Утверждено
Приказом № 5-ВД от «22» апреля 2024 года
Генерального директора ТОО «TipTop Pay Kazakhstan»
Яшениной О.А.

Правила осуществления деятельности платежной организации

Товарищества с ограниченной ответственностью
«TipTop Pay Kazakhstan»

Алматы, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1. Товарищество с ограниченной ответственностью «TipTop Pay Kazakhstan», БИН 160240029779 (далее – «**TipTop Pay**»), является платежной организацией в соответствии с Законом Республики Казахстан от 26 июля 2016 года № 11-VI «О платежах и платежных системах» (далее – «**Закон о платежах**»).

1.2. TipTop Pay оказывает услуги по обработке платежей, инициированных Клиентами в электронной форме, и передаче необходимой информации банку и/или организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и/или перевода либо принятия денег по данным платежам, являющимися платежными услугами согласно пп. 9 п. 1 ст. 12 Закона о платежах.

1.3. Основной целью деятельности TipTop Pay является получение дохода путем оказания платежных услуг.

1.4. TipTop Pay вправе осуществлять иные виды деятельности, разрешенные законодательством Республики Казахстан, в порядке и на условиях, установленных законодательством Республики Казахстан.

1.5. TipTop Pay осуществляет свою деятельность на территории Республики Казахстан в соответствии с Уставом, настоящими Правилами и законодательством Республики Казахстан.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ПРАВИЛАХ

2.1. Правила разработаны в соответствии с положениями Закона о платежах и Правил организации деятельности платежных организаций, утвержденных Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 215.

2.2. Правила регламентируют порядок и условия деятельности TipTop Pay, взаимодействие между TipTop Pay, Клиентами, Мерчантами, Банками, Эмитентами и третьими лицами, обеспечивающими технологическую поддержку услуг TipTop Pay, устанавливают правовые и организационные основы деятельности TipTop Pay, условия и порядок предоставления и использования услуг TipTop Pay.

2.3. Термины и понятия, используемые в Правилах, употребляются в значении, указанном в Разделе 3 Правил. Толкование Правил осуществляется в рамках Закона о платежах, правовых актов Национального Банка Республики Казахстан и законодательства Республики Казахстан.

2.4. TipTop Pay имеет право вносить изменения и дополнения в Правила путем утверждения изменений и дополнений или принятия Правил в новой редакции. Все изменения вступают в силу немедленно после их утверждения уполномоченным органом TipTop Pay, за исключением случаев, когда иное прямо установлено уполномоченным органом TipTop Pay.

2.5. TipTop Pay в течение 10 (десяти) календарных дней информирует Национальный Банк Республики Казахстан обо всех изменениях и дополнениях, вносимых в Правила, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1. **Авторизация** – процедура запроса и последующего получения TipTop Pay от Банка, Эмитента и МПС согласия на проведение Операции с использованием Карты в Интернет-магазине.

3.2. **Банк** – банк второго уровня Республики Казахстан, с которым TipTop Pay заключил Договор эквайринга.

3.3. **Возмещение** – деньги за Операции, подлежащие переводу Банком или TipTop Pay в пользу Мерчанта в порядке и на условиях, установленных Договором с Мерчантом и Договором эквайринга;

3.4. **Вознаграждение** – деньги, получаемые Банком за обработку и проведение Операций в размере процента с каждой Операции оплаты, рассчитываемого согласно разделу 7 Правил.

3.5. **Договор с Мерчантом** – договор об оказании услуг посредством Системы, по которому TipTop Pay оказывает Мерчанту услуги по приему и проведению платежей, а также услуги по обеспечению информационного и технологического взаимодействия в рамках предоставления сервисов приема платежей от Клиентов в пользу Мерчанта за реализуемые Мерчантом ТРУ посредством Системы.

3.6. **Договор эквайринга** – договор оказания услуг по обработке платежей, инициированных Клиентом в электронной форме, и/или передаче информации, необходимой для осуществления платежа и/или перевода либо принятия денег, заключенный между Банком и TipTop Pay.

3.7. **Интернет-магазин** – программный продукт Мерчанта, имеющий уникальный web-адрес в сети Интернет, обеспечивающий посредством сети Интернет предоставление информации о реализуемых Мерчантом ТРУ и их стоимости, а также прием от Клиентов заказов на их приобретение.

3.8. **Информационная безопасность (далее – ИБ)** – состояние защищенности электронных информационных ресурсов, информационных систем и информационно-коммуникационной инфраструктуры от внешних и внутренних угроз.

3.9. **Инцидент ИБ** – отдельно или серийно возникающие сбои в работе информационно-коммуникационной инфраструктуры или отдельных ее объектов, создающие угрозу их надлежащему функционированию и (или) условия для незаконного получения, копирования, распространения, модификации, уничтожения или блокирования электронных информационных ресурсов TipTop Pay.

3.10. **Система** – аппаратно-программный комплекс TipTop Pay, обеспечивающий информационно-технологическое взаимодействие между Участниками расчетов при совершении Операций.

3.11. **Карта** – средство электронного платежа, предназначенное для совершения Клиентом операций с денежными средствами, находящимися у Эмитента, в соответствии с договором, заключенным между Эмитентом и Клиентом (держателем Карты).

3.12. **Клиент** – физическое лицо, в том числе уполномоченное юридическим лицом, пользующееся или владеющее Картой в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями договора об использовании Карты, заключенного между Эмитентом и Клиентом, в соответствии с которым Эмитент предоставил, а Клиент использует Карту.

3.13. **Комиссия –** деньги, получаемые TipTop Pay за свои услуги в размере процента с каждой Операции оплаты, рассчитываемого согласно разделу 7 Правил.

3.14. **Международная платежная система (далее – МПС)** – система расчетов между банками различных стран, с использованием единых стандартов платежных средств данной системы (например, «VISA International», «Mastercard Worldwide»).

3.15. **Мерчант** – юридическое лицо, физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, осуществляющее(-ий) коммерческую деятельность по продаже товаров и/или выполнению работ и/или оказанию услуг посредством Интернет-магазина, и принимающее(-ий) к оплате Карту Клиента для оплаты по гражданско-правовым сделкам.

3.16. **Мошенническая операция** – Операция, совершенная с использованием Карты, заявленная МПС и/или Эмитентом и/или Банком как мошенническая и/или оспоренная Клиентом. Для подтверждения Мошеннической операции достаточным основанием является заявление Эмитента и/или подтверждения МПС, полученные Банком в электронном виде или с использованием факсимильной связи, или заявление Клиента.

