УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ТОО «TengeX»
№ от «01» октября 2026 года

Правила системы электронных денег TengeX Wallet

Настоящие Правила устанавливают порядок функционирования системы электронных денег «TengeX Wallet», распределяют полномочия между эмитентом, оператором и иными участниками, а также регулируют выпуск, реализацию, использование и погашение электронных денег, управление операционными, комплаенс- и киберрисками.

Операции с электронными деньгами допускаются только после заключения действующего договора с эмитентом, предоставления ТОО «TengeX» необходимых полномочий, утверждения настоящих Правил и процедур безопасности, подготовки образца договора с владельцем электронных денег и выполнения эмитентом обязанности по уведомлению Национального Банка Республики Казахстан.

1 Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах», постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 202, законодательством о противодействии легализации доходов, защите персональных данных, защите прав потребителей, цифровых технологиях и иными применимыми нормативными правовыми актами.

1.2. Система имеет наименование «TengeX Wallet». Оператором Системы является ТОО «TengeX», БИН 250240010202, прошедшее учетную регистрацию в реестре платежных организаций Национального Банка Республики Казахстан за № 02-25-210 от 22 мая 2025 года. Адрес: Республика Казахстан, 050040, город Алматы, Бостандыкский район, проспект Аль-Фараби, дом 7, квартира 19. Электронная почта: info@tengex.kz.

1.3. Официальный интернет-ресурс Системы: https://t-wallet.kz/. На нем размещаются актуальные редакции публичной оферты, настоящих Правил в части, предназначенной для пользователей, тарифы, сведения об эмитенте, каналы поддержки, уведомления о существенных событиях и иная обязательная информация.

1.4. ТОО «TengeX» является участником Международного технологического парка «Астана Хаб» и разработчиком технологической платформы Tengex Settlement Hub, в составе которой используется программный сервис T-Wallet.

1.5. Система является одноэмитентной. Эмитентом электронных денег в Системе является АО «Казпочта». Изменение Эмитента либо переход к многоэмитентной модели допускаются только после утверждения новой редакции Правил, заключения необходимых договоров и выполнения регуляторных требований.

1.6. Правила обязательны для всех Участников в пределах заключенных с ними договоров. При противоречии между Правилами и императивной нормой законодательства применяется законодательство; Правила и договоры приводятся в соответствие без необоснованного ухудшения положения Владельца.

2 Термины и определения

Термин	Определение
Агент	банк, организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, Национальный оператор почты или платежный агент, приобретающие электронные деньги у Эмитента и владельцев-физических лиц для последующей реализации физическим лицам на основании договора с Эмитентом либо Оператором в пределах предоставленных полномочий.
Аутентификация	проверка принадлежности идентификаторов и средств доступа Пользователю с применением предусмотренных Системой процедур безопасности.
Блокирование электронного кошелька	полный или частичный запрет на использование электронных денег на основаниях, предусмотренных законодательством, договором и настоящими Правилами.
Владелец	физическое лицо, агент, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, получившие электронные деньги в установленном порядке.
Выпуск	выдача Эмитентом электронных денег физическому лицу или Агенту путем обмена на равную по номинальной стоимости сумму денег.
Идентификация	установление и проверка личности Владельца в объеме и порядке, предусмотренных законодательством и внутренними документами Эмитента и Оператора.
Использование электронных денег	передача электронных денег Владельцем другому Участнику в целях платежа по гражданско-правовой сделке либо иной законной операции, связанной с переходом права собственности на электронные деньги.
Личный кабинет	персональный раздел Пользователя на интернет-ресурсе или в мобильном приложении, обеспечивающий доступ к кошельку, сведениям об остатке и операциям, а также доступным функциям Системы.
Оператор	ТОО «TengeX», обеспечивающее функционирование Системы, включая сбор, обработку и передачу информации по операциям, и определяющее правила ее функционирования в соответствии с договором с Эмитентом.
Погашение	обмен Эмитентом выпущенных им электронных денег на равную по номинальной стоимости сумму денег по требованию Владельца либо без предъявления в предусмотренных законом случаях.
Пользователь	дееспособное физическое лицо, заключившее договор путем акцепта публичной оферты и получившее доступ к электронному кошельку.
Поставщик товаров и услуг	идентифицированный индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, принимающие электронные деньги в оплату по гражданско-правовым сделкам на основании договора с Эмитентом либо иным банком-участником Системы и договора технологического взаимодействия с Оператором, когда он необходим.
Процедура безопасности	совокупность организационных и программно-технических мер для удостоверения права Владельца на использование электронных денег, выявления ошибок и изменений сообщений и предотвращения несанкционированного доступа.
Система	совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий системы электронных денег «TengeX Wallet».
Тарифы	размещаемые на Сайте условия о комиссиях и плате за услуги, доводимые до сведения Пользователя до операции.
Электронный кошелек	способ учета и хранения электронных денег, обеспечивающий распоряжение ими.

