрешенные путем переговоров споры, возникающие из настоящих Правил или из Договора с Участником в том числе касающиеся его нарушения, прекращения, расторжения или недействительности, подлежат разрешению в суде Кыргызской Республики, в соответствии с Применимым материальным правом Кыргызской Республики;
- 3.3. Порядок обработки обращений и жалоб Участников осуществляется в общем порядке:
- 1) Обработка всех обращений, принятых по звонку в Колл-центр;
  - 2) Обработка всех обращений, принятых по электронной почте и нарочно.
- 3.4. При приеме обращений и жалоб обязательными условиями является регистрация причины обращения, подробности возникшей претензии Участника Платежной системы. По каждому обращению организуется анализ, основанный на опросе персонала, изучения системных журналов, определение условий недопущения таких ситуаций в дальнейшем.
- 3.5. Все решения по обращениям Участников Платежной Системы обязательно должны быть доведены Оператором до адресата с полным разъяснением изученных обстоятельств.
- 3.6. Сумма возмещенных средств пользователя не может превышать от вносимой суммы. Возврат средств производится в форме безналичного перевода в течение 1-3 часов.

### **4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕСПЕРЕБОЙНОСТИ И ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЯ УЧАСТНИКОВ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ НЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЙ В СИСТЕМЕ**

- 4.1. Критерии бесперебойного функционирования системы
- уровень бесперебойности операционной деятельности;
  - уровень бесперебойности оказания услуг платежного Процессинга;
  - уровень бесперебойности осуществления расчетов между участниками платежной системы.
- Оператор обеспечивает бесперебойное функционирование системы, путем обеспечения достижения вышеуказанного уровня работы компонентов системы.
- 4.2. Распределение ответственности сторон в случаях возникновения нештатных ситуаций в процессе осуществления платежей и расчетов, порядок и время информирования определяются в договорах между оператором и участниками, а также во внутренних процедурах, устанавливающих порядок действий и взаимоотношения персонала ОсОО «КликПэй».
- 4.3. Оператор обеспечивает бесперебойное функционирование Системы в режиме 24/7/365 (24 часа в день, 7 дней в неделю, 365 дней в году), за исключением времени проведения профилактических работ.
- 4.4. Оператор имеет право приостанавливать работу АПК и каналы связи, обеспечивающих техническое взаимодействие Участников Системы при обнаружении существенных неисправностей, ошибок и сбоев, а также в целях проведения профилактических работ и предотвращения случаев несанкционированного доступа.
- 4.5. При возникновении существенных нештатных ситуаций, имеющих массовый продолжительный характер (2 часа), когда участники Системы не в состоянии совершать свои функции, Оператор Системы:
- осуществляет уведомление участников платежной системы путем массовой или индивидуальной рассылки оповещения на адреса электронной почты ;