3.17. **Недействительная операция** – Операция, признанная недействительной в соответствии с Правилами МПС и/или законодательством Республики Казахстан. Например, Операция признается недействительной, если совершается с использованием реквизитов Карты любой другой Карты, кроме Карты МПС; если на день совершения Операции срок действия Карты истек; если стоимость ТРУ, оплаченного Клиентом, превышает стоимость ТРУ при оплате наличными деньгами.

3.18. **Операция** – общее определение, включающее в себя Операцию оплаты и Операцию возврата.

3.19. **Операция возврата** – расчетная операция, совершаемая с использованием Карты при возврате Клиентом ТРУ, оплаченных с использованием Карты, либо при

возникновении необходимости в возврате Клиенту денег, списанных с его счета при оплате ТРУ в рамках ранее совершенной Операции оплаты.

3.20. **Операция оплаты** – расчетная операция по переводу Банком денежных средств от Клиента в пользу Мерчанта, осуществляемая с использованием Карты, проводимая по требованию Клиента в целях приобретения им ТРУ.

3.21. **Плановые работы** – регламентные (профилактические) работы, в течение которых не проводятся Операции.

3.22. **Правила МПС** – нормы, правила и требования, определяемые и устанавливаемые МПС, в соответствии с которыми Банк осуществляет проведение Операций.

3.23. **Сайт** – совокупность информации, способа её представления и технических средств, объединенная, как правило, одной темой и/или целью, которая даёт возможность пользователю, подключенному к сети Интернет и имеющему соответствующие технические средства, получить доступ к этой информации.

3.24. **Система** – аппаратно-программный комплекс TipTop Pay, обеспечивающий информационно-технологическое взаимодействие между Участниками расчетов при совершении Операций.

3.25. **Специальный (транзитный) счет** – банковский счет, открытый в Банке для перечисления денежных средств Клиентов при совершении Операции оплаты из Эмитента с целью осуществления расчетов с Мерчантами.

3.26. **ТРУ** – товар, работа, услуга, результат интеллектуальной деятельности, реализуемые Мерчантом или третьими лицами, с которыми Мерчантом заключены договоры, и оплачиваемые Клиентом с использованием Карты через Интернет-магазин.

3.27. **Участники расчетов** – Банк, Клиент, Мерчант, Эмитент при совместном упоминании.

3.28. **Эмитент** – юридическое лицо, являющееся поставщиком платежных услуг и осуществляющее выпуск (эмиссию) Карт.

3.29. **3DSecure** – технологии, разработанные МПС VISA International и MasterCard International для обеспечения безопасного проведения платежей в сети Интернет. В рамках данной технологии личность Клиента удостоверяется на сервере Эмитента способом, определяемым Эмитентом Карты.

3.30. **CVC2** – Card verification code – термин МПС Mastercard International, трёхзначный код для дополнительной проверки корректности указанных реквизитов Карты и повышения безопасности расчётов, напечатан на полосе для подписи и служит для проверки при проведении Операции оплаты без предъявления Карты/ручном вводе.

3.31. **CVV2** – Card verification value – термин МПС Visa, трёхзначный код для дополнительной проверки корректности указанных реквизитов Карты и повышения безопасности расчётов, напечатан на полосе для подписи и служит для проверки при проведении Операции оплаты без предъявления Карты/ручном вводе.

3.32. **PCI DSS** – стандарт безопасности данных, включающий в себя требования МПС к обеспечению информационной безопасности.

4. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ TipTop Pay, А ТАКЖЕ ПОРЯДОК ИХ ОКАЗАНИЯ

4.1. TipTop Pay оказывает Клиентам услуги по обработке платежей, инициированных Клиентами на Сайте в электронной форме, и передаче необходимой информации Банку для осуществления Банком во взаимодействии с Эмитентом платежа (Операция оплаты) и/или возврата денег (Операция возврата) за ТРУ.

4.2. Клиент знакомится с условиями предоставления платежной услуги и соглашается с условиями оферты, размещенной на сайте TipTop Pay – https://tiptoppay.kz/.

4.3. Для оказания со стороны TipTop Pay услуг, указанных в п. 4.1, Мерчант проходит процедуру подключения к Системе (далее – «**Интеграция**»), которая состоит из следующих шагов:

(i) заключается соответствующий Договор с Мерчантом, текст которого размещен на интернет-ресурсе TipTop Pay – https://tiptoppay.kz/;

(ii) Мерчант прописывает на Сайте соответствующий код, представленный TipTop Pay, для установки программы, позволяющий Клиенту инициировать платеж;

(iii) TipTop Pay регистрирует Мерчанта в Системе и направляет Банку данные о Мерчанте, Интернет-магазине и Сайте.

4.4. Услуги, указанные в п. 4.1, относящиеся к Операции оплаты, оказываются в следующем порядке, за исключением случаев, указанных в п. 4.6 Правил:

4.4.1. Клиент выражает намерение приобрести ТРУ в Интернет-магазине путем нажатия соответствующей кнопки оплаты;

4.4.2. Интернет-магазин просит Клиента ввести данные его Карты;

4.4.3. Клиент вводит данные своей Карты. TipTop Pay проводит первичную проверку данных (введение соответствующих символов, заполнение необходимых полей и т. п.). TipTop Pay получает данные Карты Клиента только в зашифрованном виде в соответствии с требованиями PCI DSS;

4.4.4. Клиент проходит 3DSecure и/или иные процедуры безопасности, установленные Эмитентом;

4.4.5. В случае отрицательного результата, Клиенту предлагается откорректировать введенные им данные Карты; в случае положительного результата, TipTop Pay направляет данные Карты Клиента в Банк, который перенаправляет их в МПС и Эмитенту на проверку;

4.4.6. В случае отрицательного результата проверки в МПС и Эмитенте, TipTop Pay через Банк получает соответствующее уведомление и предлагает Клиенту откорректировать введенные им данные Карты; в случае положительного

результата проверки, МПС и Эмитент направляют через Банк подтверждение в TipTop Pay;

4.4.7. После подтверждения МПС и Эмитента данные Карты Клиента направляются в Банк;

4.4.8. Банк направляет соответствующий запрос о списании суммы ТРУ со счета в Эмитенте, к которому выпущена Карта Клиента, и перечислении на Специальный (транзитный) счет в Банке. После Мерчант получает сумму Возмещения за вычетом Комиссии и Вознаграждения.

