# ПРАВИЛА РАБОТЫ ЭЛЕКТРОННОГО КОШЕЛЬКА «AVERSPAY»
# ОсОО «СИСТЕМА КВИКПЭЙ»

**Содержание**

Определения и терминология …….……1-3

Общие положения …….….….3

Порядок предоставления услуг Averspay…….……3-4

Регистрация …….……4

Доступные услуги…….……4

Тарифы и Лимиты…….……..10

Безопасность ……...10

Порядок взаимодействия Сторон и Претензионная работа…….….……..10

Права и обязанности сторон……...12

Санкционирование операций (транзакций) с электронными деньгами.……15

Управление рисками при использовании электронных денег…….……...16

Ответственность сторон……..17

Заключительные положения ……..18

**Определения и терминология.**

**Авторизация –** Процесс предоставления Держателю электронного кошелька права на доступ к его Электронному кошельку и на совершение транзакций посредством Электронного кошелька

**Банк – Эмитент** –ОАО "Дос-Кредобанк», коммерческий банк, осуществляющий выпуск электронных денег, имеющий лицензию Национального банка на выпуск электронных денег и принимающий на себя безусловное и безотзывное обязательство по погашению электронных денег держателям, предъявляющим электронные деньги к обналичиванию, на основании лицензии НБКР;

**Блокирование электронного кошелька** — постоянный или временный запрет на совершение каких-либо операций по электронному кошельку;

**Держатель Электронного кошелька (далее – Держатель и/или Клиент) –** физическое лицо, клиент Банка – Эмитента, резидент или нерезидент Кыргызской Республики, имеющее право совершать операции в системе Averspay с использованием электронных денег;

**Идентифицированный электронный кошелек –** это электронный кошелек, Держатель которого прошел процесс полной идентификации и верификации в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;

**Канал доступа –** мобильное приложение, веб сайт, личный кабинет, USSD канал и т.д. через который производится непосредственное обслуживание Держателя; кошелька;

**Личный кабинет Averspay**— канал доступа (веб приложение) для Держателей, в которой содержатся все основные инструменты, необходимые Держателю для работы с электронным кошельком через интернет браузер при наличии интернет соединения;

**Мобильное приложение Averspay –** это мобильное приложение, созданное на базе Android OS и iOS, которое позволяет Держателю управлять Электронным кошельком в мобильном устройстве через интернет соединение;

**Мобильный номер (абонентский номер, номер мобильного телефона)** – номер, выделяемый абоненту оператором сотовой связи при заключении договора о предоставлении услуг сотовой связи;

**Номер электронного кошелька** – уникальный идентификатор Держателя в Системе, приравненный к номеру мобильного телефона, и указанного Держателем при регистрации электронного кошелька или при его изменении по инициативе Держателя;

**Неидентифицированный электронный кошелек** – электронный кошелек, держатель которого не прошел процесс идентификации и верификации в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

**Номер электронного кошелька** – уникальный идентификатор Держателя в Системе, приравненный к номеру мобильного телефона, и указанного Держателем при регистрации электронного кошелька или при его изменении по инициативе Держателя;

**Отделение Банка – Эмитента** – пункты обслуживания, дополнительные офисы, филиалы и сберегательные кассы Банк — Эмитента, где осуществляется обслуживание Держателя электронного кошелька;

**Оператор системы Averspay (Оператор)**– юридическое лицо (ОсОО «Система Квикпэй»), действующее на основании законодательства Кыргызской Республики, и осуществляющее деятельность по эксплуатации системы Averspay, в том числе по технической поддержке специального программного обеспечения, аппаратного и сетевого оборудования, обработке информации, содержащейся в ее базах данных для осуществления операций с электронными деньгами;

**Операция -(Платеж или Транзакция**) — безналичное перечисление денежных средств, осуществляемое Банком — Эмитентом в адрес Получателя с/ на банковский счет/карту, электронный кошелек или без открытия банковского счета на основании Распоряжения Плательщика;

**Отделение Банка – Эмитента –** пункты обслуживания, дополнительные офисы, филиалы и сберегательные кассы Банк — Эмитента, где осуществляется обслуживание Держателя электронного кошелька;

**Пароль –** секретный набор символов и знаков, предназначенный для подтверждения личности и/ или полномочий Держателя при входе в систему (в личный кабинет, в мобильное приложение и т.д.). Пароль используется для защиты электронного кошелька Держателя от несанкционированного доступа;

**Перевод (Операция, Платеж или Транзакция)** — безналичное перечисление денежных средств, осуществляемое Банком — Эмитентом в адрес Получателя с/ на банковский счет/карту, электронный кошелек или без открытия банковского счета на основании Распоряжения Плательщика;

