

Бекітілді  
«TipTop Pay Kazakhstan» ЖШС Бас директоры  
2024 жылғы «22» сәуірдегі №5-ВД бұйрығымен



Яшенина О.А.

**«TipTop Pay Kazakhstan»  
жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің  
Төлем ұйымының қызметін жүзеге асыру қағидалары**

Алматы, 2024

## МАЗМҰНЫ

1. ТӨЛЕМ ҰЙЫМЫ ТУРАЛЫ ЖАЛПЫ МӘЛІМЕТТЕР	3
2. ҚАҒИДАЛАР ТУРАЛЫ ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР	4
3. ТЕРМИНДЕР ЖӘНЕ АНЫҚТАМАЛАР	5
4. TipTop Pay КӨРСЕТЕТІН ҚЫЗМЕТТЕР ТІЗБЕСІ, СОНДАЙ-АҚ ОЛАРДЫ КӨРСЕТУ ТӘРТІБІ	8
5. РЕКУРРЕНТ, РЕКАРРИНГ	12
6. КЛИЕНТТЕРГЕ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ МЕРЗІМДЕРІ	13
7. КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ ҚҰНЫ	14
9. ҚОЛДАНЫЛАТЫН ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ ТУРАЛЫ МӘЛІМЕТТЕР 17	
10. ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ ЖӘНЕ АҚПАРАТТЫҚ ҚАУІПСІЗДІК	20
11. АҚПАРАТТЫҚ ҚАУІПСІЗДІК ШАРАЛАРЫН САҚТАУ ТӘРТІБІ	23
12. АҚПАРАТТЫҚ ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ	27
13. TipTop Pay ҚЫЗМЕТТЕРІН КӨРСЕТУ КЕЗІНДЕ ПАЙДАЛАНЫЛАТЫН БАҒДАРЛАМАЛЫҚ-ТЕХНИКАЛЫҚ ҚҰРАЛДАР МЕН ЖАБДЫҚТАР	30
14. ДАУЛЫ ЖАҒДАЙЛАРДЫ РЕТТЕУ ЖӘНЕ КЛИЕНТТЕРМЕН ДАУЛАРДЫ ШЕШУ ТӘРТІБІ	32
15. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР	33

## 1. ТӨЛЕМ ҰЙЫМЫ ТУРАЛЫ ЖАЛПЫ МӘЛІМЕТТЕР

1.1. «ТірТор Рау Kazakhstan» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі, БСН 160240029779 (бұдан әрі – «ТірТор Рау»), Қазақстан Республикасының 2016 жылғы 26 шілдедегі №11-VI «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» Заңына (бұдан әрі – «Төлемдер туралы заң») сәйкес төлем ұйымы болып табылады.

1.2. ТірТор Рау Клиенттер бастамашылық жасаған төлемдерді электрондық нысанда өңдеу және Төлемдер туралы заңның 12-бабының 1-тармағы 9-тармақшасына сәйкес төлем қызметтері болып табылатын осы төлемдер бойынша төлемді және/немесе аударымды жүзеге асыру немесе ақша қабылдау үшін банкке және/немесе банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымға қажетті ақпаратты беру бойынша қызметтер көрсетеді.

1.3. ТірТор Рау қызметінің негізгі мақсаты төлем қызметтерін көрсету арқылы табыс алу болып табылады.

1.4. ТірТор Рау Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және шарттарда Қазақстан Республикасының заңнамасында рұқсат етілген өзге де қызмет түрлерін жүзеге асыруға құқылы.

1.5. ТірТор Рау өз қызметін Жарғыға, осы Қағидаларға және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Қазақстан Республикасының аумағында жүзеге асырады.

## 2. ҚАҒИДАЛАР ТУРАЛЫ ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

- 2.1. Қағидалар Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2016 жылғы 31 тамыздағы №215 қаулысымен бекітілген Төлемдер туралы заңның және Төлем ұйымдарының қызметін ұйымдастыру қағидаларының ережелеріне сәйкес әзірленді.
- 2.2. Қағидалар ТірТор Рау қызметінің тәртібі мен шарттарын, ТірТор Рау қызметтеріне технологиялық қолдау көрсететін ТірТор Рау, Клиенттер, Мерчанттар, Банктер, Эмитенттер және үшінші тұлғалар арасындағы өзара іс-қимылды реттейді, ТірТор Рау қызметінің құқықтық және ұйымдастырушылық негіздерін, ТірТор Рау қызметтерін ұсыну және пайдалану шарттары мен тәртібін белгілейді.
- 2.3. Қағидаларда қолданылатын терминдер мен ұғымдар Қағидалардың 3-бөлімінде көрсетілген мағынада қолданылады. Қағидаларды түсіндіру Төлемдер туралы заң, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің құқықтық актілері және Қазақстан Республикасының заңнамасы шеңберінде жүзеге асырылады.
- 2.4. ТірТор Рау Қағидаларға өзгерістер мен толықтыруларды бекіту немесе қағидаларды жаңа редакцияда қабылдау арқылы өзгерістер мен толықтырулар енгізуге құқығы бар. ТірТор Рау уәкілетті органы өзгеше тікелей белгілеген жағдайларды қоспағанда, барлық өзгерістер ТірТор Рау уәкілетті органы оларды бекіткеннен кейін дереу күшіне енеді.
- 2.5. ТірТор Рау егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше белгіленбесе, 10 (он) күнтізбелік күн ішінде Қағидаларға енгізілетін барлық өзгерістер мен толықтырулар туралы Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкін хабардар етеді.

### 3. ТЕРМИНДЕР ЖӘНЕ АНЫҚТАМАЛАР

- 3.1. **Авторизация** – Интернет-дүкенде картаны пайдалана отырып операцияны жүргізуге Банктен, Эмитенттен және ХТЖ-нен ТірТор Рау сұрату және кейіннен келісім алу рәсімі.
- 3.2. **Жүйе** – ТірТор Рау аппараттық-бағдарламалық кешені, Операциялар жасау кезінде есеп айырысуға Қатысушылар арасындағы ақпараттық-технологиялық өзара іс-қимылды қамтамасыз етеді.
- 3.3. **Банк** – ТірТор Рау Эквайринг шартын жасасқан Қазақстан Республикасының екінші деңгейдегі банкі.
- 3.4. **Эмитент** – төлем қызметтерін беруші болып табылатын және Карталарды шығаруды (эмиссияны) жүзеге асыратын заңды тұлға.
- 3.5. **Өтеу** – Банк немесе ТірТор Рау Мерчантпен жасалған Шартта және Эквайринг шартында белгіленген тәртіппен және шарттарда Мерчанттің пайдасына аударуға жататын Операциялар үшін ақша;
- 3.6. **Сыйақы** – Қағидалардың 7-бөліміне сәйкес есептелетін әрбір төлем Операциясынан процент мөлшерінде Операцияларды өңдеу және жүргізу үшін Банк алатын ақша.
- 3.7. **Клиент** – Қазақстан Республикасының заңнамасына және Эмитент пен Клиент арасында жасалған Картаны пайдалану туралы шарттың талаптарына сәйкес Картаны пайдаланатын немесе иеленетін, оған сәйкес Эмитент Картаны ұсынған, ал Клиент Картаны пайдаланатын, оның ішінде заңды тұлға уәкілеттік берген жеке тұлға.
- 3.8. **Эквайринг шарты** – Клиент электрондық нысанда бастамашылық жасаған төлемдерді өңдеу және/немесе Банк пен ТірТор Рау арасында жасалған төлемді және/немесе ақша аударымын немесе қабылдауды жүзеге асыру үшін қажетті ақпаратты беру бойынша қызметтер көрсету шарты.
- 3.9. **Мерчантпен шарт** – Жүйе арқылы қызметтер көрсету туралы шарт, ол бойынша ТірТор Рау Мерчантке төлемдерді қабылдау және жүргізу бойынша қызметтер, сондай-ақ Жүйе арқылы Мерчант іске асыратын ТЖҚ үшін Мерчанттің пайдасына Клиенттерден төлемдерді қабылдау сервистерін ұсыну шеңберінде ақпараттық және технологиялық өзара іс-қимылды қамтамасыз ету жөніндегі қызметтер көрсету туралы шарт.
- 3.10. **Карта** – Клиенттің Эмитент пен Клиент (Карта ұстаушы) арасында жасалған шартқа сәйкес Эмитенттегі ақшалай қаражатпен операциялар жасауына арналған электрондық төлем құралы.
- 3.11. **Мерчант** – Интернет-дүкен арқылы тауарларды сату және/немесе жұмыстарды орындау және/немесе қызметтер көрсету жөніндегі коммерциялық қызметті жүзеге

асыратын және азаматтық-құқықтық мәмілелер бойынша төлеу үшін Клиенттің Картасын төлеуге қабылдайтын заңды тұлға, жеке кәсіпкер ретінде тіркелген жеке тұлға.

3.12. **Комиссия** – Қағидалардың 7-бөліміне сәйкес есептелген әрбір төлем Операциясынан пайыз мөлшерінде өз қызметтері үшін TipTop Pay алатын ақша.

3.13. **Интернет-дүкен** – Интернет желісінде бірегей web-мекенжайы бар, Интернет желісі арқылы Мерчант сататын ТЖҚ және олардың құны туралы ақпарат беруді, сондай-ақ Клиенттерден оларды сатып алуға тапсырыстарды қабылдауды қамтамасыз ететін Мерчанттың бағдарламалық өнімі.

