

ПРАВИЛА СИСТЕМЫ РАСЧЕТОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ «NAMBA PAY»

Настоящие Правила системы расчетов с использованием электронных денег «NambaPay» (далее – «Правила») устанавливают права и обязанности участников Системы расчетов с использованием электронных денег «NambaPay» и определяют единые условия и процедуры, обеспечивающие осуществление операций с электронными деньгами «NambaPay» на территории Кыргызской Республики

Настоящие Правила обязательны для исполнения Эмитентом электронных денег, Агентами, Субагентами, Мерчантами, Агрегаторами, Поставщиками услуг и Держателями электронных денег «Namba Pay». Каждый из Участников гарантирует другим Участникам, что обладает необходимой правоспособностью, а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для присоединения к настоящим Правилам и исполнения обязательств в соответствии с их условиями.

1. Общая информация о Системе

1. Эмитентом электронных денег «Namba Pay» является ОсОО «Региональные платежные системы» - организация, юридическое лицо-резидент, действующая в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и имеющая лицензии Национального банка Кыргызской Республики:
 - на право проведения банковских операций (эмиссию электронных денег) в рамках специального регулятивного режима от 26 августа 2021 года № 7002260821;
 - по оказанию услуг по приему, обработке и выдаче финансовой информации (процессинг, клиринг) по платежам и расчетам третьих лиц участникам платежной системы, данного процессингового, клирингового центра (оператор платежной системы) от 4 декабря 2015 года № 2018041215;
 - по оказанию услуг по приему и проведению платежей и расчетов за товары и услуги, не являющиеся результатом своей деятельности, в пользу третьих лиц посредством платежных систем, основанных на информационных технологиях и электронных средствах и способах проведения платежей от 4 декабря 2015 года 3018041215 (платежная организация).
2. Оператором Системы расчетов с использованием электронных денег «Namba Pay» является ОсОО «Региональные платежные системы».
3. Официальный сайт Системы расчетов с использованием электронных денег «Namba Pay» в сети Интернет: <https://nambaone.app> (далее - веб-сайт Системы).
4. Телефонный номер Оператора Системы расчетов: +996 558 909 558

2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах

1. **Электронные деньги «Namba Pay»** (далее - «ЭД», «электронные деньги «Namba Pay»») - денежная стоимость, которая хранится в электронном виде на программно-техническом устройстве (предоплаченные карты, виртуальные предоплаченные карты и электронный кошелек являются инструментами (носителями) электронных денег) и принимаются в качестве средства платежа за товары/услуги организации-эмитента электронных денег и организаций акцептантов.
2. **Система расчетов с использованием электронных денег - «Платежная система Namba Pay»** (далее - «Система») - совокупность банковских и иных институтов, аппаратно-технических средств, правил и процедур, обеспечивающих обращение электронных денег «Namba Pay».
3. **Участник Системы** (далее - «Участник») - юридическое или физическое лицо, индивидуальный предприниматель, принявший обязательство по соблюдению Правил и совершающий операции с ЭД (эмиссию, распространение, использование, погашение ЭД), в том числе Эмитент, Агент, Оператор Системы, Акцептант, Держатель ЭД.
4. **Оператор системы расчетов электронными деньгами** (далее - «Оператор Системы») - оператор платежной системы, юридическое лицо-резидент, действующий в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, который устанавливает и/или обеспечивает техническую поддержку специального программного обеспечения, аппаратного и сетевого оборудования для осуществления операций с электронными деньгами, проводит процессинг на основании договора с банком.
5. **Эмитент Системы «Namba Pay»** (далее - «Эмитент») - платежная организация, имеющая лицензию Национального банка на выпуск электронных денег, осуществляющая эмиссию ЭД «NambaPay» и принявшая безусловное и безотзывное обязательство по погашению ЭД «NambaPay» в соответствии с настоящими Правилами, Правилами Эмитента и требованиями действующего законодательства Кыргызской Республики.
6. **Эмиссия** - деятельность Эмитента по выпуску электронных денег в обращение путем их обмена на наличные или безналичные денежные средства с предоставлением возможности их погашения;
7. **Агент** - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, являющиеся резидентами и нерезидентами, осуществляющие распространение ЭД «NambaPay» по договору агентирования на распространение ЭД «NambaPay» с Эмитентом.
8. **Операции с электронными деньгами «NambaPay»** - эмиссия, распространение, использование и погашение электронных денег «NambaPay».
9. **Распространение электронных денег «NambaPay»** - деятельность Эмитента и Агента (Субагентов) по предоставлению электронных денег держателям для дальнейшего их использования.
10. **Акцептант** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которые в соответствии с заключенным договором с Эмитентом или Агентом, принимают электронные деньги для оплаты товаров или услуг с составлением документов, подтверждающих совершение операций с электронными деньгами.

11. **Держатель электронных денег «NambaPay»** (далее - «Держатель ЭД») - Участник Системы в распоряжении которого находятся ЭД, полученные им в порядке, установленном настоящими Правилами и законодательством Кыргызской Республики.
12. **Погашение электронных денег** - операция обмена ЭД на наличные или безналичные денежные средства.
13. **Платеж** - операция оплаты товаров (работ, услуг), исполнения обязательств при совершении иных гражданско-правовых сделок посредством осуществления операций с ЭД.
14. **Программно-аппаратный комплекс Эмитента** (далее - «**объекты АПК Эмитента**») - программно-технический комплекс Эмитента (или его агентов и субагентов), посредством которого осуществляются операции по распространению ЭД «NambaPay».
15. **Правила Эмитента** - локальные нормативные правовые акты Эмитента, разработанные в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики, регулирующие выпуск, распространение, обработку и погашение электронных денег.
16. **Устройство доступа** - это инструмент (персональный компьютер, планшетный компьютер, мобильный телефон или иное устройство), обеспечивающий Держателю или Пользователю доступ к своему электронному кошельку для осуществления платежей с использованием электронных денег.
17. **Электронный кошелек** - хранилище электронных денег, представляющее собой программное обеспечение или иное программно-техническое устройство, в котором имеется запись о сумме электронных денег и их принадлежности Держателю.
18. **Соглашение об использовании Системы «Namba Pay» (публичная оферта)** (далее - «**Оферта**»), содержащее все существенные условия договора по осуществлению операций с ЭД «NambaPay» и размещенное на веб-сайте Системы в сети Интернет.
19. **Мобильное приложение «Namba One»** - мобильное приложение/ мобильная платформа, представляющая собой программное обеспечение, которое устанавливается на устройствах доступа, с помощью которого зарегистрированный пользователь NambaOne и идентифицированный Держатель ЭД имеет возможность использовать и совершать операции с ЭД «Namba Pay» в пределах его полномочий, предусмотренных в Оферте.
20. **Идентификация и верификация Держателя ЭД** - процедура, заключающаяся в установлении идентификационных данных, личности Держателя ЭД и проверки его данных, на основании предоставленных им документов и сведений, удостоверяющих его личность, и иных необходимых для проведения идентификации документов и сведений, требуемых внутренними нормативными документами Эмитента, и регистрации Участника Системы - Держателя ЭД в Системе с внесением в Систему его персональных данных.

Если лицо удаленно/дистанционно прошло идентификацию в Системе ЭД в соответствии с установленными процедурами Эмитента, то его электронный кошелек считается идентифицированным в удаленном режиме.

