

## **ПРАВИЛА СИСТЕМЫ ОБРАБОТКИ ЭЛЕКТРОННЫХ ПЛАТЕЖЕЙ WOORPAY**

- 1 Общие сведения. Описание платежных услуг, оказываемых платежной организацией.
- 2 Правила системы обработки электронных платежей WOORPAY
- 3 Термины и определения
- 4 Условия лицензирования
- 5 Расчетный банк
- 6 Стоимость платежных услуг (тарифы), оказываемых платежной организацией
- 7 Сведения о системе управления рисками, используемой платежной организацией
- 8 Описание программно-технических средств и оборудования, необходимого для осуществления платежных услуг
- 9 Осуществление трансграничных операций
- 10 Порядок и сроки оказания платежных услуг Клиентам. Операции в СЭП WOORPAY.
- 11 Участники СЭП WOORPAY
- 12 Ответственность СЭП WOORPAY
- 13 Конфиденциальность и безопасность. Порядок соблюдения мер информационной безопасности
- 14 Порядок урегулирования спорных ситуаций и разрешения споров с клиентами

## **1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ. ОПИСАНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**

1.1. ТОО «WOORPAY» (ВУППЭЙ) является платежной организацией с номером учетной регистрации №09-17-001 и оказывает платежные услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам, выступая в качестве оператора системы обработки электронных платежей WOORPAY (далее – СЭП WOORPAY)

1.2. СЭП WOORPAY существует как сервис, использование которого осуществляется через личный кабинет путем регистрации на сайте [www.woorpay.com](http://www.woorpay.com) (далее — Сайт Системы), путем осуществления операций без регистрации, посредством мобильного приложения, с помощью инфраструктуры партнеров оператора СЭП WOORPAY (далее — Оператор WOORPAY).

## **2. ПРАВИЛА СЭП WOORPAY**

2.1. Общие положения о Правилах.

2.1.1. Правила СЭП WOORPAY (далее - Правила) регламентируют порядок и условия функционирования СЭП WOORPAY, определяют порядок взаимодействия между участниками СЭП WOORPAY, устанавливают правовые и организационные основы построения СЭП WOORPAY, условия и порядок присоединения к СЭП WOORPAY, условия и порядок предоставления и использования ее функциональных возможностей, включая основания ограничения такого использования.

2.1.2. Термины и понятия, используемые в настоящих Правилах, предусмотренные договорами между участниками, иным образом используемые в процессе функционирования СЭП WOORPAY, употребляются в значении, указанном в Разделе 3 настоящих Правил.

2.1.3. Толкование Правил осуществляется в рамках действующего законодательства Республики Казахстан.

2.1.4. Актуальная редакция Правил публикуется на официальном сайте СЭП WOORPAY в сети Интернет по адресу [www.woorpay.com](http://www.woorpay.com)

2.1.5. Надзор за соблюдением Правил осуществляет Оператор WOORPAY, в том числе посредством организации круглосуточного приема обращений в связи с функционированием СЭП WOORPAY.

2.1.6. Условия Правил превалят над условиями договоров между участниками СЭП WOORPAY, и, в случае противоречий отдельных положений такого договора Правилам, преимущественную силу имеют Правила. В случае, если отношения, возникающие между участниками в процессе функционирования СЭП WOORPAY, прямо не урегулированы Правилами или выходят за их пределы, применяются нормы законодательства Республики Казахстан и соответствующего договора между участниками.

2.1.7. Несоблюдение Правил может явиться одним из оснований для прекращения участия в СЭП WOORPAY лица, допустившего подобное несоблюдение.

2.1.8. Участники СЭП WOORPAY в случае их присоединения к Правилам несут ответственность за соблюдение Правил в части принятых на себя обязательств в соответствии с действующим законодательством и условиями договоров, заключенных ими с Оператором WOORPAY.

2.1.9. В случае, если в любой момент времени любое из положений Правил противоречит или будет противоречить действующему законодательству Республики Казахстан, такое положение признаётся недействительным и заменяется наиболее близким по смыслу положением действующего законодательства Республики Казахстан.

2.1.10. Соблюдение законодательства Республики Казахстан является личной ответственностью любого лица, использующего СЭП WOORPAY. Оператор WOORPAY оставляет за собой право отказать любому физическому или юридическому лицу в использовании и/или ином взаимодействии с СЭП WOORPAY в случае, если у Оператора

WOORPAY есть основания полагать, что подобное использование и/или иное взаимодействие нарушает и/или может нарушить действующее законодательство Республики Казахстан. Оператор WOORPAY в этом случае не обязан направлять предварительных уведомлений такому лицу, но обязуется сообщить о принятых мерах по запросу и/или в срок до 10 (десяти) рабочих дней при условии, что за указанный период предусмотренные настоящим пунктом ограничения не будут сняты. Условиями договоров с участниками может быть предусмотрен иной срок уведомления, который будет считаться действующим для таких договоров.

## 2.2. Порядок внесения изменений в Правила.

2.2.1. Оператор WOORPAY по мере необходимости имеет право вносить изменения в настоящие Правила путем разработки, утверждения и публикации новой редакции Правил на Сайте Системы.

2.2.2. Изменения в части, касающейся Клиентов, вступают в силу по истечению 5 (пяти) календарных дней со дня их официального опубликования на Сайте Системы, если более длительный срок не установлен Правилами. Клиенты принимают и соглашаются с тем, что ответственность за ознакомление с действующей редакцией Правил является их ответственностью. Использование СЭП WOORPAY в любой форме и любом проявлении, включая инфраструктуру партнеров СЭП WOORPAY, напрямую взаимодействующих с СЭП WOORPAY, по истечении срока, установленного для вступления изменений в силу, равнозначно с согласием с новой редакцией Правил.

2.2.3. В случае, если изменения Правил затрагивают условия договоров с Мерчантами, Расчетным банком (в значении данных терминов, предусмотренном соответствующим разделом Правил) Оператор WOORPAY обязуется до вступления новой редакции Правил в силу опубликовать текст данной редакции на Сайте Системы и установить срок вступления в силу таких изменений не меньше 30 (тридцати) календарных дней с даты их опубликования. В течение срока, данного для ознакомления с внесенными изменениями, в случае несогласия с отдельными пунктами Правил, указанные категории участников вправе направить Оператору WOORPAY мотивированные обращения с запросом на изменение/исключение отдельных положений Правил или же уведомление о согласии с принятием таких изменений. В случае не достижения согласия по спорным пунктам, договор с соответствующим участником считается расторгнутым с даты вступления новой редакции Правил в силу или с более ранней даты получения Оператором WOORPAY уведомления о расторжении договора. Участники осознают, что любая форма использования СЭП WOORPAY, в том числе посредством инфраструктуры партнеров СЭП WOORPAY, после даты вступления новой редакции Правил в силу означает безоговорочное согласие с внесенными изменениями. Новые положения Правил имеют абсолютный приоритет перед старой редакцией Правил и договорами с участниками. Дополнительные соглашения к договорам не заключаются.

2.2.4. Оператор WOORPAY вправе установить исключение по действию отдельных пунктов Правил, по которым не достигнуто согласие, в отношении отдельных участников на основании дополнительных соглашений к соответствующему договору, за исключением случаев, когда такие изменения обусловлены требованиями законодательства Республики Казахстан.

2.2.5. Сроки вступления изменений в силу могут быть сокращены в случае внесения изменений в действующее законодательство Республики Казахстан и необходимости приведения деятельности СЭП WOORPAY в соответствие с данными изменениями.

2.2.6. Оператор WOORPAY вправе устанавливать дату вступления в силу отдельных разделов, пунктов Правил при внесении изменений в Правила.

2.2.7. В случае, если изменение редакции Правил влечет за собой изменение нумерации разделов и пунктов Правил, ссылки на которые ранее были включены в договоры с Участниками, применяются разделы Правил, соответствующие по смыслу разделам, на которые ранее были предоставлены ссылки.

2.3. Положения, касающиеся сроков вступления в силу изменений в Правила, не касаются Приложения №1 (Комиссии для физических лиц), новая редакция которого вступает в силу с

момента опубликования. Клиент признаёт своё обязательство ознакомиться с Приложением №1 до совершения операций и отказ от претензий в случае несовпадения его ожиданий от взимаемых комиссий и фактических размеров комиссий при условии совпадения взимаемых комиссий с предусмотренными Приложением №1.

2.4. Оператор WOORPAY оставляет за собой право использовать любые доступные средства информирования Участников.

### 3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины и определения, используемые в любых документах, договорах, дополнениях, приложениях и переписке, связанных с функционированием СЭП WOORPAY, имеют следующее значение:

3.1. **Система обработки электронных платежей WOORPAY** (по тексту Правил - «СЭП WOORPAY») - совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих обработку платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передачу необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам. В целях настоящих Правил и договоров с участниками под СЭП WOORPAY понимается также инфраструктура партнеров СЭП WOORPAY, используемая в целях функционирования СЭП WOORPAY, осуществления участниками СЭП WOORPAY отдельных категорий операций, в иных целях, прямо связанных с функционированием СЭП WOORPAY и реализуемых с ведома и согласия Оператора WOORPAY.

3.2. **Оператор WOORPAY** — оператор СЭП WOORPAY, платежная организация, оказывающая услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам., обеспечивающая функционирование СЭП WOORPAY, устанавливающая Правила в рамках действующего законодательства Республики Казахстан и осуществляющая контроль за их соблюдением. Далее по тексту Правил комплекс деятельности Оператора WOORPAY обозначен словом «Услуги».

3.3. **Расчетный банк** – банк второго уровня Республики Казахстан, на основании договора с Оператором WOORPAY принимающий от него указания в электронной форме с целью оказания Оператором WOORPAY Услуг.

3.4. **Участник СЭП WOORPAY** (далее – «Участник») - физическое, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, у которого в соответствии с заключенным договором возникает право или обязательство по осуществлению, приему и/или обработке платежа, осуществляемого с использованием СЭП WOORPAY.