**ПИН –код** –уникальный четырехзначный код доступа в систему Averspay через мобильный телефон, компьютер и устройства доступа к Электронному кошельку Averspay;

**Плательщик** – юридическое лицо, физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, (резиденты и нерезиденты, определяемые в соответствии с законодательством Кыргызской Республики), осуществляющее Перевод в пользу Получателя;

**Подозрительная/сомнительная операция (сделка)** — операции, совершаемые Держателем и подпадающие под признаки подозрительности в соответствии с законодательством Кыргызской Республики по ПФТД/ЛПД, в том числе операции, которые не имеют ясной экономической или очевидной законной цели;

**Получатель** – юридическое лицо, физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель (резиденты и нерезиденты, определяемые в соответствии с законодательством Кыргызской Республики) в пользу которого совершается Перевод;

**Регистрация в Системе Averspay** – прохождение физическим лицом процедуры регистрации электронного кошелька в удаленном или явочном режиме с обязательным предоставлением пакета документов в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, процедурами и требованиями Банка — Эмитента;

**Система расчетов с использованием электронных денег Averspay -** (Система электронных денег, Система) — совокупность, аппаратно-технических средств, нормативно-правовых актов, правил и процедур Банка — Эмитента, обеспечивающих обращение электронных денег, выпускаемых данным Банком — Эмитентом;

**Удаленно-идентифицированный электронный кошелек** — это электронный кошелек, Держатель которого прошел регистрацию электронного кошелька в удаленном режиме;

**Электронные деньги** - электронный эквивалент денежной стоимости, который хранится в техническом (мобильном) устройстве и может широко использоваться для проведения платежей.

**Электронный кошелек** - виртуальный счет Клиента, позволяющий ему вкладывать, переводить и снимать деньги в электронном формате. Электронный кошелек имеет возможности банковского счета, предлагает средства для осуществления финансовых и электронных коммерческих транзакций. Клиенты могут осуществлять транзакции виртуально в любом месте и в любое время, при условии доступности мобильной сети.

**Электронная подпись (ЭП)** – информация в электронной форме (коды, пароли и иные идентификаторы), которая присоединена к другой информации в электронной форме и (или) логически связана с ней и которая используется для определения лица, от имени которого подписана информация;

**QR-код** – двухмерный символ штрих-кода для передачи платежных данных (информации).

**1.Общие положения**

1.1. Настоящие Правила работы электронного кошелька (далее – Программа, Правила) в ОсОО «Система Квикпэй» (далее – Компания) устанавливает порядок открытия, идентификации и закрытия электронного кошелька, учет таких операций, как пополнение электронного кошелька клиента, снятие денежных средств с электронного кошелька, а также регулирует отношения, возникающие между Клиентом и Компанией.

1.2. Настоящие Правила определяют процесс и порядок документооборота при открытии, идентификации, закрытии кошелька и при проведении других операций, связанных с владельцами кошельков.

**2. Порядок предоставления услуг Averspay**

2.1. **Регистрация**. В зависимости от порядка регистрации Банк- Эмитент и/Оператор различает Держателей электронных кошельков на: удаленно-идентифицированного и идентифицированного.

2.1.1. В процессе прохождения процедуры регистрации (явочной или удаленной) клиент гарантирует достоверность и точность всех предоставляемых им сведений, и предоставляет Банку — Эмитенту и/Оператор право собирать, хранить, обрабатывать, передавать и получать предоставленные им данные в порядке и условиях, предусмотренных Законодательством Кыргызской Республики;

2.1.2. Банк — Эмитент и / Оператор вправе, периодически, самостоятельно или посредством третьих лиц (уполномоченные государственные органы, такие как: Государственная Служба Финансовой Разведки при Правительстве Кыргызской Республики, Государственная Регистрационная Служба, ГП «Инфоком», Кредитно-Информационное бюро и т.д.), любым удобным ему законным способом, проверять/ верифицировать данные, предоставляемые Держателем по его согласию, для чего может осуществлять сбор и рассмотрение доступной информации в отношении данного Держателя;

2.1.3. Для прохождения регистрации электронного кошелька в удаленном порядке, клиенту необходимо заполнить анкету и предоставить следующие данные в мобильном приложении или личном кабинете Averspay:

- Фамилия;
- Имя;
- Пол;
- Дата рождения;
- ИНН (14 цифр с паспорта);
- Паспортные данные и фото паспорта с двух сторон;
- Фото клиента с паспортом;
- Фактический адрес проживания;
- Адрес по прописке;
- Согласие на проверку персональных данных в системе уполномоченного государственного органа.