Юридические лица и индивидуальные предприниматели проходят полную процедуру идентификации и верификации в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

21. **Субагент** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившие с Агентом субагентский договор на распространение ЭД.
-

3. Общие положения об Участниках Системы

1. В целях функционирования Системы ЭД «NambaPay» Эмитент:
 1. осуществляет эмиссию электронных денег «Namba Pay» в кыргызских сомах, путем зачисления денежных средств на банковский счет по учету электронных денег и начислению электронных денег на ЭК Держателя ЭД.;
 2. идентифицирует и верифицирует Держателей ЭД в системе ЭД в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;
 3. погашает по поручению Держателей ЭД электронные деньги на наличные средства, путем выдачи в кассах банка-партнера, и на безналичные средства путем перечисления на банковский счет/карту;
 4. осуществляет учет эмитированных ЭД, обеспечивает непрерывную эмиссию ЭД;
 5. осуществляет регистрацию/ заведение в систему участников Системы, ведет базу данных держателей ЭД, мерчантов, акцептантов, агентов, субагентом и других участников Системы.
 6. осуществляет претензионную работу с Держателями ЭД «Namba Pay».
2. В рамках системы ЭД «Namba Pay» Эмитент берет на себя безусловное и безотзывное обязательство по погашению электронных денег «Namba Pay» держателям, предъявляющим электронные деньги к погашению.
3. Эмитент самостоятельно исполняет функции Оператора Системы ЭД «Namba Pay», в том числе:
 1. обеспечивает информационное и технологическое взаимодействие Участников Системы;
 2. осуществляет действия по регистрации Участников в Системе;
 3. обеспечивает операционное обслуживание Участников Системы;
 4. осуществляет претензионную работу с Пользователями и Держателями ЭД «Namba Pay» по вопросам функционирования Системы, а также осуществляет работу по разрешению спорных ситуаций посредством Отдела поддержки клиентов с единым телефонным номером +996558 909 558, который размещен на Интернет-ресурсе Оператора;
 5. осуществляет обработку операций, совершаемых в Системе;
 6. поддерживает веб-сайт Системы;
 7. координирует деятельность Участников Системы, включая вопросы безопасности. При этом за реализацию вопросов безопасности каждый Участник Системы несет ответственность самостоятельно.
 8. Выполняет условия по лимитам ЭК, условия по учету ЭД в соответствии с Правилами системы и нормативными правовыми актами Национального банка КР.
4. Агент:
 1. исполняет поручения Эмитента по распространению и погашению ЭД;

2. исполняет поручения Эмитента по идентификации и верификации Держателей ЭД;
 3. оказывает содействие Пользователям и Держателям в осуществлении операций с ЭД «Namba Pay»;
 4. осуществляет привлечение субагентов;
 5. обязуется руководствоваться настоящими Правилами, для обеспечения безопасного и эффективного предоставления услуг клиентам.
5. Акцептант посредством Системы принимает ЭД от Держателя ЭД в качестве оплаты за реализуемые товары (работы, услуги).
 6. Участникам Системы предоставляется право использовать при исполнении обязательств, определенных настоящими Правилами, товарные знаки и знаки обслуживания, а также элементы фирменного стиля и оформления, принадлежащие другим Участникам Системы в рамках, установленных настоящими Правилами.
-

4. Порядок использование Системы и совершения операций с ЭД

1. Для входа в Систему и осуществления операций с ЭД посредством возможностей Системы пользователю необходимо пройти процедуру регистрации в мобильном приложении «NambaOne» и создания электронного кошелька.
2. Для осуществления операций с ЭД, при регистрации в Системе необходимо ознакомление и согласие пользователя мобильного приложения с настоящими Правилами, Публичной офертой, с Соглашением об использовании Системы на веб-сайте Системы.
3. Регистрация в Системе производится через номер мобильного телефона, принадлежащего операторам связи Кыргызской Республики.
4. После регистрации история всех платежей и иных операций с ЭД будет храниться в Системе и доступна Держателю после входа в Систему.
5. После того, как Держатель в Системе прошел процедуру аутентификации, введенные данные сравниваются с данными, которые хранятся в Системе, и, если они совпадают, Держатель успешно входит в Систему.
6. Если введенные данные Держателем ЭД, не совпадают с логином и (или) паролем, зарегистрированным в базе данных Системы, то Держателю предлагается ввести логин и (или) пароль еще раз. Количество неверных попыток ввода логина и (или) пароля равно 3 (трем). После превышения этого количества, электронный кошелек Держателя автоматически блокируется на 1 (одну) минуту. По истечению 1 минуты Держателю необходимо снова ввести верные данные. После ввода неверного логина пароля в последующие три попытки, кошелек блокируется на 5 минут. По истечении 5 минут, Держателю необходимо снова ввести верные данные. После ввода неверного логина и пароля в последующие три попытки, кошелек блокируется. Если Держатель зарегистрирован, но не идентифицирован, то предлагается сбросить пароль. Если Держатель идентифицирован, то разблокировать кошелек можно путем обращения к Эмитенту или Агенту (Банк-партнер).

7. После успешного входа в Систему «Namba Pay», время бездействия в Системе «Namba Pay» ограничивается 5 (пятью) минутами. После истечения времени сеанса производится автоматическое отключение Держателя ЭД.
 8. Во время сеанса Держатель имеет возможность:
 - посмотреть баланс своего Лицевого счета;
 - выполнить доступные в Системе операции с ЭД.
 9. Осуществление платежа происходит следующим образом:
 - После того, как Держатель ЭД выбрал конкретный товар (работу, услугу), операция оплаты осуществляется в соответствии со сценарием совершения платежа в пользу данного Акцептанта. В процессе формирования распоряжения на совершение операции с ЭД Держатель вводит необходимые реквизиты оплаты и инициирует операцию с ЭД, в результате чего формируется чек (поручение) операции с ЭД, в котором определяется итоговая сумма операции с ЭД;
 - Для проведения любой транзакции Держатель получает дополнительное подтверждение транзакции в интерфейсе мобильного приложения «Namba One». После подтверждения Держателем готовности совершить платеж производится списание денежных средств с Лицевого счета Держателя;
 - Если операция выполнена успешно, Держатель получает чек (поручение) в электронном виде, подтверждающем положительный результат операции. В случае необходимости получения документа на бумажном носителе (чек), подтверждающем факт совершения платежа, Держатель может распечатать его из раздела “История” в ЭК «Namba Pay».
 10. Консультирование Держателей ЭД по вопросам, касающимся настоящих Правил, осуществляет Отдел поддержки клиентов по телефонному номеру +996 558 909 558.
 11. Все претензии, касающиеся вопросов функционирования Системы, передачи и обработки информации, направляются Оператору Системы «Namba Pay». Телефон для справок: +996 558 909 558.
 12. Все претензии, касающиеся вопросов предоставления и качества товаров (работ, услуг), направляются Поставщикам услуг.
-

5. Порядок надлежащей проверки Держателя ЭД

1. Для проведения операций с ЭД, зарегистрированному пользователю необходимо пройти процедуру идентификации и верификации.
2. Для прохождения идентификации и верификации электронного кошелька Держателя/физического лица в удаленном режиме необходимо:
 1. Через Мобильное приложение «Namba One» инициировать процесс идентификации, заполнить все поля идентификационных данных, в том числе указать следующие данные: ФИО (фамилия, имя, отчество), дата рождения, пол, адрес, номер паспорта, орган выдавший паспорт, дата выдачи паспорта, дата окончания паспорта, ИНН, семейное положение, адрес прописки и фактического местожительства, род деятельности;

2. Сделать фотографию паспорта с обеих сторон;
 3. Сделать фотографию себя с паспортом согласно инструкции;
 4. Направить данные для проверки и ожидать подтверждения.
3. Для прохождения полноценной идентификации и верификации электронного кошелька Держателя/ физического лица необходимо:
1. Через Мобильное приложение «Namba One» предзаполнить все идентификационные данные в том числе указать следующие данные: ФИО (фамилия, имя, отчество), дата рождения, пол, адрес, номер паспорта, орган выдавший паспорт, дата выдачи паспорта, дата окончания паспорта, ИНН, семейное положение, адрес прописки и фактического местожительства, род деятельности;
 2. Обратиться в пункты обслуживания Эмитента, подразделения Агента (Банка-партнера) для прохождения процедуры идентификации, согласно законодательству КР. При себе необходимо иметь паспорт и мобильный телефон, на котором установлено мобильное приложение «Namba One».
 3. Предоставить номер электронного кошелька и документ, удостоверяющий личность, сотруднику Эмитента/Агента, который осуществит процедуру идентификации согласно заявлению Держателя и внутренним процедурам Эмитента.
4. В случае изменения персональных (идентификационных) данных, указанных в заявлении на идентификацию, Держатель электронного кошелька до совершения операций с ЭД обязан предоставить Эмитенту новые идентификационные данные и документ, удостоверяющий личность (паспорт), в целях прохождения дополнительной идентификации (обновления идентификационных данных в Системе).
-

6. Регистрация Участников Системы «Namba Pay»

Порядок регистрации Участника Системы «Namba Pay».