3.14. **Алаяқтық операция** – ХТЖ және/немесе Эмитент және/немесе Банк алаяқтық және/немесе Клиент даулаған Карта арқылы жасалған Операция. Алаяқтық операцияны растау үшін Эмитенттің өтініші және/немесе Банктің электрондық түрде немесе факсимильді байланысты пайдалана отырып алған ХТЖ растауы немесе Клиенттің өтініші жеткілікті негіз болып табылады.

3.15. **Халықаралық төлем жүйесі (бұдан әрі – ХТЖ)** – осы жүйенің төлем құралдарының бірыңғай стандарттарын пайдалана отырып, әртүрлі елдердің банктері арасындағы есеп айырысу жүйесі (мысалы, «VISA International», «Mastercard Worldwide»).

3.16. **Жарамсыз операция** – ХТЖ Қағидаларына және/немесе Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жарамсыз деп танылған Операция. Мысалы, Операция жарамсыз деп танылады: егер ХТЖ Картасынан басқа кез келген басқа Картаның Карта деректемелерін пайдалана отырып жасалса; егер Операция жасалған күні Картаның мерзімі аяқталса; егер Клиент төлеген ТЖҚ құны қолма-қол ақшамен төлеу кезінде ТЖҚ құнынан асып кетсе.

3.17. **Операция** – төлем Операциясы мен қайтару Операциясын қамтитын жалпы анықтама.

3.18. **Қайтару операциясы** – Клиент Картаны пайдалана отырып төленген ТЖҚ-ны қайтарған кезде немесе бұрын жасалған төлем Операциясы шеңберінде ТЖҚ-ны төлеу кезінде оның шотынан есептен шығарылған ақшаны Клиентке қайтару қажеттілігі туындаған кезде, Картаны пайдалана отырып жасалатын есептік Операция.

3.19. **Төлем операциясы** – Банктің Клиенттен Мерчанттың пайдасына ақша қаражатын аудару жөніндегі Картаны пайдалана отырып жүзеге асырылатын, Клиенттің талабы бойынша оның ТЖҚ сатып алуы мақсатында жүргізілетін есеп айырысу операциясы.

3.20. **Жоспарлы жұмыстар** – Операциялар жүргізілмейтін регламенттік (профилактикалық) жұмыстар.

3.21. **ХТЖ қағидалары** – Банк Операцияларды жүргізуді жүзеге асыратын ХТЖ айқындайтын және белгілейтін нормалар, қағидалар мен талаптар.

- 3.22. **Сайт** – ақпараттың, оны ұсыну тәсілінің және техникалық құралдардың жиынтығы, әдетте, бір тақырыппен және/немесе мақсатпен біріктірілген, бұл Интернет желісіне қосылған және тиісті техникалық құралдары бар пайдаланушыға осы ақпаратқа қол жеткізуге мүмкіндік береді.
- 3.23. **Арнайы (транзиттік) шот** – Мерчанттармен есеп айырысуды жүзеге асыру мақсатында Эмитенттен төлем Операциясын жасау кезінде Клиенттердің ақшалай қаражатын аудару үшін Банкте ашылған банк шоты.
- 3.24. **ТЖҚ** – Мерчант немесе Мерчантпен шарттар жасалған үшінші тұлғалар сататын және Клиент Интернет-дүкен арқылы Картаны пайдалана отырып төлейтін тауар, жұмыс, қызмет, зияткерлік қызметтің нәтижесі.
- 3.25. **Есеп айырысуға қатысушылар** – бірлесіп аталған кезде, Банк, Клиент, Мерчант, Эмитент.
- 3.26. **PCI DSS** – ХТЖ ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз етуге қойылатын талаптарды қамтитын деректер қауіпсіздігі стандарты.
- 3.27. **3D Secure** – Интернет желісінде төлемдерді қауіпсіз жүргізуді қамтамасыз ету үшін VISA International және MasterCard International ХТЖ әзірлеген технологиялар. Осы технология шеңберінде Клиенттің жеке басы Эмитент серверінде Карта Эмитенті айқындайтын тәсілмен куәландырылады.
- 3.28. **CVC2** – Card verification code – MasterCard International ХТЖ термині, көрсетілген Карта деректемелерінің дұрыстығын қосымша тексеру және есеп айырысу қауіпсіздігін арттыру үшін қол қою жолағында басылған үш таңбалы код және ол Картаны көрсетпей/қолмен енгізбей төлем Операциясын жүргізу кезінде тексеру үшін қызмет етеді.
- 3.29. **CVV2** – Card verification value – Visa ХТЖ термині, көрсетілген Карта деректемелерінің дұрыстығын қосымша тексеру және есеп айырысу қауіпсіздігін арттыру үшін қол қою жолағында басылған үш таңбалы код және ол Картаны көрсетпей/қолмен енгізбей төлем Операциясын жүргізу кезінде тексеру үшін қызмет етеді.
- 3.30. **Ақпараттық қауіпсіздік (бұдан әрі – АҚ)** – электрондық ақпараттық ресурстардың, ақпараттық жүйелер мен ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымның сыртқы және ішкі қатерлерден қорғалу жағдайы.
- 3.31. **АҚ оқыс оқиғасы** – ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымның немесе оның жекелеген объектілерінің жұмысында олардың тиісінше жұмыс істеуіне қауіп төндіретін жеке немесе сериялық туындайтын іркілістер және (немесе) TipTop Pay электрондық ақпараттық ресурстарын заңсыз алу, көшіру, тарату, өзгерту, жою немесе бұғаттау үшін жағдайлар.

#### 4. TipTop Pay КӨРСЕТЕТІН ҚЫЗМЕТТЕР ТІЗБЕСІ, СОНДАЙ-АҚ ОЛАРДЫ КӨРСЕТУ ТӘРТІБІ

4.1. TipTop Pay Клиенттерге Сайтта Клиенттер бастамашылық еткен төлемдерді электрондық нысанда өңдеу және Банктің төлем Эмитентімен өзара іс-қимыл жасауы (төлем Операциясы) және/немесе ақшаны қайтару (қайтару Операциясы) үшін қажетті ақпаратты банкке беру бойынша қызметтер көрсетеді.

4.2. Клиент төлем қызметін ұсыну шарттарымен танысады және TipTop Pay сайтында – <https://tiptoppay.kz/> орналастырылған офертаның шарттарымен келіседі.

4.3. TipTop Pay тарапынан 4.1-тармақта көрсетілген қызметтерді көрсету үшін Мерчант Жүйеге қосылу (бұдан әрі - "Интеграция") рәсімінен өтеді, ол келесі қадамдардан тұрады:

- (i) мәтіні TipTop Pay интернет-ресурсында <https://tiptoppay.kz/> орналастырылған Мерчантпен тиісті Шарт жасалады;
- (ii) Мерчант Клиентке төлемді бастауға мүмкіндік беретін бағдарламаны орнату үшін Сайтта TipTop Pay ұсынған тиісті кодты тағайындайды;
- (iii) TipTop Pay Мерчантты Жүйеге тіркейді және Мерчант, Интернет-дүкен және Сайт туралы деректерді Банкке жібереді.

4.4. Төлем Операциясына жататын 4.1-тармақта көрсетілген қызметтер Қағидалардың 4.6-тармағында көрсетілген жағдайларды қоспағанда, мынадай тәртіппен көрсетіледі:

- 4.4.1. Клиент тиісті төлем түймесін басу арқылы Интернет-дүкенде ТЖҚ сатып алу ниетін білдіреді;
- 4.4.2. Интернет-дүкен Клиенттен Картасының мәліметтерін енгізуді сұрайды;
- 4.4.3. Клиент өз Картасының мәліметтерін енгізеді. TipTop Pay деректерді бастапқы тексеруді жүргізеді (тиісті таңбаларды енгізу, қажетті өрістерді толтыру және т.б.). TipTop Pay Клиенттің Карта деректерін тек PCI DSS талаптарына сәйкес шифрланған түрде алады;
- 4.4.4. Клиент 3DSecure және/немесе Эмитент белгілеген өзге де қауіпсіздік рәсімдерінен өтеді;
- 4.4.5. Теріс нәтиже болған жағдайда, Клиентке өзі енгізген Карта деректерін түзету ұсынылады; оң нәтиже болған жағдайда, TipTop Pay Клиент Картасының деректерін Банкке жібереді, ол оны ХТЖ мен Эмитентке тексеруге жібереді;
- 4.4.6. ХТЖ мен Эмитентте тексеру нәтижесі теріс болған жағдайда, TipTop Pay Банк арқылы тиісті хабарлама алады және Клиентке өзі енгізген Карта деректерін түзетуді ұсынады; тексерудің оң нәтижесі болған жағдайда, ХТЖ мен Эмитент Банк арқылы TipTop Pay-ге растау жібереді;



