

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

УТВЕРЖДЕНЫ

Решением единственного участника
ТОО «TWELVE (ТВЕЛВ)»
(№ 3/2022 от 01.02.2022 года)

**ПРАВИЛА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ
СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ
«TWELVE (ТВЕЛВ)»**

Алматы, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

- I. Общие положения**
- II. Термины и определения**
- III. Правовая основа организации и функционирования системы электронных денег ЭД**
- IV. Описание Системы электронных денег**
- V. Порядок взаимодействия при присоединении Эмитентов к Системе**
- VI. Регистрация в Системе владельцев ЭД**
- VII. Описание функциональных обязанностей Оператора, Эмитента, Агента, Партнера Системы и взаимодействие Участников в Системе**
- VIII. Комиссии и вознаграждения в Системе**
- IX. Выпуск и реализация ЭД**
- X. Порядок осуществления платежей и иных операций с использованием электронных денег**
- XI. Выкуп и порядок погашения электронных денег**
- XII. Обмен электронными сообщениями**
- XIII. Конфиденциальность**
- XIV. Меры информационной безопасности**
- XV. Блокирование электронного кошелька**
- XVI. Порядок разрешения споров**
- XVII. Закрытие электронного кошелька**
- XVIII. Ответственность Участников Системы**
- XIX. Заключительные положения**

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)» (далее — Правила) разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан от 26 июля 2016 года «О платежах и платежных системах» (далее – Закон о платежах), Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан № 202 от 31.08.2016 года «Об утверждении Правил выпуска, использования и погашения электронных денег, а также требований к эмитентам электронных денег и системам электронных денег на территории Республики Казахстан» (далее – Постановление № 202), а также иными нормативно-правовыми актами Республики Казахстан, регулирующими данную деятельность и определяют порядок организации, функционирования системы электронных денег «TWELVE», а также устанавливают общие требования к порядку выпуска, реализации, осуществления платежей, проведения операций с использованием электронных денег в Системе, выпущенных Эмитентом (Эмитентами) электронных денег, а также погашения, взаимодействия между Участниками и т.д.
- 1.2. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми участниками Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)» из участников гарантирует другим участникам, что обладает необходимой правоспособностью, а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для использования сервисов Системы (присоединения к Системе) и исполнения обязательств в соответствии со всеми их условиями.
- 1.3. Текст настоящих Правил публикуется на официальном сайте Оператора: <https://twelve-pay.kz/> и сайте Системы <https://emoney.twelve-pay.kz/topup>.
- 1.4. Функционирование Системы обеспечивается Оператором. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Оператор Системы, в том числе посредством организации приема обращений Участников Системы, рассматриваемых службой поддержки и иными специалистами Оператора.
- 1.5. Все Участники обязаны соблюдать настоящие Правила, за исключением условий, которые по соглашению между Оператором и Участниками не применимы к их правоотношениям или если из условий договоров, заключенных между Оператором и Участниками, вытекает иное. Участники Системы несут ответственность за несоблюдение Правил в части принятых на себя обязательств в соответствии с действующим законодательством и условиями заключенных договоров. Несоблюдение Правил может явиться одним из оснований для прекращения участия в Системе лица, допустившего подобное несоблюдение.
- 1.6. Действие настоящих Правил не распространяется на отношения, связанные с осуществлением платежей и/или иных операций с использованием электронных денег в других системах электронных денег и не ограничивает Эмитента и других Участников от участия в них.
- 1.7. **Порядок внесения изменений в Правила**
 - 1.7.1. Оператор Системы по мере необходимости имеет право вносить изменения в настоящие Правила путем разработки, утверждения и публикации таких изменений, оформленных в виде дополнений либо в новой редакции Правил на Сайте Оператора: <https://twelve-pay.kz/>, в связи с чем, Участники Системы обязаны периодически просматривать веб-сайт Оператора, информацию для Участников, сообщения для ознакомления с информацией об изменении Правил и с действующей редакцией Правил Системы. При этом изменения в настоящие Правила (утверждения Правил функционирования Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)» в новой редакции) должны быть опубликованы на Сайте Оператора не позднее чем за 10 календарных дней до даты вступления их в действие.
 - 1.7.2. Сроки вступления изменений в силу могут быть сокращены в случае внесения изменений в действующее законодательство Республики Казахстан и необходимости немедленного приведения функционирования Системы в соответствие с требованиями действующего законодательства и(или) изменениями в законодательство.

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

- 1.7.3. Участники осознают, что использование программного обеспечения, продуктов и (или) сервисов Системы, проведение операций в Системе после даты вступления новой редакции Правил в силу означает безоговорочное согласие с внесенными изменениями.
- 1.7.4. Оператор Системы оставляет за собой право использовать иные доступные средства для информирования Участников.

II. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. В настоящих Правилах используются понятия, предусмотренные Законом о платежах, Постановлением № 202, а также следующие понятия:
 - 1) **Пользователь** – физическое лицо, обладающее надлежащей дееспособностью или частичной дееспособностью в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан для совершения Платежа.
 - 2) **Идентификатор владельца электронных денег** — ряд знаков, генерируемых при создании электронного кошелька, являющейся уникальным именем участника в Системе, к которому привязываются все процедуры, инициируемые Участником.
 - 3) **Клиент** – физическое лицо, обладающее надлежащей дееспособностью в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, или частичной дееспособностью с 14-ти лет (с согласия законного представителя) и заключившее договор с Платежной организацией в целях получения платежных услуг Платежной организацией в рамках Системы электронных денег.
 - 4) **Код подтверждения** – уникальная последовательность цифр, предоставляемая Пользователю Оператором Системы электронных денег посредством SMS сообщения или робота на Абонентский номер Пользователя, указанный им при регистрации в системе электронных денег, в целях Подтверждения Платежа. Код подтверждения предоставляется Оператором Системы Пользователю для каждого Платежа в порядке, предусмотренном Офертой системы электронных денег.
 - 5) **Система электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)» (сокр. Система/Система ЭД)** - совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей и иных операций с использованием электронных денег путем взаимодействия Оператора системы электронных денег ТОО «TWELVE (ТВЕЛВ)» с эмитентом(-ами) электронных денег и (или) владельцами электронных денег.
 - 6) **Сайт Оператора** - сайт, размещенный в сети Интернет по адресу: <https://twelve-pay.kz/>.
 - 7) **Сайт Системы** - сайт, размещенный в сети Интернет по адресу: <https://emoney.twelve-pay.kz/topup>, через который предоставляется доступ к Системе.
 - 8) **Оператор** – ТОО «TWELVE (ТВЕЛВ)», БИН 201140019672, юридическое лицо, оказывающее услуги по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между участниками расчетов, включая оказание услуг по приему, обработке и рассылке информации участникам расчетов по операциям с Электронными деньгами, осуществляющее деятельность по обеспечению функционирования Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)» в соответствии с внутренними документами и законодательством Республики Казахстан.
 - 9) **Правила Системы** – Правила функционирования системы электронных денег, утвержденные Оператором Системы, в соответствии с которыми производятся выпуск, реализация, приобретение, погашение электронных денег, а также осуществляются операции с их использованием в Системе.
 - 10) **Эмитент** - банк второго уровня, осуществляющий выпуск и погашение Электронных денег в Системе в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан. Эмитент принимает на себя безусловное и

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

безотзывное денежное обязательство по погашению выпущенных им Электронных денег в соответствии с их номинальной стоимостью в тенге. Количество Эмитентов в Системе ЭД не ограничено.

- 11) **Участник Системы** – физическое лицо, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо, у которого в соответствии с заключенным договором возникает право или обязательство по выпуску, передаче, приему, использованию, приобретению, реализации или погашению Электронных денег в соответствии с настоящими Правилами, определенными Оператором Системы в рамках действующего законодательства Республики Казахстан.
- 12) **Мерчант** - юридическое лицо, в том числе банк второго уровня, являющееся Участником Системы электронных денег «», осуществляющее(-ий) коммерческую деятельность и принимающее(-ий) Электронные деньги от Клиентов в качестве оплаты по гражданско-правовым сделкам на основе договора, заключенного с Оператором Системы.
- 13) **Агент Системы** – юридическое лицо, осуществляющее от имени Эмитента Системы электронных денег реализацию электронных денег физическим лицам и приобретающее ЭД у владельцев – физических лиц для последующей их реализации физическим лицам на основании договора, заключенного с Эмитентом либо Оператором Системы.
- 14) **Субагент (Платежный субагент)** – юридическое лицо и или индивидуальный предприниматель, организующий пункты приема, покупки и продажи электронных денег от имени Агента.
- 15) **ЭД (Электронные деньги)** - безусловные и безотзывные денежные обязательства эмитента(-ов) электронных денег, хранящиеся в электронной форме и принимаемые в качестве средства платежа в Системе другими Участниками Системы.
- 16) **Электронный кошелек** – способ учета и хранения электронных денег, обеспечивающий распоряжение ими.
- 17) **Блокирование Кошелька** - полный или частичный запрет на использование Кошелька и/или Электронных денег, хранящихся у Участника Системы в принадлежащем ему Электронном кошельке.
- 18) **режим электронного кошелька «Неактивный»** - статус неактивного Клиента, устанавливаемый Оператором Системы Клиенту, не использовавшему сервисы Системы для совершения платежей и(или) иных операций в течение последовательных 6 (шести) календарных месяцев и(или) не предоставившему документы в соответствии с требованиями Оператора в случае блокирования электронного кошелька Клиента.

III. ПРАВОВАЯ ОСНОВА ОРГАНИЗАЦИИ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ «TWELVE (ТВЕЛВ)»

- 3.1. Правовую основу организации и функционирования Системы обеспечивают Закон о платежах, Правила № 202, настоящие Правила, иные нормативные правовые акты Республики Казахстан, а также Публичный договор (Оферта), договоры, заключаемые между Участниками Системы.
- 3.2. Оператор Системы разрабатывает и обеспечивает согласование с эмитентом(-ами) текстов договоров: Публичного договора (Оферты), договора с Мерчантом и другие (при наличии). По соглашению сторон в процессе согласования условий договора в форму договора могут быть внесены изменения и(или) дополнения в частном порядке.

IV. ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

- 4.1. Система электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)» существует как сервис, использование которого осуществляется через мобильное приложение: «TWELVE» и другие программные средства/приложения путем использования программного обеспечения Системы и иные технические средства.
- 4.2. С помощью Системы возможно:
- 1) осуществление платежей в пользу индивидуальных предпринимателей или юридических лиц, являющихся Мерчантами, предоставляющих товары и услуги; и/или
 - 2) осуществление переводов электронных денег в адрес идентифицированных владельцев электронных денег; и/или
 - 3) осуществление владельцем электронных денег платежей и(или) переводов в адрес индивидуальных предпринимателей и юридических лиц;
 - 4) осуществление иных операций, предусмотренных настоящими Правилами функционирования Системы, договорами с Участниками Системы в рамках действующего законодательства Республики Казахстан.
- 4.3. Основными функциональными возможностями Клиентов в Системе после прохождения процедуры регистрации являются следующие операции, осуществляемые в соответствии с Правилами и условиями Публичной оферты в зависимости от типа электронного кошелька:
- ✓ Приобретать ЭД в соответствии с условиями законодательства, настоящих Правил и Публичного договора (оферты) с учетом установленных в системе ограничений по типу электронного кошелька;
 - ✓ переводить ЭД со своего электронного кошелька на другой электронный кошелек идентифицированного владельца электронных денег в Системе;
 - ✓ получать ЭД от других владельцев ЭД (услуга доступна только для идентифицированных владельцев электронных денег);
 - ✓ использовать ЭД в качестве средства платежа за услуги, предоставляемые индивидуальными предпринимателями или юридическими лицами, зарегистрированными в Системе;
 - ✓ получать информацию о совершенных операциях за любой период, количестве имеющихся в электронном кошельке ЭД, статусе кошелька;
 - ✓ просматривать баланс своего электронного кошелька, действительного на момент совершения запроса;
 - ✓ получать справочную и иную информацию касательно функционирования Системы;
 - ✓ иные возможности в соответствии с Правилами и Публичным договором, функциональными возможностями Системы.
- 4.4. Функциональные возможности Эмитента:
- ✓ выпуск, реализация, погашение ЭД;
 - ✓ взимание комиссии при оказании услуг Участникам Системы;
 - ✓ ведение учета выпущенных, погашенных ЭД;
 - ✓ осуществление контроля за соблюдением Оператором возложенных не него функций, в том числе делегированных от имени Эмитента;
 - ✓ обмен и получение информации в соответствии с условиями заключенного с Оператором Системы договора и положениями законодательства;
 - ✓ иные возможности и функции, определенные настоящими Правилами, договором с Оператором, Агентом и действующим законодательством.
- 4.5. Индивидуальные предприниматели и юридические лица - Мерчанты после прохождения процедуры идентификации и регистрации в Системе вправе осуществлять следующие действия в Системе:
- ✓ просмотр баланса своего электронного кошелька (с актуальностью только на момент запроса);
 - ✓ получение информации о совершенных в его адрес платежах;
 - ✓ получение ЭД от физического лица в качестве оплаты согласно настоящим Правилам;
 - ✓ осуществление переводов в адрес идентифицированных владельцев электронных денег;
 - ✓ осуществление платежей;