1. Для регистрации участников в системе «Namba Pay» в качестве Акцептанта/Агента/ субагента, юридическое лицо (или индивидуальный предприниматель) предоставляет Эмитенту/ Агенту (Банку-партнеру) следующие документы:
 1. **Перечень документов для юридического лица:**
 1. Наименование юридического лица
 2. Копия документа/ свидетельства о государственной регистрации;
 3. Копия Устав, Учредительный договор (если имеется);
 4. Решение о создании (или о перерегистрации) юридического лица;
 5. Решение о назначении/избрании исполнительного органа юридического лица;
 6. Копия документа, подтверждающего полномочия представителя юридического лица на подписание договора;
 7. Копия документа, подтверждающего наличие у юридического лица расчетного счета.

8. Копия паспорта руководителя, либо уполномоченного (доверенного) лица;
9. Подписанная анкета юридического лица
10. сведения о руководителях;
11. контактные данные;
12. сведения о собственниках/ учредителях (для юридических лиц);
13. сведения о бенефициарных собственниках;
14. сведения о виде деятельности юридического лица

2. Перечень документов для индивидуального предпринимателя (ИП):

1. Копия свидетельства о регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, осуществляющего предпринимательскую деятельность без образования юридического лица;
2. Копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность ИП или уполномоченного представителя ИП. Оригинал паспорта должен быть предъявлен для сверки паспортных данных;
3. Копия документа, подтверждающего наличие у индивидуального предпринимателя расчетного счета.

Юридическое лицо и индивидуальный предприниматель подтверждает достоверность и подлинность предоставленных документов и информации, и обязуются предоставить по требованию Эмитента/ Агента иные документы, касающиеся его деятельности.

7. Права и обязанности Эмитента

1. Эмитент обязуется:

1. эмитировать и погашать ЭД «Namba Pay» в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством Кыргызской Республики;
2. передавать ЭД Агенту для распространения на условиях прямого списания со специального банковского счета по учету ЭД и/или предварительной оплаты;
3. в течение 1 (одного) банковского дня уведомить Участников Системы путем размещения соответствующей информации на сайте Эмитента/Системы и в форме письменного уведомления Оператора в случаях введения Национальным банком Кыргызской Республики ограничения или запрета на осуществление Эмитентом каких-либо банковских операций, отзыва Национальным банком Кыргызской Республики у Эмитента лицензии на осуществление банковских операций, что приведет к невозможности осуществления Эмитентом своих функций в рамках Системы;
4. обеспечивать при участии Оператора Системы технологическую и информационную поддержку деятельности Агента в рамках Системы «Namba Pay»;
5. провести надлежащее обучение своего Агента, согласно настоящих Правил, которыми Агент руководствуется для обеспечения безопасного и эффективного предоставления услуг

клиентам;

6. осуществлять контроль за деятельностью своих агентов, в рамках заключенного агентского договора;
7. вести учет количества и объема операций, осуществляемых каждым агентом, и проводить сверку не менее одного раза в день по операциям и по остаткам электронных денег в системе электронных денег, которые должны соответствовать объему и сумме обязательств, по эмитированным ЭД в Системе, и, соответственно, денежных средств на Специальном банковском счете по учету электронных денег

2. Эмитент имеет право:

1. приостановить распространение и/или использование и/или погашение ЭД, если исполнение соответствующего денежного требования приведет к нарушению законодательства, локальных нормативных правовых актов Эмитента или настоящих Правил;
2. проводить проверки Держателей ЭД (при его идентификации в Системе) согласно внутренних процедур Эмитента по вопросам противодействия легализации (отмыванию) преступных доходов и финансированию террористической или экстремистской деятельности
3. запрашивать в письменном виде и получать от Агента Системы «Namba Pay» информацию об операциях с ЭД «Namba Pay»;
4. взимать вознаграждение с Участников Системы и Держателей ЭД за проведение операций с ЭД, в том числе за погашение ЭД.

8. Права и обязанности Агента в Системе «Namba Pay»

Агент обязуется:

1. Осуществлять распространение и погашение ЭД в соответствии с настоящими Правилами;
2. Распространение ЭД осуществляется Агентом физическим лицам, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, заявившим об акцепте условий Соглашения о распространении, использовании и погашении электронных денег (публичная оферта) (далее - Оферта). Распространение ЭД физическим лицам и юридическим лицам осуществляется Агентом по номинальной стоимости один кыргызский сом за один кыргызский сом ЭД. Агент осуществляет распространение ЭД, в том числе в объектах аппаратно-программного комплекса Агента (и его субагентов);
3. осуществлять техническое обслуживание объектов АПК и устройств доступа, принадлежащих Агенту;
4. оказывать содействие Держателям в осуществлении операций с ЭД «Namba Pay» в объектах АПК, принадлежащих Агенту;
5. проводить претензионную работу с Держателями по вопросу распространения ЭД «Namba Pay»;
6. размещать в АПК Агента (и его субагентов) юридические адреса и номера телефонов Эмитента для получения справочной информации;

7. при распространении ЭД Агент обязан ознакомить Пользователя с условиями настоящих Правил и Соглашением об использовании системы «Namba Pay» (Офертой);
8. указывать в АПК Агента (и его субагентов) размер комиссии за распространение ЭД «Namba Pay», взимаемой с Держателя ЭД «Namba Pay» при совершении операций по распространению ЭД «Namba Pay» через АПК Агента (и его субагентов). Информация о размере комиссии должна доводиться до сведения Держателя ЭД «Namba Pay» в форме, доступной для восприятия;
9. обеспечить составление чека в подтверждение проведенной операции, содержащего следующую информацию:
 1. идентификационный код агента;
 2. адрес, по которому агент расположен;
 3. номер телефона для получения справочной информации о функционировании устройства;
 4. дата и время проведения операции;
 5. сумма наличных денежных средств, принятых Агентом;
 6. валюта номинала и сумма ЭД «Namba Pay»;
 7. сумма комиссии, уплаченная Держателем ЭД при проведении операции по распространению ЭД;

При совершении в объекте АПК Держателем ЭД «Namba Pay» нескольких операций с ЭД «Namba Pay», чек должен составляться отдельно по каждой операции.

10. немедленно прекратить операции с ЭД «Namba Pay» через АПК Агента (и его субагентов) в следующих случаях:
 1. прекращение полномочий Агента на осуществление операций с ЭД «Namba Pay» по инициативе Эмитента;
 2. ввиду неисправностей устройств доступа и объектов АПК и иных технических сбоев, не позволяющих своевременно и в полном объеме исполнить предписания настоящих Правил;
 3. неисполнения обязательств по договору, заключенному с Эмитентом;
11. разъяснять Держателям ЭД «Namba Pay» порядок действий по корректировке ошибочных платежей;
12. ежедневно обновлять предоставленное Оператором Системы программное обеспечение объектов АПК, Агент, не исполнивший указанное обязательство, принимает на себя все риски некорректной работы Программы. Агент не вправе каким - либо образом изменять Программу;
13. нести ответственность перед контролирующими органами и участниками Системы за соблюдение действующего законодательства Кыргызской Республики;
14. сообщать Эмитенту не позднее, чем за 5 (пять) банковских дней до события о намерении изменить свои реквизиты путем отправки электронного письма на адрес info@nambaone.app, а также в течение 3 (трех) банковских дней с момента изменения предоставить соответствующие документы, подтверждающие изменения, в том числе измененные документы;
15. нести ответственность перед участниками системы за действия субагентов;

16. руководствоваться настоящими Правилами, для обеспечения безопасного и эффективного предоставления услуг клиентам.