- 4.4.7. ХТЖ және Эмитент расталғаннан кейін Клиент Картасының деректері Банкке жіберіледі;
- 4.4.8. Банк Клиенттің Картасы шығарылған Эмитенттегі шоттан ТЖҚ сомасын есептен шығару және Банктегі Арнайы (транзиттік) шотқа аудару туралы тиісті сұрау салуды жібереді. Мерчант Өтемақы сомасын Комиссия мен Сыйақыны шегергенде алады.
- 4.5. Мерчант ТірТор Рау арқылы Банкке Операция бойынша ақша Клиенттің шотынан есептен шығарылған сәтке дейін төлем Операциясының күшін жоюға сұрау салуға құқылы.
- 4.6. Қағидалардың 4.4.2-тармағына сәйкес Клиенттің өз Картасының деректерін енгізуі мынадай тәсілдердің бірімен жүзеге асырылуы мүмкін:
- 4.6.1. виджетті келесі жолмен пайдалану арқылы:
- Мерчантке ТЖҚ төлеу үшін Мерчанттың Сайтындағы Клиент сілтеме арқылы ТірТор Рау ұсынған төлем нысанына ауысады;
  - төлем түрінде Клиент Карта деректерін енгізеді және міндетті түрде 3DSecure арқылы өтеді, осылайша төлемге бастамашылық етеді;
  - Клиент енгізген Карта деректері ТірТор Рау дан шифрланған Карта деректерін Банкке одан әрі тасымалдау үшін PCI DSS талаптарына сәйкес шифрланған түрде ТірТор Рау арқылы беріледі.
- 4.6.2. API пайдалану арқылы келесі жолмен:
- Мерчанттың Сайтында кез-келген нысанда, Мерчанттың таңдауы бойынша, төлемді бастау үшін 3DSecure Клиентінің міндетті өтуімен ТЖҚ төлеу үшін Клиент енгізген Клиент Картасының деректерін жинайтын бағдарлама жазылады;
  - бағдарлама Клиенттің Карта деректерін жинап, оны PCI DSS талаптарына сәйкес шифрлайды және шифрланған Карта деректерін Банкке одан әрі беру үшін ТірТор Рау-ге жібереді;
  - бұл ретте, Мерчант тоқсан сайын өзінің PCI DSS талаптарына сәйкестігін растауға міндетті, ал ТірТор Рау Картаның деректерін беру сәтіне дейін Карта деректерінің қауіпсіздігін Мерчант Картаның шифрланбаған деректеріне қол жеткізбей қамтамасыз етеді;
- 4.6.3. Сайтқа тіркелмеген төлем нысанын келесі жолмен пайдалану арқылы:
- Мерчант ТірТор Рау ТЖҚ құны және Клиенттің электрондық поштасы/телефон нөмірі туралы деректерді жібереді;
  - ТірТор Рау Клиентке электрондық пошта мекенжайына хат немесе Сайтқа тіркелмеген төлем нысанына сілтеме жасай отырып, оның телефон нөміріне хабарлама жібереді;

- Клиент Карта деректерін енгізеді, 3DSecure арқылы өтеді, осылайша төлемді бастайды;
  - Клиент енгізген Карта деректері Картаның шифрланған деректерін Банкке одан әрі беру үшін PCI DSS талаптарына сәйкес шифрланған түрде TipTop Pay арқылы беріледі.
- 4.7. Төлем Операциясы бір сатылы төлем немесе екі сатылы төлем арқылы жүзеге асырылуы мүмкін.
- 4.8. Бір сатылы төлем Қағидалардың 4.4-тармағында көрсетілген тәртіппен жүргізіледі.
- 4.9. Екі сатылы төлем мынадай тәртіппен жүргізіледі:
- 4.9.1. Қағидалардың 4.4.1–4.4.7 тармақшаларында көрсетілген барлық кезеңдер өткізіледі;
- 4.9.2. Банк Эмитентте Клиенттің Картасы шығарылған шоттан ТЖҚ сомасын бұғаттау туралы тиісті сұрау жібереді;
- 4.9.3. Интернет-дүкен TipTop Pay арқылы Банкке төлем сомасын есептен шығаруға сұрау салуды төлем сомасы бұғатталған күннен бастап 7 (жеті) күнтізбелік күннен кешіктірмей жібереді;
- 4.9.4. Банк бұғатталған соманы есептен шығару туралы тиісті сұрау салуды Эмитентке жібереді. Мерчант Өтеу сомасын Комиссия мен Сыйақыны шегергенде алады.
- 4.10. Қайтару Операциясына жататын 4.1-тармақта көрсетілген қызметтер мынадай тәртіппен көрсетіледі:
- 4.10.1. Клиент Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Мерчантке ТЖҚ-дан бас тартуды жібереді;
- 4.10.2. Мерчант өзінің дерекқорында төлем Операциясының болуын тексереді, сондай-ақ оның күшін жою мүмкіндігін растайды;
- 4.10.3. Мерчант дерекқорда төлем Операциясының бар екендігін және оның күшін жою мүмкіндігін растаған жағдайда, Мерчант қайтару Операциясын жасау үшін деректерді қалыптастырады және оны TipTop Pay нөмірімен, төлем Операциясының сомасымен және басқа да қажетті деректермен бірге береді;
- 4.10.4. TipTop Pay қайтару Операциясын жасау үшін Мерчанттан алынған деректер форматының дұрыстығын тексереді және олар сәйкес келмеген жағдайда оларды пысықтау үшін Мерчантқа кері жібереді. Деректер форматы дұрыс болған жағдайда TipTop Pay Эмитентке деректерді жібереді.
- 4.10.5. Эмитент қайтару Операциясын жүзеге асыру мүмкіндігіне тексеру жүргізеді. Қайтару Операциясын жүзеге асыру мүмкіндігі расталған жағдайда, Эмитент тиісті растауды TipTop Pay жібереді. Қайтару Операциясын жүзеге асыру мүмкіндігі расталмаған жағдайда, қайтару Операциясы жүргізілмейді.

4.10.6. ТірТор Рау Эмитенттен растау алған жағдайда, ТірТор Рау қайтару Операциясын жүргізетін Банкке қайтару Операциясы туралы деректерді жібереді.

4.10.7. Банк, Эмитент және/немесе ХТЖ келесі себептердің бірі бойынша төлемді қайтаруға Банктің сөзсіз орындайтын электрондық төлем талабына бастамашылық етеді:

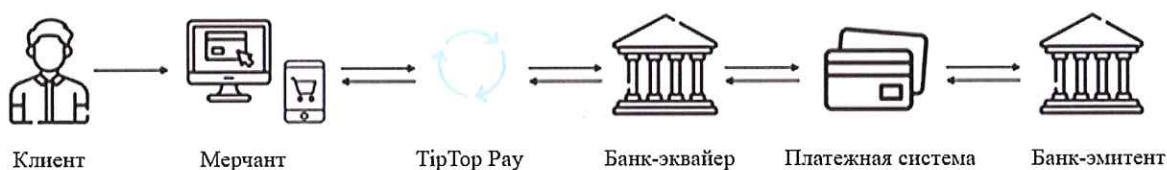
- Операция ХТЖ қағидаларына және/немесе Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жарамсыз деп танылса;
- Операция Алаяқтық операция деп танылса;
- Бұрын жасалған төлем Операциясы шеңберінде ТЖҚ төлеу кезінде ақша Клиенттің шотынан есептен шығарылса;
- Клиенттің Эмитентке жіберген талабы болса.

4.11. ТірТор Рау Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және шарттарда төлемдер туралы заңда рұқсат етілген өзге де қызмет түрлерін жүзеге асыруға құқылы.

4.12. Банкпен жасалған Шарттың талаптарына байланысты:

- ТірТор Рау Клиенттердің қолма-қол ақшасына қол жеткізе алмайды. Банк Арнайы (транзиттік) шоттан Мерчанттардың (Интернет-дүкендердің) шоттарына төлем Операциялары бойынша ақша қаражатын Банк Комиссиясы мен ТірТор Рау ұстап қалып, дербес аударуды жүзеге асырады.
- Банк Сыйақыны шегергенде Клиенттердің ақшалай қаражатын Арнайы (транзиттік) шотқа аударуды жүзеге асырады, ал ТірТор Рау Комиссияны ұстай отырып, Мерчанттардың өтемақысын олардың есеп айырысу шоттарына дербес аударды.

### **ТӨЛЕМ ОПЕРАЦИЯЛАРЫ БОЙЫНША АҚПАРАТТЫҚ ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ СХЕМАСЫ**



## 5. РЕКУРРЕНТ, РЕКАРРИНГ

5.1. Қағидалардың 4-бөлімінде көрсетілген қызметтерге қосымша, TipTop Pay Клиентке қайталанатын төлемдерді қолдану және/немесе төлемдерді қалпына келтіру опциясын ұсына алады.

5.2. Рекурренттік төлемдер - бұл келесі талаптарға сәйкес келетін төлемдер жиынтығы:

- Төлемдер белгілі бір ТЖҚ үшін жүзеге асырылады;
- Клиент өз Картасының мәліметтерін енгізеді және 3D Secure арқылы бірінші төлемді жүзеге асырған кезде ғана өтеді;
- ТЖҚ үшін кейінгі төлемдер Клиенттің Картасы шығарылған шоттан автоматты түрде алынады;
- Төлемдер Клиент пен Мерчант арасында белгіленген белгілі бір кезеңге арналған кесте бойынша жүзеге асырылады;
- Төлемдер Клиент пен Мерчант арасында белгіленген сома немесе Клиент пен Мерчант арасында алдын ала белгіленген формула бойынша төлемді жүзеге асырар алдында есептелетін сома мөлшерінде жүзеге асырылады.

