

## Договор о выдаче и обслуживании средства электронного платежа

Настоящий договор о выдаче и обслуживании средства электронного платежа (далее по тексту «Договор») является офертой и содержит стандартные условия выпуска, использования, погашения Электронных денег, осуществления операций с Электронными деньгами, выдачи и обслуживания средства электронного платежа. В соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан условия Договора определены S1lk и могут быть приняты другой стороной (Держателем карты) не иначе как путем присоединения (акцепт) к Договору в целом.

### 1. Термины и определения

1.1. **Агент** – организация, осуществляющая деятельность по приобретению, реализации Электронных денег у физических лиц, владельцев электронных денег, и предъявлению для погашения эмитенту системы Электронных денег.

1.2. **Держатель карты/Клиент** – дееспособное физическое лицо, резидент Республики Казахстан, достигший 18 лет, пользующееся или владеющее средством электронного платежа в соответствии с условиями настоящего Договора.

1.3. **Держатель Дополнительной карты** – доверенное физическое лицо Клиента, имеющее право пользоваться Дополнительной картой на условиях Договора.

1.4. **Дополнительная карта** – Карта, выпущенная по указанию Клиента на доверенное физическое лицо Клиента.

1.5. **Карта (Карта S1lk)** – средство электронного платежа (электронный носитель), инструмент доступа Держателя к Электронному кошельку в системе электронных денег, позволяющий осуществлять платеж и/или перевод Электронных денег, а также осуществлять иные действия, предусмотренные Положением, Правилами и настоящим Договором. Карта может быть основной (Основная карта) и дополнительной (Дополнительная карта).

1.6. **Идентификация** – установление личности Клиента, в том числе, на основе его физиологических и биологических особенностей.

1.7. **Мобильное приложение S1lkPay (Приложение)** – автоматизированная система самообслуживания и управления сервисами и услугами, посредством которого Клиенту после процедуры регистрации предоставляется возможность управления своим электронным кошельком. Под управлением кошельком понимается подключение/отключение услуг, выпуск средства электронного платежа, использование средства электронного платежа в форме токена через мобильное приложение, блокировка/разблокировка кошелька и средства электронного платежа, управление лимитами, распоряжение Электронными деньгами, находящимися на кошельке, получение детализации по использованным услугам, а также совершение других действий.

1.8. **МПС** – международная платежная система.

1.9. **Овердрафт** – сумма денег, израсходованная сверх остатка денег на Карте или сверх установленного Кредитного лимита (если установлен).

1.10. **Оператор** – ТОО «SILK PAY KAZAKHSTAN», регистрационный номер №02-22-121 от 13 апреля 2022 года, юридическое лицо, учрежденное и зарегистрированное в соответствии с законодательством Республики Казахстан, имеющее статус платежной организации, выступающее как оператор Системы, осуществляющее деятельность по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между участниками расчетов по операциям с Электронными деньгами.

1.11. **Основная карта** – Карта, выпущенная на имя Клиента.

1.12. **Положение** – Положение системы Электронных денег эмитента, в соответствии с которыми осуществляется выпуск, реализация, приобретение, погашение Электронных денег.

1.13. **Правила** – внутренний документ Silk, определяющий порядок и условия выдачи и использования Карты.

1.14. **Система** – система Электронных денег является совокупностью программных и/или аппаратных средств Оператора, обеспечивающих информационное и технологическое взаимодействие между Эмитентом, Агентом и другими участниками Системы при осуществлении действий, направленных на приобретение Электронных денег, их использование и погашение.

1.15. **Субагент** – субагент системы Электронных денег, заключивший договор с Агентом и осуществляющий приобретение и/или реализацию Электронных денег от имени Агента.

1.16. **Тарифы** – установленная Эмитентом/Оператором плата (вознаграждение/комиссия) за определенную (-ые) услугу/услуги. Тарифы указываются на веб-сайте Оператора либо в Приложении.