Список требуемой информации не является исчерпывающим и может дополнятся и/или изменятся Банком – Эмитентом и/Оператор в одностороннем порядке.

2.1.4. Для прохождения регистрации электронного кошелька в явочном порядке, клиенту необходимо заполнить заявление на регистрацию электронного кошелька Averspay в любом отделении Банка - Эмитента, предоставить документ, удостоверяющий личность клиента и другие документы, которые могут быть запрошены Банком – Эмитентом и/Оператор в порядке и условиях, предусмотренных в соответствии с Законодательством Кыргызской Республики;

2.1.5. Держатель вправе в любой момент уточнять и корректировать предоставленные им данные в системе Электронного кошелька и обязан уведомлять Банк — Эмитент и/Оператор о любых изменениях в предоставленных данных;

2.1.8. Банк – Эмитент вправе отказать клиенту в регистрации электронного кошелька в следующих случаях:

- Если клиентом не предоставлен полный перечень документов/ данных, необходимый для прохождения процедуры регистрации клиента;
- При наличии сведений в отношении клиента об его участии в террористической/экстремистской деятельности и распространении оружия массового уничтожения, в легализации (отмывании) преступных доходов.

2.2.1. Операции по электронному кошельку не могут быть выполнены в следующих случаях (включая, но не ограничиваясь):

- Если остаток на Электронном кошельке недостаточен для проведения операции и оплаты комиссии Банка — Эмитента, предусмотренных Тарифами;
- Порядок регистрации электронного кошелька Держателя не позволяет провести ту или иную операцию в связи с имеющимися ограничениями, предусмотренными законодательством Кыргызской Республики;
- Превышение лимита по операции, предусмотренного Банком – Эмитентом и Законодательством Кыргызской Республики;
- Если допущена ошибка при указании платежных и/или иных реквизитов;
- Если Держателем не предоставлен полный комплект документов (реквизитов), необходимый для фиксирования и подтверждения информации по транзакциям электронного кошелька, предусмотренной Законодательством;
- Если Электронный кошелек по тем или иным причинам заблокирован;
- В случае противоречия Операции законодательству Кыргызской Республики

2.2.2. Распоряжение на Операцию, составленное Держателем посредством ввода ПИН или ЭП признается Сторонами надлежащим и достаточным способом подтверждения намерения Держателя совершить операцию и подлинности направленного Распоряжения на Операцию;

2.2.3. ПИН в отдельности или в сочетании с ЭП признается Сторонами аналогом собственноручной подписи Держателя. Применение Держателем ПИН или ЭП порождает юридические последствия, аналогичные использованию собственноручных подписей в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики.

3.1. **Доступные услуги.** Электронный кошелек Averspay позволяет оплачивать за товары и услуги партнеров, принимающих платежи посредством электронных денег. Оплата производится через устройства доступа, в том числе поддерживающих бесконтактную оплату, встроенные покупки, а также покупки на веб сайтах. Предоставляемые услуги:

3.3.1. Услуги для Держателей, прошедших регистрацию электронного кошелька в удаленном порядке:

- Регистрация электронного кошелька;

- Пополнение электронного кошелька;
- Перевод электронных денег на другой электронный кошелек Averspay;
- Покупка товаров и услуг;
- Перевод на привязанный счет/ карту;
- Платежи в пользу бюджетных организаций;
- Вывод электронных денег (обналичивание);

3.3.2. Услуги для Держателей, прошедших регистрацию электронного кошелька в явочном порядке. После прохождения регистрации Электронного кошелька в явочном порядке, Держателю предоставляется полный перечень услуг Averspay;

3.3.3. Не финансовые операции. Система Averspay предоставляет стандартные нефинансовые услуги, которые обеспечивают безопасность и удобство использования услуг электронного кошелька. Список услуг, доступный для Держателей кошельков следующий:

- Запрос баланса электронного кошелька;
- Выписка по транзакциям;
- Замена ПИНа/ Пароля;
- Замена секретного вопроса;
- Добавление и изменение электронной почты;
- Изменение языка;
- Рассылка СМС, Push, e-mail уведомлений;
- Изменение личных данных и прочее;

3.4. **Тарифы и Лимиты.** Банк – Эмитент не взимает дополнительные комиссии за услуги привязки или оплаты через банковский счет/ карту. Тарифы и Лимиты по электронному кошельку, банковским счетам/ картам устанавливаются Банком — Эмитентом и/Компанией в соответствии с Законодательством Кыргызской Республики.

3.4.1. Комиссия может взиматься дополнительно по отношению к сумме Операции (не включается в сумму Операции и не уменьшает сумму Операции) или взиматься из суммы Операции. Метод применения комиссии зависит от вида услуги.