4.5. Мерчант вправе направить в Банк через TipTop Pay запрос на отмену Операции оплаты до момента, когда деньги по Операции списаны со счета Клиента.

4.6. Введение Клиентом данных своей Карты в соответствии с п. 4.4.2 Правил может быть осуществлено одним из следующих способов:

4.6.1. посредством использования виджета следующим путем:

- для оплаты ТРУ Мерчанта Клиент с Сайта Мерчанта по ссылке переходит на платежную форму, представленную TipTop Pay;
- в платежной форме Клиент вводит данные Карты и обязательно проходит 3DSecure, тем самым инициируя платеж;
- введенные Клиентом данные Карты передаются TipTop Pay в зашифрованном виде в соответствии с требованиями PCI DSS для дальнейшей передачи зашифрованных данных Карты от TipTop Pay Банку.

4.6.2. посредством использования API следующим путем:

- на Сайте Мерчанта прописывается программа, которая в любой форме по выбору Мерчанта собирает данные Карты Клиента, введенные Клиентом для оплаты ТРУ, с обязательным прохождением Клиентом 3DSecure для инициации платежа;
- программа, собрав данные Карты Клиента, шифрует их в соответствии с требованиями PCI DSS и передает TipTop Pay для дальнейшей передачи зашифрованных данных Карты Банку;
- при этом Мерчант обязан ежеквартально подтверждать свое соответствие требованиям PCI DSS, а безопасность данных Карты до момента передачи данных Карты TipTop Pay обеспечивается Мерчантом без получения доступа к незашифрованным данным Карты;

4.6.3. посредством использования неприкрепленной к Сайту платежной формы следующим путем:

- Мерчант направляет TipTop Pay данные о стоимости ТРУ и электронной почте/телефонном номере Клиента;

- TipTop Pay направляет Клиенту письмо на его адрес электронной почты либо сообщение на его номер телефона со ссылкой на платежную форму, не прикрепленную к Сайту;
- Клиент вводит данные Карты, проходит 3DSecure, тем самым инициируя платеж;
- введенные Клиентом данные Карты передаются TipTop Pay в зашифрованном виде в соответствии с требованиями PCI DSS для дальнейшей передачи зашифрованных данных Карты Банку.

4.7. Операция оплаты может проводиться путем одностадийной оплаты или двухстадийной оплаты.

4.8. Одностадийная оплата проводится в порядке, указанном в п. 4.4 Правил.

4.9. Двухстадийная оплата проводится в следующем порядке:

4.9.1. Проводятся все этапы, указанные в пп. 4.4.1–4.4.7 Правил;

4.9.2. Банк направляет соответствующий запрос о блокировании суммы ТРУ со счета, к которому выпущена Карта Клиента, в Эмитенте;

4.9.3. Интернет-магазин направляет через TipTop Pay Банку запрос на списание суммы платежа не позднее 7 (семи) календарных дней со дня блокирования суммы платежа;

4.9.4. Банк направляет соответствующий запрос о списании блокированной суммы Эмитенту. После Мерчант получает сумму Возмещения за вычетом Комиссии и Вознаграждения.

4.10. Услуги, указанные в п. 4.1, относящиеся к Операции возврата, оказываются в следующем порядке:

4.10.1. Клиент направляет Мерчанту отказ от ТРУ в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

4.10.2. Мерчант проверяет наличие Операции оплаты в своей базе данных, а также подтверждает возможность ее отмены;

4.10.3. В случае подтверждения Мерчантом наличия Операции оплаты в базе данных и возможности ее отмены, Мерчант формирует данные для совершения Операции возврата и передает их TipTop Pay вместе с номером, суммой Операции оплаты и другими необходимыми данными;

4.10.4. TipTop Pay проверяет корректность формата данных, полученных от Мерчанта, для совершения Операции возврата и в случае их несоответствия направляет их обратно Мерчанту для доработки. В случае корректности формата данных TipTop Pay передает данные в Эмитент.

4.10.5. Эмитент проводит проверку возможности осуществления Операции возврата. В случае подтверждения возможности осуществления Операции возврата Эмитент

направляет TipTop Pay соответствующее подтверждение. В случае неподтверждения возможности осуществления Операции возврата Операция возврата не производится.

4.10.6. В случае получения TipTop Pay подтверждения от Эмитента, TipTop Pay направляет данные об Операции возврата Банку, который проводит Операцию возврата.

4.10.7. Банк, Эмитент и/или МПС инициируют безусловно исполняемое Банком электронное платежное требование на возврат платежа по одной из следующих причин:

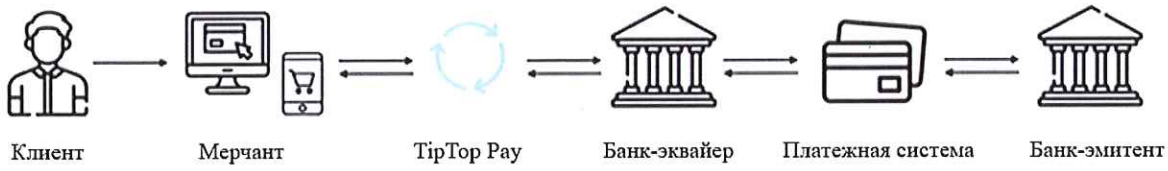
- Операция признана недействительной в соответствии с правилами МПС и/или законодательством Республики Казахстан;
- Операция признана Мошеннической операцией;
- Деньги списаны со счета Клиента при оплате ТРУ в рамках ранее совершенной Операции оплаты;
- Претензия со стороны Клиента, направленная Эмитенту.

4.11. TipTop Pay вправе осуществлять иные виды деятельности, разрешенные Законом о платежах, в порядке и на условиях, установленных законодательством Республики Казахстан.

4.12. В зависимости от условий Договора с Банком:

- TipTop Pay не получает доступ к денежным средствам Клиентов. Банк самостоятельно осуществляет перевод денежных средств по Операциям оплаты со Специального (транзитного) счета на счета Мерчантов (Интернет-магазинов), удерживая комиссию Банка и TipTop Pay.
- Банк осуществляет перевод денежных средств Клиентов на Специальный (транзитный) счет за вычетом Вознаграждения, а TipTop Pay самостоятельно перечисляет Возмещение Мерчантов на их расчетные счета, удерживая Комиссию.

СХЕМА ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПО ОПЕРАЦИЯМ ОПЛАТЫ



5. РЕКУРРЕНТ, РЕКАРРИНГ

5.1. Дополнительно к услугам, указанным в разделе 4 Правил, TipTop Pay может предоставить Клиенту опцию по применению рекуррентных платежей и/или рекарринг платежей.