1.17. **Электронные деньги/ЭД** – 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;

1.18. **Электронный кошелек** – программно-техническое средство, в котором хранятся Электронные деньги, обеспечивающее к ним доступ и представляющее собой совокупность кодов, состоящих из уникальных последовательных электронно-цифровых символов.

1.19. **Эмитент Электронных денег/ЭД (Эмитент)** – поставщик платежных услуг, имеющий право на выпуск и погашение Электронных денег.

1.20. **Silk/SILK** – группа компаний, имеющая одного бенефициарного собственника или группа аффилированных компаний, включающая в себя в том числе, ТОО «SILK PAY KAZAKHSTAN», регистрационный номер №02-22-121 от 13 апреля 2022 года и Частную компанию SILK PAY Ltd. (если применимо).

1.21. **Персональные данные** – сведения, относящиеся к физическому лицу, зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе.

## **2. Предмет Договора**

2.1. Silk предоставляет услуги по реализации (распространению) Электронных денег, по приему и обработке платежей, а также по сбору, обработке и передаче информации, формируемой при осуществлении операций с использованием Электронных денег, с целью осуществления Держателем карты расчетов в пользу получателей платежа и/или перевода, а также предоставляет Клиенту услугу по выдаче и обслуживанию Карты, а Клиент принимает эти услуги и оплачивает в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

2.2. Клиент совершением действий, предусмотренных пунктом 2.4. Договора подтверждает полное и безоговорочное принятие им всех условий Договора без каких-либо изъятий и ограничений.

2.3. Пополнение Электронного кошелька, платежи и/или переводы, предъявление Электронных денег к погашению и иные операции с Электронными деньгами осуществляются Держателем карты в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором, а в части, не урегулированной настоящим Договором, Положением, размещенным на веб-сайте Оператора. Заключая настоящий Договор путем акцепта его условий, Держатель карты подтверждает свое согласие и присоединяется к Положению и Правилам в полном объеме.

2.4. Для присоединения к настоящему Договору Клиент проставляет отметку «Я согласен», подтверждающую согласие с условиями Договора. С этого момента Договор считается заключенным и становится обязательным для Клиента.

2.5. Оператор вправе привлекать для осуществления своей деятельности третьих лиц, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

2.6. За услуги, оказываемые по Карте, Silk взимает вознаграждение в размере, установленном Тарифами. Оплата услуг Silk осуществляется путём изъятия Silk соответствующих сумм без согласия Клиента (путём прямого дебетования соответствующих суммы) с Карты Клиента, на которой находятся деньги Клиента, в момент исполнения поручения Клиента и Держателя Дополнительной карты, если иной порядок и условия не предусмотрены Правилами.

2.7. SILK также оказывает Клиенту услугу по организации осуществления взаиморасчетов с МПС по операциям с использованием Карты.

## **3. Порядок приобретения и использования Электронных денег**

3.1. Реализация Электронных денег производится Silk в соответствии с Положением и условиями настоящего Договора.

3.2. Клиент вправе приобрести у Эмитента/Агента/платежного субагента Электронные деньги путем безналичного перевода или иным способом, определенным Положением.

3.3. Клиенту доступны следующие услуги при условии технической реализации в Системе: 1) приобретение Электронных денег у Эмитента/Агентов (Субагентов); 2) реализация Электронных денег Агенту/Субагенту; 3) осуществление платежей и/или переводов в пользу лиц, предоставляющих товары и услуги; 4) осуществление переводов Электронных денег между

физическими лицами – Клиентами; 5) осуществление обменных операций с Электронными деньгами; 6) получение информационных услуг: информации о совершенных операциях, состоянии текущего баланса своего Электронного кошелька, справочную и иную информацию касательно функционирования системы электронных денег; 7) обмен электронными сообщениями в Системе Электронных денег с другими владельцами Электронных кошельков; 8) погашение Электронных денег; 9) осуществление иных операций, предусмотренных Договором, Положением и/или Правилами; 10) получение и использование Карты.