Агент имеет право:

1. в одностороннем порядке отказать Держателю ЭД в приобретении ЭД в случае несоблюдения Держателем ЭД требований Оферты;
 2. отказать Держателю ЭД в приобретении ЭД в случаях нарушения правил заполнения реквизитов платежа, в том числе, когда сумма платежа превышает сумму ЭД, доступных Держателю ЭД для приобретения;
 3. взимать, согласованное с Эмитентом, вознаграждение с Держателей ЭД за распространение ЭД;
 4. заключить субагентский договор с субагентом для распространения электронных денег. Агент несет ответственность перед Эмитентом в пределах и в соответствии с субагентским договором за действия/бездействия своих субагентов, выступающих в рамках субагентского договора от имени Агента, Эмитента;
 5. размещать на Территории Агента рекламные и информационные материалы о совершении операций с ЭД «Namba Pay» в строгом соответствии с требованиями Эмитента.
-

9. Права и обязанности Оператора Системы «Namba Pay»

Оператор Системы обязан:

1. обеспечить информационное и технологическое взаимодействие Участников Системы;
2. принимать от Агентов и обрабатывать данные об операциях с ЭД «Namba Pay», составлять реестры осуществляемых операций с ЭД «Namba Pay»;
3. обеспечить информационное и операционное функционирование веб-сайта Системы;
4. обеспечить информационную безопасность Системы, защиту информации персональных данных и иную информацию, подлежащую обязательной защите в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, которая может стать ему известной в ходе осуществления деятельности в Системе, а также с целью выявления (предотвращения) мошенничества и противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
5. своевременно публиковать все дополнения и изменения, вносимые в настоящие Правила и Оферту на сайте Системы;
6. обеспечивать осуществление обработки операций, совершаемых в Системе;
7. уведомлять Агента обо всех технологических изменениях, вносимых в Систему «Namba Pay»;
8. вести претензионную работу с Держателями в части функционирования Системы «Namba Pay»;
9. Выполнять условия по лимитам ЭК, условия по учету ЭД в соответствии с Правилами системы и нормативными правовыми актами Национального банка КР, а также в соответствии с лимитами, установленными банком-эмитентом.

Оператор Системы «Namba Pay» имеет право:

1. Вносить изменения в нормативные документы Системы ЭД. Изменения вступают в силу с момента опубликования на веб-сайте Системы ЭД, если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при их публикации. Внесенные изменения в нормативные документы Системы распространяются на всех участников Системы ЭД;
2. Порядок внесения изменений: путем утверждения новой редакции Правил уполномоченным представителем Оператора Системы «Namba Pay» (Эмитента).
3. привлекать новых участников в Систему, заключать с ними договоры на условиях, определенных в настоящих Правилах;
4. Взимать вознаграждение с Держателей ЭД, при осуществлении платежа в пользу Акцептантов.
5. Взимать вознаграждение с Держателей ЭД, при переводе ЭД с одного ЭК на другой ЭК внутри Системы ЭД.
6. Взимать вознаграждение с Акцептантов, при осуществлении платежа в их пользу.
7. Инициировать блокирование электронного кошелька владельца ЭД в случаях:
 1. получения уведомления от владельца ЭД, в том числе при утере, краже или несанкционированном использовании Кошелька;
 2. неисполнения владельцем ЭД своих обязательств, за которые в соответствии с договором, заключенным между Эмитентом и владельцем ЭД, предусмотрено блокирование Кошелька;
 3. совершения операций с нарушением установленных требований и условий использования ЭД;
 4. наложения ареста на ЭД или владельца ЭД на основаниях, предусмотренных законодательными актами Кыргызской Республики;
 5. обнаружения подозрительных активностей, которые могут свидетельствовать о фроде, финансировании терроризма, отмывании денег, или нанесении ущерба другим участникам системы или системе;
 6. на иных основаниях, предусмотренных договором между Оператором и владельцем ЭД. Блокирование Кошелька владельца ЭД не прекращает его обязательств и обязательств Эмитента, возникших до момента блокирования Кошелька.

Оператор Системы не несет ответственности:

1. за содержание, достоверность и точность материалов, опубликованных на Интернет-ресурсах других Участников Системы;
2. за нарушение другими Участниками авторских и иных прав третьих лиц.

10. Права и обязанности Держателя ЭД

Держатель ЭД обязан:

1. соблюдать условия настоящих Правил и Соглашения об использовании Системы «Namba Pay» (Оферта);
2. не осуществлять посредством сервиса Системы «Namba Pay» незаконные финансовые операции, незаконную торговлю, операции по легализации (отмыванию) преступных доходов и

финансированию террористической или экстремистской деятельности и любые другие операции в нарушение действующего законодательства Кыргызской Республики;

3. предотвращать попытки осуществления незаконной торговли, незаконных финансовых операций, операций, направленных на легализацию (отмыванию) преступных доходов и финансированию террористической или экстремистской деятельности;
4. не использовать Систему «Namba Pay» / Электронный кошелек «Namba Pay» в осуществлении коммерческой деятельности в области приема платежей от Плательщиков/Клиентов в пользу Акцептантов/Поставщиков;
5. Юридические лица и индивидуальные предприниматели должны проходить полную процедуру идентификации и верификации в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

Держатель ЭД вправе:

1. использовать ЭД для осуществления платежей в пределах суммы ЭД, находящихся в его распоряжении, с учетом ограничений, установленных Офертой и настоящими законодательством Кыргызской Республики;
2. предъявлять ЭД к погашению Эмитенту / Агенту;
3. отказаться от услуг Эмитента / Оператора Системы «Namba Pay», закрыв Кошельки в Системе согласно Правилам Системы «Namba Pay» и условиям Оферты.

11. Ответственность Сторон

1. В случае нарушений любой из Сторон своих обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, на Сторону допустившую нарушение, возлагается вся полнота ответственности по возмещению другой Стороне (Сторонам) причиненных убытков, если вина этой Стороны доказана судом в установленном законом порядке.
2. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящим Правилам, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). К таким обстоятельствам относятся: телекоммуникационные сбои всеобщего характера, наводнение, пожар, землетрясение и иные явления природы, а также война, военные действия, революции, акты или действия государственных органов и др.
3. О наступлении и прекращении форс - мажорных обстоятельств Сторона, не выполняющая обязательства в силу этих обстоятельств, обязана в течение 10 (десяти) календарных дней письменно известить другие Стороны. Оператор Системы, получивший соответствующее уведомление от одной Стороны, обязуется уведомить другие Стороны путем размещения информации на Сайте Системы; Доказательством наличия и продолжительности форс - мажорных обстоятельств могут служить документы, выдаваемые компетентными органами Кыргызской Республики.
4. Эмитент и Агент не несут ответственности по обязательствам Акцептанта перед его клиентами, возникшим в процессе и в связи с оказанием им услуг/работ, поставкой товаров; Эмитент и Агент

не несут ответственности за качество товаров (работ, услуг), приобретаемых Держателями ЭД у Акцептантов.

