



Правила системы электронных денег АО «Kaspi Bank»

Настоящие Правила системы электронных денег АО «Kaspi Bank» (далее – Правила) определяют порядок функционирования системы электронных денег АО «Kaspi Bank» при совершении платежей и переводов удаленно по каналам связи посредством персональных компьютеров, смартфонов, электронных терминалов, включая Интернет, и иными способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан.

Правила размещены на веб-сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.kaspibank.kz.

1. Общие положения

1. В настоящих Правилах используются понятия, предусмотренные законодательством о банках, о платежах и переводах, об информатизации, Правилами выпуска, использования и погашения электронных денег, а также требований к эмитентам электронных денег и системам электронных денег, утвержденными Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 26 августа 2011 года № 102, а также Правилами предоставления банками второго уровня и организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, электронных банковских услуг, утвержденных Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 марта 2008 года № 18, и значениях, определенных в пункте 2 Правил.

2. Термины и определения, используемые в Правилах:

- 1) Банк – АО «Kaspi Bank», эмитент Электронных денег, Оператор Системы электронных денег;
- 2) Договор – договор о выпуске Электронных денег, заключенный между Банком и Клиентом путем акцепта Клиентом Оферты Банка в порядке, предусмотренном Договором;
- 3) Документ – документ, являющийся подтверждением совершения операции/действий с Электронными деньгами на бумажном носителе (чек) и/или в электронной форме (электронная квитанция);
- 4) информационно-банковские услуги – электронные банковские услуги, связанные с предоставлением Банком Клиенту информации о предоставляемых и предоставленных банковских услугах, по запросам клиента либо по договору, заключенному между Банком и Клиентом;
- 5) Клиент – физическое лицо, принявшее (акцептовавшее) Оферту Банка и заключившее/расторгнувшее с Банком Договор;
- 6) Кошелек – микропроцессор (чип), программное обеспечение персонального компьютера, иное программно-техническое средство, в котором хранятся Электронные деньги и/или обеспечивающее к ним доступ;
- 7) Лимит – установленный настоящими Правилами максимальный размер суммы Электронных денег;
- 8) МРП – месячный расчетный показатель, установленный законодательством Республики Казахстан;
- 9) Обязательство Банка – обязательство Банка перед Клиентом по осуществлению от своего имени расчетов по Операциям в пределах суммы выпущенных Электронных денег;
- 10) Оператор – участник системы электронных денег, обеспечивающий функционирование системы электронных денег, включая осуществление сбора, обработки и передачи информации, формируемой при осуществлении операций с использованием электронных денег;

11) Операция – операция по оплате товара (работы, услуги) с использованием Электронных денег, операция по осуществлению электронных банковских услуг (транзакционно-банковских и информационно-банковских услуг) в пределах Лимита, осуществляемая в Системе электронных денег;

12) Операция возврата – операция по возврату денег от ПТС, за приобретенные товары/работы/услуги с использованием Электронных денег, в рамках которой Банку возвращаются деньги, составляющие их стоимость;

13) Организация/Агент – лицо, привлекаемое Банком для реализации Электронных денег через точки продаж;

14) Система электронных денег – совокупность программно-технических средств Банка, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей и иных Операций с Электронными деньгами;

15) Право требования Клиента – право требования Клиента к Банку по осуществлению Банком расчетов по Операциям в пределах Лимита;

16) ПТС – предприятие торговли и сервиса;

17) Тарифы – утвержденные уполномоченным органом Банка ставки плат и комиссий за услуги Банка, связанные с его деятельностью, действующие на дату оплаты услуг Банка. Тарифы размещены на веб-сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.kaspi.kz;

18) Терминал – терминал самообслуживания Банка и/или терминал самообслуживания иных лиц, через которые осуществляется реализация Электронных денег (прием денег в оплату Электронных денег);

19) транзакционно-банковские услуги – проведение платежей и переводов денег, и осуществление иных видов банковских операций, не относящихся к информационно-банковским услугам;

20) Участники системы электронных денег - физические и юридические лица, филиалы и представительства юридических лиц, имеющие права и (или) обязанности по платежу и (или) переводу денег

21) Удаленный канал связи – одно из средств передачи информации между Клиентом и Банком: электронная почта (e-mail), почтовая связь, интернет-банкинг, мобильный банкинг, телебанкинг, USSD/SMS-сообщение, телефон, факс, банкомат, POS-терминал, терминал (Банка или агента Банка), Личный кабинет, Интернет киоск, интернет-отделение, иной, не противоречащий законодательству канал связи, страница Клиента в социальной сети, официальная страница Банка в социальной сети, используемый в порядке и на условиях, определяемых Банком.