- уведомляет Национальный банк, а также банк-агент посредством отправки электронного сообщения и осуществления телефонного звонка уполномоченному структурному подразделению.
- 4.6. В случае возникновения нештатных ситуаций, последствия которых распространяются на отдельных Участников Системы, Оператор осуществляет индивидуальное уведомление посредством электронной почты или телефонного звонка ответственному лицу Участника (в случае необходимости). Уведомление может быть осуществлено не позднее двух часов с момента обнаружения ситуации или ее причин.
- 4.7. Ответственность Участников Системы:
- 4.7.1. Участники платежной системы несут ответственность за обеспечение бесперебойного функционирования и соблюдение регламента платежной системы посредством каналов связи, и АПК, входящим в зону ответственности Участников Системы.
- 4.7.2. Участники Системы обязаны периодически осуществлять проверку каналов связи и АПК, входящих в зону ответственности Участников для сокращения рисков возникновения нештатных ситуаций в процессе осуществления платежей, расчетов.
- 4.7.3. В случае возникновения нештатных ситуаций Участники Системы платежной системы обязаны незамедлительно информировать Оператора путем направления электронных писем, осуществления телефонного звонка в службу поддержки Оператора.
- 4.8. Оператор в целях обеспечения физической и информационной безопасности Системы принимает доступные меры по обеспечению следующих требований:
- 4.8.1. Ограничивает доступ к центру обработки и каналам связи, используемым для передачи информации по платежам;
- 4.8.2. Реализует механизмы защиты данных как во время их хранения, так и в процессе передачи;
- 4.8.3. Обеспечивает адекватное резервирование всех данных (резервирование в реальном времени в отношении всей информации или ключевой информации);
- 4.8.4. Обеспечивает резервирование оборудования и системы связи;
- 4.8.5. Обеспечивает защиту системы от вредоносного программного обеспечения, регулярное обновление антивирусного программного обеспечения.
- 4.8.6. Обеспечивает целостность и подлинность данных при их передаче по каналам связи с места ее инициирования до процессингового центра и обратно;
- 4.8.7. Поддерживает работоспособность информационных систем, имеющих отношение к информационной безопасности;
- 4.8.8. Обеспечивает своевременное переключение/восстановление/разворачивание функционирования системы на резервном аппаратно-программном комплексе при возникновении нештатной ситуации;
- 4.8.9. Реализует механизмы проверки личности и правомочности лиц, производящих, обрабатывающих и получающих платежи;
- 4.8.10. Реализует механизмы минимизации ошибок ввода данных, контроль ввода данных, исключающий или снижающий возможность ошибки;
- 4.8.11. Проводит тщательное тестирование всего оборудования и программного обеспечения систем.
- 4.8.12. Обеспечивает защиту данных и оборудования при сбоях автоматизированной системы, нештатных ситуациях или в случае несанкционированного доступа к данным;
- 4.8.13. Проводит мониторинг и контролирует работоспособность объектов, подключенных к процессинговому центру, сеансов доступа к информационным ресурсам системы ;
- 4.8.14. Обеспечивает конфиденциальность информации Платежной системы;
- 4.8.15. Обеспечение физическую безопасность помещений и оборудования в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики.

## **5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕССИНГА ПРИЕМА ПЛАТЕЖЕЙ**

- 5.1. Система Оператора позволяет реализовать свою собственную платежную систему, осуществляющую прием платежей в пользу множества поставщиков платежных услуг или исключительно в свою пользу.
- 5.2. Процессинг поддерживает создание агентской сети, через разные инструменты. В качестве платежных инструментов могут быть использованы электронные кошельки, банковские карты,

банковские счета (вариант поставки интернет-банкинга). Оплата осуществляется Клиентом с использованием веб- или мобильного приложения. Функционирование Системы - 365/24/7.

5.3. Платательщик совершает платеж с использованием веб- или мобильного приложения, формирует распоряжение Оператору в целях проведения оплаты.

5.4. Если Платежный лимит (остаток Гарантийного депозита) соответствующего Агента, через которого производится платеж, больше или равен сумме производимого платежа, в этом случае информация о Платеже (реквизиты платежа) передается в Систему Оператора. Передача данной информации о платеже производится согласно внутреннему протоколу Оператора по обмену данными.

5.5. Система Оператора передает данную информацию о платеже в аппаратно-программный комплекс Поставщика. Аппаратно-программный комплекс Поставщика на основании полученных данных (реквизитах платежа) от Оператора производит обработку данного платежа. В случае, если переданная информация (реквизиты платежа) корректна, Поставщик исполняет погашение обязательств платательщика перед Поставщиком на сумму, полученную от Оператора по данному платежу. В противном случае, исполнения обязательств Плательщика перед Поставщиком не происходит.

5.6. Передача Информации о платеже от Оператора Поставщику происходит согласно регламенту взаимодействия аппаратно-программного комплекса Оператора и Поставщика.

5.7. Аппаратно-программный комплекс Поставщика уведомляет процессинговый центр Оператора об успешности или не успешности проведения платежа. Уведомление происходит по согласованному сторонами по договору регламенту взаимодействия аппаратно-программного комплекса Оператора и Поставщика;

5.8. В случае успешности обработки платежа Поставщиком, Поставщик, при наличии в его аппаратно-программном комплексе такой функциональной возможности, направляет уведомление платательщику об исполнении обязательств Плательщика перед Поставщиком на сумму платежа.

## **6. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ КЛИРИНГА**

6.1. В течение 1 (одного) операционного дня, следующего за операционным днем обработки платежа, Система рассчитывает сумму возмещения Участнику с учетом поступлений, возвратов и комиссий с Участников (если они есть), направляет Участнику реестр и возмещение в соответствии с реестром по реквизитам, определенным для данного Участника.

6.2. Перед началом работы в платежной системе Агент размещает Гарантийный депозит.