Электронные деньги	безусловные и безотзывные денежные обязательства Эмитента, хранящиеся в электронной форме и принимаемые другими Участниками Системы как средство платежа.
Эмитент	АО «Казпочта», являющееся Национальным оператором почты и осуществляющее выпуск и погашение электронных денег в Системе на основании законодательства и договора с Оператором.

3 Участники и распределение функций

3.1. Участниками Системы являются Эмитент, Оператор, Агенты, Владельцы, Поставщики товаров и услуг, а также иные лица, допущенные законодательством и договорами.

3.2. АО «Казпочта» как Эмитент выпускает и погашает электронные деньги, принимает на себя денежное обязательство по ним, обеспечивает соответствие объема выпуска полученным деньгам, участвует в расчетах, выполняет обязанности по уведомлению Национального Банка и осуществляет иные функции, закрепленные законом и договором с Оператором.

3.3. Оператор обеспечивает работу программной платформы, учет электронных денег и операций в пределах переданных полномочий, доступ Пользователей к кошелькам, прием, обработку и передачу распоряжений и информации, кибербезопасность, мониторинг операций, клиентскую поддержку и отчетность.

3.4. Оператор вправе от имени Эмитента заключать договоры с Владельцами только при наличии письменных полномочий. Договор, заключенный в пределах таких полномочий, приравнивается к договору с Эмитентом.

4 Допуск к Системе и электронные кошельки

4.1. Пользователь регистрируется через t-wallet.kz, мобильное приложение либо иной канал, прямо обозначенный Оператором. До регистрации Пользователю раскрываются Эмитент, Оператор, Правила, оферта, Тарифы, виды услуг, максимальные сроки, ограничения, риски и способы подачи претензий.

4.2. Доступ предоставляется после подтверждения абонентского номера и прохождения предусмотренной Системой Аутентификации. Регистрируясь, Пользователь подтверждает, что указанный номер телефона принадлежит ему и зарегистрирован оператором сотовой связи на его имя. Для функций, требующих Идентификации, доступ открывается только после ее успешного завершения.

4.3. Оператор допускает открытие одному Владельцу не более трех электронных кошельков в рамках Системы и применяет усиленный мониторинг в случаях и объеме, установленных законодательством и внутренними процедурами.

4.4. Для неидентифицированного Владельца - физического лица применяются следующие обязательные лимиты: сумма приобретения электронных денег без Идентификации - не более 3 МРП; максимальная сумма одной операции - не более 3 МРП; максимальный остаток электронных денег на Кошельке - не более 3 МРП; общая сумма платежей и иных операций в течение рабочего дня - не более 3 МРП. Размер МРП определяется на соответствующий финансовый год.

4.5. Если сумма приобретения электронных денег превышает 3 МРП, Эмитент обязан провести Идентификацию Владельца. Система автоматически отклоняет операцию либо предлагает пройти Идентификацию до ее проведения.

4.6. Электронные деньги неидентифицированного Владельца не подлежат погашению Эмитентом и реализации Агенту. Платежи и иные операции осуществляются только в пользу идентифицированного получателя электронных денег.

4.7. После успешной Идентификации ограничения в 3 МРП, установленные для неидентифицированного Владельца, не применяются. Для идентифицированного Владельца действуют продуктовые, технические, антифрод-, санкционные и AML-лимиты Эмитента и Оператора, раскрытые в Тарифах и интерфейсе до операции. Если законодательством установлен более строгий лимит, применяется лимит, установленный законодательством.

5 Выпуск, приобретение и реализация электронных денег

5.1. Выпуск производится Эмитентом в тенге в пределах денег, полученных от физического лица или Агента. Электронные деньги считаются полученными Владельцем после отражения соответствующей суммы в его кошельке.

5.2. Деньги для приобретения электронных денег вносятся наличным или безналичным способом на счет Эмитента либо через уполномоченного Агента. Оператор не принимает деньги на собственный счет для выпуска, если такая модель прямо не допускается законом и договором с Эмитентом.