3.4. В Системе Электронных денег действуют следующие ограничения по видам и суммам операций с Электронными деньгами, совершаемых Клиентами<sup>1</sup>:

3.4.1. Для электронного кошелька неидентифицированного Клиента:

- 1) Максимальная сумма одной операции, не должна превышать сумму, равную 50 МРП (пятидесятикратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете);
- 2) максимальная сумма Электронных денег, хранимых на одном электронном устройстве (Электронном кошельке), не превышает сумму, равную 100 МРП (стократному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете);
- 3) Максимальная сумма одной операции, совершаемой неидентифицированным владельцем Электронных денег – физическим лицом, не должна превышать сумму, равную 50 МРП (пятидесятикратному размеру месячного расчетного показателя), установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.
- 4) Общая сумма платежей и (или) иных операций с использованием Электронных денег с Электронного кошелька неидентифицированного владельца Электронных денег - физического лица в течение рабочего дня не должна превышать сумму, равную 100 МРП (стократному размеру месячного расчетного показателя), установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.
- 5) запрет погашения Электронных денег в пользу неидентифицированного Клиента.

3.4.2. Для Электронного кошелька упрощенно идентифицированного Клиента:

- 1) максимальная сумма одной операции, совершаемой упрощенно идентифицированным Клиентом, не должна превышать сумму, равную 100 МРП (стократному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете);
- 2) максимальная сумма Электронных денег, хранимых на одном электронном устройстве (электронном кошельке) упрощенно идентифицированного Клиента, не превышает сумму, равную 300 МРП (трёхсоткратному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете);
- 3) иные ограничения по видам и суммам операций с Электронными деньгами и условия их применения с учетом требований действующего законодательства Республики Казахстан и в зависимости от уровня идентификации владельца Электронных денег, в том числе присвоенного Электронному кошельку Клиента, устанавливаются в Положении и/или Правилах.

3.5. Для совершения операций с Электронными деньгами используется Карта. Порядок выдачи и использования Карты содержатся в Правилах.

3.6. Клиент, совершая операцию с использованием Карты, даёт указание Silk перечислить его Электронные деньги с целью совершения платежа и/или перевода.

3.7. Услуги Silk по настоящему Договору являются возмездными услугами. Клиент обязуется оплачивать данные услуги в размере и порядке, установленными Тарифами.

3.8. Silk информирует Клиента о совершении каждой операции с использованием Электронных денег путем направления ему соответствующего уведомления в Мобильном приложении SILKPay.

#### **4. Ответственность Silk**

4.1. Silk не несет ответственности за:

- отказ третьей стороны в обслуживании Карты;
- качество товаров, работ и услуг, приобретенных по Карте;

---

<sup>1</sup> Указанные ограничения могут меняться согласно требованиям законодательства Республики Казахстан

- лимиты, ограничения и дополнительные вознаграждения по платежам и/или переводам, осуществляемым с использованием Карты, установленные третьей стороной, которые могут затронуть интересы Клиента;
- последствия несвоевременного обращения Держателя карты с заявлением о блокировании утерянной/похищенной Карты;
- убытки, понесенные Держателем карты, наступившие в результате действий/бездействий/ситуаций, в которых отсутствует вина Silk;
- убытки, понесенные Держателем Карты, наступившие в результате несанкционированного использования Карты, в том числе посредством сети Интернет;
- убытки, возникшие по причине ненадлежащего хранения информации по Карте (номер Карты, срок действия, Имя и Фамилия, CVV/CVV2 код и т.д.);
- несанкционированный доступ/получение/использование и разглашение (не по вине Silk) ПИН-кода и динамического пароля 3D-Secure для подтверждения операций в сети Интернет.

4.2. Silk не несет ответственности за временную неработоспособность системы, сбой и ошибки в работе аппаратных или программных средств, сбой установленных Silk лимитов, произошедшие не по вине Silk, и не несет в этом случае ответственности за возможные убытки Клиента.