5. При невозможности проведения операции по распространению ЭД «Namba Pay» Держателям в связи с неисправностью объекта АПК Эмитента / Агента (или его субагентов), невыполнением Агентом п.8.1.11. настоящих Правил, а также иными причинами, вызванными действиями / бездействиями Агента, вся ответственность за разрешение спорной ситуации возлагается на Агента (или его субагентов).
6. В случае несообщения, несвоевременного, либо заведомо ложного сообщения Агентом Оператору Системы сведений, Оператор Системы вправе требовать уплаты Агентом штрафа в размере 5000 (Пяти) тысяч сом за каждое нарушение.
7. За нарушение Агентом требований п. 8.1.14. настоящих Правил, Оператор Системы вправе требовать от Агента уплаты штрафа в размере 5000 (Пять) тысяч сом за каждое нарушение, а также возмещения документально подтвержденных убытков, понесенных другими Сторонами в результате неправомерных действий Агента.
8. Эмитент не несет ответственности за содержание информации, представленной от имени Агента, а также за содержание информации, представленной Акцептантом для размещения в информационных материалах Эмитента.
9. Взыскание любых неустоек и штрафных санкций является правом, а не обязанностью, и реализуется Сторонами по собственному усмотрению. Возмещение убытков является обязанностью Сторон.
10. Право Стороны на взыскание убытков и неустойки реализуется путем направления виновной Стороне письменной претензии.
11. Уплата штрафных санкций и возмещение убытков не освобождает Стороны от надлежащего выполнения принятых обязательств и соблюдения настоящих Правил.
12. Оператор не несет ответственности перед Держателем ЭД за задержки и перебои в работе сетей связи, в возникновении которых нет вины Оператора.
13. Держатель ЭД не вправе передавать свои права и обязанности в Системе «Namba Pay» третьим лицам.
14. Держатель ЭД самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им действий в Системе «Namba Pay».
15. В случае утери, кражи или в иных случаях отсутствия у Держателя ЭД телефона (SIM-карты Держателя ЭД) и/или в случае потери или передачи логина и пароля третьим лицам, или подбора логина и пароля Держателя третьими лицами, или несанкционированного входа в Систему «Namba Pay» и использования ЭД от имени Держателя, Держатель несет все риски, связанные с использованием его Электронного кошелька третьими лицами, вплоть до момента получения Эмитента от Держателя ЭД заявления о прекращении обслуживания этого Электронного кошелька.
16. В случае нарушения по вине Эмитента и/или Агентов условий настоящих Правил и Соглашения об использовании Системы «Namba Pay» виновная сторона возмещает Держателю ЭД причиненные убытки.

12. Лимиты и ограничения

1. Лимиты, установленные в системе, определяются Эмитентом/ Оператором, публикуются на официальном сайте Системы. Лимиты и ограничения могут быть изменены Оператором в одностороннем порядке.
2. Эмитент/ Оператор вправе устанавливать собственные лимиты и ограничения исходя из текущей конъюнктуры рынка и анализа оценки рисков Платежной системы в соответствии с политикой управления рисками.
3. В рамках системы ЭД «NambaPay», Эмитент устанавливает следующие лимиты по электронным кошелькам «Namba Pay» для физических лиц:

Тип операции	Удаленная идентификация и верификация (фото и видео)	Полная идентификация при личном присутствии
Переводы в целях оплаты товаров и услуг (в пользу получателей-резидентов)	Максимальная сумма одной операции: 30 000 сомов. Сумма переводов (оборот) в течение месяца: 60 000 сомов.	Максимальная сумма одной операции: 400 000 сомов. Сумма переводов (оборот) в течение месяца: 800 000 сомов.
Переводы между физическими лицами	Максимальная сумма операции: 15 000 сомов. Сумма переводов в течение месяца: 30 000 сом.	Максимальная сумма операции: 400 000 сомов. Сумма переводов в течение месяца: 800 000 сомов.
Переводы в пользу государственного бюджета	Без ограничений	Без ограничений
Погашение электронных денег путем получения наличных	Максимальная сумма операции: 15 000 сомов. Общая сумма в месяц: 30 000 сомов	Максимальная сумма операции: 400 000 сомов. Общая сумма в месяц: 800 000 сомов
Погашение электронных денег безналичным способом	Без ограничений, с зачислением денежных средств на собственный банковский счет резидента Кыргызской Республики.	Без ограничений, с зачислением денежных средств на собственный банковский счет резидента Кыргызской Республики.
Переводы от юридического лица или ИП в пользу физического лица	Запрещены, за исключением случаев, когда операция совершается в связи с возвратом ранее совершенного платежа (например, в связи с отказом от товара или услуги)	Запрещены, за исключением случаев, когда операция совершается в связи с возвратом ранее совершенного платежа (например, в связи с отказом от товара или услуги)
Пополнение электронного кошелька/банковского счета	Без ограничений в рамках лимита на максимальный баланс	Без ограничений в рамках лимита на максимальный баланс

4. Лимиты по электронным кошелькам «Namba Pay» для юридических лиц (Акцептантов/ Агентов):

Наименование услуги	Максимальная сумма
Доступный баланс	2 000 000
Сумма транзакции	300 000
Вывод	300 000. Вывод свыше 300 000 сом путем перевода на банковский счет

13. Порядок выхода участников из платежной системы

1. Порядок выхода из платежной системы Участника (Агента, Акцептанта)
2. Договор с Участником Системы вступает в силу со дня его подписания Сторонами и действует до момента его расторжения по соглашению Сторон или в течение срока, определенного Договором с Участником Системы.
3. Договор с Участником Системы может быть расторгнут в одностороннем порядке, на основании заявления (по инициативе) Эмитента/ Оператора, в следующих случаях:
 1. Нарушения Участником Системы условий заключенного договора и/или настоящих Правил;
 2. Принятия соответствующим уполномоченным государственным органом нормативного правового акта, запрещающего или ограничивающего предпринимательскую деятельность Участника Системы случае, когда форс-мажорные обстоятельства длятся более шестидесяти (60) календарных дней, если иное не предусмотрено Договором с Участником Системы г;
 3. В случае, когда форс-мажорные обстоятельства длятся более 60 (шестидесяти) календарных дней.
4. Договор с Участником Системы может быть расторгнут в одностороннем порядке, на основании заявления (по инициативе Участника), в следующих случаях:
 1. Нарушения Оператором условий заключенного договора и/или настоящих Правил;
 2. В случае, когда форс-мажорные обстоятельства длятся более шестидесяти (60) календарных дней, если иное не предусмотрено Договором с Участником Системы;
 3. В случае расторжения Договора с Участником Системы денежные обязательства Сторон, а также обязательства, определяющие ответственность за нарушение настоящих Правил или Договора с Участником Системы, сохраняются до момента их исполнения;
5. Порядок выхода из платежной системы Держателей ЭД (закрытие ЭК).
 1. Эмитент вправе в одностороннем порядке закрыть электронный кошелек и перевести остаток электронных денег (при наличии) на собственный банковский счет (вести внесистемный учет) с уведомлением владельца (держателя) электронных денег за 30 (тридцать) календарных дней до закрытия электронного кошелька.
 2. В случае нулевого остатка либо отсутствия операций по электронному кошельку Эмитент вправе в одностороннем порядке закрыть электронный кошелек через 6 (шесть) месяцев со дня проведения последней операции по электронному кошельку/ либо со дня регистрации кошелька.
 3. Держатель ЭК/ Участник вправе обратиться к Эмитенту/Оператору с заявлением о закрытии ЭК.