22) Электронные деньги – безусловные и безотзывные денежные обязательства эмитента электронных денег, хранящиеся в электронной форме и принимаемые в качестве средства платежа в системе электронных денег другими участниками системы;

23) Эмитент электронных денег – банк второго уровня, осуществляющий выпуск и погашение электронных денег в системе электронных денег в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Национального Банка Республики Казахстан;

3. Действие настоящих Правил распространяется на отношения с Участниками Системы электронных денег.

4. Участниками Системы электронных денег являются (далее и ранее – Участники Системы электронных денег):

1) Банк – АО «Kaspi Bank»;

2) Клиенты, заключившие с Банком Договор и зарегистрировавшиеся в Системе электронных денег;

3) Агенты, заключившие с Банком договор об участии в Системе электронных денег;

4) ПТС, заключившие с Банком договор о приеме платежей с использованием Электронных денег.

5. Регистрация Клиентов в Системе электронных денег осуществляется в соответствии с Условиями предоставления электронных банковских услуг в АО «Kaspi Bank» (далее – Условия ЭБТУ).

6. Регистрация Агентов и ПТС в Системе электронных денег осуществляется в соответствии с условиями заключенных с ними договоров.

7. Все операции, связанные с принятием денег Банком при выпуске Электронных денег и погашении Электронных денег, отражаются на балансовом счете Банка.

3. Порядок выпуска и реализации Электронных денег

8. Банк осуществляет выпуск Электронных денег и принимает на себя обязательство перед Клиентом осуществлять расчеты по совершенным с использованием Электронных денег Операциям в пределах Лимита, после заключения с Клиентом Договора.

9. Выпуск электронных денег осуществляется Банком в пределах суммы денег, полученных от Клиентов или Агентов, в соответствии с заключенными с ними договорами и настоящими Правилами, либо в пределах суммы денег, зачисляемых Банком эмитентом за счет средств Банка-эмитента на счет держателя платежной карточки (Клиента) при осуществлении им безналичных платежей с использованием платежной карточки, либо в рамках условий бонусных программ.

10. Электронные деньги реализуются Банком по одному из удаленных каналов связи.

11. Для приобретения (оплаты) Электронных денег посредством использования Терминалов Банка и/или Терминалов Агентов, через которые осуществляется реализация Электронных денег (прием денег в оплату Электронных денег), физическое лицо выполняет следующие действия:

1) подтверждает согласие с Правилами путем выбора услуг Банка в меню Терминала, предоставляемых через Терминал;

2) заполняет обязательные поля экранных форм в меню Терминала;

3) посредством вноса наличных денег в Терминалах - определяет сумму Электронных денег, необходимых для выпуска (в тенге), в пределах которого возникает Обязательство Банка и Право требования Клиента. При этом из суммы внесенных Клиентом денег удерживаются (оплачиваются) и не включаются в сумму выпущенных электронных денег, комиссии, платы (за выпуск Электронных денег за прием (перечисление) денег, за иные возможные услуги и операции) согласно Тарифам Банка и/или тарифам Агентов, через терминалы самообслуживания которых осуществляется реализация Электронных денег. Размер Лимита Электронных денег и размер комиссий, плат отображаются в меню Терминала (при их наличии);

4) подтверждает в меню Терминала согласие с суммой выпускаемых Электронных денег (сумма Лимита, комиссии (при наличии), которая будет выпущена Клиенту в рамках Договора).

7. Для приобретения (оплаты) Электронных денег посредством использования сети Интернет, физическое лицо выполняет последовательно следующие действия:

1) заходит на Интернет-ресурс Банка www.kaspi.kz;

2) указывает номер телефона и, нажав на кнопку «Далее», подтверждает свое согласие с Правилами, размещенными на сайте www.kaspi.kz;

3) приобретает Электронные деньги посредством перевода денег со сберегательного или текущего счета Клиента.