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

- ✓ предъявление находящихся в распоряжении Мерчанта ЭД к погашению;
 - ✓ получение справочной и иной информации касательно функционирования Системы.
- 4.6. Агентам в Системе доступны следующие операции:
- ✓ Приобретение, реализация, предъявление к погашению ЭД в соответствии с условиями Правил и договоров, заключенных с Эмитентом или Оператором Системы;
 - ✓ просмотр баланса своего электронного кошелька (с актуальностью только на момент запроса);
 - ✓ получение справочной и иной информации касательно функционирования Системы
 - ✓ осуществление переводов в адрес идентифицированных владельцев электронных денег;
 - ✓ осуществление платежей;
- 4.7. Субагентам в Системе доступны операции согласно положениям заключенного договора с Агентом.
- 4.8. Определенный выше перечень операций для указанных Участников Системы не является исчерпывающим, перечень может быть дополнен или изменен в соответствующих договорах либо без внесения соответствующих изменений, также может быть дополнен по мере развития Системы и(или) внесения изменений в действующее законодательство.

V. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРИ ПРИСОЕДИНЕНИИ ЭМИТЕНТОВ К СИСТЕМЕ

- 5.1. Присоединение Эмитентов к Системе осуществляется путем заключения с Оператором соответствующего договора участия Эмитента в Системе и/или других соглашений об оказании ряда услуг Оператором Эмитенту, Эмитентом — Оператору Системы, Эмитентом и/или Оператором иным Участникам в рамках Системы. Эмитент приобретает все права и принимает на себя обязанности, предусмотренные Правилами и действующим законодательством Республики Казахстан, с момента вступления указанных договоров/соглашений в силу.
- 5.2. Эмитент присоединяется к Правилам путем принятия их в целом, если при подписании договоров/соглашений с Оператором Системы не было предусмотрено, что отдельные условия договора/соглашения превалируют над отдельными положениями Правил.
- 5.3. **Приостановка и прекращение участия Эмитента в Системе возможны:**
- 5.3.1. по инициативе Эмитента на основании его письменного заявления;
- 5.3.2. 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 Системе;
- 5.3.3. по основаниям, предусмотренным договором между Оператором и Эмитентом и(или) действующим законодательством Республики Казахстан.
- 5.4. 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 Выпуск Электронных денег в Системе данным Эмитентом. Сообщение о такой приостановке должно быть немедленно опубликовано Оператором на Сайте Оператора и(или) Системы. Оператор признаёт за собой обязательство предоставить по требованию Эмитента разъяснения по причинам такой приостановки.
- 5.5. **Регистрация Эмитента**
- 5.5.1. Для осуществления своих прав и обязанностей в Системе Оператор и Эмитент заключают договор.
- 5.5.2. Заключение договора между Оператором и Эмитентом сопровождается обменом документов, необходимых для установления деловых отношений, перечень которых предусмотрен внутренними документами сторон договора и законодательством Республики Казахстан.
- 5.5.3. Эмитент и Оператор налаживают информационное и технологическое взаимодействие после заключения договора.

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

- 5.5.4. Оператор обеспечивает (по запросу Эмитента) регистрацию Эмитента в Системе, Эмитент – открытие Специализированного (балансового) счета.
- 5.5.5. Оператор размещает информацию о присоединении Эмитента к Системе на сайте Оператора, а также иной информации, в соответствии с Правилами, условиями договора и положениями действующего законодательства Республики Казахстан.

VI. РЕГИСТРАЦИЯ В СИСТЕМЕ ВЛАДЕЛЬЦЕВ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ

6.1. Регистрация Клиента - физического лица

- 6.1.1. Клиенту, имеющему намерение открыть электронный кошелек, необходимо пройти регистрацию, которая осуществляется по номеру телефона (логин), придумать пароль, подтвердить введенные регистрационные данные в Системе. Дополнительно при открытии электронного кошелька Система присваивает ему уникальный идентификатор.
- 6.1.2. Клиент в процессе регистрации обязан ознакомиться и выразить согласие с условиями Публичного договора (оферты). Клиент приобретает все права и принимает на себя обязанности, предусмотренные Правилами, с момента принятия им условий Публичного договора. Клиент осознает, что регистрация в Системе безоговорочно подтверждает его ознакомление и осознанное согласие с Правилами и условиями публичного договора. Также подписанием Публичного договора Клиент предоставляет Оператору Системы и Эмитенту ЭД согласие на сбор, обработку, хранение и трансграничную передачу персональных данных.
- 6.1.3. После прохождения регистрации клиенту открывается электронный кошелек с логином (номер телефона) и паролем, придуманным клиентом для доступа к электронному кошельку, обладающему функциями «личного кабинета» владельца электронных денег в Системе. Оператором Системы могут быть установлены дополнительные параметры для регистрации, которые указываются в соответствующей инструкции, подлежащей размещению на сайте Оператора и(или) Системы, как то: адрес электронной почты, и (или) кодовое слово, секретный вопрос-ответ и т.д. Дополнительная информация может быть запрошена у клиента Оператором также и после регистрации электронного кошелька в процессе использования услуг Оператора.
Физическое лицо, прошедшее регистрацию по установленной процедуре, получает в Системе статус неидентифицированного владельца электронных денег, для которого доступны отдельные из предлагаемых Системой операций.
- 6.1.4. Неидентифицированный владелец электронных денег может пройти специальную процедуру идентификации путем предоставления Оператору информации и документов, позволяющих установить или подтвердить факт заключения с данным лицом договора на предоставление услуг Системы для получения им статуса идентифицированного владельца электронных денег. Информация о способах идентификации, применяемых в Системе, размещается Оператором на сайте Оператора и(или) Системы.
- 6.1.5. Завершение процедуры регистрации и открытие электронного кошелька подтверждается Оператором путем направления соответствующего сообщения участнику Системы на указанный им при регистрации номер мобильного телефона или электронным сообщением.
- 6.1.6. После регистрации возможно осуществить приобретение электронных денег доступными в Системе, мобильном приложении способами или в других пунктах приема платежей, информация о которых также доступна на сайте Оператора. После регистрации Клиента в Системе ЭД и приобретения электронных денег, Клиент вправе осуществлять использование Системы ЭД, в том числе использовать доступ к электронному кошельку в целях совершения платежей в соответствии с типом и статусом электронного кошелька.

6.2. Регистрация Агента

- 6.2.1. Банк, организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, Национальный оператор почты и платежный агент, имеющее намерение стать Агентом Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)» в соответствии с процедурой установления деловых отношений с контрагентами, утвержденной внутренними документами Оператора подает соответствующую заявку Оператору способами, размещенными на сайте Оператора.

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

- 6.2.2. Оператор Системы рассматривает заявку и в течение 3 рабочих дней направляет запрос индивидуальному предпринимателю или юридическому лицу о предоставлении необходимых документов для заключения договора.
- 6.2.3. Оператор Системы вправе установить требования к финансовому положению Агента.
- 6.2.4. Перечень необходимых для заключения договора документов и(или) информации, предоставляемых Агентом:
- ✓ Анкета «Знай своего клиента» по установленной Оператором и (или) Эмитентом форме;
 - ✓ Копия свидетельства/справки о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица;
 - ✓ копия устава;
 - ✓ копии документов, подтверждающих полномочия лиц, уполномоченных на заключение договора и совершение иных действий от имени Агента: решение/протокол и приказ о назначении руководителя исполнительного органа или доверенность в случае если лицо, уполномоченное на подписание документов, действует от имени Агента (Субагента) по доверенности, копию удостоверения личности;
 - ✓ сведения о банковских реквизитах;
 - ✓ перечень пунктов приема платежей с указанием адресов и графика функционирования;
 - ✓ документы участников юридического лица;
 - ✓ иные документы, определяемые внутренними документами Операторами.
- 6.2.5. В случае установления деловых отношений – подписания договора с Агентом, Агент проходит процедуру регистрации в Системе:
- 1) Оператор осуществляет регистрацию электронного кошелька для Агента и передает ему необходимые данные для управления кошельком с предоставлением предусмотренных Правилами объема прав и возможностей;
 - 2) Стороны договора осуществляют необходимые мероприятия по интеграции информационных систем, технических средств;
 - 3) осуществляют тестирование информационного и технологического взаимодействия, проводят тестовые операции;
 - 4) приступают к исполнению договорных обязательств.
- 6.2.6. Оператор обеспечивает открытие транзитного счета Агенту у Эмитента и(или) осуществляет иные действия, согласно договорным соглашениям с Эмитентом или Оператором.
- 6.2.7. Оператор вправе отказать юридическому лицу в заключении Договора и присоединении к системе ЭД Агенту по основаниям, предусмотренными внутренними документами Оператора и(или) положениями действующего законодательства, а также по иным основаниям по усмотрению Оператора.

6.3. Регистрация Субагента.

- 6.3.1. Оператор Системы, также являющийся агентом, вправе привлекать субагентов для реализации и выкупа электронных денег у их владельцев – физических лиц. Оператор-агент вправе самостоятельно принять решение об открытии электронного кошелька для ведения учета переданных Субагенту для реализации и (или) выкупа электронных денег.
- 6.3.2. Функции, взаимные права и обязанности Сторон определяются положениями соответствующего договора.

6.4. Регистрация Мерчанта:

- 6.4.1. Регистрация Мерчанта в качестве Участника Системы включает в себя следующие этапы:
- 1) Представитель ИП или юридического лица подает заявку на подключение к Системе способом, указанным на сайте Оператора;

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

- 2) Заполняет Анкету «Знай своего клиента» по установленной Оператором и Эмитентом форме;
 - 3) Предоставляет Оператору Системы документы, подтверждающую информацию, содержащуюся в Анкете;
 - 4) Оператор проводит процедуру идентификации в целях установления деловых отношений с Мерчантом в соответствии с утвержденными процедурами;
 - 5) При положительном результате прохождения идентификации Стороны заключают (подписывают) договор по форме разработанной Оператором. При этом в процессе согласования условий Договора, в форму могут вноситься изменения по соглашению сторон;
 - 6) Оператор обеспечивает регистрацию Мерчанта в Системе, передает необходимые данные для управления открытым и зарегистрированным электронным кошельком Мерчанту.
- 6.4.2. Стороны при необходимости проводят мероприятия по интеграции информационных систем и технических средств, тестирование информационного и технологического взаимодействия, проводят тестовые операции и приступают к исполнению договорных обязательств.
- 6.4.3. Юридическое лицо, имеющее намерение стать Мерчантом для регистрации в Системе и заключения договора предоставляет Оператору следующие документы:
- 1) Юридическое лицо представляет следующие документы:
 - ✓ Анкета «Знай своего клиента» по установленной Оператором и Эмитентом форме;
 - ✓ копия свидетельства/справки о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица/документа, подтверждающего факт регистрации юридического лица;
 - ✓ копия устава;
 - ✓ копии документов, подтверждающих полномочия и удостоверяющих лиц, уполномоченных на заключение договора и совершение иных действий от имени Мерчанта: решение/протокол и приказ о назначении руководителя исполнительного органа или доверенность в случае если лицо, уполномоченное на подписание документов, действует от имени юридического лица по доверенности, удостоверение личности/документ, удостоверяющий личность;
 - ✓ сведения, документы об участниках юридического лица;
 - ✓ сведения о банковских реквизитах;
 - ✓ иные документы, определяемые Оператором
 - 2) для индивидуального предпринимателя:
 - ✓ Анкета «Знай своего клиента» по установленной Оператором и Эмитентом форме;
 - ✓ документ, удостоверяющий личность индивидуального предпринимателя;
 - ✓ копию документа, подтверждающего регистрационный учет физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (при наличии);
 - ✓ банковские реквизиты;
 - ✓ иные документы, определяемые Оператором.
- 6.5. Документы, предоставляемые Участниками Системы, должны быть оформлены и(или) предоставлены в соответствии с требованиями Оператора Системы.
- 6.6. Оператор Системы размещает информацию о порядке регистрации участника Системы – индивидуального предпринимателя и юридического лица на Сайте Оператора.