3.5. **Мерчант** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий коммерческую деятельность и принимающий оплату по гражданско-правовым сделкам на основе договора, заключенного с Оператором WOORPAY.

3.6. **Клиент** - лицо, использующее СЭП WOORPAY в целях передачи банку операционного поручения на осуществление платежей, переводов и иных операций.

3.7. **Личный кабинет** - это инструмент управления контентом и операциями, осуществляемыми Участником, принадлежащий данному Участнику, отражающий настройки личной информации, историю и доступные возможности по осуществлению операций.

3.8. **Блокирование Клиента** – частичный или полный запрет на осуществление отдельных видов операций.

3.9. **Логин** - уникальный идентификатор Участника, использованный при регистрации в СЭП WOORPAY и позволяющий получить доступ к Личному кабинету.

3.10. **Операционное поручение** - сформированное Клиентом поручение Оператору WOORPAY, содержащее необходимую и достаточную информацию для исполнения указания Клиента.

3.11. **Возмещение** – сумма денег, принятых от Клиента и зачисляемых в адрес Мерчанта.

3.12. **Сайт Системы** - сайт, размещенный в сети Интернет по адресу [www.woorpay.com](http://www.woorpay.com)

3.13. **Банковская тайна** — разновидность конфиденциальной информации, определяемая в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

3.14. **Аутентификация** - процедура, позволяющая установить, что запросы информации, документы по сделкам, операционные поручения и иная информация исходят от Участника, заключившего договор с Оператором WOORPAY. Аутентификация осуществляется путем запроса и ввода при работе с СЭП WOORPAY аутентификационных данных, признаваемых в рамках СЭП WOORPAY аналогом собственноручной подписи и являющихся безоговорочным подтверждением прав Участников.

3.15. **Правила Международных платежных систем (Правила МПС)** – правила международных систем (включая Visa, Master Card, Union Pay и др.), обработка платежей с использованием карт которых осуществляется в рамках оказания Оператором WOORPAY Услуг. Правила МПС применяются при определении порядка обработки карточных операций, в том числе – путём выставления требований к уровню безопасности системы и объему хранимых и обрабатываемых данных.

*Настоящие термины/определения могут употребляться как во множественном, так и в единственном числе.*

#### **4. УСЛОВИЯ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ**

4.1. Регистрируясь в СЭП WOORPAY и/или осуществляя деятельность в СЭП WOORPAY без регистрации, Участник подтверждает своё согласие с Правилами, в том числе — с условиями лицензирования, предусмотренными настоящим разделом. Участник признает и соглашается, что Оператор WOORPAY является разработчиком СЭП WOORPAY, а также любого программного обеспечения, программного кода и/или его фрагментов в исходном виде, связанного с осуществлением СЭП WOORPAY своих функциональных возможностей. Оператор WOORPAY является владельцем и/или уполномочен владельцем на предоставление неисключительной лицензии третьим лицам в отношении объектов права интеллектуальной собственности, относящихся к СЭП WOORPAY, в том числе предоставленных на момент принятия настоящих Правил Участником или тех, которые будут предоставлены в будущем, в виде самостоятельного программного продукта, иного объекта права интеллектуальной собственности или в виде права доступа к таким объектам права интеллектуальной собственности, признаваемым и защищаемым в соответствии с законодательством Республики Казахстан, международными конвенциями и иными нормативными актами, признанными Республикой Казахстан в установленном порядке.

4.2. В рамках функционирования СЭП WOORPAY Участнику может быть предоставлен доступ к СЭП WOORPAY и/или отдельным компонентам СЭП WOORPAY. Участник признает и соглашается, что никакие положения Правил или договора, заключенного с таким Участником, не могут быть истолкованы иначе, чем предоставление неисключительной лицензии на использование СЭП WOORPAY и/или её фрагментов, а также любого связанного программного обеспечения, программного кода и/или его фрагментов в исходном виде, изображений и дизайнерских решений, иных объектов права интеллектуальной собственности, в том числе предоставленных на момент принятия Участником настоящих Правил или тех, которые будут созданы в будущем, в виде самостоятельного программного продукта или в виде права доступа к таким объектам права интеллектуальной собственности, признаваемым и защищаемым в соответствии с законодательством Республики Казахстан, международными конвенциями и иными нормативными актами, признанными Республикой Казахстан в установленном порядке (далее — объект/-ы). Участник признает и соглашается, что Оператор WOORPAY в отношении СЭП WOORPAY и объектов может являться правообладателем и/или может быть уполномочен правообладателем на предоставление неисключительных лицензий третьим лицам, что в любом случае и ни при каких обстоятельствах не может быть основанием для отчуждения исключительных прав в адрес Участника и/или предоставления Участнику любых имущественных прав, за исключением права использования на период участия в СЭП WOORPAY.

4.3. Участнику — юридическому лицу предоставляется неисключительное право использования СЭП WOOPPAY, в том числе для предоставления доступа к СЭП WOOPPAY физическим лицам в рамках осуществления ими использования СЭП WOOPPAY. Данное положение ни при каких обстоятельствах не может быть истолковано как право такого юридического лица на передачу права использования СЭП WOOPPAY третьим лицам, за исключением, предусмотренным данным пунктом, или использования СЭП WOOPPAY в целях, отличных от её основного назначения.

4.4. Никакое из положений Правил и/или договоров с Участниками не может быть истолковано как право Участника на предъявление претензий в адрес Оператора WOOPPAY в связи с использованием Оператором WOOPPAY любого из объектов в целях, отличных от функционирования СЭП WOOPPAY, а также в связи с реализацией Оператором WOOPPAY своих имущественных прав в отношении объектов, в том числе путем продажи исключительных прав на такие объекты и установления новым владельцем исключительных прав на объекты иного режима использования таких объектов.

4.5. СЭП WOOPPAY и объекты содержат и/или могут содержать данные, принадлежащие третьим лицам и охраняемые законодательством Республики Казахстан, в том числе как объекты права интеллектуальной собственности. Участник признает и соглашается, что никакое из положений Правил или соответствующего договора с Участником не может быть истолковано как право такого Участника на использование данных, принадлежащих третьим лицам, в личных целях, отличных от целей прямого использования СЭП WOOPPAY и/или иных объектов или как передачу Участнику исключительного права на такие данные.

4.6. Участник не вправе осуществлять действия, направленные на вмешательство в работу СЭП WOOPPAY и/или иных объектов, включая (но не ограничиваясь) любые действия с программным кодом СЭП WOOPPAY и/или иных объектов, искажение или изменение визуальных объектов, осуществляемые самостоятельно и/или с привлечением третьих лиц, и/или использовать программный код СЭП WOOPPAY и/или иных объектов способами, прямо не предусмотренными Правилами и/или законодательством для соответствующего вида лицензии, в том числе — способами, недоступными в настоящий момент, но которые могут быть доступны позднее.

4.7. Право использования СЭП WOOPPAY и иных объектов предоставляется Участникам для использования в рамках законодательства Республики Казахстан на период по усмотрению Оператора WOOPPAY, прекращающийся с момента официального объявления Оператором WOOPPAY о прекращении предоставления неисключительной лицензии Участникам. С момента такого объявления, сделанного Оператором WOOPPAY посредством информационно-коммуникационной сети и опубликованного на сайте [www.woorpay.com](http://www.woorpay.com), каждый Участник самостоятельно несёт ответственность за прекращение использования СЭП WOOPPAY и объектов, удаление с принадлежащих такому Участнику носителей информации любого из объектов и/их фрагментов. Оператор WOOPPAY вправе в любой момент отозвать неисключительную лицензию в отношении любого из объектов полностью или в части, в том числе — в отношении СЭП WOOPPAY и/или любого из её фрагментов.

4.8. Участник, являющийся владельцем товарных знаков, логотипов, иных средств индивидуализации (далее в совокупности — средства индивидуализации), используемых при реализации таким Участником своих прав и обязанностей в рамках СЭП WOOPPAY, дает своё согласие на использование таких средств индивидуализации с целью доведения до сведения иных Участников, а также потенциальных Участников, факта сотрудничества Оператора WOOPPAY с таким Участником, в том числе для размещения средств индивидуализации на Сайте Системы и предоставления права такого размещения своим партнерам (в пределах, необходимых для оказания Услуг), в целях предоставления Клиентам возможности ознакомления с предоставляемыми услугами. Данное согласие предоставляется на весь период действия договора с таким Участником и три месяца после расторжения такого договора. Сохранение логотипа Участника в истории платежей Клиента, на ранее индексированных страницах, в отчетах Оператора WOOPPAY и иных источниках, созданных и/или основанных на данных, предшествующих моменту расторжения договора с Участником, не может являться основанием для предъявления претензий Оператору

WOORPAY в части нарушения им прав Участника на объекты интеллектуальной собственности.

## **5. РАСЧЕТНЫЙ БАНК СЭП WOORPAY**

### **5.1. Общие условия привлечения Расчетного банка.**

5.1.1. Привлечение Расчетного банка осуществляется на основании договора об осуществлении ряда услуг Оператором WOORPAY Расчетному банку, Расчетным банком — Оператору WOORPAY, Расчетным банком и/или Оператором WOORPAY иным Участникам в рамках СЭП WOORPAY. Расчетный банк СЭП WOORPAY приобретает все права и принимает на себя обязанности, предусмотренные Правилами и действующим законодательством Республики Казахстан, с момента вступления указанных договоров/соглашений в силу.

5.1.2. Расчетный банк присоединяется к Правилам путем принятия их в целом, если при подписании договоров/соглашений с Оператором WOORPAY не было отдельно предусмотрено, что условия договора/соглашения превалируют над отдельными положениями Правил.