5.3. TengeX может выполнять функции Агента и привлекать платежных агентов или субагентов только при наличии надлежащих договоров, полномочий и отражения схемы расчетов во внутренних документах.

5.4. При приобретении электронных денег Владельцу предоставляется электронная квитанция с обязательными реквизитами: наименование и БИН Эмитента, дата и время, сумма, идентификатор операции, способ приобретения, размер комиссии, сведения о получателе денег и иные реквизиты, установленные законодательством.

5.5. Ошибочное или неподтвержденное зачисление не образует права на использование электронных денег. Корректировка производится с сохранением аудиторского следа и уведомлением затронутого Владельца.

6 Использование электронных денег

6.1. Пользователь формирует распоряжение в Личном кабинете, проверяет сумму, Получателя, комиссию и максимальный срок, затем подтверждает его предусмотренным способом. Распоряжение считается полученным после регистрации Системой и выдачи идентификатора.

6.2. Платеж завершается в момент отражения поступления электронных денег в пользу получателя. Внутрисистемные операции выполняются в режиме реального времени, но не позднее окончания следующего операционного дня после получения надлежащего распоряжения, если проверка по закону или условия конкретной услуги не требуют большего срока.

6.3. Доступные виды операций определяются интерфейсом и могут включать оплату товаров, работ и услуг, переводы между идентифицированными Владельцами и иные операции, не запрещенные законом. Трансграничные и валютные операции допускаются только после отдельной правовой и технологической реализации и раскрытия специальных условий.

6.4. Оператор до подтверждения показывает итоговую сумму списания, комиссию в денежном выражении, Получателя и доступный срок исполнения. После операции Пользователю доступен торговый чек в электронной форме.

6.5. Торговый чек содержит сумму, дату и время, идентификатор кошелька плательщика в допустимом объеме, сведения о Получателе, назначение, комиссию, идентификатор операции, наименование Системы и контакты для претензий.

6.6. Оператор вправе отказать в операции либо приостановить ее при недостаточном остатке, неверных реквизитах, превышении лимитов, отсутствии Идентификации, признаках мошенничества, санкционных или AML-ограничениях, требовании уполномоченного органа, технической невозможности либо ином законном основании. Причина сообщается в допустимом законом объеме.

7 Погашение, возвраты и прекращение операций

7.1. Идентифицированный Владелец предъявляет электронные деньги к погашению через предусмотренный канал. Эмитент обменивает их на равную по номинальной стоимости сумму денег и перечисляет ее на подтвержденный банковский счет или платежный инструмент, принадлежащий Владельцу, либо выдает наличными, если этот способ предусмотрен.

7.2. Погашение выполняется не позднее трех рабочих дней после получения полного и корректного требования, если законодательство или подтвержденные условия конкретного способа не предусматривают более короткий срок. Комиссия может взиматься отдельно только при наличии законного основания, договора и предварительного раскрытия; она не изменяет номинальную стоимость погашаемых электронных денег.

7.3. Возврат по отмененной сделке производится в электронных деньгах на кошелек плательщика либо иным законным способом. Оператор не разрешает спор о качестве товара, но обеспечивает техническую обработку согласованного или обязательного возврата.

7.4. При приостановлении или лишении лицензии Эмитента Оператор прекращает операции с выпущенными им электронными деньгами и уведомляет Владельцев через Сайт, Личный кабинет и доступные контактные каналы. Выкуп Оператором за собственные средства допускается только как право и при наличии отдельного решения.

8 Тарифы и изменение условий

8.1. Тарифы размещаются на t-wallet.kz и показываются в интерфейсе до подтверждения операции. Если комиссия не отображена, она считается равной нулю для соответствующей операции.

8.2. Установленные для клиента комиссии не увеличиваются в одностороннем порядке, кроме случаев, прямо предусмотренных законом для международных операций. Ухудшающие изменения требуют нового акцепта либо применяются только к новым договорам.

8.3. Отдельная плата за информационно-технологические функции, подписки или уведомления допускается при добровольном подключении отдельной услуги, раскрытии цены и возможности отключения.

9 Противодействие мошенничеству и ПОД ФТ

9.1. Эмитент и Оператор внедряют риск-ориентированные процедуры выявления и предотвращения мошенничества, отмывания доходов, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения.