5.2. Рекуррентные платежи представляют собой совокупность платежей, отвечающих следующим требованиям:

- Платежи осуществляются за один определенный ТРУ;
- Клиент вводит данные своей Карты и проходит 3DSecure только при осуществлении им первого платежа;
- Последующие платежи за ТРУ списываются со счета, к которому выпущена Карта Клиента, автоматически;
- Платежи осуществляются по установленному между Клиентом и Мерчантом графику на определенный период;
- Платежи осуществляются в размере суммы, установленной между Клиентом и Мерчантом, либо суммы, рассчитываемой непосредственно перед осуществлением платежа по заранее установленной между Клиентом и Мерчантом формуле.

5.3. Рекарринг представляет собой платежи Клиента за ТРУ на Сайте Интернет-магазина без необходимости повторного введения Клиентом данных Карты, в случае регистрации Клиента на Сайте Интернет-магазина и прикрепления зашифрованных данных Карты к его личному кабинету.

5.4. Осуществление рекарринг платежей возможно только при удовлетворении следующих требований:

- Сайт Интернет-магазина позволяет идентифицировать Клиента путем первоначальной регистрации Клиента на Сайте и присвоения ему личного кабинета и дальнейшему входу Клиента в его личный кабинет на Сайте;
- Клиент прошел регистрацию на Сайте Интернет-магазина, имеет свой личный кабинет на Сайте Интернет-магазина;
- Клиент инициировал первый платеж на Сайте Интернет-магазина в соответствии с п. 4.4.3 Правил;
- Зашифрованные данные Карты Клиента сохраняются;
- При совершении оплаты ТРУ (нажатия соответствующей кнопки оплаты на Сайте) Клиент осуществил вход в свой личный кабинет.

6. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ КЛИЕНТАМ

6.1. TipTop Pay оказывает Клиентам услуги, указанные в п. 4.1 Правил, незамедлительно после инициации Клиентом платежа в соответствии с п. 4.4.1–4.4.3 Правил. Сроки оказания TipTop Pay платежной услуги: в течение 1 рабочего дня со дня следующего за днем приема платежа.

6.2. В соответствии с Договором с Банком Банк обеспечивает круглосуточное проведение Авторизаций и Операций, за исключением времени проведения Плановых работ.

6.3. Время проведения Плановых работ определяется Банком и не зависит от воли или пожеланий TipTop Pay, в связи с чем TipTop Pay не несет ответственности за неоказание в срок услуг, указанных в п. 4.1 Правил, во время проведения Плановых работ.

7. СТОИМОСТЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

7.1. Стоимость услуг, оказываемых TipTop Pay, составляет:

услуги по обработке платежей, инициированных Клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку и/или организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и/или перевода либо принятия денег по данным платежам	от 0% до 10% от суммы обработанного платежа, инициированного Клиентом в электронной форме.

7.2. Комиссия TipTop Pay оплачивается Мерчантом в следующем порядке:

- путем перевода денег из суммы каждой Операции оплаты на расчетный счет TipTop Pay Банком; или
- путем удержания TipTop Pay Комиссии из суммы каждой Операции оплаты перед перечислением Возмещения на расчетный счет Мерчанта.

8. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИМИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ TipTop Pay

8.1. Под третьими лицами понимаются юридические лица и индивидуальные предприниматели, которые:

- предоставляют услуги TipTop Pay или действуют в интересах TipTop Pay;
- не входят в группу компаний TipTop Pay и не являются работниками TipTop Pay.

8.2. Подключение информационных систем третьей стороны к системам TipTop Pay производится на основании заключенного договора на оказание информационных и/или технологических услуг или договоров поручения на прием платежей, которые обязательно включают в себя пункты о неразглашении конфиденциальной информации.

8.3. Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации устанавливает обязанность третьей стороны соблюдать конфиденциальность информации, а также ответственность за разглашение конфиденциальной информации, к которой она получает доступ.

8.4. Заключаемый договор или соглашение о неразглашении конфиденциальной информации должны учитывать типовые положения по исполнению третьей стороной требований по обеспечению ИБ. Требования должны включать как минимум следующее:

- обязательства в части поддержания требуемого уровня ИБ;
- ответственность за нарушение указанных обязательств;
- мероприятия по уведомлению об инцидентах ИБ и нарушениях в системе защиты информации.

8.5. В случае объективной необходимости TipTop Pay может привлекать партнеров (юридических лиц и/или индивидуальных предпринимателей) с целью привлечения Мерчантов.

8.6. Порядок взаимодействия при работе с Партнерами по привлечению Мерчантов:

- Ответственным сотрудником проводится экономическое обоснование заведения нового партнера для TipTop Pay.
- После проведения вышеуказанных действий и принятия положительного решения по работе с партнером, у последнего запрашиваются все необходимые документы.

8.7. После проведения всех действий в соответствии с п. 8.6 Правил между TipTop Pay и партнером заключается договор на условиях, согласованных TipTop Pay и партнером.

8.8. TipTop Pay в рамках своей деятельности, в том числе для целей оказания от лица TipTop Pay платежных услуг, не привлекает платежных агентов по смыслу Закона о платежах.

9. СВЕДЕНИЯ О ПРИМЕНЯЕМОЙ СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ

9.1. Система управления рисками направлена на обеспечение финансовой устойчивости и стабильного функционирования TipTop Pay, представляет собой систему организации, процедур и методов, принятых TipTop Pay, позволяющих своевременно осуществлять выявление, измерение, контроль и мониторинг за возникающими рисками.

9.2. Процесс управления рисками имеет решающее значение для поддержания стабильной рентабельности TipTop Pay, и каждый отдельный сотрудник TipTop Pay несет ответственность за риски, связанные с его обязанностями.

9.3. TipTop Pay в целях эффективного управления рисками разработали алгоритм управления рисками, состоящий из систематической работы по разработке и практической реализации мер по предотвращению и минимизации рисков, выявлению, измерению, контролю и мониторингу рисков, оценки эффективности их применения, а также контролю за совершением всех денежных операций.

9.4. При разработке процедур выявления, измерения, мониторинга и контроля за рисками, TipTop Pay учитывает, в частности, следующие факторы:

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

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

9.6. Основная задача регулирования рисков в TipTop Pay – поддержание приемлемых соотношений прибыльности с показателями безопасности и ликвидности в процессе управления активами и пассивами TipTop Pay, т. е. минимизация потерь.