### **5.2. Критерии участия Расчетного банка в СЭП WOORPAY:**

5.2.1. общая финансовая устойчивость;

5.2.2. осуществление мер по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

5.2.3. обеспечение возможности работать в соответствии с применяемой на момент принятия Правил технологией СЭП WOORPAY;

5.2.4. наличие необходимых лицензий (разрешений) на осуществление деятельности Расчетного банка в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;

5.2.5. обеспечение защиты информации, в том числе при работе в СЭП WOORPAY;

5.2.6. обеспечение банковской тайны.

### **5.3. Приостановка и прекращение участия Расчетного банка в СЭП WOORPAY возможны:**

5.3.1. по инициативе Расчетного банка на основании его письменного заявления;

5.3.2. по инициативе Оператора WOORPAY в случае нарушения Расчетным банком Правил, отказа от предоставления или предоставления недостоверных сведений Оператору WOORPAY о своей деятельности и/или иных сведений и/или невыполнения критериев участия в СЭП WOORPAY;

5.3.3. по основаниям, предусмотренным договором/соглашением между Оператором WOORPAY и Расчетным банком.

5.4. Полный отказ от участия в СЭП WOORPAY, а также временная приостановка участия по инициативе Расчетного банка возможны только при условии отсутствия неисполненных обязательств.

5.5. Для отказа от участия в СЭП WOORPAY, а также для временной приостановки участия Расчетный банк за 30 (тридцать) календарных дней направляет Оператору WOORPAY уведомление в письменной форме.

5.6. Оператор WOORPAY вправе привлекать любое количество банков в качестве Расчетных банков с целью обеспечения бесперебойности оказания Услуг при условии соответствия технических возможностей потенциального Расчетного банка требованиям безопасности и бесперебойности оказания Услуг.

## **6. СТОИМОСТЬ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ (ТАРИФЫ), ОКАЗЫВАЕМЫХ ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**

6.1. Размер и порядок начисления и взимания комиссий, начисления и выплаты вознаграждения отдельным категориям Участников в рамках функционирования СЭП WOORPAY определяется Оператором WOORPAY в настоящем разделе, в соответствии с условиями договоров, заключаемых с каждым из Участников, в также в отдельных случаях в соответствии с требованиями Расчетного банка и условиями заключенного с ним договора.

6.2. В общем случае размеры комиссий, а также информация об особенностях и существующих ограничениях при совершении операций публикуются на Сайте Системы по ссылке: <https://www.woopay.com/site/commissions>, доступной с главной страницы Сайта

Системы.

6.3. В связи с возможным варьированием окончательной величины комиссий, точный размер комиссий дополнительно доводится до сведения Клиента в местах обслуживания физических лиц, на дисплеях терминалов самообслуживания, с помощью систем дистанционного банковского обслуживания, иными средствами информирования со стороны Оператора WOORPAY и его партнеров ДО совершения Клиентом операции.

6.4. Оператор WOORPAY не удерживает комиссии и не требует иных выплат за присоединение к СЭП WOORPAY на общих основаниях.

6.5. Оператор WOORPAY и иные участники СЭП WOORPAY вправе взимать дополнительную комиссию с Клиента, при условии доведения информации о таких комиссиях до сведения Клиента до момента осуществления им операции, а также соответствия факта установления данной комиссии Правилам МПС при осуществлении карточных операций.

6.6. В случае взимания с Клиента комиссий без предварительного уведомления о наличии и размере такой комиссии, Клиент вправе направить требование Оператору WOORPAY о возврате комиссии по такой операции, при этом бремя доказывания отсутствия уведомления возлагается на Клиента.

6.7. Оператор WOORPAY обязуется своевременно вносить изменения в список комиссий и поддерживать перечень комиссий в виде, актуальном в любой момент времени.

6.8. В случае, если комиссия при предоставлении услуг посредством Сайта Системы и посредством инфраструктуры партнёров Оператора WOORPAY отличается, в списке комиссий отражаются оба вида комиссии.

6.9. В случае, если комиссия указана в процентах от суммы осуществляемого платежа, Оператор WOORPAY гарантирует доведение итоговой суммы комиссии в валюте операции до сведения Клиента до момента подтверждения Клиентом операции.

## **7. СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ, ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**

7.1. Под системой управления рисками понимается комплекс мероприятий и способов снижения вероятности возникновения неблагоприятных последствий для бесперебойности функционирования СЭП WOORPAY.

7.2. Оператор WOORPAY обеспечивает надежность СЭП WOORPAY. Функции по оценке и управлению рисками в СЭП WOORPAY распределяются между Оператором WOORPAY и привлеченными Расчетными банками.

7.3. В целях организации деятельности по управлению рисками Оператор WOORPAY разрабатывает и утверждает внутренние документы в области управления рисками СЭП WOORPAY. Внутренние документы могут детализировать принципы управления рисками, а также содержать дополнительные мероприятия и способы управления рисками.

7.4. Оператор WOORPAY предоставляет документ в области управления рисками СЭП WOORPAY по запросу уполномоченных органов.

7.5. Система управления рисками в частности включает:

7.5.1. соблюдение законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

7.5.2. обеспечение надлежащего уровня защищенности СЭП WOORPAY от внешних и внутренних информационных угроз;

7.5.3. принятие мер по надлежащей проверке сотрудников, имеющих доступ к СЭП WOORPAY;

7.5.4. обеспечение хранения информации в неизменном виде, в котором такая информация была сформирована, и возможности предоставления такой информации по запросу уполномоченных органов;

7.5.5. определение организационной структуры управления рисками, обеспечивающей надзор за выполнением Участниками требований к управлению рисками, установленных Правилами;

7.5.6. определение функциональных обязанностей лиц, ответственных за управление рисками, либо соответствующих структурных подразделений Оператора WOORPAY;

- 7.5.7. доведение до органов управления Оператора WOOPPAY соответствующей информации о рисках;
- 7.5.8. определение показателей бесперебойности функционирования СЭП WOOPPAY;
- 7.5.9. определение порядка обеспечения бесперебойности функционирования СЭП WOOPPAY;
- 7.5.10. определение методик анализа рисков в СЭП WOOPPAY, включая профили рисков;
- 7.5.11. определение порядка обмена информацией, необходимой для управления рисками;
- 7.5.12. определение порядка взаимодействия в спорных, нестандартных и чрезвычайных ситуациях, включая случаи системных сбоев;
- 7.5.13. определение порядка изменения операционных и технологических средств и процедур;
- 7.5.14. определение порядка оценки качества функционирования операционных и технологических средств, информационных систем независимой организацией;
- 7.5.15. определение порядка обеспечения защиты информации в СЭП WOOPPAY.
- 7.6. Способы управления рисками.
- 7.6.1. Способы управления рисками определяются Оператором WOOPPAY с учетом особенностей организации СЭП WOOPPAY, модели управления рисками, процедур расчета, количества переводов и платежей, времени окончательного расчета.
- 7.7. Система управления рисками предусматривает следующие способы управления рисками:
- 7.7.1. автоматизированное управление очередностью исполнения распоряжений Участников;
- 7.7.2. осуществление расчета в СЭП WOOPPAY до конца рабочего дня;
- 7.7.3. другие способы управления рисками, предусмотренные Правилами, в том числе: анализ и изучение финансовой отчетности, других сведений и документов Расчетных банков, регулятора, а также анализ и изучение информации в средствах массовой информации, отслеживание и фиксирование параметров функционирования Участников в СЭП WOOPPAY, соблюдение порядка расчетов.
- 7.8. Оператор WOOPPAY принимает все предусмотренные законодательством меры по противодействию легализации и отмыванию доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также вправе устанавливать дополнительные меры и применять дополнительные санкции в отношении Участников в случаях наличия подозрений, что осуществляемая операция может быть связана с легализацией доходов и/или финансированием терроризма.
- 7.9. Оператор WOOPPAY в целях соблюдения требований законодательства в сфере противодействия легализации доходов и финансированию терроризма и осуществления надлежащей проверки операций вправе блокировать операции и Участников в СЭП WOOPPAY на срок до 10 (десяти) рабочих дней без объяснения причины.
- 7.10. Оператор WOOPPAY вправе отказать в Участии в СЭП WOOPPAY любому лицу, если в отношении такого лица имеются данные, что оно связано и/или подозревается в связи с лицами, осуществляющими действия по легализации доходов и/или финансированию терроризма, и/или осуществляет и/или подозревается в осуществлении деятельности, направленной на легализацию доходов и финансирование терроризма.

## **8. ОПИСАНИЕ ПРОГРАММНО-ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ И ОБОРУДОВАНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ**

- 8.1. Программно-технические средства и оборудование, используемые при осуществлении Операций в СЭП WOOPPAY, обеспечивают:
- 1) надежное хранение информации, защиту от несанкционированного доступа, целостность баз данных и полную сохранность информации в электронных архивах и базах данных при полном или частичном отключении электропитания в любое время на любом участке оборудования;
  - 2) многоуровневый доступ к входным данным, функциям, операциям, отчетам, реализованным в программном обеспечении, предусматривающим как минимум, два уровня доступа: администратор и пользователь;

- 3) контроль полноты вводимых данных полей обязательных к заполнению, необходимых для проведения и регистрации операций (при выполнении функций или операций без полного заполнения всех полей программа обеспечивает выдачу соответствующего уведомления);
- 4) поиск информации по критериям и параметрам, определенным для данной информационной системы, с сохранением запроса, а также сортировку информации по любым параметрам (определенным для данной информационной системы) и возможность просмотра информации за предыдущие даты, если такая информация подлежит хранению в информационной системе;
- 5) обработку информации и ее хранение по дате и времени;
- 6) автоматизированное формирование форм отчетов, представляемых платежными организациями в Национальный Банк, а также отчетов о проведенных операциях;
- 7) ведение и автоматизированное формирование журналов системы внутреннего учета. Программное обеспечение формирует журнал полностью, а также частично (на указанный диапазон дат, определенную дату);
- 8) возможность резервирования и восстановления данных, хранящихся в учетных системах;
- 9) возможность вывода выходных документов на экран, принтер или в файл;
- 10) возможность обмена электронными документами;
- 11) 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.