3.4.2. В случае совершения Держателем кошелька ошибочной Операции услуга считается оказанной, и сумма комиссии возврату не подлежит;

**3.5. Безопасность.** Держатель кошелька несет ответственность за сохранность своего электронного кошелька и недоступность своих данных для третьих лиц.

3.5.1. Банк – Эмитент и / Оператор не несет ответственности если информация об операциях с использованием Электронного кошелька, о данных Держателя станет известной иным лицам по вине, неосторожности или нарушения Держателем «Правила безопасности и хранения персональных данных».

3.5.2. В целях безопасности Банк-Эмитент и /Оператор вправе в одностороннем порядке без предварительного уведомления Держателя, заблокировать Электронный кошелек/внести изменения в доступы и лимиты.

**3.6. Порядок взаимодействия Сторон и Претензионная работа.**

3.7.1. Банк — Эмитент и/Оператор уведомляет Держателя об его операциях, изменениях (включая Тарифы и Лимиты) и услугах Averspay одним из ниже перечисленных способов:

- Путем размещения информации на веб-сайте, который является официальным источником информации и основным средством оповещения Держателя;
- Путем рассылки Push уведомлений в мобильном приложении и Личном кабинете Averspay;

- Путем СМС рассылки на мобильный номер, указанный Держателем в заявлении, который также является номером электронного кошелька;
- Путем направления электронного письма на электронный адрес, указанный Держателем в мобильном приложении;
- Путем совершения телефонных звонков на мобильный номер, указанный Держателем в заявлении;
- Путем направления письма на адрес, указанный Держателем;

Держатель ответственен за актуальность предоставленных им контактных данных. Совершение любого из вышеперечисленных действий считается надлежащим уведомлением Держателя. Банк — Эмитент и /Оператор не несет ответственность за получение или неполучение Держателем направленного уведомления.

3.7.2. Электронный кошелек Держателя может быть заблокирован Банком-Эмитентом в следующих случаях:

- По инициативе Держателя;
- Если кошелек является неактивным ввиду отсутствия финансовых транзакций, инициированных самим клиентом в течении 180 (сто восьмидесяти) календарных дней;
- В случае несвоевременного предоставления измененных личных данных и несвоевременного заполнения/ обновления анкеты клиента;
- До исполнения требований Законодательства Кыргызской Республики по идентификации и верификации клиента;
- До выяснения/уточнения требуемой информации по действиям и/или деятельности Держателя и/или третьих лиц, в том числе в случае возникновения спорных ситуаций, связанных с совершением ошибочных операций, заявлений от клиентов Банка о несанкционированных операциях (претензиях), либо подозрении Банка о проведении несанкционированных операций;
- По инициативе уполномоченных государственных органов Кыргызской Республики (в том числе по запросу службы финансовой разведки, по решению суда и требованиям Национального Банка Кыргызской Республики):
- Если в отношении данного лица имеются сведения об участии в легализации (отмывании) преступных доходов;
- Если данное лицо включено в Санкционный перечень физических и юридических лиц, групп и организаций, в отношении которых имеются сведения об их участии в террористической/экстремистской деятельности и распространении оружия массового уничтожения;
- В иных случаях, предусмотренных Законодательством Кыргызской Республики.

3.7.3. При потере или краже устройства доступа, на котором использовался электронный кошелек, или в подозрении на несанкционированный доступ к электронному кошельку, Держатель электронного кошелька обязуется незамедлительно сообщить Банку – Эмитенту и/Оператор о данном факте любым доступным способом (в письменной, электронной, устной форме) по контактам, указанным на официальных страницах;

3.7.4. При потере ПИН, Держатель электронного кошелька имеет право использовать Секретный вопрос, указываемый Держателем при регистрации или при первичной авторизации в Системе, для удаленного сброса ПИНа;

3.7.5. При потере Пароля, Держатель электронного кошелька может использовать функцию «Забыли пароль?» в мобильном приложении или Личном кабинете, после чего Держатель получает разовый пароль по СМС на номер телефона, указанный при регистрации. Данный пароль является временным и подлежит изменению при следующей авторизации в мобильном приложении или Личном кабинете Averspay;

3.7.6. При потере всех данных (ПИН, Пароль, Секретный вопрос), необходимых для авторизации/ аутентификации, Держателю электронного кошелька необходимо обратиться в отделения Банка – Эмитента с письменным заявлением в установленном формате;

3.7.7. При возникновении спорной транзакции Держатель электронного кошелька обязуется обратиться в Кол-центр или отделения Банка – Эмитента и/Оператор с письменным заявлением, в установленном формате с указанием деталей операции;