9.7. Эффективное управление уровнем риска в TipTop Pay должно решать целый ряд проблем – от отслеживания (мониторинга) риска до его совместной оценки. Уровень риска, связанного с тем или иным событием, постоянно изменяется из-за динамичного характера внешнего окружения TipTop Pay. Это заставляет TipTop Pay регулярно уточнять свое место на рынке, давать оценку риска тех или иных событий, пересматривать отношения с

Мерчантами и оценивать качество собственных активов и пассивов, следовательно, корректировать алгоритм управления рисками. Процесс управления рисками в TipTop Pay включает в себя:

- предвидение (прогнозирование) рисков;
- определение их вероятных размеров и последствий;
- разработку и реализацию мероприятий по предотвращению и минимизации связанных с ними потерь.

9.8. Все это предполагает разработку TipTop Pay собственной стратегии управления рисками таким образом, чтобы своевременно и последовательно использовать все возможности TipTop Pay и одновременно удерживать риски на приемлемом управляемом уровне.

Цели и задачи стратегии управления рисками в большей степени определяются постоянно изменяющейся внешней экономической средой финансового рынка. В основу управления рисками положены следующие принципы:

- прогнозирование возможных источников убытков/ситуаций, способных нанести урон, их количественное измерение;
- финансирование рисков, экономическое стимулирование их уменьшения;
- ответственность и обязанность руководителей и сотрудников, четкость механизмов управления рисками;
- координируемый контроль рисков по всем подразделениям TipTop Pay;
- наблюдение за эффективностью процедур управления рисками.

9.9. Система управления рисками характеризуется такими элементами как мероприятия и способы управления. Мероприятия по управлению рисками:

- определение организационной структуры управления рисками, обеспечивающей выполнение требований к управлению рисками;
- определение функциональных обязанностей лиц, ответственных за управление рисками;
- доведение до органа управления TipTop Pay соответствующей информации о рисках;
- определение показателей бесперебойности функционирования системы TipTop Pay;
- определение порядка обеспечения бесперебойности функционирования системы TipTop Pay;
- определение методик анализа рисков;
- определение порядка обмена информацией, необходимой для управления рисками;

- определение порядка взаимодействия в спорных, нестандартных и чрезвычайных ситуациях, включая случаи системных сбоев;
- определение порядка изменения операционных и технологических средств и процедур;
- определение порядка оценки качества функционирования операционных и технологических средств, информационных систем;
- определение порядка ИБ и защиты информации в бесперебойности функционирования системы TipTop Pay.

9.10. Способы управления рисками в TipTop Pay определяются с учетом особенностей деятельности TipTop Pay.

10. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

10.1. Все сведения, получаемые TipTop Pay в связи с оказанием услуг, указанных в п. 4.1, являются строго конфиденциальными и не подлежат разглашению третьим лицам, за исключением случаев, когда необходимость их разглашения прямо предусмотрена законодательством Республики Казахстан.

10.2. Не является нарушением конфиденциальности и безопасности предоставление конфиденциальной информации третьей стороне в целях исполнения Правил и иных соглашений между TipTop Pay, Банками, Мерчантами и Клиентами; а также предоставление конфиденциальной информации по законному требованию правоохранительных и иных уполномоченных государственных органов, а также в других предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан случаях.

10.3. С целью соблюдения требований по конфиденциальности и безопасности Системе обеспечивает:

- надежное хранение информации, защиту от несанкционированного доступа, целостность баз данных и полную сохранность информации в электронных архивах и базах данных;
- многоуровневый доступ к входным данным, функциям, операциям, отчетам, реализованным в программном обеспечении;
- контроль полноты вводимых данных полей обязательных к заполнению, необходимых для проведения и регистрации операций;
- поиск информации по критериям и параметрам, определенным для данной информационной системы, с сохранением запроса, а также сортировку информации по любым параметрам и возможность просмотра информации за предыдущие даты, если такая информация подлежит хранению в информационной системе;
- обработку информации и ее хранение по дате и времени;
- автоматизированное формирование форм отчетов, представляемых платежными организациями в Национальный Банк Республики Казахстан, а также отчетов о проведенных операциях;
- ведение и автоматизированное формирование журналов системы внутреннего учета;
- возможность резервирования и восстановления данных, хранящихся в учетных системах;
- возможность вывода выходных документов на экран, принтер или в файл;
- возможность обмена электронными документами;
- регистрацию и идентификацию происходящих в информационной системе событий с сохранением следующих атрибутов: дата и время начала события, наименование

события, пользователь, производивший действие, идентификатор записи, дата и время окончания события, результат выполнения события.

10.4. Для повышения защищенности информационной инфраструктуры в TipTop Pay:

- применяются системы обнаружения и предотвращения вторжений, мониторинга и фильтрации трафика веб-приложений, сканирования уязвимостей;
- на серверах и рабочих станций сотрудников внедрены системы антивирусной защиты;
- проводятся сканирования периметра информационной инфраструктуры на наличие потенциальных уязвимостей;
- для взаимодействия с внешними пользователями и системами организованы безопасные каналы связи с шифрованием;
- дата-центры, в которых размещены сервера TipTop Pay, сертифицированы по стандартам PCI DSS Level 1;
- проводится внешний сертификационный QSA-аудит на соответствие стандарту PCI DSS;
- проводятся внешние тесты на проникновения.

10.5. Обеспечение безопасности при хранении данных о Клиентах:

Данные о Клиентах являются ценным информационным активом, обрабатываемым в информационной инфраструктуре TipTop Pay. Для снижения риска нарушения конфиденциальности таких данных принимаются меры по минимизации количества мест и периода хранения данных, а также меры по предотвращению несанкционированного доступа к ним.

10.6. Обеспечение безопасности вычислительных сетей TipTop Pay:

Защита сетевой инфраструктуры TipTop Pay является одной из основных задач обеспечения ИБ. В информационной инфраструктуре TipTop Pay существует среда обработки данных о Клиентах.

10.7. Хранение персональных данных необходимых и достаточных для выполнения задач TipTop Pay осуществляется TipTop Pay в базе, которая хранится на территории Республики Казахстан.