8.2. Конкретные характеристики программно-технических средств и оборудования являются конфиденциальной информацией, закреплены внутренними документами Оператора WOORPAY и не размещаются в открытом доступе.

## **9. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ТРАНСГРАНИЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ**

9.1. Оператор WOORPAY вправе предпринимать зависящие от него действия в целях предоставления Услуг за пределами Республики Казахстан в рамках, установленных национальным законодательством.

9.2. Оператор WOORPAY вправе привлекать Мерчантов, являющихся юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, зарегистрированными и осуществляющими свою деятельность на территории и в соответствии с законодательством иностранного государства, при условии, что участие такого Мерчанта в СЭП WOORPAY не нарушает законодательства Республики Казахстан и законодательства страны регистрации Мерчанта.

9.3. В случае наличия отличий в ограничениях, применяемых в рамках оказания Услуг на территории Республики Казахстан и иностранного государства, где оказываются Услуги, применяются ограничения, носящие более жесткий характер.

9.4. Запрещается участие в СЭП WOORPAY лиц, зарегистрированных, постоянно проживающих, имеющих местом осуществления деятельности, имеющих место открытия банковского счета страны из санкционных списков Республики Казахстан, страны, внесенные в ограничительные списки организаций по противодействию легализации и отмыванию доходов и финансированию терроризма, страны, отнесенные Республикой Казахстан к оффшорным зонам.

9.5. В случае, если в отношении лица, являющегося Участником, будет выявлено предоставление недостоверных данных и нарушение указанных требований, такое лицо незамедлительно блокируется в СЭП WOORPAY, все имеющиеся данные по нему передаются в уполномоченные органы Республики Казахстан.

## **10. ПОРЯДОК И СРОКИ ОКАЗАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ КЛИЕНТАМ ПЛАТЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ. ОПЕРАЦИИ В СЭП WOORPAY.**

10.1. Платежи, переводы и иные операции в СЭП WOORPAY осуществляются в электронной форме по инициативе Клиента путем передачи Оператором WOORPAY необходимой информации Расчетному банку для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам.

10.2. Клиент предоставляет Оператору WOOPPAY право формирования и направления таких операционных поручений по каналам связи Оператора WOOPPAY и поручает Расчетному банку исполнять поручения, приходящие посредством инфраструктуры Оператора WOOPPAY.

10.3. Обработка операций Оператором WOOPPAY, формирование операционных поручений и их передача Расчетному банку происходят в режиме реального времени.

10.4. Исполнение операционных поручений Клиентов, в том числе зачисление Возмещений, при осуществлении операций в пределах Республики Казахстан осуществляется в срок, не превышающий 2 (двух) рабочих дней.

10.5. Исполнение операционных поручений Клиентов, в том числе зачисление Возмещений, при осуществлении трансграничных операций осуществляется в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней.

10.6. Исполнение обязательств в иностранной валюте осуществляется по курсу Расчетного банка, действующему на момент совершения операции Клиентом и доводимому до сведения Клиента до момента подтверждения им осуществления операции.

10.7. В случае, если при осуществлении операции у Оператора WOOPPAY возникли сомнения в правомерности её совершения, Оператор WOOPPAY вправе заблокировать такую операцию, отправителя и/или получателя денег на срок, не превышающий время, необходимое для выяснения обстоятельств её совершения.

10.8. Лимиты на операции устанавливаются Расчетным банком в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними требованиями Расчетного банка. Оператор WOOPPAY вправе самостоятельно корректировать лимиты и ограничения в сторону их ужесточения.

10.9. Операция считается принятой к проведению с момента блокировки и/или списания денег со счета/банковской платежной карточки/иного источника платежа отправителя денег. Операция считается совершенной с момента отражения денег на счете/банковской платежной карте/ином средстве доступа к деньгам получателя.

10.10. Оператор WOOPPAY оказывает информационную поддержку Клиенту при осуществлении им платежей в адрес Мерчантов.

10.11. Оператор WOOPPAY определяет список Мерчантов для Клиента и вправе ограничивать его исходя из ограничений, устанавливаемых им лично, Расчетным банком, по иным основаниям, которые – в случае их наличия – приводятся в общем доступе на Сайте Системы.

10.12. Оплата товаров, работ, услуг и иные операции при отсутствии требуемой для осуществления операции суммы у источника платежа - не производятся.

10.13. Мерчант, в том числе посредством инфраструктуры Оператора WOOPPAY предоставляет Клиенту фискальный чек, подтверждающий факт осуществления операции.

10.14. В случае необходимости осуществления возврата Клиенту-плательщику, возврат осуществляется на условиях и в порядке, предусмотренном Правилами, соглашением с Клиентом, действующим законодательством Республики Казахстан.

10.15. В случае, если необходимость отмены завершеного платежа и/или перевода стала следствием сбоя программного обеспечения и/или ошибки Оператора WOOPPAY, несанкционированного доступа к СЭП WOOPPAY, произошедшего по вине Оператора WOOPPAY, возврат денег осуществляется на счета участников операции путем восстановления прав Участников на принадлежащие им деньги, участвующие в данном платеже или переводе, на момент начала операции.

10.16. В случае, если возврат денег Клиенту является результатом отказа одной из Сторон от исполнения договора, заключенного между Мерчантом и Клиентом, возврат денег по завершеному платежу осуществляется по заявке Мерчанта. Достижение договоренности по осуществлению возврата осуществляется Мерчантом и Клиентом без участия Оператора WOOPPAY. Исполнение взаимных обязательств, предшествующее подаче такой заявки, осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных договоренностью между Мерчантом и Клиентом. Возврат осуществляется с учетом ограничений и правил, применяемых Расчетным банком и банком-эмитентом платежной карты при её

использовании.

10.17. Комиссия Оператора WOORPAY при взимании таковой обязательно возврату не подлежит, но может быть возвращена по усмотрению Оператора WOORPAY соответственно.

10.18. В случае, если услуги по доставке не входят в стоимость реализуемого товара, возврат денег за доставку не осуществляется, при условии, что обязательства доставщика исполнены в полном объеме в надлежащие сроки.

10.19. В случае, если необходимость осуществления возврата платежа или перевода денег явилась следствием несанкционированного доступа к Личному кабинету Клиента, возврат осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных разделом Правил, регулирующим ситуации несанкционированного доступа к Личному кабинету Клиента.

10.20. В случае совершения Клиентом-отправителем перевода ошибки при заполнении Операционного поручения и последующего перевода денег в пользу другого Клиента, возврат денег осуществляется по договоренности между Клиентами. В случае отказа Клиента-получателя от возврата денег Клиенту-отправителю, Клиент-отправитель не вправе предъявлять претензии по таким операциям Оператору WOORPAY, за исключением случаев, когда по таким операциям имело место своевременное уведомление о несанкционированности их проведения.

10.21. Клиент ознакомлен и согласен с тем, что при осуществлении платежей в адрес Мерчантов, возврат денег по которым не осуществляется в рамках СЭП WOORPAY, Клиент самостоятельно обращается к Мерчанту напрямую по вопросу осуществления такого возврата. При этом Оператор WOORPAY обязуется оказать Клиенту информационную поддержку в ходе разбирательств по таким вопросам.

10.22. Учету и фиксации подлежат все произведенные и/или инициированные Участниками операции, включая переводы, оплата товаров, работ, услуг Мерчантов, иные операции.

10.23. В любой момент времени зарегистрированный Клиент может получить информацию о проведенных операциях. История платежей доступна в Личном кабинете Клиента.

10.24. В любой момент времени Мерчант имеет доступ к истории операций за 7 (семь) календарных дней, данная информация доступна в Личном Кабинете Мерчанта.

10.25. В любой момент времени Расчетный банк имеет доступ к истории операций за период до 45 (сорока пяти) календарных дней, данная информация доступна в Личном Кабинете Расчетного банка.

10.26. Для получения информации обо всех совершенных операциях за период до 5 (пяти) лет от текущего дня, Участники направляют запрос Оператору WOORPAY. Информация предоставляется в форме отчета, формируемого в течение 10 (десяти) календарных дней.

10.27. Оператор WOORPAY обязуется хранить информацию обо всех операциях, осуществленных в СЭП WOORPAY, в течение 5 (пяти) лет с даты совершения.

10.28. Временной регламент.

10.28.1. В качестве единой шкалы времени при расчетах в СЭП WOORPAY признается время г. Нур-Султан.

10.28.2. Рабочими днями Оператора WOORPAY являются дни, считающиеся таковыми в соответствии с законодательством Республики Казахстан и постановлениями Правительства Республики Казахстан для установленной рабочей недели из пяти дней.

10.28.3. Операционными днями Оператора WOORPAY являются календарные дни, за исключением 01 января каждого года, с 00:00:00 до 23:59:59.

10.28.4. Прием к исполнению распоряжений Участников осуществляется круглосуточно, в том числе в выходные и праздничные дни.

## **11. УЧАСТНИКИ СЭП WOORPAY**

**11.1. Оператор СЭП WOORPAY (Оператор WOORPAY).**

11.1.1. Оператор WOORPAY имеет право:

11.1.1.1. Отказать в присоединении к СЭП WOORPAY новому Участнику при его несоответствии критериям участия.

11.1.1.2. Изменять перечень услуг СЭП WOORPAY.

11.1.1.3. Организовывать мероприятия по продвижению услуг СЭП WOORPAY.

11.1.1.4. Производить модификацию программного обеспечения и запрещать доступ к СЭП WOOPPAY с использованием устаревшего программного обеспечения.

11.1.1.5. В случае обнаружения неисправностей, ошибок и сбоев в работе программных и/или аппаратных средств, задействованных в обеспечении функционирования СЭП WOOPPAY, а также в профилактических целях и целях предотвращения несанкционированного доступа к СЭП WOOPPAY — приостанавливать работу программных и аппаратных средств.