5.3. Рекарринг Клиентті Интернет-дүкеннің Сайтында тіркеген және Картаның шифрланған деректерін оның жеке кабинетіне тіркеген жағдайда, Клиенттің Карта деректерін қайта енгізуін қажет етпей, Интернет-дүкеннің Сайтында ТЖҚ үшін Клиенттің төлемдерін білдіреді.

5.4. Рекаррингтік төлемдерді жүзеге асыру келесі талаптар қанағаттандырылған жағдайда ғана мүмкін болады:

- Интернет-дүкеннің Сайты Клиентті Сайтта бастапқы тіркеу және оған жеке кабинет беру және Клиенттің Сайттағы жеке кабинетіне одан әрі кіруі арқылы Клиентті анықтауға мүмкіндік береді;
- Клиент Интернет-дүкеннің Сайтында тіркелді, Интернет-дүкеннің Сайтында өзінің жеке кабинеті бар;
- Клиент Қағидалардың 4.4.3-тармағына сәйкес Интернет-дүкеннің Сайтында алғашқы төлемді бастады;
- Клиент Картасының шифрланған деректері сақталады;
- ТЖҚ төлемін жасаған кезде (Сайттағы тиісті төлем батырмасын басу) Клиент өзінің жеке кабинетіне кіруді жүзеге асырды.

## **6. КЛИЕНТТЕРГЕ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ МЕРЗІМДЕРІ**

6.1. ТірТор Рау Клиенттерге Қағидалардың 4.1–тармағында көрсетілген қызметтерді Клиент Қағидалардың 4.4.1-4.4.3-тармақшаларына сәйкес төлем бастағаннан кейін дереу көрсетеді. ТірТор Рау төлем қызметін көрсету мерзімі: төлем қабылданған күннен кейінгі күннен бастап 1 жұмыс күні ішінде.

6.2. Банкпен жасалған Шартқа сәйкес Банк жоспарлы жұмыстарды жүргізу уақытын қоспағанда, Авторизациялар мен Операциялардың тәулік бойы жүргізілуін қамтамасыз етеді.

6.3. Жоспарлы жұмыстарды жүргізу уақытын Банк айқындайды және ТірТор Рау еркі мен тілектеріне тәуелді емес, осыған байланысты ТірТор Рау Жоспарлы жұмыстарды жүргізу кезінде Қағидалардың 4.1-тармағында көрсетілген қызметтерді мерзімінде көрсетпегені үшін жауапты болмайды.

## 7. КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ ҚҰНЫ

7.1. ТірТор Рау көрсететін қызметтердің құны құрайды:

Клиент электрондық нысанда бастамашылық жасаған төлемдерді өңдеу және осы төлемдер бойынша төлемді және/немесе аударымды жүзеге асыру немесе ақша қабылдау үшін банкке және/немесе банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымға қажетті ақпаратты беру жөніндегі қызметтер	Клиент электрондық нысанда бастамашылық жасаған өңделген төлем сомасының 0%-дан 10%-на дейін.
--	---

7.2. ТірТор Рау комиссиясын Мерчант келесі ретпен төлейді:

- әрбір төлем Операциясының сомасынан Банктің ТірТор Рау есеп айырысу шотына ақша аудару жолымен; немесе
- ТірТор Рау Комиссиясын Өтеуді Мерчанттың есеп айырысу шотына аударар алдында әрбір төлем Операциясының сомасынан ұстап қалу арқылы.

## **8. ТірТор Рау КӨРСЕТЕТІН ТӨЛЕМ ҚЫЗМЕТТЕРІН ТЕХНОЛОГИЯЛЫҚ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУДІ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТЕТІН ҮШІНШІ ТҰЛҒАЛАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ТӘРТІБІ**

- 8.1. Үшінші тұлғалар деп заңды тұлғалар мен жеке кәсіпкерлер түсініледі:
- ТірТор Рау қызметтерін ұсынатын немесе ТірТор Рау мүддесі үшін әрекет ететін;
  - ТірТор Рау компаниялар тобына кірмейтін және ТірТор Рау қызметкерлері болып табылмайтын.
- 8.2. Үшінші тараптың ақпараттық жүйелерін ТірТор Рау жүйелеріне қосу ақпараттық және/немесе технологиялық қызметтер көрсетуге жасалған шарт немесе құпия ақпаратты жария етпеу туралы тармақтарды міндетті түрде қамтитын төлемдерді қабылдауға арналған тапсырма шарттары негізінде жүргізіледі.
- 8.3. Құпия ақпаратты жария етпеу туралы келісім үшінші тараптың ақпараттың құпиялылығын сақтау міндетін, сондай-ақ ол қол жеткізетін құпия ақпаратты жария еткені үшін жауапкершілікті белгілейді.
- 8.4. Жасалатын құпия ақпаратты жария етпеу туралы шарт немесе келісім АҚ қамтамасыз ету жөніндегі талаптарды үшінші тараптың орындауы жөніндегі үлгілік ережелерді ескеруге тиіс. Талаптар кем дегенде мыналарды қамтуы керек:
- АҚ талап етілетін деңгейін ұстап тұру бөлігіндегі міндеттемелер;
  - көрсетілген міндеттемелерді бұзғаны үшін жауапкершілік;
  - АҚ оқыс оқиғаларды және ақпаратты қорғау жүйесіндегі бұзушылықтар туралы хабарлау жөніндегі іс-шаралар.
- 8.5. Объективті қажеттілік туындаған жағдайда ТірТор Рау Мерчанттарды тарту мақсатында серіктестерді (заңды тұлғаларды және/немесе жеке кәсіпкерлерді) тарта алады.
- 8.6. Мерчанттарды тарту бойынша Серіктестермен жұмыс істеу кезіндегі өзара іс-қимыл тәртібі:
- Жауапты қызметкер ТірТор Рау үшін жаңа серіктес мекемесінің экономикалық негіздемесін жүргізеді.
  - Жоғарыда көрсетілген әрекеттерді орындағаннан және серіктеспен жұмыс істеу бойынша оң шешім қабылдағаннан кейін соңғысынан барлық қажетті құжаттар сұралады.
- 8.7. Қағидалардың 8.6-тармағына сәйкес барлық іс-қимылдарды жүргізгеннен кейін ТірТор Рау мен Серіктес арасында ТірТор Рау және серіктес келіскен шарттармен шарт жасалады.

8.8. ТірТор Рау өз қызметі шеңберінде, оның ішінде ТірТор Рау атынан төлем қызметтерін көрсету мақсаттары үшін Төлем туралы заңның мәні бойынша төлем агенттерін тартпайды.



## **9. ҚОЛДАНЫЛАТЫН ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ ТУРАЛЫ МӘЛІМЕТТЕР**

9.1. Тәуекелдерді басқару жүйесі ТірТор Рау қаржылық тұрақтылығын және тұрақты жұмыс істеуін қамтамасыз етуге бағытталған, бұл туындайтын тәуекелдерді анықтауды, өлшеуді, бақылауды және мониторингті уақтылы жүзеге асыруға мүмкіндік беретін ТірТор Рау қабылдаған ұйымдастыру, рәсімдер мен әдістер жүйесі болып табылады.

9.2. Тәуекелдерді басқару процесі тұрақты ТірТор Рау кірістілігін сақтау үшін өте маңызды және әрбір жеке ТірТор Рау қызметкері өз міндеттеріне байланысты тәуекелдер үшін жауап береді.

9.3. ТірТор Рау тәуекелдерді тиімді басқару мақсатында тәуекелдерді алдын алу және азайту, тәуекелдерді анықтау, өлшеу, бақылау және мониторингтеу, оларды қолдану тиімділігін бағалау, сондай-ақ барлық ақша операцияларының жасалуын бақылау жөніндегі шараларды әзірлеу және практикалық іске асыру жөніндегі жүйелі жұмыстардан тұратын тәуекелдерді басқару алгоритмі әзірленді.

9.4. Тәуекелдерді анықтау, өлшеу, бақылау және бақылау процедураларын әзірлеу кезінде ТірТор Рау, атап айтқанда, келесі факторларды ескереді:

- бизнестің көлемі, сипаты, күрделілігі;
- бастапқы ақпарат ретінде пайдалану үшін нарықтық деректердің болуы;
- ақпараттық жүйелердің жай-күйі және олардың мүмкіндіктері;
- нарықтық тәуекелді басқару процесіне қатысатын қызметкерлердің біліктілігі мен тәжірибесі.

9.5. Тәуекелдерді анықтау, өлшеу, мониторингілеу және бақылау рәсімдерінде қамтылады: активтердің, міндеттемелердің барлық түрлерін; нарықтық тәуекелдің түрлері және олардың көздері нарықтық тәуекелдің деңгейіне әсер ететін факторлардың өзгеруін, оның ішінде мөлшерлемелерді, бағаларды және басқа да нарықтық жағдайларды тұрақты негізде бағалауға және мониторинг жүргізуге мүмкіндік беретін, нарықтық тәуекелді уақтылы анықтауға және жауап ретінде шаралар қабылдауға мүмкіндік беретін нарық жағдайларының қолайсыз өзгерістерін.