**4. Права и обязанности сторон**

4.1. Банк – Эмитент и/ Оператор имеет право:

4.1.1. Любым удобным способом проверять Держателя и любые предоставленные им данные;

4.1.2. Отказать клиенту в регистрации электронного кошелька в случаях, предусмотренных настоящего Правила;

4.1.3. Отказать Держателю в проведении операций или в предоставлении той или иной услуги;

4.1.4. Заблокировать электронный кошелек Держателя в случаях, предусмотренных настоящими Правилами;

4.1.5. Устанавливать и/ или изменять (увеличивать, уменьшать) в одностороннем порядке Тарифы, Лимиты (ограничения) и доступы на услуги, а также любые другие условия обслуживания, связанные с использованием Электронного кошелька в любое время без предварительного уведомления в соответствии с условиями настоящих Правил.

4.1.6. Запрашивать у Держателя дополнительную информацию и документы об операциях, в том числе подтверждающие источник происхождения денежных средств на Электронном кошельке, основание совершения операций, а также другую информацию и документы, необходимые в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;

4.1.7. Взимать комиссию за годовое обслуживание электронного кошелька в случае отсутствия финансовых транзакций в течение календарного года. Размер комиссии устанавливается согласно Тарифам Банка – Эмитента;

4.1.8. Производить рассылку электронных писем, Push уведомлений и СМС рекламного характера в целях информирования о возможных скидках, акций и других услуг Банка — Эмитента и/Компании;

4.1.9. Вносить исправления в записи по операциям в случае сбоя в работе базы данных Банка – Эмитента, а также производить все необходимые действия для восстановления информации о совершенных Держателем операциях;

4.1.10. Производить обновление и/или модификацию интерфейсов (USSD, мобильное приложение, личный кабинет и т.д.), и программного обеспечения и/ или аппаратных средств, используемых при взаимодействии Сторон в рамках настоящего Правила;

4.1.11. При обнаружении существенных неисправностей, ошибок и сбоев, а также в целях обновления, проведения профилактических работ и минимизации случаев несанкционированного доступа, приостанавливать работу программных и/или аппаратных средств, обеспечивающих техническое взаимодействие Сторон в рамках настоящего Договора;

4.1.12. При проведении сомнительных/подозрительных финансовых операций по Электронному кошельку Держателя Банк — Эмитент и/Оператор оставляет за собой право в одностороннем безакцептном порядке принять необходимые меры, в том числе отменить любые сомнительные/подозрительные операции по нему и вернуть денежные средства по Операции первоначальному собственнику, заблокировать кошелек и/или закрыть Электронный кошелек без письменного уведомления Держателя;

4.1.13. В случае возникновения спорных ситуаций по факту зачисления третьим лицом денежных средств на Электронный кошелек Банк — Эмитент и /Оператор имеет право удержать заявленную сумму денежных средств либо временно заблокировать электронный кошелек Получателя до выяснения всех обстоятельств;

4.1.14. Закрыть электронный кошелек Держателя в порядке и в сроки, установленные в настоящем Правила.

**4.2. Держатель имеет право:**

4.2.1. Получать уведомления, информацию, выписки об операциях с использованием Электронного кошелька в порядке, предусмотренном настоящим Договором и Законодательством Кыргызской Республики;

4.2.2. Направлять Банку — Эмитенту и /Оператор предложения, заявления жалобы (претензии) и иные заявления в порядке и случаях, предусмотренных настоящим Договором и Законодательством Кыргызской Республики;

4.2.3. Иметь не более 5 (пяти) зарегистрированных электронных кошельков;

4.2.4. В одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор на условиях и в порядке, установленном в настоящем Договоре.

**4.3. Банк – Эмитент обязан:**

4.3.1. Исполнять и соблюдать все требования и обязанности по Договору в рамках Законодательства Кыргызской Республики;

4.3.2. Уведомлять Держателя электронного кошелька в порядке и в сроки, установленные в Договоре;

4.3.3. Уведомлять Держателя о внесении изменений в настоящий Договор (включая Тарифы, Лимиты и/или другие условия оказания услуг) путем размещения такого уведомления на веб сайте и/ или в мобильном приложении Averspay, либо направления Держателю уведомления иным способом, определенным в настоящем Договоре, на усмотрение Банка – Эмитента в соответствии с условиями настоящего Договора;

4.3.4. Обеспечивать надлежащее и своевременное исполнение Распоряжений Держателя на проведение Операций, обеспечивать конфиденциальность, безопасность и сохранность информации о Держателе, об электронном кошельке Держателя и совершенных им транзакций;