9.2. Система обеспечивает проверку клиентов и бенефициарных собственников, мониторинг операций, применение санкционных и иных обязательных перечней, выявление необычных операций, направление сообщений в уполномоченный орган и хранение подтверждающих материалов в установленные сроки.

9.3. Оператор вправе запросить у Пользователя любые документы, сведения и пояснения, необходимые для идентификации, проверки достоверности данных, принадлежности номера телефона или платежного инструмента, законности операции, источника средств, назначения платежа, получателя, соблюдения требований ПОД/ФТ, санкционных ограничений, противодействия мошенничеству и рассмотрения спора. До получения и проверки запрошенных материалов Оператор вправе не проводить операцию, ограничить отдельную функцию или заблокировать Кошелек в пределах предоставленных ему полномочий.

10 Кибербезопасность и непрерывность

10.1. Оператор создает систему управления кибербезопасностью, назначает ответственных лиц, утверждает политики, ведет реестр информационных активов и цифровой инфраструктуры, оценивает риски не реже одного раза в год и при существенных изменениях.

10.2. Система применяет разграничение доступа и многофакторную аутентификацию для критичных операций, криптографическую защиту, сегментацию, журналирование, мониторинг событий, управление уязвимостями, резервное копирование, тестирование восстановления и контроль поставщиков.

10.3. Процедуры безопасности обеспечивают установление права Владельца на использование электронных денег, выявление искажений сообщений, защиту конфиденциальности, целостности и доступности, а также доказательства для расследования инцидентов.

10.4. Оператор утверждает планы обеспечения непрерывности и восстановления, определяет критичные процессы, целевые сроки восстановления и порядок кризисных коммуникаций. Тестирование проводится регулярно и документируется.

10.5. Инциденты регистрируются, классифицируются, локализуются и расследуются. Эмитент, Национальный Банк, уполномоченные органы и затронутые лица уведомляются в случаях и сроки, установленные законодательством.

11 Учет, хранение и отчетность

11.1. Оператор и Эмитент обеспечивают учет остатков по каждому кошельку и фиксацию всех операций с точной датой и временем, участниками, суммой, статусом, каналом, результатами проверок и идентификаторами.

11.2. Информация об операциях хранится не менее пяти лет в исходном формате с обеспечением целостности и неизменности, если более длительный срок не установлен законом.

11.3. Цифровая инфраструктура обеспечивает поиск и сортировку данных, просмотр исторической информации, формирование выписок и автоматизированное формирование отчетности для Национального Банка.

11.4. Пользователю бесплатно доступна информация об остатке и последних операциях в Личном кабинете. Выписка за иной период предоставляется по запросу в электронной форме в срок до десяти рабочих дней.

12 Персональные данные и конфиденциальность

12.1. Персональные данные собираются и обрабатываются в соответствии с Политикой сбора и обработки персональных данных TengeX Wallet, размещенной на t-wallet.kz. До завершения регистрации Пользователь знакомится с Политикой и предоставляет согласие способом, позволяющим подтвердить его получение Оператором.

12.2. Оператор разграничивает обязательную обработку данных и необязательные маркетинговые согласия. Отказ от маркетинга не влияет на доступ к основным услугам. Отзыв согласия не влечет уничтожение данных, которые должны храниться по закону.

12.3. Передача данных Эмитенту, поставщикам идентификации, связи, облачной инфраструктуры и иным обработчикам допускается при наличии правового основания, договора о конфиденциальности и мер защиты. Трансграничная передача допускается только при соблюдении требований законодательства.

13 Права, обязанности и ответственность

13.1. Пользователь вправе получать достоверную информацию об услугах и комиссиях, использовать доступные функции, требовать погашения, получать чеки и выписки, оспаривать несанкционированные операции, предъявлять претензии и расторгать договор.

13.2. Пользователь обязан предоставлять полные и достоверные сведения, подтверждать принадлежность номера телефона и платежных инструментов, защищать средства доступа, проверять реквизиты, незамедлительно сообщать об утрате устройства или компрометации данных, не использовать Систему в незаконных целях и предоставлять запрошенные Оператором документы и пояснения.

13.3. Оператор возмещает Пользователю только прямой реальный и документально подтвержденный ущерб, причиненный исключительно по вине Оператора вследствие технического сбоя программного обеспечения или Системы, находящихся под контролем Оператора. Упущенная выгода, косвенные потери и моральный вред Оператором не возмещаются, если иное прямо не установлено императивными нормами законодательства.