VII. ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ ОПЕРАТОРА, ЭМИТЕНТА, АГЕНТА, МЕРЧАНТА СИСТЕМЫ и ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ УЧАСТНИКОВ В СИСТЕМЕ

- 7.1. **Оператор Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)»**
- 7.1.1. Оператор обеспечивает функционирование Системы и оказывает услуги ее Участникам в соответствии с условиями заключенных договоров.

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

- 7.1.2. Оператор вправе совмещать функции Оператора с функциями Агента электронных денег на основании соответствующего договора, заключенного с Эмитентом электронных денег ЭД.
- 7.1.3. В рамках Системы на Оператора возлагается исполнение следующих обязанностей:
- 1) обеспечение функционирования программно-аппаратного комплекса Системы, сайта Системы, непосредственно Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)» круглосуточно, 7 дней в неделю, за исключением времени проведения профилактических и/или восстановительных работ;
 - 2) обеспечение информационного и технологического взаимодействия между участниками Системы в соответствии с Правилами и условиями заключенных договоров;
 - 3) выполнение требований, предусмотренных Правилами, условиями договоров, заключенных с Участниками Системы, положений действующего законодательства;
 - 4) предоставление консультационной поддержки в рабочее время Участникам Системы способами, определенными на сайте;
 - 5) регистрация в Системе физических лиц, Мерчантов, Агентов и заключение договоров с владельцами электронных денег в пределах полномочий, предоставленных ему Эмитентом;
 - 6) обеспечение приема в Системе указаний Участников на перевод ЭД с одного электронного кошелька на другой и в случае соответствия таких указаний законодательству Республики Казахстан и Правилам обеспечивать в Системе незамедлительный автоматический перевод электронных денег;
 - 7) обеспечение формирования и предоставления Системой физическим лицам – Участникам Системы торговых чеков, квитанций (соответствующих требованиям законодательства Республики Казахстан) по их операциям с ЭД, осуществляемых в пользу Мерчантов;
 - 8) проведение идентификации владельца ЭД – физического лица в соответствии с настоящими Правилами, требованиями законодательства, иными внутренними документами Оператора;
 - 9) информирование владельцев ЭД о совершении каждой операции с использованием ЭД путем направления им соответствующего уведомления способами (по выбору клиента), доступными в Системе;
 - 10) своевременное опубликование на сайте Оператора всех изменений и дополнений к Правилам, информации о тарифах за услуги Эмитента, Оператора, Мерчантов, информации по тарифам для индивидуальных предпринимателей/юридических лиц, иной информации;
 - 11) осуществление блокирования электронного кошелька в случаях, установленных Правилами, внутренними документами Оператора и действующим законодательством;
 - 12) обеспечение фиксирования и хранения информации о финансовых операциях, совершаемых с использованием ЭД в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
 - 13) обеспечение безопасного функционирования Системы, разработка и доведение до Участников Системы требований по поддержанию безопасного функционирования Системы;
 - 14) создание, поддержание в актуальном режиме и обеспечение функционирования интернет-ресурса - сайта Оператора и сайта Системы;
 - 15) ведение реестров своих платежных агентов и платежных субагентов;
 - 16) обеспечение своевременного предоставления информации и сведений эмитентам, уполномоченному органу в соответствии с условиями договоров с эмитентами и положениями действующего законодательства;
 - 17) иные функции в соответствии с договорами с Участниками Системы и законодательством Республики Казахстан.
- 7.2. Эмитент электронных денег ЭД

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

- 7.2.1. Банк становится участником Системы - Эмитентом после заключения договора с Оператором. Взаимоотношения между Эмитентами и Оператором регулируются настоящими Правилами и договорами, заключенными между ними в рамках Системы.
- 7.2.2. В рамках Системы Эмитент исполняет следующие основные обязанности:
- 1) Осуществлять выпуск ЭД;
 - 2) осуществлять учет выпущенных ЭД и осуществление передачи Оператору информации в порядке, определенном договором с Оператором;
 - 3) осуществлять мониторинг функциональных обязанностей Эмитента в Системе и незамедлительно осуществлять свои функции или, в случае необходимости, извещать Оператора о причинах отсрочки, условиях и сроках выполнения своих функций в Системе;
 - 4) погашать электронные деньги, полученные Оператором от физических лиц-Участников Системы в качестве оплаты вознаграждения за оказанные Оператором физическим лицам услуги в рамках Системы, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты уведомления Оператором Эмитента о погашении в соответствии с сформированным реестром/заявкой на погашение. Погашение электронных денег производится путем перевода Эмитентом равной по их номинальной стоимости суммы денег на банковский счет Оператора, указанный в настоящем Договоре;
 - 5) осуществлять погашение электронных денег, полученных индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом от физических лиц при оплате по гражданско-правовым сделкам, и(или) полученных от других владельцев ЭД, в течение трех рабочих дней со дня поступления электронных денег в их пользу, если иной срок не предусмотрен договором, заключенным между Оператором электронных денег и индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом.
 - 6) осуществлять обмен информацией с Оператором в соответствии с технологией работы Системы и процедурами обмена форматами сообщений, установленными соответствующим договором;
 - 7) иные обязанности в соответствии с договором, заключенным с Оператором, положениями Правил и (или) законодательства Республики Казахстан.
- 7.2.3. Добровольное прекращение деятельности участника Системы - Эмитента осуществляется на основании письменного заявления банка о добровольном выходе из Системы при соблюдении им следующих обязательных условий:
- 1) направление Оператору письменного заявления о выходе из системы не менее чем за один месяц до предполагаемой даты выхода;
 - 2) исполнение имеющихся обязательств перед Участниками Системы и Оператором.
- 7.2.4. Дополнительные основания расторжения договора между Эмитентом и Оператором определены в соответствующем договоре и(или) действующим законодательством.
- 7.2.5. В случаях, установленных законодательством и договором между Оператором и Эмитентом, Эмитент вправе приостановить совершение операций по выпуску электронных денег и иных операций с электронными деньгами в Системе.
- 7.3. Агент Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)»**
- 7.3.1. Агент приобретает статус участника Системы и осуществляет свою деятельность на основании договора, заключенного с Эмитентом либо с Оператором.
- 7.3.2. Договор, заключаемый между Эмитентом и Агентом, либо Оператором и Агентом содержит:
- 1) порядок соблюдения Агентами требований, установленных законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами;
 - 2) порядок и условия приобретения Агентом электронных денег;
 - 3) порядок и условия реализации Агентом электронных денег;
 - 4) режим и порядок обмена информацией при реализации и приобретении электронных денег;
 - 5) условия обеспечения конфиденциальности информации и установление ответственности за ее несоблюдение;

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

- 6) ответственность сторон за исполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств;
- 7) порядок разрешения споров между Эмитентом либо Оператором и Агентом.

7.3.3. Обязанности Агента:

- 1) соблюдать Правила Системы и требования законодательства Республики Казахстан и условия Договора;
- 2) незамедлительно уведомлять Банк и(или) Оператора обо всех известных случаях сбоя в Системе, которые могут повлечь за собой задержку в отправлении Агентом и/или получении Банком информации и реестров;
- 3) осуществлять мероприятия, направленные на информирование физических лиц о возможности и порядке приема платежей и реализации им ЭД;
- 4) обеспечить техническую и технологическую возможность своего участия в Системе в соответствии с требованиями Правил и положений договора;
- 5) осуществлять приобретение и реализацию Электронных денег в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, Правилами и договором;
- 6) исполнять обязательства, предусмотренные положениями договора, Правилами и законодательством;
- 7) иные обязанности, определенные настоящими Правилами, договором с Эмитентом или Оператором и действующим законодательством.

7.3.4. Взаимодействие между Агентом и Оператором Системы осуществляется путем исполнения указанными субъектами следующих обязательств:

- 1) Агент обеспечивает предоставление Оператору информации о привлеченных платежных Субагентах в целях включения их в Реестр в порядке, предусмотренном законодательством, не позднее 5 (пять) рабочих дней с даты заключения договора с платежным субагентом;
- 2) Агент обязан осуществлять контроль за соблюдением субагентом требований законодательства Республики Казахстан о платежах и платежных системах и условий оказания платежных услуг, установленных договором между платежным агентом и Эмитентом/Оператором, в порядке, определенном Правилами;
- 3) до начала оказания платежной услуги Агентом (Субагентом) предоставить физическому лицу-клиенту информацию, определенную законодательством и положениями договора, заключенного между Эмитентом и Агентом.

7.3.5. В Системе взаимодействие между Агентом, Оператором и Клиентом осуществляется на следующих условиях:

- 1) обмена информацией с Оператором в соответствии с технологией работы Системы и процедурами обмена, форматами сообщений, установленными Оператором;
- 2) Исполнением обязательств, определенных соответствующим договором, заключенным между Эмитентом и Агентом или Оператором и Агентом;
- 3) соблюдения следующего порядка действий при реализации физическим лицам электронных денег для их зачисления на их электронные кошельки в Системе:
 - ✓ владделец электронных денег-физическое лицо сообщает Агенту идентификационный код электронного кошелька;
 - ✓ Агент направляет Оператору запрос на проверку наличия в Системе электронного кошелька с указанным Клиентом идентификатором и статус его владельца;
 - ✓ Оператор подтверждает возможность зачисления электронных денег на электронный кошелек, на основании чего Агент принимает деньги (сумма к пополнению и комиссия Агента) от физического лица;
 - ✓ Агент отправляет Оператору указание на перевод электронных денег со своего электронного кошелька на электронный кошелек физического лица;
 - ✓ Оператор выполняет перевод электронных денег между электронными кошельками и отправляет Агенту уведомление о статусе перевода;
 - ✓ Агент выдает владельцу электронных денег — физическому лицу квитанцию, подтверждающую приобретение электронных денег.

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

7.4. Субагент Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)»

- 7.4.1. Субагент приобретает статус участника Системы и осуществляет свою деятельность на основании договора, заключенного с Агентом Системы.
- 7.4.2. Агент по договору поручает Субагенту осуществлять функции по реализации и по соглашению сторон - приобретению электронных денег у их владельцев – физических лиц в соответствии с имеющимися полномочиями Агента в Системе. Субагент обязан исполнять требования и соблюдать установленные ограничения в Системе согласно Правилам Системы и положениям договора.