9.6. ТірТор Рау-дегі тәуекелдерді реттеудің негізгі міндеті – ТірТор Рау активтері мен міндеттемелерін басқару процесінде қауіпсіздік пен өтімділік көрсеткіштерімен қолайлы кірістілік коэффициенттерін сақтау, яғни шығындарды азайту.

9.7. ТірТор Рау-дегі тәуекел деңгейін тиімді басқару тәуекелді бақылаудан (бақылаудан) бастап оны бірлесіп бағалауға дейінгі бірқатар мәселелерді шешуі керек. Бір немесе басқа оқиғаға байланысты тәуекел деңгейі ТірТор Рау сыртқы ортасының динамикалық сипатына байланысты үнемі өзгеріп отырады. Бұл ТірТор Рау-ді нарықтағы

орнын үнемі нақтылауға, белгілі бір оқиғалардың тәуекелін бағалауға, Мерчанттармен қарым-қатынасты қайта қарауға және меншікті активтер мен міндеттемелердің сапасын бағалауға, демек, тәуекелдерді басқару алгоритмін түзетуге мәжбүр етеді. TipTop Pay-дегі тәуекелдерді басқару процесі мыналарды қамтиды:

- тәуекелдерді алдын-ала көру (болжау);
- олардың ықтимал өлшемдері мен салдарын анықтау;
- олармен байланысты шығындардың алдын алу және азайту жөніндегі іс-шараларды әзірлеу және іске асыру.

9.8. Мұның бәрі TipTop Pay барлық мүмкіндіктерін уақтылы және дәйекті түрде пайдалану және тәуекелдерді бір уақытта қолайлы басқарылатын деңгейде ұстау үшін тәуекелдерді басқарудың өзіндік стратегиясын әзірлеуді қамтиды.

Тәуекелдерді басқару стратегиясының мақсаттары мен міндеттері көбінесе қаржы нарығының үнемі өзгеріп отыратын сыртқы экономикалық ортасымен анықталады.

Тәуекелдерді басқару келесі қағидаттарға негізделген:

- зиян келтіруі мүмкін ықтимал шығын көздерін/жағдайларды болжау, оларды сандық өлшеу;
- тәуекелдерді қаржыландыру, оларды азайтуды экономикалық ынталандыру;
- басшылар мен қызметкерлердің жауапкершілігі мен міндеті, тәуекелдерді басқару тетіктерінің анықтығы;
- TipTop Pay барлық бөлімшелері бойынша үйлестірілген тәуекелдерді бақылау;
- тәуекелдерді басқару рәсімдерінің тиімділігін бақылау.

9.9. Тәуекелдерді басқару жүйесі іс-шаралар мен басқару әдістері сияқты элементтермен сипатталады. Тәуекелдерді басқару жөніндегі іс-шаралар:

- тәуекелдерді басқаруға қойылатын талаптардың орындалуын қамтамасыз ететін тәуекелдерді басқарудың ұйымдық құрылымын анықтау;
- тәуекелдерді басқаруға жауапты адамдардың функционалдық міндеттерін айқындау;
- TipTop Pay басқару органына тәуекелдер туралы тиісті ақпаратты жеткізу;
- TipTop Pay жүйесінің үздіксіз жұмыс істеу көрсеткіштерін анықтау;
- TipTop Pay жүйесінің үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету тәртібін айқындау;
- тәуекелдерді талдау әдістерін анықтау;
- тәуекелдерді басқару үшін қажетті ақпаратпен алмасу тәртібін анықтау;
- жүйелік ақаулар жағдайларын қоса алғанда, даулы, стандартты емес және төтенше жағдайларда өзара іс-қимыл тәртібін айқындау;

- операциялық және технологиялық құралдар мен рәсімдерді өзгерту тәртібін айқындау;
- операциялық және технологиялық құралдардың, ақпараттық жүйелердің жұмыс істеу сапасын бағалау тәртібін айқындау;
- ТірТор Рау жүйесінің үздіксіз жұмыс істеуінде АҚ тәртібін және ақпаратты қорғауды анықтау.

9.10. ТірТор Рау-да тәуекелдерді басқару әдістері ТірТор Рау қызметінің ерекшеліктерін ескере отырып анықталады.

## 10. ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ ЖӘНЕ АҚПАРАТТЫҚ ҚАУІПСІЗДІК

10.1. 4.1-тармақта көрсетілген қызметтерді көрсетуге байланысты ТірТор Рау алатын барлық мәліметтер қатаң құпия болып табылады және оларды жария ету қажеттілігі Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей көзделген жағдайларды қоспағанда, үшінші тұлғаларға жария етуге жатпайды.

10.2. ТірТор Рау, Банктер, Мерчанттар және Клиенттер арасындағы Қағидаларды және өзге де келісімдерді орындау мақсатында үшінші тарапқа құпия ақпаратты беру, сондай-ақ құқық қорғау және өзге де уәкілетті мемлекеттік органдардың заңды талабы бойынша, сондай-ақ Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген басқа да жағдайларда құпия ақпаратты беру құпиялылық пен қауіпсіздікті бұзу болып табылмайды.

10.3. Құпиялылық және қауіпсіздік талаптарын сақтау мақсатында Жүйе мыналарды қамтамасыз етеді:

- ақпаратты сенімді сақтау, рұқсатсыз кіруден қорғау, дерекқорлардың тұтастығы және электрондық мұрағаттар мен дерекқорлардағы ақпараттың толық сақталуы;
- бағдарламалық жасақтамада енгізілген кірістерге, функцияларға, операцияларға, есептерге көп деңгейлі қолжетімділік;
- толтыруға міндетті, операцияларды жүргізу және тіркеу үшін қажетті өрістердің енгізілетін деректерінің толықтығын бақылау;
- сұрауды сақтай отырып, осы ақпараттық жүйе үшін айқындалған критерийлер мен параметрлер бойынша ақпаратты іздеу, сондай-ақ кез келген параметрлер бойынша ақпаратты сұрыптау және егер мұндай ақпарат ақпараттық жүйеде сақталуға жататын болса, алдыңғы күндердегі ақпаратты қарау мүмкіндігі;
- ақпаратты өңдеу және оны күні мен уақыты бойынша сақтау;
- төлем ұйымдары Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне ұсынатын есептердің, сондай-ақ жүргізілген операциялар туралы есептердің нысандарын автоматтандырылған қалыптастыру;
- ішкі есепке алу жүйесінің журналдарын жүргізу және автоматтандырылған қалыптастыру;
- есептік жүйелерде сақталған деректерді резервтеу және қалпына келтіру мүмкіндігі;
- шығыс құжаттарын экранға, принтерге немесе файлға шығару мүмкіндігі;
- электрондық құжаттармен алмасу мүмкіндігі;
- келесі атрибуттарды сақтай отырып, ақпараттық жүйеде болып жатқан оқиғаларды тіркеу және сәйкестендіру: оқиғаның басталу күні мен уақыты, оқиғаның атауы, әрекетті жасаған пайдаланушы, жазба идентификаторы, оқиғаның аяқталу күні мен уақыты, оқиғаның орындалу нәтижесі.

10.4. TіpTop Pay ақпараттық инфрақұрылымының қауіпсіздігін арттыру үшін:

- интрузияны анықтау және алдын алу, веб-қосымшалардың трафигін бақылау және сүзу, осалдықтарды сканерлеу жүйелері қолданылады;
- серверлерде және қызметкерлердің жұмыс станцияларында вирусқа қарсы қорғау жүйелері енгізілді;
- әлеуетті осалдықтардың болуына ақпараттық инфрақұрылымның периметрін сканерлеу жүргізіледі;
- сыртқы пайдаланушылармен және жүйелермен өзара әрекеттесу үшін шифрлаумен қауіпсіз байланыс арналары ұйымдастырылған;
- TіpTop Pay серверлері орналасқан деректер орталықтары PCI DSS Level 1 стандарттары бойынша сертификатталған;
- PCI DSS стандартына сәйкестікке сыртқы сертификаттау QSA-аудиті жүргізіледі;
- сыртқы ену сынақтары өткізіледі.

10.5. Клиенттер туралы деректерді сақтау кезінде қауіпсіздікті қамтамасыз ету:

Клиенттер туралы деректер TіpTop Pay ақпараттық инфрақұрылымында өңделетін құнды ақпараттық актив болып табылады. Мұндай деректердің құпиялылығын бұзу қаупін азайту үшін орындар санын және деректерді сақтау кезеңін азайту, сондай-ақ оларға рұқсатсыз қол жеткізуді болдырмау жөніндегі шаралар қабылданады.

10.6. TіpTop Pay есептеу желілерінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету:

TіpTop Pay желілік инфрақұрылымын қорғау АҚ қамтамасыз етудің негізгі міндеттерінің бірі болып табылады. TіpTop Pay ақпараттық инфрақұрылымында Клиенттердің деректерін өңдеу ортасы бар.

10.7. TіpTop Pay міндеттерін орындау үшін қажетті және жеткілікті дербес деректерді сақтауды TіpTop Pay Қазақстан Республикасының аумағында сақталатын базада жүзеге асырады.