10.8. TipTop Pay принимает необходимые меры по защите персональных данных, обеспечивающие:

10.8.1. предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным;

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

10.8.3. минимизацию неблагоприятных последствий несанкционированного доступа к персональным данным;

10.8.4. предоставление доступа государственной технической службе к объектам информатизации, использующим, хранящим, обрабатывающим и распространяющим персональные данные ограниченного доступа, содержащиеся в электронных информационных ресурсах, для осуществления обследования в соответствии с правилами осуществления обследования обеспечения защищенности процессов хранения, обработки и распространения персональных данных ограниченного доступа, содержащихся в электронных информационных ресурсах, утверждаемыми уполномоченным органом;

10.8.5. для обеспечения максимальной прозрачности и безопасности разработки, внедрения и эксплуатации компонентов информационной инфраструктуры TipTop Pay, а также их программного обеспечения, любые изменения, вносимые в информационную инфраструктуру, подлежат обязательному тестированию и регистрации. Конфигурации компонентов информационной инфраструктуры детально документированы. Требования ИБ учитываются на всех этапах разработки, внедрения и эксплуатации.

10.9. Управление правами доступа пользователей к данным и операциям над ними:

Доступ пользователей к данным является фактором риска ИБ. Процесс управления доступом строго регламентирован. Предоставление доступа пользователей к данным осуществляется в соответствии с принципом минимально необходимых привилегий.

11. ПОРЯДОК СОБЛЮДЕНИЯ МЕР ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

11.1. В рамках планирования деятельности по обеспечению ИБ осуществляются следующие процессы:

- определение целей и задач по обеспечению ИБ;
- определение направлений для развития системы обеспечения ИБ.

11.2. В рамках реализации деятельности по обеспечению ИБ осуществляются следующие процессы:

- гарантирование использования по назначению компьютеров и телекоммуникационных ресурсов TipTop Pay ее сотрудниками, независимыми подрядчиками и другими пользователями;
- выявление, реагирование (противодействие атакам в реальном времени), разрешение и анализ причин возникновения инцидентов ИБ;
- управление доступом к активам;
- антивирусная защита;
- резервное копирование активов;
- управление непрерывностью бизнеса;
- регистрация, анализ и контроль событий ИБ;
- выявление уязвимостей в информационных системах TipTop Pay, с использованием которых могут быть реализованы угрозы ИБ;
- формирование принципов внесения изменений, процедуры установки, модификации и технического обслуживания информационных систем TipTop Pay;
- физической безопасности активов;
- защита сетевого периметра;
- соблюдений условий всех программных лицензий, авторских прав и законов, касающихся интеллектуальной собственности.

11.3. В рамках проверки деятельности по обеспечению ИБ осуществляется внешний (независимый) контроль/аудит ИБ.

11.4 В рамках совершенствования деятельности по обеспечению ИБ осуществляется анализ результатов функционирования системы обеспечения ИБ TipTop Pay.

11.5. Система ИБ, являющаяся совокупностью применяемых в TipTop Pay мер по защите информации, создается в соответствии с методологией менеджмента ИБ, состоит из следующих элементов:

- средства и меры предотвращения несанкционированного доступа к программно-техническим средствам, применяемым в TipTop Pay, включая программно-технические средства защиты, которые должны обеспечивать уровень защиты

информации и сохранение ее конфиденциальности в соответствии с требованиями, установленными законодательством Республики Казахстан;

- все сотрудники обязуются принимать все необходимые меры по сохранению конфиденциальности, предотвращению несанкционированного использования и защите идентификационных данных от несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.

11.6. Защита сетевой инфраструктуры TipTop Pay является одной из основных задач обеспечения ИБ. Вся информационная структура TipTop Pay является средой обработки критичных данных. Принимая во внимание то, что основные бизнес-функции, связанные с обработкой данных, реализуются при помощи связанных вычислительной сетью компонентов информационной инфраструктуры, защита от сетевых угроз является приоритетным направлением обеспечения ИБ. Доступ до терминальной сессии сервера осуществляется путем аутентификации.

11.7. Доступ пользователей к данным является фактором риска ИБ. Процесс управления доступом регламентирован в TipTop Pay. Предоставление доступа пользователей к данным осуществляется в соответствии с принципом минимально необходимых привилегий для осуществления должностных обязанностей. Также в TipTop Pay реализована и поддерживается система управления парольными политиками.

11.8. Информационная инфраструктура TipTop Pay связана с внешней средой (сетью Интернет), поэтому угроза проникновения вредоносного программного обеспечения (ПО) весьма актуальна. Для защиты от этой угрозы применяются антивирусные средства. Правила внесения изменений в системы и информационную структуру в целом регламентированы во избежание проникновения вредоносного кода. В качестве антивирусного программного обеспечения может быть использовано только лицензионное ПО.

11.9. Каждый персональный компьютер TipTop Pay должен иметь установленное антивирусное ПО с функцией автоматической проверки всех файлов и электронной почты, поступающих на этот компьютер. Антивирусное ПО на персональных компьютерах должно обновляться не реже одного раза в день автоматически, путем соответствующих настроек антивирусного ПО. При обнаружении заражения оперативной памяти компьютера любым вредоносным ПО, в процессе сканирования, зараженный компьютер должен быть немедленно отключен от локальной сети TipTop Pay для дальнейшего тестирования и лечения.

11.10. Защита от несанкционированного физического доступа к компонентам информационной инфраструктуры является важнейшей задачей обеспечения ИБ.

Физический доступ сотрудников TipTop Pay и представителей внешних сторон к компонентам серверной информационной инфраструктуры ограничен и предоставляется только для выполнения должностных или договорных обязательств.

11.11. Для обеспечения максимальной прозрачности и безопасности разработки, внедрения и эксплуатации компонентов информационной инфраструктуры TipTop Pay, а также их ПО изменения, вносимые в информационную инфраструктуру, подлежат тестированию и регистрации. Требования ИБ учитываются при разработке, внедрении и эксплуатации информационных систем, отдельных компонентов и ПО.

11.12. Мониторинг информационной инфраструктуры необходим для своевременного выявления инцидентов и уязвимостей ИБ. Мониторинг осуществляется в отношении производительности систем, доступа к данным, функционирования систем безопасности. Для оценки общего уровня защищенности информационной инфраструктуры TipTop Pay выполняются проверки на уязвимости. Независимый аудит системы безопасности и внутренних контролей производится на регулярной основе не реже одного раза в год

11.13. Все обнаруженные инциденты ИБ регистрируются и расследуются с целью определения причин их возникновения и предотвращения их повторения. Уязвимости ИБ, обнаруженные при выполнении мероприятий мониторинга, подлежат учету с целью дальнейшего планирования действий по их устранению.