8. Электронные деньги реализуется Клиенту при наличии всех следующих условий:

1) сумма денег выражена в тенге;

2) внесенная сумма денег должна быть не меньше суммы, определяемой каналом связи (терминалом, посредством сети Интернет и т.п.) и не больше суммы Лимита. При этом общая сумма денег (платежа), уплачиваемых Клиентом при приобретении Электронных денег, (с учетом взимаемых при приеме денег комиссий, плат Банка, Агента и иных лиц,

привлекаемых для реализации Электронных денег (приема денег в оплату Электронных денег) не может превышать сумму Лимита;

3) при наличии взимаемые при приеме денег комиссии, платы Банка, Организации/Агента и иных лиц, привлекаемых для реализации Электронных денег (приема денег в оплату Электронных денег) в сумму Лимита не включены;

4) конкретная сумма денег, уплачиваемая Клиентом для формирования у Банка Обязательства Банка и возникновения у клиента Права требования, определяется самим Клиентом с учетом вышеуказанных критериев.

9. Права владельца Электронных денег возникают у Клиента с момента получения электронных денег.

10. Выпуск Электронных денег Банком осуществляется путем формирования Банком в своем программном обеспечении учетной записи о Кошельке присвоенным ей уникальным (отличающимся от других Кошельков, открытых Банком и действующих на дату заключения Договора) идентификационным номером.

11. Электронные деньги считаются выпущенными Банком в обращение с момента отражения информации о доступной сумме электронных денег в Кошельке, который передается в распоряжение или находится в пользовании Клиента.

12. Клиенту при приобретении Электронных денег посредством Терминала предоставляется чек, подтверждающий покупку и содержащий информацию, предоставляемую в соответствии с законодательством Республики Казахстан. При приобретении Электронных денег посредством сети Интернет предоставляется электронная квитанция.

13. Квитанция, выдаваемая при выпуске Электронных денег, содержит следующие обязательные реквизиты:

- 1) наименование и реквизиты Банка, включая его БИН;
- 2) время и дату совершения операции;
- 3) порядковый номер квитанции;
- 4) сумму принятых денег или поступивших платежей от владельца электронных денег;
- 5) сумму выпущенных электронных денег;
- 6) идентификационный код электронного кошелька владельца электронных денег - физического лица;
- 7) размер комиссионного вознаграждения (в случае взимания).

14. На основании заключенного с Клиентом Договора Банк выпускает Электронные деньги Системы электронных денег Банка.

3. Порядок использования Электронных денег и совершения Операций

15. Электронные деньги предоставляют Клиенту возможность получать электронные банковские услуги с учетом условий, изложенных в настоящих Правилах, Условиях ЭБТУ и Договоре.

16. При совершении Клиентом Операций с использованием Электронных денег, Банк взимает платы и комиссии в соответствии с Тарифами (при наличии).

17. Операции с использованием Электронных денег могут совершаться с учетом требований законодательства Республики Казахстан и настоящих Правил.

18. При совершении Клиентом Операций с использованием Электронных денег формируются Документы, являющиеся основанием для осуществления Банком расчетов по Операциям от своего имени.

19. Операции с Электронными деньгами осуществляются путем передачи Клиентом Электронных денег Банку для дальнейшего осуществления платежа.

20. Документы по Операциям в Терминале оформляются в электронном виде, одновременно распечатывается Документ на бумажном носителе (чек).

21. При совершении Операций посредством сети Интернет Документы по Операциям составляются и существуют только в электронной форме (предоставляется электронная квитанция).

22. Банк осуществляет расчеты по Операциям от своего имени и в пределах Лимита.

23. Лимит Электронных денег является пополняемым, в случае внесения денег с целью пополнения Кошелька – Банк выпускает Электронные деньги в пределах Лимита на сумму, равную сумме внесенных денег.