11.1.1.6. Запрашивать идентифицирующие документы в случаях, прямо предусмотренных данными Правилами, законодательством Республики Казахстан, а также в целях предоставления Клиенту дополнительных услуг, требующих такого удостоверения; в случаях возникновения у Оператора WOOPPAY сомнений в правомерности действий Клиента и надлежащем использовании СЭП WOOPPAY; в иных случаях, когда действия Клиента затрагивают интересы Оператора WOOPPAY, других Участников или третьих лиц.

11.1.1.7. Отказать в проведении операций Клиенту в случаях попытки осуществления операции на сумму, превышающую остаток денег на счете источника платежа Клиента; попытки осуществления операции на сумму, превышающую установленный законодательством Республики Казахстан, Расчетным банком или Оператором WOOPPAY лимит для осуществления разовых операций в СЭП WOOPPAY; возникновения у Оператора WOOPPAY необходимости предварительно провести Авторизацию, дополнительную идентификацию данного Клиента; невозможности поддержания связи с сервисами по независящим от Оператора WOOPPAY причинам; отрицательного результата прохождения Клиентом процедуры Аутентификации; в иных случаях, когда совершение операции может принести убытки Оператору WOOPPAY, другим Участникам или третьим лицам.

11.1.1.8. Принимать меры воздействия к Участникам (вплоть до прекращения участия в СЭП WOOPPAY) в случае выявления возможных нарушений ими Правил, условий соответствующих договоров.

11.1.1.9. Отказать в проведении операции Мерчанту и/или в адрес Мерчанта в случаях невозможности установить связь с системой Мерчанта; продолжительных сбоев в работе биллинга Мерчанта; наличия жалоб на систематическое неисполнение Мерчантом своих обязательств (с дальнейшим блокированием Мерчанта); невозможности установить связь с системой Расчетного банка; подозрения на неавторизованный доступ к Личному Кабинету Мерчанта (до установления связи с Мерчантом); в иных случаях, когда совершение операции может нанести убытки Оператору WOOPPAY, иным Участникам, третьим лицам.

11.1.1.10. Отказать в проведении операции Расчетному банку и/или в адрес Расчетного банка в случаях невозможности установить связь с системой Расчетного банка; ошибочного и/или неполного заполнения формы операционного поручения; в случае признания операции подозрительной; приостановления участия Расчетного банка в СЭП WOOPPAY по основаниям, предусмотренным настоящими Правилами и условиями соответствующего договора; в иных случаях, когда совершение операции может принести убытки Оператору WOOPPAY, другим Участникам, третьим лицам.

11.1.1.11. Применять к Расчетному банку меры воздействия в случае выявления возможных нарушений ими Правил в части принятых на себя обязательств.

11.1.1.12. Получать и фиксировать, сохранять, защищать идентификационную информацию Участников.

11.1.1.13. Оказывать Участникам дополнительные услуги, информация и дополнительные соглашения на осуществление которых доступны на Сайте Системы.

11.1.1.14. Ограничивать список доступных услуг, товаров, работ, предоставляемых Мерчантами, по основании законодательства Республики Казахстан, Правил, внутренних регламентов Оператора WOOPPAY и/или Расчетного банка.

11.1.1.15. Осуществлять сбор, хранение, обработку любым способом и, в случаях необходимости, передачу третьим лицам данных о конфигурации и иных характеристиках

программно-аппаратных средств, используемых Участниками для доступа к СЭП WOOPPAY, а также иных данных, автоматически передаваемых Оператору WOOPPAY в процессе ее использования, не разглашая персональных данных Участника.

11.1.1.16. Осуществлять сбор, хранение и обработку персональных данных, вводимых Клиентами во время осуществления операций, передачу этих данных Мерчантам в случаях, если такая передача необходима для исполнения договора с ними, а также все иные операции с персональными данными Клиентов.

11.1.1.17. Осуществлять сбор, хранение и обработку информации о произведенных покупках, оплаченных услугах и работах для осуществления целевой рекламы и в статистических целях. Передавать статистическую информацию третьим лицам, не раскрывая персональных данных Клиентов.

11.1.1.18. Использовать контактную информацию, предоставленную Клиентом, для уведомления Клиента о событиях СЭП WOOPPAY и для связи с Клиентом, в том числе с целью предоставления информационных писем и/или иных сведений инициатору создания операции.

11.1.1.19. Самостоятельно определять условия работы СЭП WOOPPAY.

11.1.1.20. В случае нарушения Мерчантом условий настоящих Правил и соответствующего договора, Оператор WOOPPAY имеет право по своему усмотрению: приостановить прием платежей в пользу Мерчанта, отказать в приеме Операционного поручения, принимать иные меры и применять иные ограничения с обязательным информированием Мерчанта в течение 36 (тридцати шести) часов с момента введения в действие таких мер.

11.1.1.21. В случае обнаружения Оператором WOOPPAY фактов осуществления Мерчантом операций, противоречащих действующему законодательству Республики Казахстан, грубо нарушающих Правила и/или условия заключенного договора, заблокировать Мерчанта в СЭП WOOPPAY.

11.1.1.22. В случае наличия жалоб от Клиентов на систематическое неисполнение Мерчантом своих обязательств по гражданско-правовым сделкам, Оператор WOOPPAY имеет право приостановить деятельность Мерчанта в СЭП WOOPPAY до выяснения обстоятельств такого неисполнения.

11.1.1.23. В случае невозможности установить связь с системой Мерчанта, сбоев в работе биллинга и иных обстоятельств, препятствующих осуществлению операций в пользу Мерчанта и исполнению им своих обязательств перед Клиентом, приостанавливать прием платежей в пользу Мерчанта до устранения данных обстоятельств с обязательным уведомлением контактного лица Мерчанта о данных обстоятельствах в течение 24 часов с момента выявления указанных обстоятельств.

11.1.1.24. В случае признания операции подозрительной, приостановить осуществление операций, в том числе платежей в пользу Мерчантов, Клиентом до установления обстоятельств такой операции и/или личности Клиента.

11.1.1.25. С разрешения Мерчанта публиковать на Сайте Системы и в Личных Кабинетах Клиентов в рекламных целях информацию о Мерчанте, не являющуюся конфиденциальной.

11.1.1.26. Запрашивать у Мерчантов и Расчетного банка отчет о произведенных операциях в целях осуществления сверки.

11.1.1.27. В случае наличия жалоб от Участников на систематическое неисполнение Расчетным банком своих обязательств, Оператор WOOPPAY имеет право полностью или частично приостановить деятельность Расчетного банка в СЭП WOOPPAY до выяснения обстоятельств такого неисполнения.

11.1.1.28. Использовать контактную информацию, предоставленную Участниками, для уведомления Участников о событиях СЭП WOOPPAY и для связи с Участниками.

11.1.1.29. Удерживать комиссию за отдельные виды операций, осуществляемых Участниками, в соответствии с условиями договоров, а также при условии заблаговременного доведения информации о таких комиссиях до сведения Участников и получения согласия на такое удержания.

11.1.1.30. Использовать средства индивидуализации Участников в порядке и на условиях Правил.

11.1.2. Оператор WOOPPAУ обязан:

11.1.2.1. Определять Правила, организовывать и осуществлять надзор за их соблюдением Участниками СЭП WOOPPAУ.

11.1.2.2. Соблюдать правила МПС и внутренние регламенты Расчетного банка, связанные с оказанием Услуг.

11.1.2.3. Обеспечивать круглосуточную бесперебойную работу СЭП WOOPPAУ.

11.1.2.4. Осуществлять привлечение Мерчантов и осуществлять ведение реестра.

11.1.2.5. Осуществлять удержание комиссий и выплату вознаграждений в соответствии с условиями договоров с Участниками.

11.1.2.6. Организовать систему управления рисками, осуществлять оценку и управление рисками в СЭП WOOPPAУ.

11.1.2.7. Обеспечить круглосуточный прием обращений Участников и обработку таких обращений ежедневно в часы работы Службы Поддержки Пользователей.

11.1.2.8. Обеспечить прием и обработку обращений Участников по вопросам бесперебойной работы СЭП WOOPPAУ.

11.1.2.9. Поддерживать информацию, касающуюся функционирования СЭП WOOPPAУ и доступную на Сайте Системы, в актуальном состоянии и обеспечивать возможность доступа к ней со стороны Участников.

11.1.2.10. Обеспечить возможность досудебного рассмотрения споров с Участниками.

11.1.2.11. Гарантировать соблюдение коммерческой и иной охраняемой законом тайны при построении отношений с Участниками.

11.1.2.12. Обеспечивать защиту информации при осуществлении операций, в соответствии с требованиями, учитывающими положения законодательства Республики Казахстан.

11.1.2.13. В случае приостановления работы СЭП WOOPPAУ в рамках плановых профилактических работ, за 3 (три) календарных дней уведомить Участников о времени и длительности проводимых работ.

11.1.2.14. Направлять Клиенту уведомления о произведенных им операциях на указанный Клиентом электронный адрес.

11.1.2.15. Обеспечить конфиденциальность и сохранность предоставляемой Участниками информации, не допускать ее разглашения или передачи третьим лицам за исключением случаев, перечисленных в настоящих Правилах, договоре с Оператором WOOPPAУ, а также случаев получения официального запроса от банков, судебных органов или иных уполномоченных государственных органов.

11.1.2.16. Осуществлять блокировку Клиента при наличии оснований, делающих такую блокировку обязательной.

11.1.2.17. Определять и вносить изменения в технические условия подключения и функционирования СЭП WOOPPAУ.

11.1.2.18. Временно приостанавливать совершение операций Клиентом до предоставления им соответствующих разъяснений по запросу Оператора WOOPPAУ (Расчетного банка) в случаях:

11.1.2.18.1. наличия жалоб от других Клиентов или третьих лиц на действия Клиента, нарушающие их права и законные интересы;

11.1.2.18.2. ненадлежащего использования СЭП WOOPPAУ Клиентом;

11.1.2.18.3. совершения Клиентом действий, нарушающих законодательство Республики Казахстан;

11.1.2.18.4. возникновения необходимости дополнительно идентифицировать Клиента;

11.1.2.18.5. выявления Оператором WOOPPAУ попытки внесения (или внесения) любых изменений в программное обеспечение СЭП WOOPPAУ со стороны Клиента;

11.1.2.18.6. нарушения Клиентом иных условий Правил или договора о присоединении к СЭП WOOPPAУ.