14. Меры ПФТД/ЛПД

1. Эмитент/ Оператор применяет Программу внутреннего контроля в соответствии с законодательством Кыргызской Республики в сфере противодействия финансированию

террористической деятельности и легализации (отмыванию) преступных доходов (ПФТД/ЛПД) в том числе для исполнения следующих требований ПФТД/ЛПД:

1. осуществление мер по выявлению, оценке, мониторингу, управлению, снижению и документированию рисков;
 2. осуществление мер надлежащей проверки пользователей и участников Системы;
 3. применение целевых финансовых санкций и приостановление операций (сделок);
 4. применение мер в отношении высоко рискованных стран;
 5. своевременное представление в орган финансовой разведки информации и документов, а также сообщений об операциях (сделках), подлежащих контролю и сообщению;
 6. обеспечение хранения сведений и документов об операциях (сделках), а также информации, полученной по результатам надлежащей проверки пользователя;
 7. обеспечение конфиденциальности сведений;
 8. обеспечение выполнения иных обязанностей, предусмотренных в законодательстве Кыргызской Республики в сфере ПФТД/ЛПД.
2. Эмитент/ Оператор обеспечивает интеграцию Сводного санкционного перечня Кыргызской Республики, Сводного санкционного перечня Совета Безопасности ООН, Перечня лиц, групп, организаций, в отношении которых имеются сведения об их участии в легализации (отмывании) преступных доходов, Перечня физических лиц, отбывших наказание за осуществление легализации (отмывания) преступных доходов, террористической или экстремистской деятельности, а также за финансирование данной деятельности в Систему в целях обеспечения онлайн мониторинга идентификационных сведений и их сверки.
3. Все Участники Системы (юридические лица), созданные и зарегистрированные в Системе обязаны формировать и предоставлять достоверную и обновленную информацию о физическом лице, которое в конечном итоге (через цепочку владения и контроля) прямо или косвенно (через третьих лиц) владеет правами собственности данного юридического лица или контролирует данное юридическое лицо (далее - бенефициарный владелец) на основе имеющейся и доступной информации, а также принять все доступные и возможные меры для установления своего бенефициарного владельца
4. Эмитент/ Оператор осуществляет самостоятельно надлежащую проверку клиентов, или полагается на результаты проверки другой стороны, в соответствии с законодательством, в отношении всех своих пользователей Участников следующие меры надлежащей проверки:
1. идентификация и верификация Участников;
 2. получение информации о цели и предполагаемом характере деловых отношений Участника;
 3. идентификация бенефициарного владельца и принятие доступных мер для верификации бенефициарного владельца;
 4. документально фиксирует сведения, полученные в результате идентификации и верификации Участника и бенефициарного владельца;
 5. хранит и обновляет информацию и документы о деятельности Участника и его финансовом положении, а также сведения и документы, полученные в результате надлежащей проверки

клиента;

6. проводит на постоянной основе надлежащую проверку Участника (на протяжении всего периода деловых отношений с пользователем и анализ соответствия операций (платежей), проводимых пользователем и в пользу пользователя, с имеющейся информацией о содержании его деятельности, финансовом положении и об источнике средств, а также о характере рисков финансирования террористической деятельности и легализации (отмывания) преступных доходов.
5. Также Оператор вправе применять дополнительные меры надлежащей проверки пользователя в отношении публичных должностных лиц, в том числе в отношении членов семьи и близких лиц, а также устанавливает источник происхождения денежных средств или иного имущества публичного должностного лица.
6. Оператор должен проверять отправителя и получателя платежа на наличие или отсутствие в Санкционных перечнях и Перечне лиц, групп и организаций, в отношении которых имеются сведения об их участии в легализации (отмывании) преступных доходов.
7. Оператор имеет право замораживать или приостанавливать платеж и в течение трех часов сообщать об этом в орган финансовой разведки - в случае наличия отправителя и (или) получателя денежного перевода в Санкционных перечнях и Перечне лиц, групп и организаций, в отношении которых имеются сведения об их участии в легализации (отмывании) преступных доходов.
8. Оператор хранит следующие сведения и документы:
 1. сведения, деловая переписка и копии документов, в том числе подлинники анкет пользователя и бенефициарного владельца, полученные в результате надлежащей проверки пользователя, - не менее пяти лет после прекращения деловых отношений с пользователем или проведения последней операции с пользователем;
 2. сведения и документы обо всех проведенных операциях (платежах) - не менее пяти лет после завершения операции (платежа);
 3. заключения или справки по анализу проведенных операций (платежей) - не менее пяти лет после завершения операции (платежа);
 4. сведения и документы, предусмотренные законодательством Кыргызской Республики в сфере противодействия финансированию террористической деятельности и легализации (отмыванию) преступных доходов, - не менее пяти лет после прекращения деловых отношений с клиентом или проведения последней операции (платежа) с пользователем.

15. Конфиденциальность и безопасность

1. Участники Системы «Namba Pay» обязуются принимать все необходимые меры для обеспечения и внедрения организационных и процедурных мероприятий по безопасности и защите информации и документов, обмен которыми осуществляется в Системе «Namba Pay» или которые доступны Участникам Системы «Namba Pay» в связи с использованием Системы, а также с целью выявления (предотвращения) мошенничества и противодействия легализации доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма.

2. Средства и меры предотвращения несанкционированного доступа к программно-техническим средствам, применяемые в Системе «Namba Pay», включая программно-технические средства защиты, должны обеспечивать уровень защиты информации и сохранение ее конфиденциальности в соответствии с требованиями, установленными законодательством Кыргызской Республики.
3. Процедуры безопасности и защиты информации, применяемые в Системе «Namba Pay», должны обеспечивать непрерывную защиту информации на всех этапах выпуска, использования и погашения ЭД, в том числе:
 1. достоверно установить право держателя ЭД на использование ЭД при совершении операций;
 2. выявлять наличие искажений и/или изменений в содержании электронных сообщений, составляемых при использовании ЭД;
 3. обеспечить оповещение Держателей ЭД Системы «Namba Pay» о совершенных операциях с использованием ЭД;
 4. обеспечивать защиту от несанкционированного доступа к информации и обеспечивать целостность данной информации;
 5. обеспечивать доказательную базу при расследовании инцидентов, связанных с использованием Системы «Namba Pay».
4. Держатель ЭД обязан самостоятельно принимать все необходимые меры по сохранению конфиденциальности сведений о персональных данных его Электронного кошелька, предотвращению несанкционированного использования и защите аутентификационных данных, сведений и своих персональных данных от несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.
5. Участники Системы «Namba Pay» обязуются соблюдать конфиденциальность в отношении сведений об Участниках Системы «Namba Pay» и иных сведений о Системе, ставших известными Участникам в связи с присоединением к настоящим Правилам, в том числе: условия агентских договоров на распространение ЭД «Namba Pay», данные авторизации, сведения о Территории Агента, данные Отчетов и актов, за исключением случаев, когда:
 1. такая информация является общедоступной;
 2. информация раскрыта по требованию или с разрешения Участника, являющегося владельцем данной информации;
 3. информация подлежит предоставлению третьим лицам только при согласии владельца информации и в объеме, необходимом для исполнения обязательств, предусмотренных настоящими Правилами;
 4. требует раскрытия по основаниям, предусмотренным действующим законодательством, или при поступлении соответствующих запросов суда;
 5. предоставление конфиденциальной информации третьей Стороне осуществляется в целях исполнения настоящих Правил и иных соглашений Участников Системы;
 6. предоставление конфиденциальной информации по законному требованию правоохранительных и иных уполномоченных государственных органов, а также в других предусмотренных действующим законодательством Кыргызской Республики случаях.