4.3.5. В момент совершения транзакций уведомить Держателя любым способом, определенным настоящими Правилами на усмотрение Банка — Эмитента, о недоступности Системы или оборудования по причине проведения плановых технических работ, технических неполадок, либо иной не выявленной неисправности Системы, которые могут повлиять на своевременное исполнение Распоряжения на Операцию;

**4.4. Оператор обязан:**

4.4.1. Оператор должен обеспечивать конфиденциальность и хранение данных о держателях электронных денег и проведенных операциях с использованием электронных денег. Сведения о держателях электронных денег и операциях по их электронным деньгам могут предоставляться третьим лицам только в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

4.4.2. Оператор системы расчетов электронными деньгами обязан обеспечить механизм хранения остатка электронных денег только на программном обеспечении и/или программно-техническом устройстве для хранения электронных денег (в том числе на электронном кошельке, предоплаченной карте и/или виртуальной предоплаченной карте) держателя с возможностью осуществления платежей за товары и услуги непосредственно с использованием данного программного обеспечения и/или программно-технического устройства.

4.4.3. Оператор несет ответственность за безопасность и надежность проведения транзакций с использованием электронных денег.

4.4.4. Оператор должен установить в системе электронных денег лимиты для электронных кошельков, выполнять условия по учету электронных денег в соответствии с условиями договора с Банком- Эмитентом, Положением об электронных деньгах в Кыргызской Республике и другими нормативными правовыми актами Национального банка.

4.4.5. Данные о держателях электронных денег и информация о проведенных операциях с использованием электронных денег должны храниться не менее 5 (пяти) лет.

**5.1. Держатель обязан:**

5.1.1. Соблюдать условия настоящего Правила, требования законодательства Кыргызской Республики, надлежащим образом исполнять свои обязательства и требования Банка-Эмитента и /Оператора;

5.1.2. Не проводить операции, связанные с ведением предпринимательской деятельности, без согласования с Банком – Эмитентом и /Оператор и заключения соответствующего (-их) договора (-ов);

5.1.3. Предоставлять Банку — Эмитенту и /Оператору, только достоверную и актуальную информацию;

5.1.4. Обратиться в отделения Банка – Эмитента в случае обновления персональных данных, в том числе паспортных;

5.1.5. По запросу Банка – Эмитента своевременно обновлять анкету клиента;

5.1.6. По запросу Банка – Эмитента и/ Оператора своевременно предоставлять информацию, в том числе документы, подтверждающие источник происхождения денежных средств на Электронном кошельке, а также основание для совершения операции;

5.1.7. Периодически обращаться к веб сайту/ мобильному приложению Банка – Эмитента и /Оператора за сведениями о последних новостях, акциях, изменениях/ дополнениях в порядке предоставления услуг, Тарифов и Лимитов и иных изменениях, вносимых в настоящего Правила;

5.1.8. Своевременно информировать Банк – Эмитент в случае изменения персональных данных, данных документа, удостоверяющего личность Держателя, контактных данных и прочих данных, необходимых Банку – Эмитенту для исполнения настоящего Правила.

**5.2. Санкционирование операций (транзакций) с электронными деньгами.**

5.2.1. Операция (транзакция) с электронными деньгами считается санкционированной только в том случае, если Держатель дал свое согласие на проведение такой транзакции. Согласие на проведение транзакций с электронными деньгами представляется в форме, согласованной между Банком-Эмитентом и /Оператором и Держателем электронных денег. При проведении транзакции свыше 150 (ста пятидесяти) расчетных показателей требуется дополнительное подтверждение транзакции держателем в интерфейсе электронного кошелька или путем ввода кода, полученного через sms-оповещение. При отсутствии такого согласия транзакция считается несанкционированной.

Соответствующие записи о санкционировании операций должны быть записаны и храниться в системе, согласно установленным законодательством Кыргызской Республики срокам.

5.2.2. Поручение о проведении транзакции с электронными деньгами, полученное акцептантом по системе электронных денег от Держателя, должно быть проверено Банком – Эмитентом и/Оператором, в соответствии с установленными процедурами по обеспечению информационной безопасности Банка – Эмитента и/Оператора.

5.2.3. Если поручение о проведении транзакции было передано в соответствии с требованиями безопасности, но при этом система электронных денег ошибочно провела транзакцию, превысила установленный допустимый лимит, продублировала поручение о проведении транзакции или совершила другие ошибочные действия, что предусмотрено настоящими Правилами, а именно:

1) если держатель докажет, что:

- им или лицом, действующим от имени Держателя, соблюдены требования безопасности;

- ошибка была бы обнаружена, если бы акцептант по транзакции также соблюдал эти процедуры,

то держатель не должен платить по поручению, указанному в подпунктах настоящего пункта;

2) если транзакция проведена на основе ошибочного поручения о транзакции, то получатель электронных денег или акцептант должен вернуть уплаченную сумму отправителю поручения;

3) если проведена дублирующая транзакция, то Держатель вправе взыскать с получателя сумму, которая была списана свыше суммы транзакции.