10.8. TіpTop Pay қамтамасыз ететін дербес деректерді қорғау бойынша қажетті шараларды қабылдайды:

10.8.1. жеке деректерге рұқсатсыз қол жеткізуді болдырмау;

10.8.2. своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным, если такой несанкционированный доступ не удалось предотвратить;

10.8.3. дербес деректерге рұқсатсыз қол жеткізудің қолайсыз салдарын барынша азайту;

10.8.4. уәкілетті орган бекітетін электрондық ақпараттық ресурстардағы қолжетімділігі шектеулі дербес деректерді сақтау, өңдеу және тарату процестерінің қорғалуын қамтамасыз етуді зерттеп-қарауды жүзеге асыру қағидаларына сәйкес зерттеп-

қарауды жүзеге асыру үшін электрондық ақпараттық ресурстардағы қолжетімділігі шектеулі дербес деректерді пайдаланатын, сақтайтын, өңдейтін және тарататын ақпараттандыру объектілеріне мемлекеттік техникалық қызметке қол жеткізуді ұсыну;

10.8.5. ТірТор Рау ақпараттық инфрақұрылымының компоненттерін, сондай-ақ олардың бағдарламалық қамтамасыз етуін әзірлеудің, енгізудің және пайдаланудың барынша ашықтығы мен қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін ақпараттық инфрақұрылымға енгізілетін кез келген өзгерістер міндетті тестілеуге және тіркеуге жатады. Ақпараттық инфрақұрылым компоненттерінің конфигурациясы егжей-тегжейлі құжатталған. АҚ талаптары әзірлеудің, енгізудің және пайдаланудың барлық кезеңдерінде ескеріледі.

10.9. Пайдаланушылардың деректерге қол жеткізу құқықтарын және олардың операцияларын басқару:

Пайдаланушылардың деректерге қол жеткізуі АҚ үшін қауіп факторы болып табылады. Қол жеткізуді басқару процесі қатаң реттеледі. Пайдаланушылардың деректерге қол жеткізуін қамтамасыз ету ең төменгі қажетті артықшылықтар қағидатына сәйкес жүзеге асырылады.

## 11. АҚПАРАТТЫҚ ҚАУІПСІЗДІК ШАРАЛАРЫН САҚТАУ ТӘРТІБІ

11.1. АҚ қамтамасыз ету жөніндегі қызметті жоспарлау шеңберінде мынадай процестер жүзеге асырылады:

- АҚ қамтамасыз ету бойынша мақсаттар мен міндеттерді айқындау;
- АҚ қамтамасыз ету жүйесін дамыту бағыттарын анықтау.

11.2. АҚ қамтамасыз ету жөніндегі қызметті іске асыру шеңберінде мынадай процестер жүзеге асырылады:

- ТірТор Рау компьютерлері мен телекоммуникациялық ресурстарын оның қызметкерлерімен, тәуелсіз мердігерлермен және басқа пайдаланушылармен пайдалануға кепілдік беру;
- АҚ инциденттерінің себептерін анықтау, әрекет ету (нақты уақыттағы шабуылдарға қарсы іс-қимыл), шешу және талдау;
- активтерге қол жеткізуді басқару;
- антивирустық қорғаныс;
- активтердің сақтық көшірмесі;
- бизнестің үздіксіздігін басқару;
- АҚ оқиғаларын тіркеу, талдау және бақылау;
- ТірТор Рау ақпараттық жүйелеріндегі осалдықтарды анықтау, олардың көмегімен АҚ қатерлері іске асырылуы мүмкін;
- ТірТор Рау ақпараттық жүйелеріне өзгерістер енгізу, орнату, модификациялау және техникалық қызмет көрсету қағидаларын қалыптастыру;
- активтердің физикалық қауіпсіздігі;
- желілік периметрді қорғау;
- зияткерлік меншікке қатысты барлық бағдарламалық лицензиялардың, авторлық құқықтардың және заңдардың шарттарын сақтау.

11.3. АҚ қамтамасыз ету жөніндегі қызметті тексеру шеңберінде АҚ сыртқы (тәуелсіз) бақылау/аудиті жүзеге асырылады.

11.4 АҚ қамтамасыз ету жөніндегі қызметті жетілдіру шеңберінде ТірТор Рау АҚ қамтамасыз ету жүйесінің жұмыс істеу нәтижелеріне талдау жүзеге асырылады.

11.5. ТірТор Рау-да ақпаратты қорғау бойынша қолданылатын шаралар жиынтығы болып табылатын АҚ жүйесі АҚ басқару әдіснамасына сәйкес құрылады, мынадай элементтерден тұрады:

- Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптарға сәйкес ақпаратты қорғау деңгейін және оның құпиялылығын сақтауды қамтамасыз етуге тиіс бағдарламалық-техникалық қорғау құралдарын қоса алғанда, ТірТор Рау-да

қолданылатын бағдарламалық-техникалық құралдарға рұқсатсыз қол жеткізуді болғызбау құралдары мен шаралары;

- барлық қызметкерлер құпиялылықты сақтау, рұқсатсыз пайдаланудың алдын алу және сәйкестендіру деректерін үшінші тұлғалардың рұқсатсыз кіруінен қорғау бойынша барлық қажетті шараларды қабылдауға міндеттенеді.

11.6. ТірТор Рау желілік инфрақұрылымын қорғау АҚ қамтамасыз етудің негізгі міндеттерінің бірі болып табылады. Барлық ТірТор Рау ақпараттық құрылымы маңызды деректерді өңдеу ортасы болып табылады. Деректерді өңдеуге байланысты негізгі бизнес-функциялар ақпараттық инфрақұрылымның есептеу желісімен байланысты компоненттерінің көмегімен іске асырылатынын назарға ала отырып, желілік қауіптерден қорғау АҚ қамтамасыз етудің басым бағыты болып табылады. Сервердің соңғы сессиясына кіру аутентификация арқылы жүзеге асырылады.

11.7. Пайдаланушылардың деректерге қол жеткізуі АҚ үшін қауіп факторы болып табылады. Қол жеткізуді басқару процесі ТірТор Рау-де реттеледі. Пайдаланушылардың деректерге қол жеткізуін ұсыну лауазымдық міндеттерді жүзеге асыру үшін ең төменгі қажетті артықшылықтар қағидатына сәйкес жүзеге асырылады. Сондай-ақ, ТірТор Рау-да пароль саясатын басқару жүйесі енгізіліп, қолдау көрсетіледі.

11.8. ТірТор Рау ақпараттық инфрақұрылымы сыртқы ортамен (Интернет желісімен) байланысты, сондықтан зиянды бағдарламалық жасақтаманың (БЖ) ену қаупі өте өзекті. Бұл қауіптен қорғау үшін антивирустық құралдар қолданылады. Жүйелерге және ақпараттық құрылымға өзгерістер енгізу ережелері зиянды кодтың енуіне жол бермеу үшін тұтастай регламенттелген. Антивирустық бағдарламалық жасақтама ретінде тек лицензияланған БЖ пайдалануға болады.

11.9. Әрбір ТірТор Рау дербес компьютерінде осы компьютерге келетін барлық файлдар мен электрондық пошталарды автоматты түрде тексеру мүмкіндігі бар орнатылған антивирустық БЖ болуы керек. Дербес компьютерлердегі антивирустық БЖ антивирустық БЖ тиісті параметрлері арқылы күніне кемінде бір рет автоматты түрде жаңартылуы тиіс. Егер кез-келген зиянды БЖ-мен компьютердің жедел жадының инфекциясы анықталса, сканерлеу процесінде вирус жұққан компьютерді одан әрі тестілеу және емдеу үшін ТірТор Рау жергілікті желісінен дереу ажырату керек.

11.10. Ақпараттық инфрақұрылым компоненттеріне рұқсатсыз физикалық қол жеткізуден қорғау АҚ қамтамасыз етудің маңызды міндеті болып табылады. ТірТор Рау қызметкерлері мен сыртқы тараптар өкілдерінің серверлік ақпараттық инфрақұрылым компоненттеріне физикалық қолжетімділігі шектеулі және тек лауазымдық немесе шарттық міндеттемелерді орындау үшін беріледі.



11.11. ТірТор Рау ақпараттық инфрақұрылымының компоненттерін әзірлеудің, енгізудің және пайдаланудың барынша ашықтығы мен қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін, сондай-ақ олар БЖ ақпараттық инфрақұрылымға енгізілетін өзгерістер тестілеуге және тіркеуге жатады. АҚ талаптары Ақпараттық жүйелерді, жекелеген компоненттерді және БЖ-ны әзірлеу, енгізу және пайдалану кезінде ескеріледі.

11.12. Ақпараттық инфрақұрылым мониторингі АҚ инциденттері мен осалдықтарын уақтылы анықтау үшін қажет. Мониторинг жүйелердің өнімділігіне, деректерге қол жеткізуге, қауіпсіздік жүйелерінің жұмыс істеуіне қатысты жүзеге асырылады. ТірТор Рау ақпараттық инфрақұрылымының жалпы қауіпсіздік деңгейін бағалау үшін осалдықты тексеру жүргізіледі. Қауіпсіздік және ішкі бақылау жүйесінің тәуелсіз аудиті жылына кемінде бір рет тұрақты негізде жүргізіледі.

11.13. Барлық анықталған АҚ инциденттері олардың пайда болу себептерін анықтау және олардың қайталануын болдырмау мақсатында тіркеледі және тексеріледі. Мониторинг іс-шараларын орындау кезінде анықталған АҚ осалдықтары оларды жою жөніндегі іс-қимылдарды одан әрі жоспарлау мақсатында есепке алынуға тиіс.