6. Участники Системы принимают на себя обязательства:

1. не осуществлять посредством сервиса Системы «Namba Pay» незаконные финансовые операции, незаконную торговлю, операции по легализации доходов, полученных преступным путем, или финансированию террористической деятельности и любые другие операции в нарушение действующего законодательства Кыргызской Республики;
 2. предотвращать попытки осуществления незаконной торговли, незаконных финансовых операций, операций, направленных на легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путем.
7. Эмитент оставляет за собой право отказать Агенту или иным Участникам Системы в возможности осуществлять операции с ЭД «Namba Pay», с указанием причины отказа, в том числе в случае возникновения обоснованных сомнений в правомерности действий участника. При этом Эмитент вправе требовать предоставления дополнительной информации, подтверждающей правомерность вызвавших сомнение действий участника.
8. Эмитент (Оператор) обеспечивает фиксирование всех операций, совершаемых с использованием ЭД между участниками Системы, а также хранение в течение установленного срока информации, формируемой при использовании ЭД в том формате, в котором она была сформирована, отправлена или получена с соблюдением ее целостности и неизменности.
9. Обмен данными между Участниками Системы должен осуществляться согласно Техническим протоколам, подписанными между соответствующими сторонами Системы.
10. Оператор Системы «Namba Pay» может устанавливать дополнительные средства и способы обеспечения безопасности и защиты информации без предварительного уведомления Пользователей.
11. Эмитент/Оператор вправе заблокировать все операции по ЭД Участника Системы «Namba Pay» без предварительного предупреждения в случае выявления Эмитентом/Оператором схем мошенничества, включающих, но не ограничивающихся:
1. Мошенничество, связанное с использованием программного обеспечения;
 2. Мошенничество, связанное с использованием ошибок и сбоев систем.
12. При блокировке операций с ЭД Участника Системы, в случае выявления Оператором признаков мошенничества, Участнику Системы, чьи операции были заблокированы, необходимо обратиться в офис Оператора и предъявить документы, удостоверяющие личность. Участнику необходимо предоставить Оператору письменные пояснения осуществленных операций, в которых присутствуют признаки мошеннических действий.
13. Оператор со своей стороны проводит тщательную проверку по пояснениям Участника Системы, чьи операции с ЭД были заблокированы. Для проверки Оператор вправе обратиться в надзорные органы для получения информации необходимой для рассмотрения ситуации.
14. Минимальная продолжительность проверки составляет 30 (тридцать) календарных дней, в случае необходимости срок проверки может быть увеличен до 90 (девяносто) календарных дней.

15. В случае подтверждения мошеннических действий, Оператор направляет информацию о данных операциях в соответствующие правоохранительные органы Кыргызской Республики для дальнейшего разбирательства.

В случае отсутствия фактов мошеннических действий после проведенной проверки, операции Участника Системы будут разблокированы.

Присоединяясь к условиям настоящих Правил, Держатель ЭД выражает согласие на передачу другим Участникам Системы информации о балансе, производимых в Системе операциях, статусе Держателя ЭД и другой информации в целях функционирования Системы «Namba Pay».

16. Бесперебойное функционирование и нештатные ситуации

1. Критерии бесперебойного функционирования системы
 - уровень бесперебойности операционной деятельности;
 - уровень бесперебойности оказания услуг платежного Процессинга;
 - уровень бесперебойности осуществления расчетов между участниками платежной системы
2. Оператор обеспечивает бесперебойное функционирование системы, путем обеспечения достижения вышеуказанного уровня работы компонентов системы.
3. Ответственность Оператора Системы за обеспечение бесперебойного функционирования:
 1. Оператор обеспечивает бесперебойное функционирование платежной системы в режиме 24/7/365 (24 часа в день, 7 дней в неделю, 365 дней в году), за исключением времени проведения профилактических работ.
 2. Оператор имеет право приостанавливать работу АПК и каналы связи, обеспечивающих техническое взаимодействие Участников Системы при обнаружении существенных неисправностей, ошибок и сбоев, а также в целях проведения профилактических работ и предотвращения случаев несанкционированного доступа.
 3. Оператор не несет ответственности в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбои программного обеспечения процессингового центра и технические сбои в платежных системах), повлекших за собой невыполнение Оператором условий данных Правил или заключенных с Участниками Системы договоров.
4. Порядок уведомления участников платежной системы при возникновении существенных нештатных ситуаций:
 1. При возникновении существенных нештатных ситуаций, имеющих массовый продолжительный характер (3 часа), Оператор Системы осуществляет уведомление Агента путем массовой или индивидуальной рассылки оповещения на адреса электронной почты.
 2. Держатели электронных кошельков информируются о возникновении существенных нештатных ситуаций, влекущих невозможность осуществления операций с ЭД, путем размещения информации в мобильном приложении и web-интерфейсе электронных кошельков.

3. Уведомление размещается в случае продолжительности существенной нештатной ситуации или в случае если при экспертной оценке причин возникновения существенной нештатной ситуации расчетное время устранения причин составляет более 2-х часов.
4. В случае возникновения нештатных ситуаций, последствия которых распространяются на отдельных Участников Системы, Оператор осуществляет индивидуальное уведомление посредством электронной почты или телефонного звонка ответственному лицу Участника (в случае необходимости). Уведомление может быть осуществлено не позднее двух часов с момента обнаружения ситуации или ее причин.

5. Ответственность Участников Системы:

1. Участники платежной системы несут ответственность за обеспечение бесперебойного функционирования и соблюдение регламента платежной системы посредством каналов связи, и АПК, входящим в зону ответственности Участников Системы.
2. Участники Системы обязаны периодически осуществлять проверку каналов связи и АПК, входящих в зону ответственности Участников для сокращения рисков возникновения нештатных ситуаций в процессе осуществления платежей, переводов, расчетов.
3. В случае возникновения нештатных ситуаций Участники Системы платежной системы обязаны незамедлительно информировать Оператора Системы путем направления электронных писем, осуществления телефонного звонка в службу поддержки Оператора Системы (Отдел поддержки клиентов), либо профильному сотруднику Оператора Системы, ответственному за данную область.

6. Оператор в целях обеспечения физической и информационной безопасности Системы принимает доступные меры по обеспечению следующих требований:

- Ограничивает доступ к центру обработки и каналам связи, используемым для передачи информации по платежам;
- Реализует механизмы защиты данных как во время их хранения, так и в процессе передачи;
- Обеспечивает адекватное резервирование всех данных (резервирование в реальном времени в отношении всей информации или ключевой информации);
- Обеспечивает защиту системы от вредоносного программного обеспечения, регулярное обновление антивирусного программного обеспечения.
- Обеспечивает целостность и подлинность данных при их передаче по каналам связи с места ее инициирования до процессингового центра и обратно;
- Поддерживает работоспособность информационных систем, имеющих отношение к информационной безопасности;
- Обеспечивает своевременное переключение/восстановление/разворачивание функционирования системы на резервном аппаратно-программном комплексе при возникновении нештатной ситуации;
- Реализует механизмы проверки личности и правомочности лиц, производящих, обрабатывающих и получающих платежи;
- Реализует механизмы минимизации ошибок ввода данных, контроль ввода данных, исключающий или снижающий возможность ошибки;

- Проводит тщательное тестирование всего оборудования и программного обеспечения систем.
 - Обеспечивает защиту данных и оборудования при сбоях автоматизированной системы, нештатных ситуациях или в случае несанкционированного доступа к данным;
 - Проводит мониторинг и контролирует работоспособность объектов, подключенных к процессинговому центру, сеансов доступа к информационным ресурсам системы
 - Обеспечивает резервирование оборудования и системы связи;
 - Обеспечивает конфиденциальность информации Платежной системы;
 - Обеспечение физической безопасности помещений и оборудования в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики.
-