11.1.2.19. Осуществить регистрацию Участника в установленном договором порядке и предоставить Участнику доступ к услугам, оказываемым Оператором WOORPAY, в соответствующем объеме с учетом наличия ограничений, определяемых Оператором WOORPAY, в случаях соблюдения Участником установленной процедуры регистрации и требований настоящих Правил.

11.1.2.20. Своевременно информировать Участников об изменении технических условий функционирования СЭП WOORPAY.

11.1.2.21. Обеспечивать работу службы технической и информационной поддержки Участников.

11.1.2.22. Предоставлять Участникам постоянный доступ к истории проводимых ими и/или в их пользу операций, в соответствии с ограничениями, предусмотренными Правилами.

11.1.2.23. Ежедневно формировать отчет обо всех произведенных Мерчантами операций и/или операций в пользу Мерчантов за отчетные сутки (с 00:00:00 до 23:59:59), предоставлять доступ к отчету в Личном Кабинете Мерчантов не позднее 03:00 часов суток, следующих за отчетными сутками. Использовать иные способы информирования в соответствии с условиями соответствующих договоров.

11.1.2.24. Обеспечить технологическую возможность предоставления Мерчантом Клиенту фискального чека на каждую осуществленную операцию.

11.1.2.25. Осуществлять по требованию Клиента оплату указанных товаров, работ и услуг, принимать в обработку операционные поручения на осуществление переводов денег, включая запросы на осуществление при этом конвертации валюты по курсу Расчетного банка, доводимому до сведения Клиента до момента осуществления операции.

11.1.2.26. Предоставлять Клиенту информацию об осуществленных операциях в порядке, установленном договором между Клиентом и Оператором WOORPAY, а также в соответствии с настоящими Правилами.

11.1.2.27. В случае обнаружения несанкционированного доступа к СЭП WOORPAY, приостановить операции до ликвидации угрозы вмешательства третьих лиц в процесс перемещения денег и обработки операций.

11.1.2.28. В случае обнаружения сбоев, неисправностей, ошибок в работе программных и/или аппаратных средств, незамедлительно предпринять необходимые меры для ликвидации проблемы.

11.1.2.29. В случае обнаружения несанкционированного доступа к СЭП WOORPAY, приостановить операции до ликвидации угрозы вмешательства третьих лиц в операции в СЭП WOORPAY.

## **11.2. Расчетный банк**

### **11.2.1. Расчетный банк имеет право:**

11.2.1.1. Устанавливать самостоятельно операционное (рабочее) время, в течение которого в головном офисе, филиалах и отделениях Расчетного банка обслуживаются Участники. Установить различное операционное время для разных категорий операций.

11.2.1.2. Осуществлять мероприятия, направленные на продвижение своих услуг в рамках СЭП WOORPAY.

11.2.1.3. Получать от Оператора WOORPAY ежедневные отчеты обо всех не позднее 03:00 суток, следующих за отчетными сутками.

11.2.1.4. В любой момент времени в Личном кабинете иметь доступ к отчетам за период до 45 (сорока пяти) календарных дней от момента запроса.

11.2.1.5. Разрабатывать дополнительные банковские продукты для Участников, в том числе реализовывать партнерские проекты с Оператором WOORPAY по внедрению и популяризации таких продуктов.

11.2.1.6. В общем порядке удерживать комиссию за использование банковского счета и/или текущий счет Участников.

11.2.1.7. Определять порядок и условия открытия и режим использования банковских счетов Участников, используемых для расчетов по операциям в СЭП WOORPAY.

### **11.2.2. Расчетный банк обязан:**

- 11.2.2.1. Самостоятельно обеспечить техническую и технологическую возможность своего участия в СЭП WOOPPAY в соответствии с требованиями Правил и соответствующего договора.
- 11.2.2.2. Предоставить Оператору WOOPPAY документы в соответствии с условиями договора, заключенного с Оператором WOOPPAY.
- 11.2.2.3. Предоставлять Оператору достоверную информацию при регистрации в СЭП WOOPPAY и осуществлении деятельности в качестве Расчетного банка.
- 11.2.2.4. Своевременно и в полном объеме исполнять свои денежные обязательства перед другими Участниками.
- 11.2.2.5. Гарантировать соблюдение банковской и иной охраняемой законом тайны.
- 11.2.2.6. Обеспечивать защиту информации при осуществлении переводов денежных средств, в том числе в соответствии с требованиями, установленными законодательством Республики Казахстан.
- 11.2.2.7. Обеспечивать защиту информации о средствах и методах обеспечения информационной безопасности, персональных данных и об иной информации, подлежащей обязательной защите в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 11.2.2.8. В случае приостановления работы системы Расчетного банка в рамках плановых профилактических работ, уведомить Оператора WOOPPAY о времени и длительности проводимых работ не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до их начала.
- 11.2.2.9. Самостоятельно обеспечивать безопасность своих аутентификационных данных и ограничивать доступ с использованием таких данных лицам, не уполномоченным на осуществление деятельности в СЭП WOOPPAY от имени Расчетного банка.
- 11.2.2.10. Осуществлять идентификацию Клиентов в порядке, предусмотренном внутренними регламентами Расчетного банка.
- 11.2.2.11. Исполнять операционные поручения путем перечисления, списания или зачисления денежных средств на банковские счета, платежные карты, иные источники платежа Клиентов в других банках, в случаях, установленных Правилами и законодательством Республики Казахстан.
- 11.2.2.12. При необходимости, когда того требует характер совершаемой Клиентом операции, осуществить конвертацию валюты из национальной в сумму, списанной с источника платежа Клиента, в валюту, принимаемую Мерчантом.
- 11.2.2.13. Обеспечить прием и обработку обращений других Участников по вопросам осуществления Расчетным банком деятельности в рамках Системы WOOPPAY.

### **11.3. Мерчант**

#### **11.3.1. Мерчант обязан:**

- 11.3.2. Иметь не менее одного банковского счета, на который может осуществляться перевод денег, направляемых в адрес Мерчанта (перевод Расчетным банком Возмещения).
- 11.3.3. Использовать СЭП WOOPPAY способом, не нарушающим и не затрагивающим права и законные интересы других Участников, третьих лиц, а также не нарушающим нормы законодательства Республики Казахстан.
- 11.3.4. Не передавать конфиденциальную информацию, переданную ему Оператором WOOPPAY, а также Расчетным банком в целях использования СЭП WOOPPAY, в том числе не предоставлять третьим лицам возможности использования своего Личного кабинета, не разглашать свои аутентификационные данные.
- 11.3.5. Должным образом заботиться о работоспособности и информационной защищенности устройства доступа к СЭП WOOPPAY.
- 11.3.6. Не пытаться внести изменения в программное обеспечение СЭП WOOPPAY полностью или в части, самостоятельно или путем привлечения третьих лиц.
- 11.3.7. Своевременно вносить изменения в свои аутентификационные данные в случае изменения данных лица, обладающего правом доступа к СЭП WOOPPAY от имени Мерчанта, своевременно уведомлять Оператора WOOPPAY об изменении данных такого лица.
- 11.3.8. Осуществлять прием денег в сумме и размерах, установленных договором между

Мерчантом и Клиентом.

- 11.3.9. Предоставлять Оператору WOORPAY достоверную информацию при регистрации в СЭП WOORPAY и осуществлении деятельности в качестве Мерчанта СЭП WOORPAY. Оператор WOORPAY не несет ответственности за убытки Мерчанта, ставшие следствием предоставления Мерчантом недостоверной информации.
- 11.3.10. Надлежащим образом исполнять свои обязательства перед Клиентом в соответствии с заключаемыми гражданско-правовыми сделками.
- 11.3.11. Осуществлять выдачу Клиенту фискального чека, подтверждающего осуществление платежа с использованием платежной карточки в качестве средства электронного платежа, содержащего все необходимые реквизиты, предусмотренные законодательством Республики Казахстан. При необходимости – предоставить Оператору WOORPAY технологическую возможность предоставления такого фискального чека Мерчанта в интерфейсе СЭП WOORPAY.
- 11.3.12. Осуществлять возврат денежных средств Клиенту в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Правилами.
- 11.3.13. Мерчант обязуется предоставить Оператору WOORPAY информацию для идентификации Мерчанта в СЭП WOORPAY, необходимую для приема денег от Клиентов.
- 11.3.14. Самостоятельно обеспечивать безопасность своих аутентификационных данных и ограничивать доступ с использованием таких данных в Личный кабинет лицам, не уполномоченным на осуществление деятельности в СЭП WOORPAY от имени Мерчанта.
- 11.3.15. Хранить информацию о совершенных операциях и подтверждающие осуществление операций документы не менее 5 (пяти) лет после их осуществления.
- 11.4. Мерчант имеет право:
  - 11.4.1. Получать доступ в Личном кабинете к ежесуточным отчетам обо всех совершенных в его пользу операциях не позднее 03:00 часов суток, следующих за отчетными сутками.
  - 11.4.2. В любой момент времени иметь доступ к отчетам за период до 7 (семи) дней от момента запроса.
  - 11.4.3. Запрашивать у Оператора WOORPAY отчет о совершенных операциях за период до 5 (пяти) лет и получать данный отчет в течение 10 (десяти) дней после даты направления запроса.
  - 11.4.4. Реализовывать в рамках СЭП WOORPAY программы лояльности клиентов путем заключения дополнительных соглашений с Оператором WOORPAY.
  - 11.4.5. Отказать в приеме платежа от Клиента в случаях, если исполнение обязательств по сделке с Клиентом не является возможным.
- 11.5. **Клиент**
  - 11.5.1. Клиент имеет право:
    - 11.5.1.1. Использовать СЭП WOORPAY любым из доступных способов, допустимых в рамках Правил и информации, предоставленной на Сайте Системы, в том числе для проведения оплаты по гражданско-правовым сделкам, осуществления переводов денег, а также иными способами, не противоречащими действующему законодательству Республики Казахстан, соглашению с Оператором WOORPAY и Правилам.
    - 11.5.1.2. Требовать возврата платежа в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами и договорами с Мерчантом и Оператором WOORPAY.
    - 11.5.1.3. Использовать дополнительные услуги СЭП WOORPAY в порядке и на условиях, предусмотренных соглашениями, доступными на Сайте Системы.
    - 11.5.1.4. Получать доступ ко всем сервисам СЭП WOORPAY в соответствии с ограничениями, установленными Оператором WOORPAY.
    - 11.5.1.5. Получать информацию обо всех осуществленных и доступных операциях, иную информацию, имеющую значение для использования СЭП WOORPAY.
    - 11.5.1.6. Направлять Оператору WOORPAY жалобы на действия участников СЭП WOORPAY, свои в работе СЭП WOORPAY и иные обстоятельства, требующие вмешательства Оператора WOORPAY.