13.4. Оператор не отвечает за убытки, возникшие вследствие предоставления Пользователем некорректных, неполных или недостоверных данных, использования номера телефона, не принадлежащего Пользователю либо не зарегистрированного на его имя, передачи средств доступа третьим лицам, действий мошенников, сбоев связи или устройств Пользователя, действий Эмитента, банков, операторов связи и иных третьих лиц, если соответствующие обстоятельства не вызваны техническим сбоем по вине Оператора.

13.5. Пользователь самостоятельно несет полную ответственность за достоверность предоставленных сведений и последствия их использования. Блокирование Кошелька или операции по основаниям, предусмотренным Правилами и договором, само по себе не является основанием для возмещения Пользователю убытков.

14 Блокирование и прекращение доступа

14.1. Оператор в пределах полномочий, предоставленных Эмитентом, вправе полностью или частично заблокировать Кошелек, отдельную операцию, функцию или доступ к Системе при подозрении на мошенничество или фрод, выявлении необычной либо нетипичной активности, компрометации средств доступа, предоставлении некорректных, неполных или недостоверных данных, использовании чужого номера телефона, непредоставлении запрошенных документов, нарушении лимитов или договора, требованиях закона или уполномоченного органа, а также при угрозе безопасности Системы или Пользователя.

14.2. Оператор вправе применить блокирование без предварительного уведомления, если предварительное уведомление может увеличить риск мошенничества, вывода электронных денег, уничтожения доказательств или причинения ущерба. О факте блокирования и доступном порядке проверки Пользователь уведомляется после применения меры, если это не запрещено законом и не препятствует проверке.

14.3. Блокирование действует до завершения проверки или устранения основания. Оператор вправе потребовать дополнительные документы, отказать в проведении либо отменить незавершенную операцию, сохранить ограничения или прекратить договор. Блокирование не прекращает обязательства, возникшие до его применения, и не исключает погашение электронных денег при отсутствии законного ограничения.

15 Претензии и споры

15.1. Претензии подаются через Личный кабинет, форму на t-wallet.kz, по опубликованному адресу электронной почты, почтовому адресу либо нарочно. Отсутствие приложения документа не является

основанием оставить обращение без рассмотрения, если обстоятельства могут быть установлены по данным Системы.

15.2. Оператор регистрирует обращение и отвечает в срок, установленный законодательством, а при отсутствии специального срока - не позднее пятнадцати рабочих дней. Сложная проверка может быть продлена с уведомлением Пользователя и указанием причины.

15.3. Досудебный порядок не ограничивает право Пользователя обратиться в суд, Национальный Банк, уполномоченный орган по защите прав потребителей или иной компетентный орган. Решение внутренней комиссии не является окончательным и обязательным для Пользователя.

16 Изменение Правил и прекращение Системы

16.1. Изменения утверждаются тем же органом, который утвердил Правила, и согласовываются с Эмитентом, если это предусмотрено договором. Изменения, затрагивающие права Пользователей, публикуются заранее и отражаются в оферте.

16.2. При прекращении Системы Оператор и Эмитент обеспечивают уведомление Владельцев, прекращение новых операций, прием требований о погашении, сверку учета, сохранность данных и выполнение регуляторной отчетности.

16.3. Настоящие Правила вступают в силу с даты утверждения. Положения, предполагающие наличие конкретного Эмитента или функции, применяются только после выполнения условий запуска соответствующего продукта.

Приложение 1 Порядок управления рисками

1. Оператор ведет реестр рисков по категориям: правовые и регуляторные, ПОД/ФТ, мошенничество, кредитные и расчетные, ликвидность, операционные, киберриски, непрерывность, защита данных, аутсорсинг и репутационные риски.

2. Риск оценивается по вероятности и последствиям по пятибалльной шкале. Итоговая оценка равна произведению вероятности и последствий. Значения 1-5 являются низкими, 6-10 - умеренными, 11-15 - высокими, 16-25 - критическими, если иные пороги не утверждены отдельной методикой.

3. Для каждого риска определяются владелец, существующие меры, целевой уровень, план обработки, срок и остаточный риск. Принятие высокого или критического остаточного риска допускается только решением директора с письменным обоснованием и, когда затрагивается Эмитент, с его согласованием.

4. Оценка проводится не реже одного раза в год и при запуске нового продукта, существенном изменении архитектуры, подключении критичного поставщика, серьезном инциденте либо изменении законодательства.