7.5. Мерчант Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)»

- 7.5.1. Мерчанты принимают электронные деньги в качестве оплаты за поставляемые ими товары, работы и услуги на основании договора на предоставление услуг Системы, заключенного с Оператором.
- 7.5.2. Мерчанты обеспечивают исполнение и соблюдение требований к процедурам обмена информацией и параметрам функционирования Системы, предъявляемых Оператором в связи с предоставлением доступа к обслуживанию операций с электронными деньгами в Системе.
- 7.5.3. Мерчант обязан:
 - 1) использовать Систему способом, не нарушающим и не затрагивающим права и законные интересы других Участников, третьих лиц, а также не нарушающими нормы действующего законодательства Республики Казахстан;
 - 2) самостоятельно обеспечить безопасность своих аутентификационных данных и ограничить доступ в свой Кошелек, с использованием таких данных, лицам, не уполномоченным на осуществление деятельности в Системе от имени Мерчанта;
 - 3) надлежащим образом обеспечить работоспособность и информационную защищенность устройства доступа к Системе. Категорически запрещается вносить самостоятельно или с помощью третьих лиц изменения в Систему;
 - 4) надлежащим образом исполнять свои обязательства перед Клиентом в соответствии с заключаемыми гражданско-правовыми сделками с использованием Электронных денег;
 - 5) обеспечивать выдачу Клиенту торгового чека, подтверждающего осуществление платежа с использованием Электронных денег, по форме, согласованной с Оператором Системы;
 - 6) осуществлять возврат денежных средств Клиенту в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан:
в случае расторжения гражданско-правовой сделки, Мерчант осуществляет возврат ЭД, полученных от владельца электронных денег, (в случае, если характер сделки не предполагает наличие комиссии за отказ от исполнения сделки). Возврат осуществляется путем перевода ЭД в кошелек владельца-плательщика ЭД в течение 3-х рабочих дней после расторжения гражданско-правовой сделки. Электронные деньги, полученные Мерчантом, при их возврате Клиенту погашению Эмитентом не подлежат. Порядок возврата ЭД предусмотрен положениями п.10.3. настоящих Правил.
 - 7) своевременно вносить изменения в свои аутентификационные данные в случае изменения данных лица, обладающего правом доступа к Системе от имени Мерчанта, своевременно уведомлять Оператора Системы об изменении данных такого лица;
 - 8) иные обязанности, предусмотренные договором, правилами и действующим законодательством.
- 7.5.4. Порядок взаимодействия Оператора и Мерчанта в Системе осуществляется в процессе исполнения договорных отношений между ними.
 - 1) Взаимодействие Мерчанта с Оператором осуществляется на основании заключенного между Оператором и Мерчантом договора и настоящими Правилами.
 - 2) Оператор Системы оказывает Мерчанту на возмездной основе услуги по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между Участниками Системы, включая оказание услуг по обработке и рассылке информации участникам расчетов по операциям с электронными деньгами.

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

- 3) Регистрация Мерчанта в Системе осуществляется в порядке и на условиях настоящих Правил при условии предоставления полного перечня документов в соответствии с Приложением к Договору между Мерчантом и Оператором. Мерчант предоставляет Оператору Системы данные уполномоченного лица, которому предоставляется доступ в Систему, в соответствии с Договором между Мерчантом и Оператором, и принимает на себя обязательства по незамедлительному уведомлению Оператора в случае изменения этих данных.
 - 4) Оператор Системы за вознаграждение оказывает услуги информационно-технологического характера, при этом размер вознаграждения, выплачиваемого Мерчантом, устанавливается договором между Оператором и Мерчантом.
 - 5) Выплата вознаграждения Оператору Системы осуществляется путем взимания суммы комиссии с каждой операции, осуществленной Клиентом в пользу Мерчанта и направлением суммы на Кошелек для учета комиссий Оператора Системы либо в порядке, предусмотренном положениями заключенного договора.
 - 6) На Электронные деньги, хранящиеся на кошельке учета комиссий Оператора, не могут быть обращены взыскания по обязательствам Мерчанта перед третьими лицами.
- 7.6. Права Участников Системы определяются положениями Договоров, заключаемых с Участниками Системы, а также действующим законодательством Республики Казахстан.
- 7.7. Взаимодействие Участников в Системе**
- 7.7.1. Взаимодействие между Участниками Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)» осуществляется на основании настоящих Правил, заключенных между Оператором и Участником договора и в неурегулированной части положениями законодательства.
- 7.7.2. Оператор Системы обеспечивает функционирование Системы, информационное и технологическое взаимодействие между Участниками Системы. Оператор Системы оказывает информационную поддержку владельцу ЭД при передаче им электронных денег в пользу Мерчантов в качестве оплаты за предоставленные товары, работы, услуги.
- 7.7.3. Каждый Участник обязан соблюдать Правила функционирования Системы, положения договоров, исполнение своих обязательств перед другими Участниками Системы, положения действующего законодательства.
- 7.7.4. В процессе обмена информацией о платежах и иных операций с ЭД Участники Системы взаимодействуют и реализуют возможности Системы.
- 7.7.5. Оператор в рамках предоставленных полномочий осуществляет контроль за соблюдением Участниками Правил, положений договоров, Стороной которых он является, требований законодательства Республики Казахстан. Также Оператор обязан оказывать содействие каждому Участнику в решении вопросов, связанных с использованием функционала, сервисов Системы.
- 7.7.6. В процессе использования функционала, сервисов Системы каждый Участник должен действовать разумно, добросовестно, не нарушая прав и законных интересов других Участников, а также действующего законодательства.
- 7.7.7. Оператор представляет Эмитенту необходимую информацию по выпуску, использованию и погашению выпущенных им электронных денег в порядке и сроки, установленные в договоре между ними.
- 7.7.8. Эмитент представляет в уполномоченный орган информацию о выпущенных электронных деньгах и операциях, связанных с их использованием в Системе, по формам и в сроки, установленные уполномоченным органом.

VIII. КОМИССИИ И ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ В СИСТЕМЕ

- 8.1. Порядок начисления и взимания комиссий, начисления и выплаты вознаграждения отдельным категориям Участников в рамках функционирования Системы определяется Оператором Системы в настоящем разделе, а также в соответствии с условиями договоров, заключаемых с каждым из Участников.
- 8.2. Актуальные размеры комиссий в процентах и(или) в фиксированной денежной сумме, основания, условия взимания комиссий, а также информация об особенностях и

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

существующих ограничениях при совершении операций с Электронными деньгами размещаются Оператором на Сайте Оператора.

- 8.3. За обслуживание Системы и осуществление деятельности по оказанию Участникам Системы услуг по организации информационного и технологического взаимодействия между участниками расчетов по операциям с ЭД Оператор вправе удерживать комиссию с Участников на условиях договоров, заключенных с такими Участниками.
- 8.4. Оплата услуг Оператора производится путем удержания комиссии с Клиента Оператором Системы. Оператор вправе устанавливать размер комиссий на осуществление каждого вида операций.
- 8.5. При выпуске и (или) погашении электронных денег владельцев ЭД —Эмитент имеет право взимать комиссионное вознаграждение, а также плату за дополнительные услуги согласно заключенным договорам и в соответствии с тарифами банка-Эмитента.
- 8.6. Точный размер комиссии при приобретении ЭД доводится до сведения Клиента в местах обслуживания физических лиц Эмитентами, Агентами (Субагентами), на дисплеях терминалов самообслуживания, с помощью систем дистанционного банковского обслуживания, иными средствами информирования со стороны Оператора Системы, Эмитента, Агента (Субагента) до совершения Клиентом операции.
- 8.7. Комиссии, получаемые Оператором Системы от Участников Системы Электронными деньгами, учитываются в кошельках учета комиссий Оператора, являющихся системными.
- 8.8. Оператор, Агент, Субагент вправе взимать дополнительную комиссию с Клиента деньгами, электронными деньгами, при условии доведения информации о таких комиссиях до сведения Клиента до момента осуществления им операции, в размерах, не превышающих максимально допустимые размеры, устанавливаемые Оператором.
- 8.9. Размеры/суммы комиссий, тарифы, размещенные Оператором на сайте Оператора, могут также включать в себя комиссии, взимаемые Мерчантами, поставщиками услуг в пользу которых осуществляются платежи с использованием Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)».
- 8.10. В случае взимания с Клиента комиссий без предварительного уведомления о наличии и размере такой комиссии, Клиент вправе направить требование Оператору о возврате комиссии по такой операции, при этом бремя доказывания отсутствия уведомления возлагается на Клиента. При этом, Оператор предпринимает меры по выявлению участника Системы, не уведомившего Клиента о наличии и размере комиссии, и передает требование Клиента участнику для выяснения обстоятельств и удовлетворения требований Клиента в случае их правомерности.

IX. ВЫПУСК И РЕАЛИЗАЦИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ

- 9.1. Выпуск Электронных денег осуществляется Эмитентом в пределах суммы денег, полученных от Клиентов или Агентов в соответствии с заключенными с ними договорами и Правилами Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)».
- 9.2. Электронные деньги, выпускаемые Эмитентом(-ами) на территории Республики Казахстан, номинированы (выражены) в национальной валюте Республики Казахстан.
- 9.3. Эмитент(-ы) принимает на себя безусловное и безотзывное денежное обязательство по погашению выпущенных им Электронных денег в соответствии с их номинальной стоимостью в тенге.
- 9.4. Участниками Системы, имеющими право инициировать выпуск Электронных денег согласно Правилам, являются Клиент (если это предусмотрено договором с Эмитентом) и Агент. Приобретение Электронных денег Клиентами и Агентами непосредственно у Эмитента(-ов) осуществляется путем вноса наличных денег либо перечисления безналичных денег на Специализированный счет Эмитента(-ов).
- 9.5. Информация о наличии возможности, способах приобретения Клиентами Электронных денег непосредственно у Эмитента размещается на сайте Оператора, в случае установления соответствующих положений в договоре, заключенном между Эмитентом и Оператором и (или) Эмитентом и Агентом.

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

- 9.6. Агент может инициировать Выпуск Электронных денег безналичным способом (посредством удаленного управления своим счетом через сервис Интернет-банкинг, банкомат, POS терминал) – согласно договорным условиям с Эмитентом.
- 9.7. Эмитент или Оператор при выпуске Электронных денег знакомят владельца Электронных денег с информацией о порядке осуществления операций с электронными деньгами и рисках, возникающих при использовании электронных денег, способах подачи претензий и о порядке их рассмотрения, а также о видах и размерах комиссионного вознаграждения, взимаемого при осуществлении операций с использованием электронных денег.
- 9.8. При выпуске Эмитентом Электронных денег его владельцу выдается квитанция или иной документ, подтверждающий факт приобретения Клиентом или Агентом Электронных денег;
- 9.9. Процесс выпуска Электронных денег в Системе:
- 1) Приобретение Агентом ЭД у Эмитента осуществляется путем перечисления суммы денег (тенге) на счет, указанный в Договоре с Эмитентом, в размере, равном номинальной стоимости ЭД с учетом или без учета стоимости вознаграждения за выпуск электронных денег;
 - 2) При выпуске электронных денег Эмитентом выдается Агенту квитанция, подтверждающая факт приобретения Агентом электронных денег, по форме, определенной в договоре с Эмитентом или Оператором и(или) квитанция (информация о приобретении ЭД у Эмитента) отражается в личном кабинете Агента;
 - 3) Эмитент самостоятельно производит выпуск ЭД на сумму поступивших средств от Агента;
 - 4) Оператор способами, определенными в договоре, получает от Эмитента информацию о сумме пополнения Специализированного счета, реквизиты Агента, инициировавшего выпуск, а также информацию о сумме выпуска ЭД Эмитентом для пополнения электронного кошелька Агента;
 - 5) Оператор обеспечивает в Системе учет выпущенных ЭД, отражая соответствующую сумму ЭД в электронном кошельке Агента;
 - 6) Оператор и Эмитент проводят сверку данных об общем размере ЭД в порядке, определенном условиями соответствующего Договора.
- 9.10. Электронные деньги считаются выпущенными Эмитентом с момента отражения информации о доступной сумме Электронных денег в Кошельке участника Системы, инициировавшего выпуск.
- 9.11. **Реализация Агентом ЭД:**
- 9.11.1. Агент в соответствии с Правилами и настоящим Договором распространяет ЭД Клиентам, имеющим открытый электронный кошелек в Системе.
- 9.11.2. Агент при реализации электронных денег предоставляет Клиенту подтверждение приобретения электронных денег - документ, выданный Агентом, свидетельствующий о получении им соответствующей суммы денег в обмен на реализуемые электронные деньги или иное подтверждение (информационное сообщение), однозначно указывающее факт реализации электронных денег физическому лицу.
- 9.11.3. При реализации или выкупе электронных денег Агентом может взиматься комиссия в размере, согласованном с Оператором. Максимально допустимый размер комиссии Агента (в случае ее взимания) размещается на сайте Системы, и(или) интернет-ресурсах Оператора и Агента (при наличии). Точный размер комиссии доводится до сведения Клиента Агентом (в том числе субагентами) до приобретения Клиентом электронных денег (до момента совершения оплаты).
- 9.11.4. Допускается реализация электронных денег Агентом способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан.
- В указанных целях Агент вправе без предварительного согласования с Эмитентом и Оператором привлекать третьих лиц – платежных субагентов на основании соответствующих договоров, при условии соблюдения требований законодательства и предоставлении информации о привлеченных субагентах Оператору. Агент несет полную

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

ответственность за действия платежных субагентов как за свои собственные, что не освобождает Агента от необходимости исполнения своих обязательств, указанных в настоящих Правилах и соответствующих Договорах.