17. Порядок разрешения споров

1. Эмитент приостанавливает или отказывает в проведении операций с электронными деньгами, если исполнение соответствующего указания Держателя ЭД «Namba Pay» приведет к нарушению требований законодательства Кыргызской Республики, требований Правил и заключенных с Участниками Системы договоров.
2. О приостановке/отказе в проведении операций с ЭД Оператор незамедлительно информирует Держателя ЭД путем отображения уведомления в web-интерфейсе/Электронном кошельке «Namba Pay», посредством которых Держатель ЭД «Namba Pay» осуществляет управление использованием ЭД.
3. По всем возникающим вопросам Участник Системы - может обратиться в службу поддержки Эмитента по контактным телефонам и электронным адресам, размещенным на страницах Интернет-ресурса Эмитента/ Системы ЭД.
4. Претензии Пользователя/ Держателя ЭД «Namba Pay», связанные с участием в Системе и осуществлением платежа и иных операций с использованием ЭД, разрешаются в порядке, установленном законодательством Кыргызской Республики, настоящими Правилами и договорами, заключенными между ними. Претензии Пользователей/ Держателей ЭД «Namba Pay» направляются Эмитенту согласно их обязательств перед Участниками.
5. Порядок рассмотрения Эмитентом претензий Держателей ЭД «Namba Pay» в связи с их участием в Системе и осуществлением операций с электронными деньгами:
 1. Прием претензий от Держателей ЭД «Namba Pay» по кассовым операциям осуществляется Агентом при личном обращении в офис Агента.
 2. Прием претензий от Держателей ЭД «Namba Pay» осуществляется Эмитентом следующими способами:
 - при личном обращении в офис Эмитента;
 - при направлении претензии в письменном виде путем почтового отправления по следующему адресу: support@nambaone.app.
 - при обращении в службу поддержки Эмитента по телефону +996 558 909 558.

3. Личный прием обращений потребителей в офисе Эмитента проводится Ответственным работником офиса в рабочие дни с 09.00 до 17.00 часов;

Корректировка или отмена [аннулирование] соответствующего платежа по ЭД допускается только в том случае, если соблюдены, в числе прочих, все нижеуказанные условия (стандартно, может быть иной в зависимости от услуги):

- сумма платежа - не менее пятидесяти [50] сомов [с учетом комиссии];
- расхождение между ошибочными реквизитами соответствующего платежа с его верными реквизитами не превышает двух [2] знаков [цифр];
- соблюдены сроки и форма подачи ЗАЯВЛЕНИЯ;
- не истекли предельные сроки, в течение которых, объективно возможно изменить реквизиты соответствующего платежа или отменить [аннулировать] платеж по ЭД;
- отсутствуют запреты [ограничения] относительно изменения реквизитов платежа или отмены [аннулирования] платежа, устанавливаемые соответствующими Акцептантами в отношении платежей в счет оплаты за определенные услуги [товары, работы], а также иными Получателями;
- сумма внесенного платежа или ее часть, не использована лицом, по реквизитам которого произведен платеж, об изменении реквизитов которого или об отмене [аннулировании] которого поступило ЗАЯВЛЕНИЕ;
- данные, указанные в ЗАЯВЛЕНИИ соответствуют отчетным данным Системы приёма и обработки платежей Оператора.

4. Претензия должна содержать следующую информацию:

- для физического лица - имя, фамилию, отчество, ИНН, номер электронного кошелька, электронный адрес (если имеется), адрес регистрации по месту жительства (либо адрес регистрации по месту пребывания, если он не совпадает с адресом местожительства), на который должен быть отправлен ответ, подпись физического лица (если претензия направлена в письменном виде), контактный телефон;
- для юридического лица - наименование, БИК, юридический адрес, номер электронного кошелька, а также почтовый адрес для отправления корреспонденции, подпись руководителя или лица по доверенности (если претензия направлена в письменном виде), контактный телефон;
- дату и место составления; предмет, суть, обстоятельства, подтверждающие обращение.

5. В случае необходимости заявитель прилагает к претензии копии необходимых документов (платежных поручений, выписок, квитанций, чеков и др.), на которые он ссылается в претензии. Заявитель обязан представить документ, удостоверяющий его личность, для установления права владения ЭД. Если претензия заявителя не содержит полный перечень информации, указанной в п.16.5.4 настоящих Правил, Эмитент вправе отказать в рассмотрении подобной претензии.
6. В случае несогласия Держателя ЭД «Namba Pay» с расходными операциями, проведенными по его электронному кошельку, претензии принимаются посредством личного присутствия Держателя на месте по фактическому нахождению (офис) Оператора. Оператор

рассматривает ситуации по операциям со сроком давности не более 180 (ста восьмидесяти) календарных дней.

7. Оператор рассматривают претензию и отправляют на указанный заявителем адрес/ электронный адрес ответ на претензию в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения соответствующей претензии Участника.
 8. В случае если претензия была признана обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению Эмитентом (в зависимости от того, по чьей вине имел место тот или иной недостаток) в разумный срок.
6. В случае получения отказа в рассмотрении претензии, либо невозможности разрешения спора во внесудебном порядке, Держатель ЭД «Namba Pay» имеет право обратиться в суд за защитой своих законных прав и интересов.

18. Порядок информирования участников

1. Доведение до Участников системы информации о нарушениях и неисправностях в работе Системы и возникших в связи с этим рисках осуществляется Оператором, если возникший Инцидент влияет на бесперебойное функционирование платежной системы.
2. Оператор также использует любые дополнительные доступные способы коммуникации, включая информирование широкой общественности, для обеспечения максимального уровня осведомленности всех участников о возникшей нештатной ситуации и принятия эффективных мер ее решения.
3. Процедура информирования Национального банка КР, а также Участников платежной системы после устранения нештатной ситуации и восстановления штатного функционирования системы осуществляется в течение не более 8 часов, и в порядке, предусмотренном договорами сторон.
4. При возникновении Инцидента, который может негативно отразиться на бесперебойности Системы, Участник платежной системы выявивший инцидент:
 - уведомляет сторону или стороны, подвергающиеся риску, принимает меры по исполнению/ завершению своих финансовых обязательств перед участниками платежной системы;
 - принимает меры по обеспечению сохранности данных и восстановлению работоспособности платежной системы;
 - обеспечивает для других Участников возможность выполнения своих обязательств.

19. Действие Правил

1. Правила вступают в силу:
 - для Эмитента - с момента утверждения Правил;
 - для Агента - с даты подписания Сторонами Договора на распространение и погашения ЭД «Namba Pay» (агентский договор).

- Для Держателя ЭД - с момента регистрации в Системе.

20. Сроки, даты и время

1. Сроки исполнения обязательств Участниками Системы «Namba Pay» исчисляются в календарных днях, если иное не указано в настоящих Правилах или договорах между Участниками Системы «Namba Pay». Если дата исполнения денежного обязательства приходится на нерабочий день, срок его исполнения переносится на ближайший рабочий день, следующий за датой исполнения обязательства.
2. Дата и время совершения любых действий Участниками Системы «Namba Pay» определяются по времени г. Бишкек (GMT+6 часов).
3. Письменное сообщение любого из участников Системы «Namba Pay» считается отправленным, в зависимости от того, какое событие произошло раньше:
 1. с момента публикации текста сообщения на сайте Системы «Namba Pay»;
 2. с момента отправки сообщения по почте или факсу;
 3. с момента вручения письменного документа представителю Стороны.

21. Иные условия

1. Информация о внесении изменений в настоящие Правила публикуются на сайте Системы «Namba Pay». Изменения вступают в силу по истечении пяти дней с момента опубликования, если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при их публикации.
2. Все споры и разногласия, возникшие в процессе исполнения настоящих Правил, подлежат разрешению путем переговоров. В случае не достижения согласия, споры подлежат рассмотрению в суде в соответствии с законодательством КР.
3. Участник Системы «Namba Pay», присоединившийся к Правилам, гарантирует, что все условия настоящих Правил ему понятны и приняты им без оговорок и в полном объеме.
4. Во всем, что не предусмотрено настоящими Правилами и договорами, Участники Системы руководствуются действующим законодательством Кыргызской Республики.
5. Участники Системы гарантируют, что не будут использовать права и возможности, предоставленные Системой «Namba Pay» в иных целях, нежели указанные в настоящих Правилах.