11.5.1.7. Использовать СЭП WOORPAY иным способом, не нарушающим и не затрагивающим права и законные интересы других участников СЭП WOORPAY, третьих лиц, а так же не нарушающим нормы законодательства.

11.5.1.8. Получать техническую и информационную поддержку.

#### 11.5.2. Регистрация Клиента.

11.5.2.1. Использование СЭП WOORPAY Клиентом возможно без прохождения процедуры регистрации и авторизации на Сайте Системы. Регистрация предоставляет Клиенту более широкий доступ к возможностям СЭП WOORPAY, в том числе – в части доступа к истории операций посредством Личного кабинета.

11.5.2.2. Регистрация осуществляется путем ввода на Сайте Системы актуального номера мобильного телефона и адреса электронной почты. После получения SMS с кодом активации, Клиент получает доступ к Личному кабинету. Клиент может предоставить иные данные, запрашиваемые СЭП WOORPAY. В случае неподтверждения номера мобильного телефона в течение 24 часов после направления пароля Клиенту, введенные данные автоматически удаляются, и для получения доступа к СЭП WOORPAY процедуру необходимо повторить.

11.5.2.3. Авторизация осуществляется путем предоставления Клиентом своих аутентификационных данных и прохождения процедуры Аутентификации, после чего осуществляется присвоение прав Клиенту.

11.5.2.4. Для осуществления отдельных категорий операций у Клиента могут запрашиваться дополнительные верификационные данные, подтверждающие личность Клиента и/или его права на осуществление операции.

11.5.2.5. Способы и условия использования СЭП WOORPAY, доступные услуги, размеры комиссий, ограничения по размерам платежей устанавливаются Оператором WOORPAY в соответствии с действующим законодательством.

#### 11.5.3. Надлежащая проверка Участников:

11.5.3.1. Надлежащую проверку Участников осуществляют совместно или по отдельности Расчетный банк, Оператор WOORPAY и/или иной субъект финансового мониторинга на основании договора, заключенного с Расчетным банком и/или Оператором WOORPAY соответственно.

11.5.3.2. Присоединяясь к СЭП WOORPAY, Участники дают свою безусловное согласие Оператору WOORPAY и Расчетному банку на осуществление обмена информацией в отношении Участников, в том числе идентификационной информацией и персональными данными Клиента, без каких-либо ограничений и в любой форме.

## **12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СУБЪЕКТОВ СЭП WOORPAY**

12.1. Расчетные банки самостоятельно отвечают за соблюдение требований действующего законодательства, в том числе законодательства о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма; о наличных и безналичных расчетах; о защите персональных данных; налогового законодательства; банковского законодательства; валютного законодательства.

12.2. В случае противоправных действий третьих лиц, направленных на вмешательство в работу СЭП WOORPAY, не связанных с использованием аутентификационных данных Участников, Оператор WOORPAY несет ответственность за убытки Участников в пределах денег, принадлежащих Участникам и используемых в рамках СЭП WOORPAY на момент начала осуществления таких действий.

12.3. Распределение ответственности между Оператором WOORPAY и Расчетным банком предусмотрено соответствующим договором.

12.4. В случае возникновения необходимости приостановить деятельность Расчетного банка в СЭП WOORPAY, Оператор WOORPAY обязуется предварительно уведомить Расчетный банк о данном обстоятельстве не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня, за исключением случаев приостановления деятельности Расчетного банка по причине грубого нарушения настоящих Правил, условий договора и/или действующего законодательства Республики Казахстан.

12.5. В случае, если Оператору WOORPAY не удалось связаться с Расчетным банком по

предоставленным им контактными данными, Оператор WOORPAY не несет ответственности за последствия приостановления деятельности Расчетного банка в СЭП WOORPAY, если сможет доказать, что неведение Расчетного банка не является следствием вины Оператора WOORPAY.

12.6. В случае возникновения сбоев и ошибок в работе системы Расчетного банка, произошедших по вине Расчетного банка, или вмешательства в работу системы Расчетного банка третьих лиц, ставшего следствием необеспечения Расчетным банком безопасности его системы, Расчетный банк несет ответственность перед Участниками в пределах суммы денег, принадлежащих участникам и находящихся в обработке на момент наступления таких событий. Ответственность, предусмотренную настоящим пунктом Правил, за возникновение сбоев и ошибок в работе системы Расчетного банка, последний несет в случае признания своей вины либо если его вина доказана в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

12.7. Оператор WOORPAY и Расчетный банк ни при каких обстоятельствах не несут ответственности за упущенную выгоду Участников.

12.8. Оператор WOORPAY и Расчетный банк не несут ответственности перед другими Участниками в случае передачи Участниками своих данных третьим лицам, умышленного предоставления доступа к своему Личному кабинету или иного нарушения конфиденциальности данных Участником.

12.9. Оператор WOORPAY, Расчетный банк не являются стороной сделок по купле-продаже, оказанию услуг, выполнению работ или иных сделок, заключаемых между Клиентом и Мерчантом, и в связи с этим не контролируют соответствие сделки требованиям действующего законодательства, не влияют на ее условия, не отвечают за последствия ее заключения, исполнения или расторжения, в том числе в вопросе возврата оплаты по такой сделке; не несут ответственности перед Клиентом по обязательствам, возникающим у Мерчанта или иных Клиентов; не рассматривают претензии Клиента по вопросам ненадлежащего исполнения Мерчантом своих обязательств, в том числе обязательств по передаче товаров, исполнению работ и оказанию услуг.

12.10. Ответственность Оператора WOORPAY не может превышать сумму реального ущерба, причиненного конкретному Участнику.

12.11. Оператор WOORPAY не отвечает за временную неработоспособность СЭП WOORPAY, сбоев и ошибки в работе аппаратных или программных средств, произошедшие не по вине Оператора WOORPAY, и не несет в этом случае ответственности за возможные убытки Участников, связанные с невозможностью получения доступа к СЭП WOORPAY и/или отдельным ее сервисам.

12.12. Оператор WOORPAY не несет ответственность за отсутствие у Мерчантов, Клиентов доступа к программным и/или аппаратным средствам, обеспечивающим функционирование СЭП WOORPAY и/или доступ к сервисам СЭП WOORPAY, и не несет ответственность за связанные с этим убытки Мерчантов, Клиентов.

12.13. Оператор WOORPAY не несет ответственности за убытки Участников, ставшие следствием предоставления ими недостоверных сведений Оператору WOORPAY и/или при реализации ими своих прав и обязанностей в СЭП WOORPAY.

12.14. Оператор WOORPAY ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за упущенную выгоду Участников.

12.15. В случае утраты аутентификационных данных, блокировки Личного кабинета Клиента СЭП WOORPAY, утери Клиентом пароля, блокирующего Личный кабинет, или иных событий, последствия которых не могут быть ликвидированы без установления личности Клиента, Клиент даёт своё безусловное согласие на использование Оператором WOORPAY персональных данных Клиента, находящихся в распоряжении Расчетного банка, а также на предоставление эмитентом источника платежа данных Оператору WOORPAY по его запросу.

12.16. В случае возникновения необходимости приостановить прием платежей в пользу Мерчанта, Оператор WOORPAY обязуется уведомить Мерчанта о данном обстоятельстве. В случае, если Оператору WOORPAY не удалось связаться с Мерчантом по предоставленным им контактными данными, Оператор не несет ответственности за последствия

приостановления приема платежей в пользу Мерчанта, в случае, если может доказать, что уведомление Мерчанта не является следствием вины Оператора WOORPAY.

12.17. Все Участники освобождаются от ответственности за неисполнение взаимных обязательств в случае, если их неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, или наступления чрезвычайных событий, которые не могли быть предотвращены или предвидены до их присоединения к настоящим Правилам. Участник, в отношении которого действуют обстоятельства непреодолимой силы, обязан поставить Оператора WOORPAY (а в случае действия данных обстоятельств в отношении Оператора WOORPAY – всех остальных Участников) в известность не позднее 10 (десяти) рабочих дней после начала действия данных обстоятельств.

12.18. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, неисполнение или ненадлежащее исполнение Участниками своих обязательств по ним влечет ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

12.19. Порядок досудебного рассмотрения споров фиксируется в договорах с Оператором WOORPAY, Участниками и заключается в рассмотрении претензий в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения письменной претензии.

### **13. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И БЕЗОПАСНОСТЬ. ПОРЯДОК СОБЛЮДЕНИЯ МЕР ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.**

13.1. Обязательства по обеспечению общей безопасности СЭП WOORPAY, защиты передаваемых данных и информации несет Оператор WOORPAY.