Точки приема/реализации ЭД Агента (Субагента) согласуются с Оператором, после чего регистрируются Оператором Системы и размещаются на сайте Оператора, возможно размещение информации на интернет-ресурсах Эмитента, Агента, в случае если это установлено соответствующим договором.

Х. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЛАТЕЖЕЙ И ИНЫХ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ

- 10.1. Использование ЭД осуществляется Участником Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)» в соответствии с настоящими Правилами и условиями заключенных договоров между Оператором или Эмитентом и Участником Системы.
- 10.2. **Совершение платежей.**
 - 10.2.1. Платежи с использованием электронных денег осуществляются с соблюдением требований действующего законодательства Республики Казахстан, регулирующего порядок использования электронных денег в Республике Казахстан.
Оператор Системы вправе устанавливать ограничения для клиентов по размерам платежей и количеству операций, совершаемых за определенное время, в зависимости от типа электронного кошелька, статуса кошелька и/или исходя из иных ограничений, установленных Оператором и(или) указанных на Сайте Оператора и(или) Системы.
 - 10.2.2. Владелец электронных денег осуществляет платежи и иные операции с использованием электронных денег в пределах остатка электронных денег на своем электронном кошельке с учетом ограничений, установленных настоящими Правилами и заключенными договорами.
 - 10.2.3. Платеж с использованием электронных денег осуществляется путем передачи ЭД их владельцем другому идентифицированному владельцу ЭД с использованием электронного кошелька при условии соблюдения процедур безопасности от несанкционированного доступа, установленных Правилами, и(или) иными внутренними документами Оператора, и(или) договорами, заключенными между Участниками Системы.
 - 10.2.4. Платеж с использованием электронных денег производится в пользу Мерчантов, поставщиков товаров, услуг, в целях оплаты услуг, сервисов доступных в Системе, на основании соответствующего указания владельца электронных денег, сформированного и переданного Оператору, в соответствии с условиями осуществления платежа:
 - 1) сумма платежа не превышает установленных пунктом 10.5 настоящих Правил ограничений к сумме проведения операций с электронного кошелька отправителя электронных денег в зависимости от типа электронного кошелька владельца ЭД;
 - 2) сумма платежа (перевода) электронных денег, с учетом комиссии Оператора не превышает остатка на электронном кошельке отправителя электронных денег;
 - 3) наличие в Системе электронных кошельков, участвующих в совершении операции;
 - 4) действие электронных кошельков владельцев электронных денег - отправителя и получателя электронных денег в Системе не приостановлено;
 - 5) иные данные, необходимые Оператору для исполнения указания владельца ЭД о совершении платежа с использованием ЭД.
 - 10.2.5. В случае отказа в исполнении указания владельца электронных денег Оператор направляет владельцу электронных денег сообщение с указанием причины отказа.
 - 10.2.6. Исполнение указания владельца электронных денег о совершении платежа влечет изменение (уменьшение суммы) состояния (баланс) его электронного кошелька на соответствующую сумму и отражается в Журнале операций.
 - 10.2.7. Результатом оказания платежной услуги в рамках Публичного договора (оферты), Правил является прием и обработка платежа с использованием электронных денег Оператором по поручению владельца ЭД на основании предоставленных им реквизитов.
 - 10.2.8. При исполнении указания владельца ЭД Оператор осуществляет списание указанной суммы ЭД с кошелька отправителя и производит зачисление на кошелек получателя ЭД, а

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

также списание суммы комиссий (при наличии), в соответствии с действующими тарифами, указанными на Сайте Оператора и(или) Системы.

10.2.9. По совершении платежа Система формирует и предоставляет владельцу ЭД квитанцию/торговый чек, содержащий информацию в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан – уведомление/сообщение по совершенной операции с электронными деньгами. в Системе Квитанция, формируемая в электронном виде Системой, содержит следующие реквизиты:

- 1) сумма платежа;
- 2) время и дата совершения платежа;
- 3) порядковый номер квитанции (торгового чека);
- 4) наименование (код) и индивидуальный идентификационный номер, бизнес-идентификационный номер Мерчанта;
- 5) код операции;
- 6) идентификатор кошелька владельца электронных денег;
- 7) сумма комиссии, при этом допускается отражение в квитанции общей суммы электронных денег, списанных с баланса и суммы к зачислению, разница между которыми составляет общую сумму комиссии;
- 8) контактные номера телефонов оператора, в том числе сотовой связи.

10.2.10. Владелец ЭД с учетом установленных ограничений в зависимости от типа электронного кошелька, ограничений, установленных Правилами и (или) действующим законодательством Республики Казахстан в соответствии с внутренними документами Оператора Системы может осуществлять платежи с использованием электронных денег в пределах остатка электронных денег на своем электронном кошельке.

10.2.11. Операции по платежам с использованием электронных денег с кошелька владельца ЭД на кошелек Мерчанта осуществляются в Системе незамедлительно, за исключением случаев приостановления операций, либо невозможности их проведения в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Оператора Системы либо при несоблюдении условий, определенных в п.10.2.4. настоящих Правил.

10.2.12. В случае отказа в исполнении указания владельца электронных денег Оператор направляет владельцу электронных денег сообщение с указанием причины отказа.

10.2.13. Обязательства Оператора перед владельцем ЭД считаются исполненными в полном объеме с момента одновременного уменьшения в Системе остатка электронного кошелька отправителя электронных денег и увеличения остатка электронных денег получателя электронных денег на сумму перевода/платежа с учетом удержанных комиссий.

10.2.14. Операции, производимые владельцами ЭД, фиксируются Системой в журнале операций. Данные из журнала операций доступны владельцу ЭД для просмотра и использования. Данные из журнала Системы доступны также Оператору и могут быть использованы по требованию владельца ЭД для восстановления журнала в случае утраты/удаления им данных.

10.2.15. Оператор вправе приостановить или отказать в проведении операций с ЭД, если исполнение соответствующего указания владельца ЭД приведет к нарушению требований законодательства Республики Казахстан, требований Правил, заключенных договоров. О приостановке или отказе в проведении операций с ЭД Оператор незамедлительно информирует владельца ЭД с указанием причин.

10.2.16. Оператор в целях выявления и предотвращения мошенничества и противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма предоставляет информацию уполномоченным органам о совершенных в Системе операциях, согласно законодательству Республики Казахстан.

10.3. Возврат электронных денег

10.3.1. Возврат электронных денег в Системе с электронного кошелька получателя на электронный кошелек отправителя возможен в следующих случаях:

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

- 1) при допущении в Системе технической ошибки - ошибочного указания реквизитов получателя перевода (при условии, что отправитель правильно указал реквизиты получателя);
- 2) В случае, если необходимость отмены завершеного платежа или перевода стала следствием сбоя программного обеспечения или ошибки Оператора Системы, возврат Электронных денег осуществляется на электронные кошельки участников операции в полном объеме средств, задействованных в данной операции;
- 3) Мерчант обязуется осуществить возврат платежей по гражданско-правовым сделкам в случаях и порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей.

В иных случаях Участник Системы вправе обратиться к Оператору путем направления обращения о возврате электронным сообщением с указанием вопроса, обстоятельств и обоснования (причины) необходимости возврата ЭД. Оператор Системы в течение -х рабочих дней рассматривает заявление Участника Системы, при необходимости запрашивает дополнительную информацию, в случае если отправитель ЭД является неидентифицированным владельцем ЭД, он должен пройти процедуру способами, доступными в Системе. По результатам рассмотрения направляет ответ на обращение с указанием совершения действий, требующихся для возврата суммы ЭД, или сообщает об отказе в проведении операции по возврату с объяснением причин отказа.

- 10.3.2. В случае допущения отправителем электронных денег ошибки в своем указании на перевод электронных денег (в частности, указания неверного номера электронного кошелька получателя), отправитель ЭД вправе обратиться к к получателю ошибочного перевода путем направления электронного сообщения. Клиент – отправитель может оповестить получателя перевода о допущенной отправителем ошибке и о необходимости возврата электронных денег данному лицу, либо уведомить отправителя ЭД о необходимости обращения непосредственно к получателю для урегулирования вопроса возврата.

Владелец ЭД – отправитель ЭД вправе самостоятельно обратиться к получателю ЭД с просьбой осуществления возврата ошибочно направленной суммы ЭД. В таком случае вопрос по уплате комиссий (возмещения суммы комиссий в связи с возвратом) решается участниками операции самостоятельно по договоренности.

- 10.3.3. В случае расторжения совершенной между Участником Системы — физическим лицом и Мерчантом гражданско-правовой сделки по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, в том числе, в случае отказа владельца ЭД—от предмета гражданско-правовой сделки, совершенной в адрес Мерчанта с использованием электронных денег, и принятием такого отказа Мерчантом, возврат ЭД осуществляется Мерчантом самостоятельно.

При этом, комиссии (при наличии), ранее удержанные при переводе электронных денег в пользу Мерчанта, возврату не подлежат. Договором, заключенным между Оператором и Мерчантом, могут быть предусмотрены иные положения, определяющие возврата/невозврата суммы вознаграждения Оператора.

- 10.3.4. В случае, предусмотренном подпунктом 10.3.2. Правил ни Эмитент, ни Оператор не несут ответственность за исполнение указания с допущенной отправителем ЭД ошибкой, а также за невозврат получателем электронных денег отправителю.
- 10.3.5. В случае, если регистрация электронного кошелька была произведена в Системе автоматически вследствие указания плательщиком неверного номера телефона сотового оператора, Оператор вправе принять решение о возврате суммы ЭД, поступивших на вновь созданный электронный кошелек в результате ошибочного введения номера телефона.

10.4. Совершение переводов электронных денег

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

- 10.4.1. Владелец ЭД вправе осуществить уступку своих прав требования к Эмитенту полностью или в части путем осуществления перевода Электронных денег другому идентифицированному владельцу ЭД в пределах остатка Электронных денег в кошельке. Такой перевод может быть ограничен: действующим законодательством, техническими возможностями Системы, ограничениями, установленными в зависимости от типа электронного кошелька.
- 10.4.2. Для осуществления перевода владелец ЭД направляет указание Оператору Системы с предоставлением необходимой информации.
- 10.4.3. Оператор вправе заблокировать перевод Электронных денег в случае возникновения подозрения в правомерности перевода Электронных денег до предоставления Оператору Системы документов, идентифицирующих получателя и/или плательщика и/или легитимный характер операции.
- 10.4.4. Перевод Электронных денег осуществляется незамедлительно после принятия Оператором Системы указания владельца ЭД, при соблюдении условий, определенных пп.10.2.4 настоящих Правил.
- 10.4.5. Перевод Электронных денег должен быть подтвержден владельцем ЭД- доступными в Системе способами. После этих действий перевод Электронных денег становится безотзывным и окончательным.
- 10.4.6. При исполнении указания владельца электронных денег о переводе Оператор осуществляет списание суммы электронных денег, указанной владельцем ЭД, с электронного кошелька отправителя электронных денег и производит зачисление данной суммы на электронный кошелек получателя электронных денег.
- 10.4.7. В случае отказа в исполнении указания владельца электронных денег Оператор направляет владельцу электронных денег сообщение с указанием причины отказа.
- 10.4.8. Система после исполнения поручения владельца ЭД об осуществлении перевода Электронных денег направляет ему подтверждение об исполнении указания о переводе.
- 10.4.9. Размер перевода Электронных денег может быть ограничен нормами действующего законодательства Республики Казахстан, в зависимости от статуса, типа электронного кошелька владельца ЭД, с учетом ограничений, установленных действующим законодательством Республики Казахстан, а также Правилами.