24. Банк имеет право на любом этапе отказать в проведении Операции в любом из следующих случаев:

1) в случае обнаружения ошибок и неточностей, допущенных при совершении Операций с Электронными деньгами;

2) при наличии подозрения совершения несанкционированного платежа с Кошелька;

3) в случае непредставления Клиентом необходимых документов, подтверждающих проведение Операции, если это предусмотрено законодательством Республики Казахстан;

4) при наличии задолженности Клиента по договорам банковского займа, действующих на дату совершения Операций;

5) в случае совершения Банком ошибочного указания по выпуску Электронных денег;

6) в случае неисполнения и ненадлежащего исполнения Клиентом обязанностей по Договору;

7) в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

25. В случае получения Банком денег на основании Операции возврата при наличии на дату обработки Банком такой Операции возврата – на сумму такой Операции возврата выпускаются Электронные деньги, либо зачисляется сумма, эквивалентная сумме ранее выпущенных Электронных денег на банковский счет Клиента.

26. Приобретением Электронных денег Клиент подтверждает о согласии с ограничениями по Операциям с Электронными деньгами в случае наличия задолженности по договору банковского займа, действующего на дату совершения Операций. Клиент при совершении действий по заключению Договора одновременно предоставляет согласие на погашение задолженности по договорам банковского займа с использованием Электронных денег.

27. Банк при наступлении даты погашения задолженности по договору банковского займа вправе уменьшить остаток Электронных денег в Кошельке на сумму задолженности и произвести взаимозачет требований по обязательствам друг друга. При несогласии с ограничением по Операции по погашению задолженности за счет Электронных денег, Клиент вправе письменно обратиться в Банк по отмене совершенной Операции по погашению задолженности. Банк в этом случае выпускает Электронные деньги на сумму, равную сумме Операции по погашению задолженности.

28. Банк вправе отказать в проведении операций с Электронными деньгами до урегулирования возникших спорных ситуаций (при их наличии).

29. При осуществлении Клиентом Операций с Электронными деньгами, за исключением Операций по погашению Электронных денег, сумма одной Операции Клиента не должна превышать:

1) Для идентифицированных Клиентов – 500 МРП;

2) Для неидентифицированных Клиентов – 100 МРП.

30. Для идентификации Клиента Банку представляется документ, удостоверяющий личность.

31. Установление Клиентом ограничений по совершению Операций с Электронными деньгами, помимо указанных в п.33 Правил осуществляется следующими способами:

1) Клиент осуществляет звонок в Call Center по номеру телефона 9999, и менеджер Call Center после идентификации Клиента устанавливает технические ограничения на совершение Операций с Кошелька Клиента;

2) Клиент ограничивает совершение Операций с Электронными деньгами самостоятельно посредством сети Интернет (на Интернет-ресурсе www.kaspi.kz) согласно указаниям, определенным в интернет-отделении.

4. Погашение Электронных денег и расторжение Договора

32. При предъявлении Клиентом Электронных денег к погашению Банк погашает электронные деньги путем перевода денег на банковский счет Клиента либо путем выдачи клиенту наличных денег в кассе Банка.

33. В случае необходимости закрытия Кошелька и расторжения Договора Клиент обращается с соответствующим письменным заявлением в Банк и поручением по погашению Электронных денег на текущий банковский счет, открытый в Банке, с уплатой комиссии за перевод денег, предусмотренной Тарифами Банка или выплате соответствующей суммы через кассу Банка. В случае отсутствия банковского счета, открытого в Банке, деньги Клиента, перечисляются (переводятся) на любой текущий банковский счет, открытый в любых банках, при наличии письменного заявления/поручения о зачислении/внесении денег на банковский счет. При осуществлении погашения электронных денег на банковские счета, открытые в других банках, Банк вправе взимать комиссию за перевод денег в размере, предусмотренном Тарифами Банка.

34. После прекращения действия Договора, Клиент не вправе использовать Кошелек для совершения Операций.

8. Урегулирование споров

35. При обнаружении факта неправомерного использования Кошелька третьими лицами Клиент обязан незамедлительно уведомить Банк по телефону 8-727-250-00-01 (для Алматы) и 8-800-080-18-00 (весь Казахстан).

36. Клиент вправе направить сообщение в электронной форме на электронный адрес online@kaspibank.kz либо позвонить в Call Center Банка по тел. 8-727-250-00-01 (для Алматы) и 8-800-080-18-00 (весь Казахстан) (устное обращение) с указанием адреса, номера телефона, содержания претензии и иной информации.

37. Банк предоставляет Клиенту ответ в письменном виде на адрес, указанный в сообщении, направленном Банку.