6.3. По итогам операционного дня Система рассчитывает остаток Гарантийного депозита каждого Агента – уменьшая сумму Гарантийного депозита на сумму исходящих платежей и комиссий, пополняя депозит на сумму возвратов и входящих платежей.

6.4. По итогам операционного дня Система направляет Агенту реестр с расчетом лимита и корректирует остаток Гарантийного депозита.

## **7. ПОРЯДОК ОТМЕНЫ И ВОЗВРАТА ОШИБОЧНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ**

7.1. В случае ошибочного перечисления Оператором в пользу Агента, Поставщика, иного Участника денежных средств, перечисленных Оператором в порядке исполнения обязательств Оператора перед Поставщиком, которые возникли в результате любой технической ошибки, соответствующий Участника обязан возратить Оператору по его письменному заявлению ошибочно перечисленные денежные средства в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения соответствующего требования. Договоры с Участниками могут содержать иные условия возврата ошибочно перечисленных Оператором денежных средств.

7.2. В случае совершения ошибочного платежа по вине (в том числе, по причине неосторожности) платательщика (неверное указание номера лицевого счета, неверное указание суммы платежа, неверное указание номера телефона и т.п.), по письменному заявлению платательщика, Поставщик/Агент обязан возратить платательщику ошибочно перечисленные денежные средства, либо изменить параметры платежа, если такой возврат и такое изменение параметров платежа возможны и имеется такая возможность.

## 8. ТАРИФНАЯ ПОЛИТИКА

8.1. Тарифная политика направлена на снижение инвестиционных и текущих расходов на создание и эксплуатацию инфраструктуры, предназначенной для обслуживания участников платежной системы, а также продвижение развития безналичного платежного оборота при одновременном обеспечении привлекательности предоставления платежного инструмента для участников рынка с целью повышения удовлетворенности существующих клиентов и привлечения новых. Оператор ПС ClickPay/«КликПэй» обеспечивает контроль за реализацией Тарифной политики ПС ClickPay/«КликПэй». Термины, отдельно не раскрытые в настоящей Тарифной политике, используются в понимании норм действующего законодательства, регулирующих взаимоотношения в сфере платежных систем в Кыргызской Республики.

### 8.2. Основные цели Тарифной политики

Тарифы должны обеспечить возможность реализации следующих направлений развития ПС ClickPay/«КликПэй»

- развитие максимально востребованных пользователями и участниками ПС ClickPay/ «КликПэй» типов платежных взаимодействий, отвечающих целям и задачам участников, формирующих устойчивые долгосрочные взаимоотношения на рынке платежных услуг;
- развитие социально-направленного платежного инструмента, отвечающего задачам реализации программ развития ПС ClickPay/«КликПэй»
- развитие максимально широкой сети приема, обеспечение доступности ПС ClickPay /«КликПэй» и возможности их применения;
- развитие систем и технологий, обеспечивающих максимальную безопасность при использовании ПС «КликПэй», защиту и конфиденциальность персональных данных;
- развитие передовых платежных технологий и сервисов, обеспечивающих эффективность, удобство и конкурентоспособность ПС ClickPay/«КликПэй» в долгосрочной перспективе;
- обеспечение возможности выхода ПС ClickPay/«КликПэй» на международные рынки;
- развитие конкурентоспособных национальных технологий в областях экономики и производства, обслуживающих современные средства платежа и платежные сервисы, а также смежных с ними.

Тарифная политика в области платежных систем служит цели значительного увеличения объема безналичного оборота через стимулирование использования ПС ClickPay/«КликПэй» в широком спектре точек приема платежей и иных национальных платежных инструментов.

### 8.3. Основные принципы формирования тарифов

При формировании тарифов соблюдаются следующие основные принципы:

- возмещение оператору и участникам ПС ClickPay/«КликПэй» экономически обоснованных затрат, непосредственно относящихся к оказываемым ими услугам;
- обеспечение прозрачности формирования тарифов на услуги, а также возможности пересмотра таких тарифов и (или) их предельного уровня при изменении экономических условий с предварительным информированием участников согласно порядку, установленному законодательством Кыргызской Республики;
- оптимального сочетания экономических интересов участников рынка платежных систем и других электронных средств платежа;
- обеспечение гласности и публичности принятия решений о размере тарифов на услуги ПС ClickPay/«КликПэй».
- Основные принципы формирования структуры тарифов: простота применения, однозначность трактовок и понимания их участниками.