10.5. Ограничения по операциям, установленным в Системе электронных денег

10.5.1. В Системе действуют следующие ограничения для владельцев ЭД:

- 1) максимальная сумма одной операции, совершаемой неидентифицированным владельцем электронных денег - физическим лицом, не должна превышать сумму, равную пятидесятикратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете;
- 2) максимальная сумма одной операции, совершаемой владельцем электронных денег - индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом, не должна превышать сумму, равную тысячекратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете;
- 3) максимальная сумма электронных денег, хранимых на одном электронном устройстве неидентифицированного владельца электронных денег - физического лица, не превышает сумму, равную стократному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете;
- 4) общая сумма платежей и (или) иных операций с использованием электронных денег с электронного кошелька неидентифицированного владельца электронных денег - физического лица в течение рабочего дня не должна превышать сумму, равную стократному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете;
- 5) также Оператор вправе устанавливать иные ограничения по видам сервисов, видам и суммам операций с электронными деньгами и условия их применения с учетом требований действующего законодательства Республики Казахстан и в зависимости от

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

типа кошелька владельца электронных денег, информация о которых размещается на интернет-ресурсе Системы.

- 10.5.2. Оператор приостанавливает или отказывает в проведении операций с электронными деньгами, если исполнение соответствующего указания владельца электронных денег приведет к нарушению требований законодательства Республики Казахстан, требований Эмитента, настоящих Правил и иных требований, установленных договорами, в том числе в случае отсутствия достаточного количества электронных денег на электронном кошельке Агента для реализации электронных денег физическим лицам. О приостановке и отказе в проведении операций с электронными деньгами Оператор незамедлительно информирует владельца электронных денег с указанием причин.
- 10.5.3. Оператор в целях выявления и предотвращения мошенничества и противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма в случаях, определенных внутренними документами, устанавливает характер правоотношений, возникающих между владельцем электронных денег - физическим лицом и иным владельцем электронных денег - на основании которых происходит перевод электронных денег.

XI. ВЫКУП ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ И ПОРЯДОК ПОГАШЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ

- 11.1. Вывод электронных денег – обмен ЭД владельца электронных денег на равную по их номинальной стоимости сумму денег. Вывод электронных денег осуществляется следующими способами:
- 1) Выкуп Агентом или Субагентом электронных денег у Клиента с учетом ограничений, установленных в Системе в порядке, определенном п.11.2;
 - 2) Погашение электронных денег - платежная услуга, предусматривающая осуществление эмитентом электронных денег обмена выпущенных им электронных денег, предъявленных идентифицированным владельцем электронных денег, либо подлежащих обмену без их предъявления владельцем в случаях, предусмотренных законами Республики Казахстан, на равную по их номинальной стоимости сумму денег, определенная в п.11.3. настоящих Правил.
- 11.2. **Выкуп Агентом или Субагентом электронных денег**
- 11.2.1. Выкуп электронных денег у идентифицированных Клиентов – приобретение Агентом или Субагентом электронных денег у владельцев ЭД – физических лиц возможно при наличии технических и иных возможностей Агента, Субагента осуществления денежных расчетов и подтверждения таких расчетов, связанных с выкупом ЭД.
- 11.2.2. Информация о способах, порядке и сроках оказания услуги по выкупу ЭД доступна Клиенту на сайте Оператора и(или) Системы.
- 11.2.3. Агент и(или) Субагент вправе установить минимальный и (или) максимальный размер суммы электронных денег, подлежащих выкупу, информация об ограничениях размещается на сайте Оператора и(или) Системы также с учетом ограничений, указанных в 10.5.1. Правил.
- 11.2.4. Агент, Субагент при оказании услуг по приобретению ЭД осуществляет выдачу Клиенту квитанции/чека, соответствующих требованиям законодательства и (или) Правил (если приобретение Агентом или Субагентом ЭД осуществлялось за наличные деньги) или иного документа, подтверждающего факт выдачи денег в обмен на ЭД (если приобретение Агентом или Субагентом ЭД осуществлялось по безналичному расчету). Допускается выдача квитанции/чека на бумажном носителе или путем направления электронного сообщения Клиенту о произведенном выкупе.
- 11.2.5. Операция по приобретению Агентом ЭД у Клиента – осуществляется в Системе при наличии заявки Клиента на выкуп ЭД. Исполнение заявки Клиента осуществляется в течение 3 рабочих дней.

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

- 11.2.6. Клиент вправе подать заявку на выкуп Агентом электронных денег с учетом ограничений для идентифицированных владельцев электронных денег - физических лиц, определенных п.10.5.1. настоящих Правил.
- 11.2.7. Субагент осуществляет выкуп электронных денег у Клиентов также с учетом положений договора, заключенного между Агентом и Субагентом.
- 11.2.8. При выкупе ЭД Клиент обязан подтвердить принадлежность ему средства электронного платежа (банковской карточки) путем указания соответствующей информации в запросе Агента. Ответственность за несоответствие информации о принадлежности средства электронного платежа (банковской карточки) возлагается на Клиента.
- 11.3. Порядок погашения электронных денег физическому лицу**
- 11.3.1. Погашение электронных денег Эмитентом физическому лицу возможно при наличии и определении порядка и условий погашения в договоре, заключенном между Эмитентом и Оператором.
- 11.3.2. При наличии в договоре, указанном в пп.11.3.1., соответствующих положений, Владелец электронных денег вправе в любой момент потребовать погашения электронных денег. Информация о наличии возможности погашения ЭД Эмитентом физическому лицу – размещается в Системе.
- 11.3.3. Владелец электронных денег — физическое лицо, являющееся идентифицированным Клиентом, вправе предъявлять к погашению электронные деньги любому Эмитенту - участнику Системы. Эмитент - участник Системы осуществляет погашение в порядке, определенном условиями Договора, заключенного между Эмитентом и Оператором, и информации, размещенной на сайте Оператора и (или) Эмитента.
- 11.3.4. Погашение электронных денег производится в пределах остатка электронных денег на момент поступления от владельца электронных денег требования о погашении, а также при условии получения подтверждения о принадлежности банковского счета или средства электронного платежа данному физическому лицу.
- 11.3.5. Для погашения электронных денег, владелец электронных денег - физическое лицо размещает заявку на погашение со своего электронного кошелька с обязательным указанием суммы к погашению и выбирает способ погашения электронных денег из доступных в Системе. Форма заявки и(или) необходимые реквизиты устанавливаются Оператором.
- 11.3.6. Погашение Эмитентом электронных денег осуществляется следующими способами:
- 1) путем перевода денег на банковский счет получателя денег. В заявке необходимо заполнить реквизиты банковского счета.
- 11.3.7. Операции по погашению электронных денег неидентифицированным владельцам электронных денег недоступны. В случае инициирования Клиентом операции по погашению электронных денег Клиенту будет направлено уведомление о невозможности проведения такой операции, с предложением пройти процедуру идентификации удаленным способом (для резидентов РК) или в явочном порядке.
- 11.3.8. Погашение электронных денег через кассу Эмитента возможно в случае наличия соответствующих положений в договоре с эмитентом, а также информацией, размещенной на Сайте Оператора и(или) Эмитента.
- 11.3.9. Внутренними документами Оператора Системы, условиями договоров с Участниками могут быть установлены минимальные суммы предъявления Электронных денег к Погашению.
- 11.3.10. Принудительное погашение Электронных денег, производится в соответствии с постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 202 «Об утверждении Правил выпуска, использования и погашения электронных денег, а также требований к эмитентам электронных денег и системам электронных денег на территории Республики Казахстан»: в течение трех дней непогашенные электронные деньги, находящиеся на электронных кошельках: - индивидуальных предпринимателей и юридических лиц – принудительно погашаются на их банковские счета; - идентифицированных владельцев электронных денег-физических лиц, имеющих банковские счета – принудительно погашаются на их банковские счета; - неидентифицированных

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

владельцев электронных денег-физических лиц – принудительно погашаются на соответствующий балансовый счет банка-эмитента до их востребования владельцем электронных денег

11.4. Погашение электронных денег Участников Системы, не являющихся физическими лицами

11.4.1. Погашение ЭД Оператора, Агентов, Мерчантов производится Эмитентом путем перевода денег на банковские счета, указываемые Оператором в соответствующей заявке на погашение, информация о которых предоставлена индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами – участниками Системы.

11.4.2. Погашение ЭД Мерчанта может производиться по заявке Мерчанта и(или) с определенной в договоре, заключенном между Оператором Системы и Мерчантом, периодичностью. Также Стороны могут установить минимальный размер суммы ЭД, предъявляемой единовременно Мерчантом к погашению.

11.4.3. Эмитент осуществляет погашение ЭД владельца ЭД, являющегося Мерчантом в течение 3-х рабочих дней после направления Оператором Системы Эмитенту заявки на погашение ЭД. Условиями договора, заключенного между Оператором и Мерчантом электронные деньги могут направляться на погашение на следующий день, либо по достижении определенного размера ЭД в электронном кошельке Мерчанта, либо с установленной в договоре периодичностью.

11.4.4. Погашение ЭД Агента производится по заявке Агента с указанием реквизитов банковского счета Агента и суммы к погашению. Оператор включает сформированную Агентом в заявке информацию в реестр на погашение ЭД и направляет заявку в адрес Эмитента. Погашение Эмитентом ЭД Агента производится в течение 3-х рабочих дней от даты получения Эмитентом реестра на погашение.

11.4.5. Оператор Системы вправе взимать комиссию за погашение Электронных денег участников Системы – индивидуальных предпринимателей, юридических лиц согласно тарифам Эмитента и положениям соответствующего договора.

XII. ОБМЕН ЭЛЕКТРОННЫМИ СООБЩЕНИЯМИ

12.1. Обмен электронными сообщениями между Оператором, Эмитентами, Агентами и Мерчантами производится в Системе по форматам передачи информации, установленными Оператором, либо вне Системы в соответствии с договорными условиями. Порядок обмена электронными сообщениями в Системе определяется Оператором.

12.2. Оператор разрабатывает порядок аутентификации электронных сообщений и контролирует его соблюдение.

12.3. Электронные сообщения составляются на государственном и/или русском языках. Возможность использования иных языков при составлении электронных сообщений устанавливается Оператором.

12.4. При формировании и передаче электронных сообщений, участники Системы соблюдают порядок защитных действий от несанкционированных платежей, установленный внутренними документами и (или) договорами, заключенными между Участниками Системы.

12.5. Оператор, Эмитенты и Агенты обеспечивают хранение отправленных и полученных электронных сообщений в течение не менее пяти лет с момента прекращения деловых отношений.

XIII. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

13.1. Участники Системы обязаны принимать все необходимые меры по безопасности и защите информации и документов, обмен которыми осуществляется в Системе или которые доступны Участникам в связи с использованием Системы.

13.2. Обязательства по обеспечению общей безопасности Системы, защиты передаваемых данных и информации несет Оператор Системы.

13.3. Оператор обязуется соблюдать конфиденциальность в отношении всех переданных ему Участниками данных, а также данных, ставших ему известными в процессе использования

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

Системы Участниками, за исключением случаев, предусмотренных Правилами и/или законодательством Республики Казахстан, а также случаев, когда такая информация является общеизвестной или раскрыта по требованию или с разрешения Участника.