5.2.4. Банк- Эмитент и /Оператор обязаны предоставить эффективные и удобные средства, с помощью которых Держатель может уведомлять Банк- Эмитент и /Оператора о любых убытках, злоупотреблениях, хищении или несанкционированном использовании электронных денег или других электронных устройств либо нарушении кода доступа.

5.2.5. Банк- Эмитент и /Оператор обязаны обеспечить процедуры для подтверждения Держателем получения уведомлений, в том числе по телефону, о любых убытках, ненадлежащем использовании, хищении или несанкционированном использовании электронных денег или другого электронного устройства либо нарушении безопасности кода доступа.

5.2.6. Банк- Эмитент и /Оператор несут ответственность перед Держателями:

1) за убытки, вызванные отказом системы электронных денег при проведении транзакции, в том числе при нештатных ситуациях, принятой в соответствии с поручением держателя, если банком, оператором не были соблюдены требования, изложенные в настоящем разделе по уведомлению держателя о сбое системы электронных денег;

2) за ошибки в вычислениях или бухгалтерском учете.

5.2.7. Банк- Эмитент и /Оператор обязаны проинформировать Держателя в момент совершения транзакции любыми средствами, которые являются достаточными, что система или оборудование для проведения транзакций с электронными деньгами не может быть использована.

5.2.8. Банк- Эмитент и /Оператор обязаны в момент совершения транзакции уведомить Держателя о любых возникших проблемах при проведении транзакции с электронными деньгами о любой, ранее не выявленной неисправности системы.

5.2.9. Банк- Эмитент не несет ответственности перед держателем, если перевод электронных денег не был осуществлен по причине или в результате форс-мажорных обстоятельств.

## 6.1. Управление рисками при использовании электронных денег.

6.1.1. Система электронных денег должна обеспечивать соответствующие механизмы технической, организационной, технологической безопасности для недопущения, предотвращения и распознавания рисков угрозы безопасности в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики.

6.1.2. Система электронных денег должна обладать механизмами защиты от мошеннических действий и выявления подозрительных и сомнительных транзакций (операций), приостановления операций и блокирования электронных кошельков, осуществляемых или принадлежащих лицам, включенным в перечень лиц, причастных к террористической и экстремистской деятельности, в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики.

6.1.3. Система электронных денег должна обладать возможностью формирования необходимых статистических и информационных отчетов о денежном обращении в форме электронных денег в соответствии с требованиями Национального Банка в рамках надзора за платежной системой Кыргызской Республики, банковского надзора и денежно-кредитной политики.

6.1.4. Система электронных денег должна быть эффективной для участников по использованию электронных денег, доступной по цене и удобной в использовании для держателей электронных денег, соответствовать требованиям защиты прав потребителей.

6.1.5. Для компании крайне важна бесперебойная работа ее IT-инфраструктуры, особенно серверов и установленного на них программного обеспечения. Прекращение доступа к Интернет, электронной почте, базам данных и другим приложениям неминуемо приведет к серьезным сбоям в бизнес-процессах компании. Для обеспечения стабильной работы приложений серверное оборудование должно отвечать высоким требованиям по надежности. Одним из основных методов повышения надежности сервера является резервирование его подсистем путем дублирования компонентов: процессора, оперативной памяти, сетевых подключений, дисковых и твердотельных накопителей, устройств охлаждения, блоков питания. Отказ дублированного компонента не приводит к отказу сервера в целом, но может снизить его производительность. Устранение неисправности обычно выполняется без остановки работы сервера путем "горячей" замены отказавшего компонента.

**6.2. Управление операционным риском в системе электронных денег должно быть основано на следующих основных принципах:**

6.2.1 наличии Процедур внутреннего контроля и аудита работы системы, хранения информации о действиях системы и проводимых транзакциях в электронном виде;

6.2.2. наличии персонала, квалификация которого соответствует требованиям для выполнения возложенной ответственности, согласно должностным инструкциям;

6.2.3. наличии информационной системы, обеспечивающей своевременную обработку данных, учет и хранение информации по каждой транзакции, защиту и хранение данных в системе;

6.2.4. наличии плана по обеспечению непрерывности деятельности для системы электронных денег;

6.2.5. наличии процедуры по нештатным ситуациям в системах электронных денег.