11.14. АҚ міндеттерінің бірі ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету болып табылатындықтан, ақпараттық инфрақұрылым компоненттерін іркілістерден қорғау жөніндегі шаралар елеулі рөл атқарады. Ақаулыққа төзімділікті қамтамасыз ету үшін ақпараттық инфрақұрылымның маңызды компоненттерінің қайталануы қолданылады. Резервтік көшіру құралдарымен ақпараттық инфрақұрылымның бір немесе бірнеше компоненттерінің жұмысында іркілістен кейін бизнес-процестерді кепілді қалпына келтіру қамтамасыз етіледі, сондай-ақ сервистер мен бизнес-процестерді қалпына келтіру уақытын барынша азайту қамтамасыз етіледі.

11.15. ТірТор Рау алдын алу жұмыстарын жүргізу уақытын қоспағанда, жүйенің 24/7/365 режимінде (күніне 24 сағат, аптасына 7 күн, жылына 365 күн) үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз етеді.

11.16. ТірТор Рау басшылығы келесіге қатысты мәселелерді реттейді:

- ТірТор Рау-да АҚ-ны қамтамасыз ету мақсаттарына қол жеткізудің мақсаттары мен стратегиясын айқындау;
- ТірТор Рау-да АҚ-ны қамтамасыз ету жөніндегі қызметті жүзеге асыру үшін ресурстар бөлу;
- АҚ-ны бұзудың негізгі тәуекелдеріне қатысты шешімдер қабылдау.

11.17. ТірТор Рау-дегі АҚ үшін жауапты адам келесілерге жауап береді:

- Ақ бойынша талаптарды айқындау және ТірТор Рау-да осы талаптардың орындалуын бақылауды жүзеге асыру;

- АҚ қамтамасыз етудің жалпы тиімділігін, оның Бизнесінің ағымдағы және болашақ талаптарына сәйкестігін бақылауды жүзеге асыру.

11.18. Процестер мен активтердің иелері келесілерге жауап береді:

- қолданыстағы тәуекелдерге барабар өз активтері үшін АҚ-ны (күпиялылықты, тұтастықты, қолжетімділікті) қамтамасыз ету шараларын іске асыру бойынша өкілеттіктер мен жауапкершілікті бөлу;
- АҚ қамтамасыз ету аудиттерінің/тексерулерінің нәтижелері бойынша белгіленген мерзімде сәйкессіздіктерді жою.

11.19. Барлық ТірТор Рау қызметкерлері АҚ-ны қамтамасыз етуді реттейтін ТірТор Рау ішкі нормативтік құжаттарының талаптарын сақтауға, сондай-ақ олар анықтаған АҚ-ның бұзушылықтары мен кемшіліктері туралы уақтылы хабарлауға жауапты.

11.20. АҚ талаптарын бұзғаны үшін ТірТор Рау қызметкерлерінің жауапкершілігі ТірТор Рау ішкі еңбек тәртібінің ережелерімен, сондай-ақ ішкі нормативтік құжаттардың ережелерімен айқындалады. Жекелеген жағдайларда қызметкерлердің АҚ талаптарын бұзуы заңнамада көзделген қылмыстық, әкімшілік, азаматтық-құқықтық және өзге де жауаптылыққа әкеп соғады.

## 12. АҚПАРАТТЫҚ ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ

12.1. АҚ жүйесін жетілдіру мақсатында ТірТор Рау ақпараттық тәуекелдерді басқаруды жүзеге асырады.

12.2. ТірТор Рау АҚ қамтамасыз ету процесін басқаруға арналған ТірТор Рау жалпы басқару жүйесінің бөлігі болып табылатын АҚ басқару жүйесінің құрылуы мен жұмыс істеуін қамтамасыз етеді.

12.3. АҚ басқару жүйесі ТірТор рау бизнес-процестері үшін ықтимал залалдың ең төменгі деңгейіне жол беретін ТірТор Рау ақпараттық активтерін қорғауды қамтамасыз етеді.

12.4. ТірТор Рау АҚ басқару жүйесінің тиісті деңгейін, оны дамытуды және жақсартуды қамтамасыз етеді.

12.5. ТірТор Рау ақпараттың құпиялылығын, тұтастығын және қолжетімділігін қамтамасыз ету мақсатында мынадай функцияларды жүзеге асырады:

- АҚ басқару жүйесін ұйымдастырады, АҚ-ны қамтамасыз ету жөніндегі қызметті және қауіп-қатерлерді анықтау және талдау, ақ шабуылдарына қарсы іс-қимыл және инциденттерді тергеу жөніндегі іс-шараларды үйлестіруді және бақылауды жүзеге асырады;
- АҚ қамтамасыз ету процесіне әдіснамалық қолдауды қамтамасыз етеді;
- өз өкілеттіктері шеңберінде АҚ басқару, қамтамасыз ету және бақылау әдістерін, құралдары мен тетіктерін таңдауды, енгізуді және қолдануды жүзеге асырады;
- АҚ оқыс оқиғалары туралы ақпаратты жинауды, шоғырландыруды, сақтауды және өңдеуді жүзеге асырады;
- АҚ оқыс оқиғалары туралы ақпаратты талдауды жүзеге асырады;
- АҚ қамтамасыз ету процесін автоматтандыратын бағдарламалық-техникалық құралдардың енгізілуін, тиісінше жұмыс істеуін, сондай-ақ оларға қол жеткізуді қамтамасыз етеді;
- артықшылықты шоттарды пайдалану бойынша шектеулерді анықтайды;
- АҚ мәселелерінде ТірТор Рау қызметкерлерінің хабардарлығын қамтамасыз ету бойынша іс-шараларды ұйымдастырады және өткізеді;
- ТірТор Рау АҚ басқару жүйесінің жай-күйіне мониторинг жүргізеді;
- мерзімді түрде (бірақ жылына кемінде бір рет) ТірТор Рау АҚ басқару жүйесінің жай-күйі туралы ТірТор Рау басшылығына хабарлауды жүзеге асырады.

12.6. ТірТор Рау ақпараттық активтерге қатысты қолайлы деңгей өлшемдерін көрсете отырып АҚ тәуекелдерін басқарады.

12.7. АҚ тәуекелдерін іске асыру кезінде осындай тәуекелдердің туындауын барынша азайтуға бағытталған іс-шаралар жоспары әзірленеді.

12.8. АҚ қамтамасыз ету жөніндегі қызмет мониторингі барысында алынған АҚ инциденттері туралы ақпарат шоғырландыруға, жүйелеуге және сақтауға жатады.

12.9. АҚ оқыс оқиғалары туралы ақпаратты сақтау мерзімі кемінде 5 (бес) жылды құрайды.

12.10. ТірТор Рау АҚ инцидентін, оның себептері мен салдарын жоюға шұғыл шаралар қабылдау тәртібі айқындалады.

12.11. ТірТор Рау-да АҚ инциденті туралы барлық ақпаратты, қабылданған шаралар мен ұсынылатын түзету шараларын көрсете отырып, АҚ оқыс оқиғаларын есепке алу журналы жүргізіледі.

12.12. Ақпараттық тәуекелдерді басқару тәуекелдерді талдауды жыл сайын орындаудан, осындай талдаудың алынған нәтижелері негізінде АҚ жүйесін жетілдіру бағыттарын таңдаудан және қабылданған шешімдерді кейіннен іске асырудан тұрады.

12.13. Жұмысқа қабылдау кезінде әрбір жаңа ТірТор Рау қызметкері оған қолданылатын АҚ қамтамасыз ету бойынша ТірТор Рау ішкі нормативтік құжаттарымен танысуға міндетті.

12.14. ТірТор Рау барлық қызметкерлері жылына кемінде бір рет әзірленген хабардарлықты арттыру жоспарларына сәйкес АҚ саласында оқудан өтуі, сондай-ақ олардың лауазымдық міндеттеріне сәйкес пайда болуына қарай нормативтік құжаттардың жаңартылған нұсқаларын алуы тиіс.

12.15. ТірТор Рау-да оқу процесіне қарамастан, жылына кемінде бір рет тұрақты түрде ТірТор Рау қызметкерлерінің практикалық дағдылары мен теориялық білімдерін бақылау жүргізіледі.

12.16. ТірТор Рау қызметкерлерінің практикалық дағдылары мен теориялық білімдерін бақылау процесінің нәтижелері талданады және талдау нәтижелері бойынша қажет болған жағдайда ТірТор Рау АҚ қамтамасыз ету жүйесіне қатысты түзету әрекеттері әзірленеді.

12.17. ТірТор Рау Ұлттық Банкке келесі анықталған АҚ оқыс оқиғалары туралы ақпарат береді:

- қолданбалы және жүйелік БЖ осалдықтарын пайдалану;
- ақпараттық жүйеге рұқсатсыз кіру;
- ақпараттық жүйеге немесе деректер желісіне "қызмет көрсетуден бас тарту" шабуылы;
- серверді зиянды бағдарламамен немесе кодпен жұқтыру;
- АҚ бақылауларының бұзылуы салдарынан ақшалай қаражатты рұқсатсыз аударуды жасау;
- ТірТор Рау қызметінің тұрақтылығына қауіп төндіретін АҚ оқыс оқиғалары.