- 13.4. Оператор предъявляет к эмитентам требования по обеспечению защиты информации при осуществлении операций по выпуску и погашению ЭД, в том числе в соответствии с требованиями, установленными законодательством Республики Казахстан. Эмитенты обязаны обеспечивать защиту информации о средствах и методах обеспечения информационной безопасности, персональных данных и об иной информации, подлежащей обязательной защите в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 13.5. Оператор обеспечивает защиту информации при осуществлении переводов электронных денег, в соответствии с требованиями, установленными законодательством Республики Казахстан, а также обеспечивает защиту информации о средствах и методах обеспечения информационной безопасности, персональных данных и об иной информации, подлежащей обязательной защите в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 13.6. Средства и меры предотвращения несанкционированного доступа к программно-техническим средствам, применяемым в системе электронных денег, включая организационные меры и программно-технические средства защиты, обеспечивают достаточный уровень защиты информации и сохранение ее конфиденциальности. Процедуры безопасности и защиты информации, применяемые в системе электронных денег, обеспечивают непрерывную защиту информации на всех этапах выпуска, использования и погашения электронных денег, в том числе:
 - 1) выявление наличия искажений и (или) изменений в содержании электронных сообщений, составляемых при использовании электронных денег;
 - 2) обеспечение защиты от несанкционированного доступа к информации и обеспечение целостности данной информации;
 - 3) обеспечение доказательств при расследовании инцидентов, связанных с использованием электронных денег.
- 13.7. Информация, в том числе рекомендации для Участников Системы по информационной безопасности, размещается Оператором на сайте Оператора. Для того чтобы обеспечить полную безопасность при работе с электронными кошельками, Оператор рекомендует Клиенту достаточно соблюдать меры, направленные на защиту персонального компьютера.
- 13.8. Каждый Участник Системы обязуется самостоятельно предпринимать меры по защите своих аутентификационных данных, паролей, кодов, номеров, данных, предоставленных ему Системой, с помощью которых может быть осуществлен несанкционированный доступ и/или использование Системы.
- 13.9. Участник признает, что Оператор не несет ответственности перед Участником Системы в случае передачи Участником своих данных третьим лицам, умышленного предоставления доступа к своему электронному кошельку в Системе или иного нарушения конфиденциальности данных Участником.
- 13.10. Клиент признает, что в случае утраты им аутентификационных данных, Оператор не несет ответственности за возможные последствия.
- 13.11. Порядок обеспечения информационной безопасности, процедуры по обеспечению сохранности сведений, составляющих коммерческую и служебную тайну, конфиденциальной информации, недопущение использования таких сведений, в собственных интересах (Товарищества), работников или третьих лиц содержатся в соответствующем внутреннем документе Оператора Системы.
- 13.12. Стороны признают сочетание аутентификационных данных аналогом собственноручной подписи, являющимся необходимым и достаточным условием подтверждения права Участника на осуществление операций с принадлежащими такому Участнику Электронными деньгами.
- 13.13. Участники обязаны незамедлительно ставить Оператора Системы в известность о рисках использования электронного кошелька Участника третьими лицами, возникших в результате утраты Участником аутентификационных данных.

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

- 13.14. Участник обязуется незамедлительно уведомлять Оператора Системы о любых операциях, произведенных без его согласия. В случае не предоставления соответствующего уведомления в течение календарных суток с момента осуществления операции и направления Участнику соответствующего уведомления об операции, операция считается осуществленной Участником.

XIV. МЕРЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

- 14.1. Обязательства по обеспечению общей безопасности Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)», защиты передаваемых данных и информации несет Оператор Системы.
- 14.2. Система разработана с учетом современных требований безопасности, предъявляемых к системам управления информацией через интернет. В Системе предусмотрено несколько способов аутентификации, а также дополнительные способы подтверждения операций (с помощью отправки проверочного кода в SMS или с помощью сервиса, генерирующего одноразовые пароли), информация о которых доступна участникам на сайте Оператора и(или) Системы.
- 14.3. Оператор Системы и Эмитент ЭД принимают меры по обеспечению и внедрению в Системе организационных и процедурных мероприятий с целью выявления, а также предотвращения мошенничества и противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма в соответствии с требованиями законодательства. В этих целях Оператор Системы обязуется соблюдать правила внутреннего контроля, применимых в Системе.
- 14.4. Оператор и Эмитент в целях соблюдения Закона о ПОД/ФТ, а также иных требований, предъявляемых к субъектам финансового мониторинга, осуществляет:
- ✓ идентификацию и надлежащую проверку Участников Системы в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан и положениями внутренних документов Оператора;
 - ✓ проверку на наличие Участников Системы в перечне организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма, принадлежности нерезидента Участника Системы – физического лица, представителя юридического лица к иностранным публичным должностным лицам и (или) аффилированности плательщика с такой категорией лиц;
 - ✓ выявлять и информировать уполномоченный орган об операции, подлежащей финансовому мониторингу, в т.ч. о подозрительной операции;
 - ✓ иные меры, предписываемые законодательством о ПОД/ФТ для субъектов финансового мониторинга и определенные внутренними документами Оператора.
- 14.5. В случае осуществления необычных и(или) подозрительных операций с электронного кошелька Клиента, Оператор вправе установить кошелек под «наблюдение» - мониторинг, а также приостановить проведение операций до установления связи с Клиентом и(или) получения при необходимости дополнительной информации и(или) прохождения Клиентом процедуры идентификации. В указанном случае блокирование – приостановление проведения операций – не является фактом отказа Оператора в проведении операций.
- 14.6. В качестве подозрительных операций Оператор определяет следующие:
- 1) подозрительные операции, признанные таковыми внутренними документами Оператора и(или) законодательством Республики Казахстан;
 - 2) иные операции, вызывающие подозрение в санкционированности или правомерности их проведения.
- 14.7. В случае блокирования электронного кошелька в связи с осуществлением Клиентом подозрительных операций, Оператор вправе осуществить временную блокировку кошелька Клиента в целях обеспечения исполнения требований законодательства о прохождении Клиентом процедуры идентификации – для неидентифицированного Клиента или на срок до 60 (шестидесяти) календарных дней в иных целях, в том числе: получение дополнительной информации, прохождение идентифицированным Клиентом повторной идентификации. В

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

случае блокирования Кошелька Клиента по основаниям, предусмотренным настоящим разделом, и отказа Клиента в предоставлении документов, подтверждающих личность и права Клиента на Электронные деньги в Кошельке, Оператор не осуществляет разблокировку Кошелька.

- 14.8. В случае совершения Клиентом мошеннических действий и/или подозрений на такие действия, по запросу эмитентов банковских карт и/или международных платежных систем, Оператор оставляет за собой право без каких-либо ограничений передавать информацию по таким действиям Клиента и активности в Системе - соответствующим эмитентам платежных карточек и/или международным платежным системам, и(или) поставщику услуг (обеспечивающему проведение операций с использованием банковских карточек в Системе), а также передавать по запросу информацию уполномоченным органам.
- 14.9. В случае получения Оператором уведомления от эмитента платежной карточки Клиента и(или) поставщика услуг (обеспечивающего проведение операций с использованием банковских карточек в Системе) о списании денег со счетов Оператора в результате мошеннических действий, совершенных Клиентом, а также с использованием Кошелька Клиента и/или его аутентификационных данных, Оператор оставляет за собой право приостановить и(или) отменить платежи и переводы, осуществленные Клиентом и/или с использованием Кошелька Клиента и/или его аутентификационных данных.
- 14.10. Оператор вправе осуществить блокировку операции и/или Кошелька Клиента без объяснения причин на срок до 5 (пяти) рабочих дней.

XV. БЛОКИРОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО КОШЕЛЬКА

- 15.1. Оператор вправе осуществлять блокирование электронного кошелька Участника по основаниям, установленным настоящими Правилами, и/или действующим законодательством Республики Казахстан, и/или соответствующими договорами с Участниками.
- 15.2. Оператор осуществляет блокирование электронного кошелька владельца электронных денег в случаях:
 - 1) получения уведомления о необходимости блокировки кошелька от владельца электронных денег, в том числе при утере, краже аутентификационных данных или несанкционированном использовании электронного кошелька;
 - 2) неисполнения владельцем электронных денег своих обязательств, за которые в соответствии с договором, заключенным между Оператором и владельцем электронных денег и(или) Правилами, предусмотрено блокирование электронного кошелька;
 - 3) совершения операций с нарушением установленных требований и условий использования электронных денег;
 - 4) получения уведомления от соответствующих органов, лиц о наложении ареста на электронные деньги владельца электронных денег по основаниям, предусмотренным законодательными актами Республики Казахстан;
 - 5) совершения Клиентом подозрительных операций, в целях исполнения требований Оператора о прохождении процедуры идентификации – для неидентифицированного Клиента, повторной или полной идентификации – для идентифицированного Клиента, и(или) получения дополнительной информации;
 - 6) по иным основаниям, если по усмотрению Оператора такая мера необходима для обеспечения безопасности Системы;
 - 7) по требованию Эмитента в случаях, предусмотренных договором и(или) законодательством;
 - 8) по основаниям, предусмотренным требованиями законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма;

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

- 9) в иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами, действующим законодательством, положениями договоров с Участниками Системы, иными внутренними документами Оператора.

Блокирование электронного кошелька владельца электронных денег по основаниям, определенным в подпунктах 1), 5), 6) не является фактом отказа Оператора в проведении операций, является мерой минимизации рисков.

- 15.3. Клиент может заблокировать свой электронный кошелек и соответственно проведение операций с ЭД в случаях и порядке, определенном Правилами Системы и/или положениями Публичного договора путем направления соответствующего требования Оператору Системы.
- 15.4. В письменном требовании, направляемом владельцем ЭД о блокировании электронного кошелька указывается идентификатор электронного кошелька владельца электронных денег, адрес электронной почты и причина блокирования. Оператор самостоятельно принимает решение об удовлетворении или отказе в требовании о блокировании электронного кошелька. При отсутствии сомнений в принадлежности электронного кошелька заявителю и обоснованности принятия таких действий, Оператор осуществляет блокирование.
- 15.5. В случае утраты доступа к электронному кошельку и/или использования кошелька Клиента без его согласия, Клиент обязан уведомить Оператора Системы после обнаружения подобного факта утраты и/или использования без своего согласия.
- 15.6. В случае, если Оператору от Клиента поступило заявление о блокировании электронного кошелька в связи с обнаружением факта доступа к нему третьих лиц, однако лицо, подавшее заявление о блокировании, не смогло доказать, что является владельцем кошелька с указанным идентификатором, Оператор ставит все операции, производимые с и/или в адрес данного электронного кошелька, в режим временного блокирования. Завершение и/или отмена операций будут произведены после подтверждения личности владельца ЭД с указанным в заявлении идентификатором кошелька и получения от него распоряжений на завершение и/или отмену операций.
- 15.7. Снятие блокирования с электронного кошелька Оператором Системы возможно для идентифицированных Клиентов при условии подтверждения личности. Для неидентифицированных клиентов - в случае прохождения идентификации.
- 15.8. Оператор имеет право временно заблокировать доступ владельца ЭД к кошельку или приостановить выполнение операции с ЭД в случае, если, по мнению Оператора, такая мера необходима в целях соблюдения законодательства Республики Казахстан и требований настоящих Правил, иных внутренних документов Оператора, а также в случаях, предусмотренных условиями Публичного договора и (или) иных договоров, заключенных между Владелецем электронного кошелька и Эмитентом/Оператором.
- 15.9. Получение Оператором информации о передаче информации владельцем электронного кошелька о собственных параметрах авторизации (имя пользователя, пароль) другим лицам, также влечет блокирование электронного кошелька Оператором.
- 15.10. Отмена блокировки электронного кошелька осуществляется Оператором на основании заявления владельца электронных денег, направленного посредством Системы обмена сообщениями, в случае устранения причин, по которым было осуществлено блокирование электронного кошелька. В случае если блокирование было осуществлено Оператором на основании запроса Эмитента на блокирование электронного кошелька, Оператор снимает блокирование только после согласования с Эмитентом.
- 15.11. Оператор регистрирует письменные, электронные заявления, требования о блокировании электронных кошельков в специальном журнале (в электронном виде) и(или) журнале регистрации входящей корреспонденции (для письменных заявлений) с фиксацией времени и даты, оснований для принятия действий, иной информации.