### 8.4. Группы тарифов

Все комиссии (платежи) по направлению оплаты являются сервисными платежами.

Сервисные платежи участник оплачивает в пользу ОсОО «КликПэй».

К платежам данного вида относятся:

- платежи за оказание операционных услуг;
- платежи за оказание клиринговых услуг;

– платежи за проведение разовых работ и(или) иных периодических работ и услуг, предоставляемых участникам.

Вступительные взносы для Участников не предусмотрены. Тарифы на операционные и платежные клиринговые услуги, и их предельный уровень устанавливаются в соответствии договорными отношениями и действующим законодательством, с обеспечением возможности дифференциации тарифов, в том числе по видам услуг, видам и объемам деятельности участника.

8.5. Порядок и периодичность оплаты услуг платежной инфраструктуры в платежной системе определяется оператором и является единообразным для всех участников. При наличии объективных оснований допустима дифференциация тарифов, которые могут различаться, в частности, в зависимости от вида участия в платежной системе, объема деятельности. При этом дифференциация тарифов применяется ко всем участникам платежной системы, удовлетворяющим соответствующим основаниям для дифференциации тарифов. Тарифы на операционные и платежные клиринговые услуги устанавливаются с учетом обеспечения их конкурентоспособности и гибкости по сравнению с тарифами действующих на рынке платежных систем. Совокупный ежемесячный размер платежей участника за операционные и платежные клиринговые услуги должен быть не ниже установленного договорными отношениями. Структура данных комиссий является аналогичной структуре комиссий международных платежных систем, с целью достижения сравнимости и обеспечения привлекательности размера тарифов ПС ClickPay/«КликПэй» по сравнению с тарифами международных платежных систем. Для реализации вышеуказанного положения ПС ClickPay/ «КликПэй» регулярно проводит мониторинг соответствующих документов операторов международных и национальных платежных систем. Тарифная политика отражает существующий широкий спектр дополнительных сервисов, предлагаемый ПС ClickPay/«КликПэй» участникам платежной системы. Предоставление участникам вновь разработанных и внедренных дополнительных сервисов будет находить свое отражение в новых редакциях тарифов ПС ClickPay/«КликПэй» и выводится на официальном электронном сайте <https://clickpay.kg>.

## **9. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ УЧАСТНИКОВ**

9.1. Доведение до Участников системы информации о нарушениях и неисправностях в работе Системы и возникших в связи с этим рисках осуществляется Оператором, если возникший Инцидент влияет на бесперебойное функционирование платежной системы.

9.2. Оператор также использует любые дополнительные доступные способы коммуникации, включая информирование широкой общественности, для обеспечения максимального уровня осведомленности всех участников о возникшей нештатной ситуации и принятия эффективных мер ее решения.

9.3. Процедура информирования Национального банка Кыргызской Республики, а также Участников платежной системы после устранения нештатной ситуации и восстановления штатного функционирования системы осуществляется в течение не более 8 часов, и в порядке, предусмотренном договорами сторон.

9.4. При возникновении Инцидента, который может негативно отразиться на бесперебойности Системы, Участник платежной системы выявивший инцидент: - уведомляет сторону или стороны, подвергающиеся риску, принимает меры по исполнению/завершению своих финансовых обязательств перед участниками платежной системы; принимает меры по обеспечению сохранности данных и восстановлению работоспособности платежной системы; - обеспечивает для других Участников возможность выполнения своих обязательств.

## **10. ИНЫЕ УСЛОВИЯ**

10.1. Информация о внесении изменений в настоящие Правила публикуются на сайте Системы «ClickPay». Изменения вступают в силу по истечении пяти дней с момента опубликования, если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при их публикации.

10.2. Все споры и разногласия, возникшие в процессе исполнения настоящих Правил, подлежат разрешению путем переговоров. В случае не достижения согласия, споры подлежат рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

10.3. Участник Системы «ClickPay», присоединившийся к Правилам, гарантирует, что все условия настоящих Правил ему понятны и приняты им без оговорок и в полном объеме.

10.4. Во всем, что не предусмотрено настоящими Правилами и договорами, Участники Системы руководствуются действующим законодательством Кыргызской Республики.

10.5. Участники Системы гарантируют, что не будут использовать права и возможности, предоставленные Системой «ClickPay» в иных целях, нежели указанные в настоящих Правилах.