12.18. 12.17-тармақта көрсетілген АҚ оқыс оқиғалары туралы ақпаратты TipTop Pay мүмкіндігінше қысқа мерзімде, бірақ анықталған кезден бастап 48 сағаттан кешіктірмей Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2016 жылғы 31 тамыздағы № 215 қаулысымен белгіленген нысан бойынша АҚ оқыс оқиғасы картасы түрінде береді.

12.19. АҚ өңделген оқыс оқиғалары бойынша ақпарат АҚ оқыс оқиғалары мен оқыс оқиғаларымен алмасу үшін Ұлттық Банктің платформасын пайдалана отырып электрондық форматта ұсынылады.

12.20. Әрбір АҚ оқыс оқиғасына АҚ оқыс оқиғасының жеке картасы толтырылады.

### **13. TipTop Pay ҚЫЗМЕТТЕРІН КӨРСЕТУ КЕЗІНДЕ ПАЙДАЛАНЫЛАТЫН БАҒДАРЛАМАЛЫҚ-ТЕХНИКАЛЫҚ ҚҰРАЛДАР МЕН ЖАБДЫҚТАР**

13.1. TipTop Pay қызметтері TipTop Pay жүйесін пайдалану арқылы көрсетіледі. Жүйе есептеулерге қатысушылар арасында ақпараттық-технологиялық өзара іс-қимылды жүзеге асыруға арналған. Жүйе жеке тұлға үшін интерфейсін ұсынады, оның көмегімен Клиент төлем деректерін қауіпсіз жібере алады және Мерчанттың пайдасына төлем жасай алады. Қызмет көрсету Мерчанттан Қазақстан Республикасының заңнамасына, Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі мен ХТЖ белгілеген ережелерге сәйкес келетін Интернет желісінде сайттың болуын талап етеді.

13.2. Жүйені пайдаланатын Мерчант ХТЖ-ның барлық талаптарына сай болуы тиіс.

13.3. Жүйе Мерчанттың таңдалған тарифке және жасалған шарттарға байланысты бір немесе бірнеше Банктермен интеграциясы мен эквайрингтік өзара іс-қимылын қамтамасыз етеді. Жүйе Клиенттердің төлем деректерін қауіпсіз қабылдауды және сақтауды, төлем транзакцияларын өңдеуді, өзара іс-қимыл жасайтын Банкке қажетті ақпаратты беруді және төлем транзакцияларының нәтижелерін сақтауды қамтамасыз етеді.

13.4. Жүйенің негізгі пайдаланушы функцияларының тізімі:

- Мерчант сайтының бетінде орналастырылатын Мерчанттың визуалды интерфейсі (виджеті) арқылы төлем карталары бойынша төлем транзакцияларын жүргізу.
- Мерчанттың мобильді қосымшасына интеграциялауға арналған Mobile SDK және API арқылы төлем карталары бойынша төлем операцияларын жүргізу.
- Мерчанттың сайтына интеграциялауға арналған checkout және API арқылы төлем карталары бойынша төлем операцияларын жүргізу.
- Жүйенің функционалын пайдалана отырып жүзеге асырылатын транзакцияларды жүргізу бойынша бизнес-процестерді әкімшілендіру және бақылау үшін Жүйеде Мерчанттың жеке кабинетіне онлайн қолжетімділікті құру және ұсыну.

13.5. Жүйенің функционалына әкімшілік қолжетімділік, пайдалануды басқару үшін қолжетімділік Мерчантқа оның Жүйедегі бірегей есептік жазбасы негізінде беріледі.

13.6. Жүйенің пайдаланушы функциялары:

- Виджеттің функционалы – карта деректерін енгізу үшін өрістердің ең аз саны бар қалқымалы пішін. Эмитент пен ХТЖ (Visa, Mastercard, Мир және басқалар) автоматты түрде анықталатын төлем шлюзіне (қайта бағыттауға) қосымша ауысусыз сайтта онлайн-төлем жасау. Виджет мобильді құрылғылар мен браузерлердің барлық түрлеріне бейімделген. Виджеттің ішінде iframe ашылады, ол карта деректерін тасымалдау қауіпсіздігіне кепілдік береді және пайдалану үшін ТТЖ сертификатын қажет етпейді.

- Mobile SDK – бір рет басу және картаны байланыстыру мүмкіндігі бар жергілікті төлем нысаны түріндегі мобильді құрылғыдағы төлем экраны.
- Checkout – қажеттіліктерге сәйкес қажетті көріністі қабылдайтын және сайттың бөлігі ретінде көрсетілетін ақысыз төлем нысаны. Мерчант дербес және төлем сервисіне қарамастан төлемдерді қабылдайды және карточкалық деректерді, 3DSecure, төлем нысанының құрылымы мен дизайнын басқарады.
- Токенизация – Мерчанттың мүддесі үшін Жүйе Клиенттердің төлем деректерін сақтауды және токенизациялауды жүзеге асырады. Жүйе қорғалған режимде Клиенттің төлем деректерін сақтайды және оларға бірегей идентификатор тағайындайды. Мерчант бұл сәйкестендіргішті Жүйенің API арқылы төлем операциялары үшін пайдалана алады. Жүйеде Мерчант жасаған токендер Банктегі төлемдер үшін пайдаланылуы мүмкін.

13.7. TipTop Pay пайдаланатын серверлер мен деректер орталығы PCI DSS Level 1 стандарттары бойынша сертифицирталған, Деректерді өңдеу орталығының көп деңгейлі физикалық қорғаныс инфрақұрылымын қамтамасыз ету талаптарына сәйкес келеді, ол газды өрт сөндіру жүйесін, күзет теледидары мен күзет дабылы жүйелерін, кіруді бақылау және басқару жүйесін, сондай-ақ деректердің сақтық көшірмесін жасауды қамтамасыз етуді қамтиды. Көрсетілген TipTop Pay ақпараттық инфрақұрылымы Қазақстан Республикасының аумағында локализацияланған, сондай-ақ пайдаланылатын дата-орталықтың серверіне резервтік көшіру мүмкіндігін, сондай-ақ мұрағат базаларын құру мүмкіндігін көздейді.

## **14. ДАУЛЫ ЖАҒДАЙЛАРДЫ РЕТТЕУ ЖӘНЕ КЛИЕНТТЕРМЕН ДАУЛАРДЫ ШЕШУ ТӘРТІБІ**

14.1. Қағидалар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес реттеледі және түсіндіріледі. Қағидаларда көзделмеген мәселелер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен және ТірТор Рау ішкі құжаттарымен реттеледі.

14.2. Клиентте Қағидалар негізінде немесе оларға байланысты туындайтын және төлем қызметтерін көрсетуге байланысты ТірТор Рау-ға қандай да бір шағым туындаған жағдайда, Клиент ТірТор Рау мекенжайына жазбаша және/немесе электрондық нысанда өтініш беруге құқылы. ТірТор Рау Клиенті жіберетін өтінішке өтініште көрсетілген фактілерді растайтын құжаттардың тиісті түрде ресімделген көшірмелері қоса берілуге тиіс.

14.3. Клиенттердің өтініштері ТірТор Рау қабылдауға, тіркеуге және қарауға жатады. Бейесімді өтініштер мен мәселенің мәні баяндалмаған өтініштер қарауға жатпайды.

14.4. Күмәнді болдырмау үшін телефон байланысы бойынша техникалық қолдау қызметіне жүгіну, Сайттағы кері байланыс нысаны арқылы хабарламаларды жіберу ТірТор Рау-ге жүгіну деп таныла алмайды және дауларды сотқа дейінгі реттеу ретінде бағаланбайды.

14.5. ТірТор Рау өтінішті қарауға және тиісті өтінішті алған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күннен аспайтын мерзімде Клиентке жауап жіберуге міндеттенеді.

14.6. Клиенттің ТірТор Рау өтінішін алған күннен бастап 30 (отыз) күн күнтізбелік ішінде дауды сотқа дейінгі тәртіппен шешу мүмкін болмаған жағдайда, мұндай дау Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес түпкілікті шешілуге жатады.

14.7. Мерчант Тіртот Рау жасаған аударым сомасы Мерчанттың тарифтеріне (прейскуранттарына) сәйкес келмеген жағдайда туындайтын Клиенттермен кез келген дауларды дербес шешеді.

14.8. ТірТор Рау Клиенттер алдында Мерчанттың өз алдындағы міндеттемелерін орындауы үшін жауап бермейді. ТірТор Рау Авторизацияны және/немесе Банк Операцияларын тоқтатуға байланысты Мерчанттың ықтимал шығындары үшін жауап бермейді.



## 15. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

15.1. Қағидаларға өзгерістер және/немесе толықтырулар Қағидалардың жаңа редакциясын бекіту жолымен де, Қағидаларға өзгерістер және/немесе толықтырулар мәтінін дайындау жолымен де енгізілуі мүмкін.

15.2. Егер Қағидалардың бір тармағы жарамсыз болып қалса, онда бұл қалған тармақтардың жарамдылығына әсер етпейді. Жарамсыз тармақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес құқықтық тұрғыдан рұқсат етілген, мағынасы жағынан жақын ережемен ауыстырылады.

15.3. Қағидаларда көзделмеген барлық мәселелер бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасын басшылыққа алған жөн.