11.14. Поскольку одной из задач ИБ является обеспечение доступности информации, мерам по защите компонентов информационной инфраструктуры от сбоев отводится значительная роль. Для обеспечения отказоустойчивости применяется дублирование критичных компонентов информационной инфраструктуры. Средствами резервного копирования обеспечивается гарантированное восстановление бизнес-процессов после сбоя в работе одного или нескольких компонентов информационной инфраструктуры, а также обеспечивается минимизация времени восстановления сервисов и бизнес-процессов.

11.15. TipTop Pay обеспечивает бесперебойное функционирование Системы в режиме 24/7/365 (24 часа в день, 7 дней в неделю, 365 дней в году), за исключением времени проведения профилактических работ.

11.16. Руководство TipTop Pay регулирует вопросы связанные с:

- определением целей и стратегии достижения целей обеспечения ИБ в TipTop Pay;
- выделением ресурсов для осуществления деятельности по обеспечению ИБ в TipTop Pay;
- принятием решений в отношении ключевых рисков нарушения ИБ.

11.17. Ответственный за ИБ в TipTop Pay несет ответственность за:

- определение требований по ИБ и осуществление контроля исполнения данных требований в TipTop Pay;
- осуществление контроля общей эффективности обеспечения ИБ, ее соответствия текущим и будущим требованиям бизнеса.

11.18. Владельцы процессов и активов несут ответственность за:

- распределение полномочий и ответственности по реализации мер обеспечения ИБ (конфиденциальности, целостности, доступности) для своих активов, адекватных существующим рискам;
- устранение в установленные сроки несоответствий по результатам проведенных аудитов/проверок обеспечения ИБ.

11.19. Все работники TipTop Pay несут ответственность за соблюдение требований внутренних нормативных документов TipTop Pay, регламентирующих обеспечение ИБ, а также своевременное оповещение о нарушениях и недостатках ИБ, которые ими были обнаружены.

11.20. Ответственность работников TipTop Pay за нарушение требований ИБ определяется правилами внутреннего трудового распорядка TipTop Pay, а также положениями внутренних нормативных документов. В отдельных случаях нарушение работниками требований ИБ влечет уголовную, административную, гражданско-правовую и иную ответственность, предусмотренную законодательством.

12. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫМИ РИСКАМИ

12.1. В целях совершенствования системы ИБ TipTop Pay осуществляет управление информационными рисками.

12.2. TipTop Pay обеспечивает создание и функционирование системы управления ИБ, являющейся частью общей системы управления TipTop Pay, предназначенной для управления процессом обеспечения ИБ.

12.3. Система управления ИБ обеспечивает защиту информационных активов TipTop Pay, допускающую минимальный уровень потенциального ущерба для бизнес-процессов TipTop Pay.

12.4. TipTop Pay обеспечивает надлежащий уровень системы управления ИБ, ее развитие и улучшение.

12.5. TipTop Pay в целях обеспечения конфиденциальности, целостности и доступности информации осуществляет следующие функции:

- организует систему управления ИБ, осуществляет координацию и контроль деятельности по обеспечению ИБ и мероприятий по выявлению и анализу угроз, противодействию атакам и расследованию инцидентов ИБ;
- обеспечивает методологическую поддержку процесса обеспечения ИБ;
- осуществляет выбор, внедрение и применение методов, средств и механизмов управления, обеспечения и контроля ИБ в рамках своих полномочий;
- осуществляет сбор, консолидацию, хранение и обработку информации об инцидентах ИБ;
- осуществляет анализ информации об инцидентах ИБ;
- обеспечивает внедрение, надлежащее функционирование программно-технических средств, автоматизирующих процесс обеспечения ИБ, а также предоставление доступа к ним;
- определяет ограничения по использованию привилегированных учетных записей;
- организует и проводит мероприятия по обеспечению осведомленности работников TipTop Pay в вопросах ИБ;
- осуществляет мониторинг состояния системы управления ИБ TipTop Pay;
- периодически (но не реже одного раза в год) осуществляет информирование руководства TipTop Pay о состоянии системы управления ИБ TipTop Pay.

12.6. TipTop Pay управляет рисками ИБ с указанием критериев приемлемого уровня по отношению к информационным активам.

12.7. При реализации рисков ИБ разрабатывается план мероприятий, направленный на минимизацию возникновения подобных рисков.

12.8. Информация об инцидентах ИБ, полученная в ходе мониторинга деятельности по обеспечению ИБ, подлежит консолидации, систематизации и хранению.

12.9. Срок хранения информации об инцидентах ИБ составляет не менее 5 (пяти) лет.

12.10. TipTop Pay определяется порядок принятия неотложных мер к устранению инцидента ИБ, его причин и последствий.

12.11. В TipTop Pay ведется журнал учета инцидентов ИБ с отражением всей информации об инциденте ИБ, принятых мерах и предлагаемых корректирующих мерах.

12.12. Управление информационными рисками заключается в ежегодном выполнении анализа рисков, выборе направлений совершенствования системы ИБ на основе получаемых результатов такого анализа и последующей реализации принятых решений.

12.13. При приеме на работу каждый новый сотрудник TipTop Pay обязан ознакомиться с внутренними нормативными документами TipTop Pay по обеспечению ИБ, действие которых на него распространяется.

12.14. Все сотрудники TipTop Pay должны проходить обучение в области ИБ в соответствии с разработанными планами повышения осведомленности не реже одного раза в год, а также получать обновленные версии нормативных документов по мере их появления в соответствии с их должностными обязанностями.

12.15. Вне зависимости от процесса обучения в TipTop Pay регулярно, не реже одного раза в год, проводится контроль практических навыков и теоретических знаний сотрудников TipTop Pay.

12.16. Результаты процесса контроля практических навыков и теоретических знаний сотрудников TipTop Pay анализируются и по результатам анализа в случае необходимости вырабатываются корректирующие действия в отношении системы обеспечения ИБ TipTop Pay.

12.17. TipTop Pay предоставляет в Национальный Банк информацию о следующих выявленных инцидентах ИБ:

- эксплуатация уязвимостей в прикладном и системном ПО;
- несанкционированный доступ в информационную систему;
- атака «отказ в обслуживании» на информационную систему или сеть передачи данных;
- заражение сервера вредоносной программой или кодом;
- совершение несанкционированного перевода денежных средств вследствие нарушения контролей ИБ;
- инцидентах ИБ, несущих угрозу стабильности деятельности TipTop Pay.