13.2. Оператор WOORPAY обязуется соблюдать конфиденциальность в отношении всех переданных ему Участниками данных, а также данных, ставших ему известными в ходе использования СЭП WOORPAY Участниками, за исключением случаев, предусмотренных Правилами и/или законодательством Республики Казахстан, а также случаев, когда такая информация является общеизвестной или раскрыта по требованию или с разрешения Участника.

13.3. Участник обязуется самостоятельно предпринимать меры по защите своих аутентификационных данных, предоставляемых пин-кода, иных данных, предоставленных ему СЭП WOORPAY, с помощью которых может быть осуществлен несанкционированный доступ и/или использование СЭП WOORPAY.

13.4. Участник признает, что Оператор WOORPAY не несет ответственности перед Участником в случае передачи Участником своих данных третьим лицам, умышленного предоставления доступа к Личному кабинету или иного нарушения конфиденциальности данных Участником.

13.5. Клиент признает, что в случае утраты кода активации, предоставленного Клиенту, Оператор WOORPAY не несет ответственности за возможные последствия.

13.6. Участник обязуется незамедлительно уведомлять Оператора WOORPAY о любых операциях, произведенных без его согласия. В случае непредоставления соответствующего уведомления в течение календарных суток с момента осуществления операции и направления Участнику соответствующего уведомления, операция считается осуществленной Участником.

13.7. В случае, если Оператору WOORPAY поступило распоряжение о блокировке Личного кабинета в связи с обнаружением факта доступа к нему третьих лиц, однако лицо, подавшее заявление о блокировке, не смогло доказать, что является владельцем Личного кабинета, Оператор WOORPAY ставит все операции, производимые с и/или в адрес источников платежа, привязанных к данному Личному кабинету. Завершение и/или отмена операций будут произведены после подтверждения личности владельца Личного кабинета и получения от него распоряжений на завершение и/или отмену операций.

13.8. СЭП WOORPAY может осуществить блокировку Клиента в случаях, указанных в Правилах и соглашении с Клиентом, а также по запросу Клиента. В случае своевременного уведомления Клиента Оператора WOORPAY об утрате аутентификационных данных и несоблюдения Оператором процедуры блокировки, платежи по всем операциям, произведенным после такого уведомления, должны быть возвращены Оператором

WOOPPAY в полном объеме. В целях настоящего пункта под надлежащим уведомлением понимается обращение в Службу Поддержки Пользователей Оператора WOOPPAY и подтверждение сотрудником Оператора WOOPPAY принятия такого обращения в течение календарных суток с момента осуществления такой операции.

13.9. Стороны признают сочетание аутентификационных данных аналогом собственноручной подписи, являющимся необходимым и достаточным условием подтверждения права Участника на доступ к Личному кабинету. Использование платежных карт и подтверждение права распоряжения деньгами осуществляется в порядке, предусмотренном МПС.

13.10. При трехкратном введении неправильно пароля, Клиенту предоставляется еще 3 дополнительных попытки введения пароля с использованием системы защиты от роботов. Если верный пароль так и не будет введен, IP-адрес, с которого осуществляется попытка входа, блокируется на 24 часа. Блокировка адреса может быть снята при обращении Клиента в Службу Поддержки Пользователей и установлении его личности.

13.11. Если при сбросе пароля Клиент 3 (три) раза введет неправильно ответ на секретный вопрос, каждая последующая попытка будет осуществляться с системой защиты от роботов.

13.12. Если Клиент забыл ответ на секретный вопрос, который используется при установлении личности при обращении в Службу Поддержки Пользователей, Клиенту необходимо заполнить форму восстановления пароля, рассматриваемую Оператором WOOPPAY в срок до 3 (трех) рабочих дней. В случае невозможности достоверно установить личность владельца Кошелька по форме восстановления пароля, Клиенту может быть предложено предоставить дополнительные документы по усмотрению Оператора WOOPPAY.

13.13. В случае блокирования Кошелька в связи с осуществлением Клиентом подозрительных операций, Оператор WOOPPAY вправе осуществить блокировку Личного кабинета, Клиента, платежных карт Клиента на срок до 60 (шестидесяти) календарных дней.

13.14. В случае осуществления Клиентом мошеннических операций и/или наличия подозрений на осуществление подобных операций, Оператор WOOPPAY оставляет за собой право заблокировать такого Клиента на срок до 6 (шести) календарных месяцев или до полного установления фактов по таким мошенническим операциям.

13.15. В случае совершения Клиентом мошеннических действий и/или подозрений на такие действия, по запросу эмитентов банковских карт и/или МПС, Оператор WOOPPAY оставляет за собой право без каких-либо ограничений передавать информацию по таким действиям, Клиентам и активности в СЭП WOOPPAY соответствующим эмитентам и/или международным платежным системам, а также обратиться в правоохранительные органы.

13.16. В случае получения Оператором WOOPPAY уведомления от эмитента платежной карточки Клиента о списании денег со счетов Оператора WOOPPAY в результате мошеннических действий, совершенных Клиентом, а также с использованием его аутентификационных данных, Оператор WOOPPAY оставляет за собой право отменить платежи и переводы, осуществленные Клиентом и/или с использованием его аутентификационных данных и произвести выплату банку на сумму заявленной претензии из суммы денег, принадлежащих такому Клиенту.

13.17. Соглашаясь с условиями Правил, Клиент подтверждает, что согласен на передачу без ограничений своих персональных данных Расчетному банку (Расчетным банкам).

13.18. Регистрируясь в СЭП WOOPPAY и/или осуществляя операции без регистрации Клиент:

13.18.1. подтверждает, что ознакомился со всеми пунктами Правил и соответствующего договора, в полной мере осознает все условия и принимает их полностью без изъятий и исключений;

13.18.2. Соглашается на передачу данных Оператору WOOPPAY, на передачу сообщений на номер мобильного телефона, указанный в качестве логина при регистрации на Сайте Системы, направление сообщений на адрес электронной почты, используемый при регистрации и/или осуществлении операций, в том числе без регистрации, а также дает свое разрешение на передачу и обработку его персональных данных Оператором WOOPPAY в случаях, предусмотренных Правилами и условиями договоров и соглашений;

13.19. При осуществлении отдельных категорий операций, Оператор WOOPPAY вправе

привлекать третьих лиц с целью исполнения принятых на себя обязательств, в том числе третьих лиц, оказывающих услуги, предполагающие распределение обязательств и ответственности с Оператором WOOPPAY. В этом случае Оператор WOOPPAY обязуется предпринять зависящие от него меры в целях доведения до сведения Клиентов условия оказания услуг такими третьими лицами. Регистрируясь в СЭП WOOPPAY или осуществляя платежи без регистрации, Клиент подтверждает, что в случае предоставления такими третьими лицами дополнительных соглашений в целях оказания ими услуг, Клиент обязуется самостоятельно ознакомиться с условиями оказания таких услуг и отказаться от их использования в случае несогласия с условиями их оказания.

#### **14. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ С КЛИЕНТАМИ**

14.1. Оператор WOOPPAY осуществляет рассмотрение обращений Клиентов по спорным ситуациям, в том числе по вопросам взаимодействия Клиентов с иными Участниками.

14.2. Сроки и порядок рассмотрения отдельных категорий обращений, в том числе связанных с вопросами безопасности данных, предусмотрены Правилами.

14.3. Разрешение всех спорных и/или конфликтных ситуаций, прямо не урегулированных Правилами и/или условиями соответствующих договоров, осуществляется путём направления обращения Оператору WOOPPAY через Службу Поддержки Пользователей.

14.4. Оператор WOOPPAY обязуется осуществить рассмотрение обращения Клиента, направленного в соответствии с настоящим разделом, в разумный срок, требующийся для анализа ситуации. Оператор WOOPPAY обязуется в течение 7 (семи) календарных дней с момента получения такого обращения уведомить Клиента о предельных сроках рассмотрения обращения, который не должен превышать 60 (шестьдесят) календарных дней с момента подтверждения получения Оператором WOOPPAY такого обращения. В случае, если срок рассмотрения превышает 30 (тридцать) календарных дней, Оператор WOOPPAY обязуется информировать Клиента обо всех этапах рассмотрения его обращения не реже, чем каждые 10 (десять) календарных дней.

14.5. Оператор WOOPPAY вправе запросить у Клиента предоставление заявления в письменном виде (электронном, бумажном), иные документы, требующиеся Оператору WOOPPAY для разрешения запроса Клиента.

14.6. Ограничения по срокам рассмотрения обращений действуют в отношении всех обращений Клиентов, направленных на условиях настоящего раздела, за исключением обращений, связанных с операциями, в отношении которых есть основания предполагать, что такие операция являются мошенническими и/или направлены на нарушение законодательства в области противодействия легализации и отмыванию доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма, в отношении которых срок рассмотрения не ограничивается Оператором WOOPPAY.

14.7. Клиент признаёт и соглашается, что все обращения по спорным и/или конфликтным ситуациям в первую очередь направляются Оператору WOOPPAY, который информирует Клиента в случае необходимости и нахождения спорной и/или конфликтной ситуации за пределами ответственности Оператора WOOPPAY о необходимости направления соответствующего запроса иному Участнику. Клиент подтверждает, что если Оператор WOOPPAY подтвердил приём обращения и последующее рассмотрение такого обращения Оператором WOOPPAY без перенаправления Клиента к иным Участникам, при соблюдении Оператором WOOPPAY сроков, установленных настоящим разделом, при обращении Клиента в судебные органы до истечения указанных сроков досудебный порядок разрешения спора будет считаться несоблюдённым.

14.8. В случае, если урегулирование спорной/конфликтной ситуации не представляется возможным в сроки, установленные Правилами, любая из сторон такого спора/конфликта вправе обратиться в суд по месту расположения Оператора WOOPPAY.

Контактные данные Оператора WOOPPAY для обращений в рамках настоящей Правил:

+7 7212 981 090  
+7 7172 795 004  
+7 7273 441 414  
+7 771 015 15 15  
spp@wooppay.com