## 7. Ответственность Сторон

**7.1. Банк – Эмитент и /Оператор несет ответственность:**

7.1.1. За исполнение (ненадлежащее исполнение) своих обязанностей, предусмотренных Договором и Законодательством Кыргызской Республики;

7.1.2. За надлежащее и своевременное исполнение Распоряжений на Операцию;

7.1.3. За сохранность предоставленной Держателем конфиденциальной информации, к которой относится любая информация относительно персонифицированных данных Держателя, данных о совершенных операциях, и любой иной информации отнесенной Законодательством Кыргызской Республики к конфиденциальной (тайной) информации;

**7.2. Банк – Эмитент и /Оператор не несет ответственность:**

7.2.1. За ошибочно совершенные Операции, в случае если в точности исполнил Распоряжение на Операцию;

7.2.2. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), проведения плановых профилактических технических работ, технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбои программного обеспечения процессингового центра и

технические сбои в платежных системах), повлекших за собой невыполнение Банком — Эмитентом условий Договора;

7.2.3. В случае отключения или изменения в порядке оказания той или иной услуги, если такое отключение/ изменение было связано с изменениями в Законодательстве Кыргызской Республики, при соответствующем уведомлении Банком – Эмитентом и /Оператором Держателя в порядке и в сроки, установленные в Договоре;

7.2.4. За убытки, вызванные отказом Системы Averspay (в том числе при нештатных ситуациях) в момент совершения транзакции, принятой в соответствии с Распоряжением на Операцию Держателя, при соответствующем уведомлении Банком – Эмитентом и /Оператором Держателя о таком сбое Системы;

7.2.5. За сбои в работе почты, Интернета, сетей связи, возникшие по независящим от Банка — Эмитента и /Оператора причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Держателем уведомлений от Банка — Эмитента и /Оператора;

7.2.6. За временное отсутствие у Держателя доступа к средствам связи, обеспечивающим использование Электронного кошелька и взаимодействие с Банком — Эмитентом и /Оператором в рамках Договора, а также связанные с этим убытки;

7.2.7. Если информация об операциях с использованием Электронного кошелька, о данных Держателя станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования;

7.2.8. Если информация об операциях с использованием Электронного кошелька, о данных Держателя станет известной третьим лицам в результате нарушения Держателем настоящего Договора или иных случаев несоблюдения Держателем условий хранения и использования соответствующих данных;

7.2.9. За убытки, возникшие у Держателя в результате получения третьими лицами несанкционированного доступа к электронному кошельку Держателя;

7.2.10. За убытки, возникшие у Держателя в результате блокирования Электронного кошелька;

7.2.11. За убытки, возникшие у Держателя в результате несвоевременного уведомления Держателем Банка — Эмитента и/ Оператора об изменении данных Держателя;

7.2.12. За убытки, возникшие у Держателя в результате указания неверного номера Электронного кошелька при внесении денежных средств в платежном терминале, либо ином аппаратно-техническом средстве (периферийном устройстве/ устройстве доступа и т.д.) и зачисления Банком — Эмитентом и /Оператором денежных средств на указанный Электронный кошелек;

7.2.13. За убытки, возникшие в результате нарушения Держателем установленного порядка внесения денежных средств.

**8.1. Держатель несет ответственность:**

8.1.1. За сохранность своих персональных данных, а также любой информации, полученной в процессе использования электронного кошелька, прямо или косвенно могущей повлиять на безопасность электронного кошелька;

8.1.2. Надлежащее оформление Распоряжения на совершение Операции;

8.1.3. Предоставление достоверных и актуальных данных;

8.1.4. За регулярную проверку операций по кошельку и в случае несанкционированных/подозрительных операций информирование Банка;

8.1.5. Несвоевременное предоставление измененных личных данных и несвоевременное заполнение/ обновление анкеты клиента;

**9.1. Заключительные положения**

9.1.1. Банк- Эмитент и /Оператор электронных денег обязаны осуществлять контроль за соблюдением условий договоров, безопасности проведения операций и настоящих Правил пользования электронными деньгами.

9.1.2. Банк –Эмитент и / Оператор электронных денег обязаны осуществлять мониторинг конкретных проводимых им операций по параметрам, установленным правилами соответствующей системы, а также проводить мероприятия для прекращения и/или предотвращения ошибочных и неправомочных операций.

9.1.3. За непредоставление информации, за несвоевременное и/или недостоверное предоставление информации, а также за некорректное заполнение форм отчетов, Банк –Эмитент несет ответственность, согласно законодательству Кыргызской Республики.