38. Процедура идентификации Банком производится по номеру мобильного телефона (подтвержденного Банком), дате рождения Клиента и иным реквизитам Клиента по усмотрению Банка.

39. Клиент несет ответственность по всем Операциям, осуществленным с использованием Электронных денег.

40. Банк не несет ответственности за качество товаров/услуг, оплаченных Электронными деньгами.

41. По всем спорам (в том числе в связи с несогласием Клиента с какой-либо из совершенных Операций) Клиент обращается с письменным запросом в Банк. Правилами устанавливается срок давности по рассмотрению спорной Операции – 30 (тридцать) дней со дня ее совершения. В случае доказанной претензии сумма будет восстановлена на Кошелек Клиента либо его банковский счет.

42. Клиент несет ответственность за все Операции (в том числе за несанкционированные платежи), совершенные с использованием Кошелька третьими лицами до даты получения (включительно) Банком письменного заявления о незаконном использовании Электронных денег.

43. Банк несет ответственность за все операции (в том числе за несанкционированные платежи), совершенные с использованием Кошелька третьими лицами с даты получения письменного заявления о его незаконном использовании.

44. За неисполнение и ненадлежащее исполнение своих обязательств, изложенных в настоящих Правилах, Клиент несет ответственность, предусмотренную Правилами и законодательством Республики Казахстан, в размере ущерба, причиненного Банку.

45. Клиент несет ответственность за достоверность и полноту сведений, содержащихся во всех документах, предоставляемых им в Банк.

46. Банк не несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если такое неисполнение вызвано:

1) решениями государственных органов Республики Казахстан, которые делают невозможным для Банка выполнение своих обязательств по Договору;

2) причинами, находящимися вне сферы контроля Банка, включая отказ третьего лица принять Электронные деньги для проведения Операции, а также возникновение каких-либо аварийных ситуаций, сбоев в обслуживании программных и/или технических средств;

3) возникновением обстоятельств непреодолимой силы;

4) в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

47. Банк не несет ответственности за ошибочное перечисление денег, связанное с неправильным указанием реквизитов получателя денег в Документе. Банк оказывает содействие в разрешении спорных ситуаций, связанных с ошибочным зачислением/переводом/платежом денег.

48. При трехкратном неправильном наборе Кода/КСДИ действия с Кошельком оцениваются Банком как подозрительные, и в совершении Операции с Электронными деньгами отказывается.

49. Клиенту рекомендуется сохранять Документы для учета расходования Электронных денег на кошельке и урегулирования возможных споров.

50. Все споры, возникающие между Банком и Клиентом из Договора или в связи с ним (в том числе, в связи с использованием Кошелька (за исключением случаев, установленных законодательством о защите прав потребителей), в случае наличия споров, отнесенных к компетенции суда, подлежат рассмотрению по месту нахождения головного офиса Банка.

51. В случае неполучения Документа в Терминале Клиент обращается с письменным заявлением в Банк или Организацию/Агент в течение 10 (десяти) календарных дней с даты покупки ППК, Банк предоставляет Клиенту дубликат Документа в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения письменного заявления.

9. Прочие положения

52. Все риски, связанные с существенным изменением обстоятельств, из которых Клиент исходил при использовании Кошелька, Клиент принимает на себя, и такие обстоятельства не являются основанием для изменения либо расторжения договорных отношений, возникших между Банком и Клиентом.

53. Клиент не вправе (за исключением случая, описанного в Правилах) уступать полностью или частично свои права (требования), вытекающие из договорных отношений с Банком, третьим лицам, включая Право требования Клиента к Банку.

54. Настоящим Клиент уведомлен, понимает и соглашается с тем, что не все ПТС могут принимать Электронные деньги и что Система Электронных денег Банка и/или других организаций может быть ограничена по суммам Операций, совершаемых с использованием Кошелька.

55. При изменении (дополнении) Банком Правил и (или) Тарифов в одностороннем порядке, указанные изменения (дополнения) распространяются по истечении 10 календарных дней с даты их опубликования на сайте Банка. В случае несогласия Клиента с односторонним изменением Банком условий Правил, Договор с Клиентом расторгается на условиях, предусмотренных Правилами.