12.18. Информация об инцидентах ИБ, указанных в пункте 12.17, предоставляется TipTop Pay в возможно короткий срок, но не позднее 48 часов с момента выявления, в виде карты инцидента ИБ по форме, установленной Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 215.

12.19. Информация по обработанным инцидентам ИБ представляется в электронном формате с использованием платформы Национального Банка для обмена событиями и инцидентами ИБ.

12.20. На каждый инцидент ИБ заполняется отдельная карта инцидента ИБ.

13. ПРОГРАММНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА И ОБОРУДОВАНИЕ, ИСПОЛЬЗУЕМОЕ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ TipTop Pay

13.1. Услуги TipTop Pay оказываются с использованием Системы TipTop Pay. Система предназначена для осуществления информационного-технологического взаимодействия между Участниками расчетов. Система предоставляет интерфейс для физического лица, с помощью которого Клиент может безопасно передать платежные данные и осуществить платеж в пользу Мерчанта. Оказание услуг требует от Мерчанта наличия сайта в сети Интернет, соответствующего законодательству Республики Казахстан, правилам, установленным Национальным Банком Республики Казахстан и МПС.

13.2. Мерчант, использующий Систему, должен соответствовать всем требованиям МПС.

13.3. Система обеспечивает интеграцию и эквайринговое взаимодействие Мерчанта с одним или несколькими Банками, в зависимости от выбранного тарифа и заключенных условий. Система обеспечивает безопасный прием и хранение платежных данных Клиентов, обработку платежных транзакций, передачу необходимой информации во взаимодействующий Банк и сохранение результатов платежных транзакций.

13.4. Перечень основных пользовательских функций Системы:

- Проведение платежных транзакций по платежным картам через визуальный интерфейс Мерчанта (виджет), размещаемый на странице сайта Мерчанта.
- Проведения платежных транзакций по платежным картам через Mobile SDK и API, предназначенных для интеграции в мобильное приложение Мерчанта.
- Проведение платежных транзакций по платежным картам через Checkout и API, предназначенные для интеграции в сайт Мерчанта.
- Создание и предоставление онлайн доступа к личному кабинету Мерчанта в Системе для администрирования и контроля бизнес-процессов по проведению транзакций, осуществляемых с использованием функционала Системы.

13.5. Административный доступ к функционалу Системы, доступ для администрирования использования предоставляется Мерчанту на основе его уникальной учетной записи в Системе.

13.6. Пользовательские функции Системы:

- Функционал виджета – всплывающая форма с минимальным количеством полей для ввода карточных данных. Онлайн-оплата на сайте без дополнительных переходов на платежный шлюз (редирект), с автоматическим определением Эмитента и МПС (Visa, Mastercard, Мир и другие). Виджет адаптирован под все виды мобильных устройств и браузеры. Внутри виджета открывается iframe, который гарантирует

безопасность передачи карточных данных и не требует от ТСП сертификации для использования.

- Mobile SDK – экран оплаты в мобильном устройстве в виде нативной платежной формы с возможностью оплаты в один клик и привязкой карты.
- Checkout – свободная платежная форма, которая принимает необходимый вид в соответствии с потребностями и отображается как часть сайта. Мерчант самостоятельно и независимо от платежного сервиса принимает платежи и управляет карточными данными, 3Dsecure, структурой и дизайном платежной формы.
- Токенизация – Система в интересах Мерчанта выполняет хранение и токенизацию платежных данных Клиентов. Система в защищенном режиме сохраняет платежные данные Клиента и присваивает для них уникальный идентификатор. Мерчант может использовать этот идентификатор для операций оплаты через API Системы. Токены, созданные Мерчантом в Системе могут быть использованы для платежей в Банке.

13.7. Сервера и дата-центр, используемые TipTop Pay, сертифицированы по стандартам PCI DSS Level 1, соответствуют требованиям по обеспечению многоуровневой инфраструктурой физической защиты Центра обработки данных, которая включает в себя систему газового пожаротушения, системы охранного телевидения и охранной сигнализации, систему контроля и управления доступом, а также обеспечение резервного копирования данных. Указанная информационная инфраструктура TipTop Pay локализована на территории Республики Казахстан, а также предусматривает возможность резервного копирования на сервера используемого дата-центра, а также возможность создания архивных баз.

14. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ С КЛИЕНТАМИ

14.1. Правила регулируются и толкуются в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. Вопросы, не предусмотренные Правилами, регулируются применимым законодательством Республики Казахстан и внутренними документами TipTop Pay.

14.2. В случае возникновения у Клиента какой-либо претензии к TipTop Pay, возникающей на основании Правил или в связи с ними и связанной с оказанием платежных услуг, Клиент вправе подать обращение в письменной и/или электронной форме в адрес TipTop Pay. К обращению, направляемому Клиентом TipTop Pay, должны быть приложены надлежащим образом оформленные копии документов, подтверждающие факты, указанные в обращении.

14.3. Обращения Клиентов подлежат приему, регистрации и рассмотрению TipTop Pay. Не подлежат рассмотрению анонимные обращения и обращения, в которых не изложена суть вопроса.

14.4. Во избежание сомнений, обращения в службу технической поддержки по телефонной связи, направления сообщений через форму обратной связи на Сайте не могут быть признаны обращением к TipTop Pay и не расцениваются в качестве досудебного урегулирования споров.

14.5. TipTop Pay обязуется рассмотреть обращение и направить ответ Клиенту в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней со дня получения соответствующего обращения.

14.6. В случае невозможности разрешения спора в досудебном порядке в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения TipTop Pay обращения Клиента, такой спор подлежит окончательному разрешению в соответствии с применимым законодательством Республики Казахстан.

14.7. Мерчант самостоятельно разрешает любые споры с Клиентами, возникающие в случае несоответствия суммы совершенного TipTop Pay перевода тарифам (прейскурантам) Мерчанта.

14.8. TipTop Pay не несет ответственности перед Клиентами за исполнение Мерчантом своих обязательств перед ними. TipTop Pay не несет ответственности за возможные убытки Мерчанта, связанные с прекращением проведения Авторизаций и/или Операций Банком.

15. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

15.1. Изменения и/или дополнения в Правила могут вноситься как путем утверждения новой редакции Правил, так и путем подготовки текста изменений и/или дополнений к Правилам.

15.2. Если один из пунктов Правил становится недействительным, то это не влияет на действительность остальных пунктов. Недействительный пункт заменяется допустимым в правовом отношении, близким по смыслу положением в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

15.3. По всем вопросам, которые не предусмотрены Правилами, следует руководствоваться законодательством Республики Казахстан.