XVI. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ И ПРЕТЕНЗИЙ МЕЖДУ УЧАСТНИКАМИ СИСТЕМЫ

- 16.1. Претензии между Участниками Системы, связанные с осуществлением платежа и иных операций с использованием электронных денег разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными между ними.
- 16.2. Оператор осуществляет рассмотрение обращений Клиентов по спорным ситуациям, в том числе по вопросам взаимодействия Клиентов с иными Участниками.
- 16.3. Разрешение всех спорных и/или конфликтных ситуаций, прямо не урегулированных Правилами и/или условиями соответствующих договоров, осуществляется путём направления обращения Оператору Системы, путем обращения к Оператору посредством системы обмена сообщениями или направления письменной претензии по месту нахождения (юридическому адресу) Оператора.
- 16.4. Обращения в службу поддержки Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)» по телефону, направления сообщений через форму обратной связи на Сайте Оператора и(или) Системы не могут быть признаны обращением к Оператору с претензией и (или) расцениваться как досудебное урегулирование споров.
- 16.5. В рамках Системы электронных денег Клиент, имеющий намерение подать/предъявить претензию Оператору Системы обязан пройти идентификацию в соответствии с размещенной на Сайте Оператора и(или) Системы информацией.
- 16.6. Клиент вправе обратиться к Оператору с письменным заявлением, составленным в произвольной форме, содержащим указание на возникшую спорную ситуацию (далее – «Претензия»), одним из следующих способов:
 - путем направления его почтовым отправлением Оператору;
 - путем личного обращения в офис Оператора и ее нарочным предоставлением по месту нахождения Оператора.
- 16.7. Срок рассмотрения претензии не может превышать 30 календарных дней. Предельный срок составляет 60 календарных дней при необходимости запроса и получения дополнительной информации как от самого заявителя, так и от других Участников Системы. Не позднее истечения указанного срока Оператор обязан предоставить письменный ответ на претензию.
- 16.8. Оператор доводит до сведения Клиента, что все обращения по спорным и/или конфликтным ситуациям в первую очередь направляются Оператору Системы, который информирует Клиента в случае необходимости и нахождения спорной и/или конфликтной ситуации за пределами ответственности Оператора о необходимости направления соответствующего запроса иному Участнику.
- 16.9. Любой спор, если он не был разрешен мирным путем в досудебном порядке, подлежит окончательному разрешению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

XVII. ЗАКРЫТИЕ ЭЛЕКТРОННОГО КОШЕЛЬКА

- 17.1. Закрытие электронного кошелька осуществляется путем перенесения электронного кошелька в архив Клиентом самостоятельно или Оператором Системы на основании заявления владельца электронного кошелька или Эмитента электронных денег с указанием идентификатора электронного кошелька и иных установленных Оператором данных, либо на основании решения Оператора.
- 17.2. Закрытие Оператором Системы электронного кошелька возможно только при отсутствии на нем электронных денег.
- 17.3. В случае отсутствия по неидентифицированному электронному кошельку положительного остатка денежных средств в течение 12 месяцев Оператор вправе такой электронный кошелек перенести в архив без предварительного уведомления Клиента. В случае перенесения неиспользуемого электронного кошелька в архив, для восстановления функциональных возможностей такого электронного кошелька Клиент должен пройти идентификацию/повторную идентификацию.

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

- 17.4. Мерчант, при закрытии электронного кошелька (перенесении кошелька в архив) уведомляет Оператора Системы о намерении закрыть такой кошелек. Оператор Системы формирует соглашение о расторжении договора по согласию Сторон, содержащее указание Мерчанта о сроке и порядке погашения электронных денег, находящихся на электронном кошельке владельца электронных денег. При этом, информация о прекращении приема платежей в адрес такого Мерчанта размещается Оператором на сайте Оператора и(или) Системы в течение 3-х рабочих дней от даты получения уведомления от Мерчанта.
- 17.5. При закрытии электронного кошелька Клиентом – в мобильном приложении формируется указание о закрытии электронного кошелька. При наличии ЭД на балансе электронного кошелька Клиент вправе произвести вывод ЭД доступными в Системе способами и отправляет указание о закрытии кошелька. После вывода электронных денег в Системе по указанию Клиента производится закрытие электронного кошелька Оператором системы.

XVIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ УЧАСТНИКОВ СИСТЕМЫ

- 18.1. Эмитенты самостоятельно несут ответственность перед Участниками Системы в пределах принятых на себя обязательств по Выпуску, Погашению Электронных денег. Эмитент может быть привлечен к ответственности за неисполнение/ненадлежащее исполнение своих обязательств только в случае признания своей вины либо в случае, если его вина доказана в установленном законодательстве Республики Казахстан порядке.
- 18.2. Эмитенты самостоятельно отвечают за соблюдение требований действующего законодательства, в том числе законодательства о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма; о наличных и безналичных расчетах; о защите персональных данных; налогового законодательства; банковского законодательства; валютного законодательства.
- 18.3. В случае совершения противоправных действий третьими лицами, направленных на вмешательство в работу Системы, не связанных с использованием аутентификационных данных Участников, Оператор несет ответственность за убытки Участников в пределах суммы Электронных денег на Кошельках Участников на момент начала осуществления таких действий.
- 18.4. В случае возникновения сбоев и ошибок в работе Системы, произошедших по вине Оператора, если эта вина была доказана Эмитентом, Оператор Системы отвечает за убытки Эмитента в пределах суммы Электронных денег, составляющих комиссию Эмитента в Системе на момент возникновения таких сбоев.
- 18.5. В случае возникновения необходимости приостановить деятельность Эмитента в Системе, Оператор Системы обязуется предварительно уведомить Эмитента о данном обстоятельстве не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня, за исключением случаев приостановления деятельности Эмитента по причине грубого нарушения настоящих Правил, условий договора и/или действующего законодательства Республики Казахстан.
- 18.6. В случае возникновения сбоев и ошибок в работе системы Эмитента, произошедших по вине Эмитента, или вмешательства в работу системы Эмитента третьих лиц, ставших следствием необеспечения Эмитентом безопасности его системы, Эмитент несет ответственность перед Участниками в пределах суммы на Специализированном счете Эмитента на момент начала таких сбоев. Ответственность, предусмотренную настоящим пунктом Правил, за возникновение сбоев и ошибок в работе системы Эмитента, последний несет в случае признания своей вины либо если его вина доказана в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.
- 18.7. Эмитент несет полную ответственность за сохранность денег, принятых от Клиентов и Агентов, согласно действующему законодательству Республики Казахстан.
- 18.8. Эмитент и Оператор ни при каких обстоятельствах не несут ответственности за упущенную выгоду Участников Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛІВ)».
- 18.9. Оператор Системы и Эмитенты не несут ответственности перед другими Участниками в случае передачи Участниками своих данных третьим лицам, умышленного предоставления

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

доступа к своему электронному кошельку в Системе или иного нарушения конфиденциальности данных Участником.

- 18.10. Оператор, Агент, Эмитент ЭД не являются стороной сделок по купле-продаже, оказанию услуг, выполнению работ или иных сделок, заключаемых между Клиентом и Мерчантом, и в связи с этим не контролируют соответствие сделки требованиям действующего законодательства, не влияют на ее условия, не отвечают за последствия ее заключения, исполнения или расторжения, в том числе в вопросе возврата оплаты по такой сделке; не несут ответственности перед Клиентом по обязательствам, возникающим у Мерчанта или иных Клиентов; не рассматривают претензии Клиента по вопросам ненадлежащего исполнения Мерчантом своих обязательств, в том числе обязательств по передаче товаров, исполнению работ и оказанию услуг.
- 18.11. Оператор несет ответственность перед Участниками в пределах суммы, не превышающей сумму остатка Электронных денег на Кошельках Участников или суммы оспариваемой операции.
- 18.12. Оператор Системы не отвечает за временную неработоспособность Системы, сбой и ошибки в работе аппаратных или программных средств, произошедшие не по вине Оператора, и не несет в этом случае ответственности за возможные убытки Участников, связанные с невозможностью получения доступа к Системе и/или отдельным ее сервисам.
- 18.13. Оператор Системы не несет ответственности за отсутствие у Участников Системы доступа к программным и/или аппаратным средствам, обеспечивающим функционирование Системы и/или доступ к сервисам Системы, и не несет ответственность за связанные с этим убытки Мерчантов, Агентов, Клиентов, если отсутствие доступа к Системе было вызвано обстоятельствами или событиями, находящимися вне зоны контроля Оператора.
- 18.14. Оператор не несет ответственности за убытки Участников, ставшие следствием предоставления ими недостоверных сведений Оператору Системы и/или при реализации ими своих прав и обязанностей в Системе.
- 18.15. В случае утраты аутентификационных данных, блокировки Кошелька Клиента Системой, утери Клиентом пароля, блокирующего Кошелек, или иных событий, последствия которых не могут быть ликвидированы без установления личности Клиента, Оператор Системы не несет ответственности перед неидентифицированным Клиентом за возможные убытки и невозможность использования Кошелька в дальнейшем. Подтверждение принадлежности Кошелька неидентифицированному Клиенту возможно путем предоставления оригинала договора Клиента с оператором мобильной связи, или иного документа, выданного оператором мобильной связи, подтверждающего принадлежность номера сотовой связи Клиенту. При этом дата заключения договора с оператором мобильной связи не может быть более поздней, чем дата открытия Кошелька.
- 18.16. В случае возникновения необходимости приостановить прием платежей в пользу Мерчанта, Оператор Системы обязуется уведомить Мерчанта о данном обстоятельстве. В случае, если Оператору не удалось связаться с Мерчантом по предоставленным им контактными данным, Оператор не несет ответственности за последствия приостановления приема платежей в пользу Мерчанта, в случае, если может доказать, что неуведомление Мерчанта не является следствием вины Оператора Системы.
- 18.17. Все Участники освобождаются от ответственности за неисполнение взаимных обязательств в случае, если их неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, или наступления чрезвычайных событий, которые не могли быть предотвращены или предвидены до их присоединения к настоящим Правилам. Участник, в отношении которого действуют обстоятельства непреодолимой силы, обязан поставить Оператора (а в случае действия данных обстоятельств в отношении Оператора – всех остальных Участников) в известность не позднее 10 (десяти) рабочих дней после начала действия данных обстоятельств.
- 18.18. Оператор Системы несет ответственность по всем обязательствам Эмитента, делегированным последним на основе договора, заключенного между ними.

Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE»

- 18.19. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, неисполнение или ненадлежащее исполнение Участниками своих обязательств по ним влечет ответственность в соответствии с условиями договоров и законодательством Республики Казахстан.
- 18.20. Порядок досудебного рассмотрения споров фиксируется в договорах между Оператором и Участниками.

XIX. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 19.1. Все, что не урегулировано настоящими Правилами и другими внутренними документами Оператора, регулируется положениями договоров с Участниками Системы и(или) нормами действующего законодательства Республики Казахстан.
- 19.2. Содержание образцов договоров, разработанных Оператором, не являются окончательными и могут быть изменены, дополнены при необходимости по согласованию с контрагентами без внесения изменений и (или) дополнений в настоящие Правила и изменений в образцы договоров Оператора.
- 19.3. Требования настоящих Правил обязательны для исполнения всеми Участниками Системы. За неисполнение и ненадлежащее исполнение требований настоящих Правил Участники Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)» несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и положениями договоров.
- 19.4. В случае если отдельные нормы настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством Республики Казахстан, они утрачивают силу и применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан. Недействительность отдельных норм настоящих Правил не влечет недействительности других норм и Правил в целом.