4.3. Клиент принимает на себя обязательства:

4.3.1. не осуществлять незаконные финансовые операции, незаконную торговлю, операции по легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансирование терроризма и любые другие операции в нарушение законодательства Республики Казахстан;

4.3.2. предотвращать попытки незаконной торговли, незаконных финансовых операций, операций, направленных на легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путем и финансирование терроризма.

## **5. Ответственность Держателя карты**

5.1. Держатель карты несет ответственность за:

- последствия несвоевременного обращения к Silk с заявлением о блокировании утерянной/похищенной/скомпрометированной Карты – в полном объеме причиненного Silk/третьим лицам ущерба;
- невозврат денег Silk, ошибочно зачисленных на Карту – в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- расходы и судебные издержки, понесенные Silk по вине Держателя карты – в полном объеме ущерба, причиненного Silk;
- возмещение суммы любой задолженности Клиента перед Silk, в том числе вознаграждения;
- возмещение сумм, возникших и/или допущенных Овердрафтов и вознаграждений по ним;
- не предоставление или несвоевременное предоставление по запросу Silk заявления на рассмотрение спорной ситуации и/или документов, относящихся к спорной ситуации (например, чек об оплате товара/услуги, материалы о переписке с Интернет-предпринимателем, указывающие на попытки Клиента урегулировать спорную ситуацию самостоятельно и т.п.);
- любые последствия операций, проведенных с помощью Карты, в том числе в сети Интернет.

## **6. Права Silk**

6.1. Silk вправе:

- 1) без предварительного извещения частично или полностью ограничить право использовать Карту/Электронный кошелек в случае несоблюдения или возникновения у Silk подозрений о несоблюдении Клиентом (Держателем карты) Договора и/или Положения и/или иных внутренних документов Silk и/или законодательства Республики Казахстан, а также по рекомендации МПС;
- 2) потребовать от Клиента предоставления документов, необходимых для надлежащей идентификации, а также потребовать предоставить в виде документа/средства, выданного банком/эмитентом, открывшим/выпустившим банковский счет/средство электронного платежа, подтверждения принадлежности банковского счета или средства электронного платежа Клиенту при осуществлении погашения ЭД.

- 3) запретить в одностороннем порядке использование Карты в определенных местах и/или странах, определенным способом;
- 4) без предварительного согласия Клиента изъять (списать) с Карты (Электронного кошелька)/Дополнительной карты:
- сумму операции, по которой Silk получил подтверждение от МПС, других банков или процессинговых центров или иных участников Системы;
  - ошибочно зачисленные средства;
  - сумму любой задолженности Клиента перед Silk, в том числе вознаграждение согласно Тарифам;
  - иные суммы в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан
- 5) в одностороннем порядке вносить изменения/дополнения в Договор и/или Тарифы, которые вступают в силу с момента уведомления Клиента одним из следующих способов:
- размещения информации в Приложении/на веб-сайте Оператора;
  - и/или отправки SMS-сообщения/ PUSH-уведомления в Приложении с объявлением на зарегистрированный абонентский номер в сетях сотовой связи.
- 6) отказать в проведении операции и/или заблокировать и/или закрыть Карту (Электронный кошелек)/Дополнительную карту если ее баланс недостаточен для оплаты Тарифов и/или ниже соответствующей минимальной суммы, указанной в Тарифах и/или лимитах в Приложении и на веб-сайте Оператора, на протяжении 10 (десяти) календарных дней и более.

## **7. Ответственность**

7.1. SILK не отвечает за временную неработоспособность Системы, сбой и ошибки в работе аппаратных или программных средств, произошедшие не по вине SILK, и не несет в этом случае ответственности за возможные убытки Клиента.

7.2. SILK не несет ответственности за отсутствие у Клиента доступа к программным или аппаратным средствам, обеспечивающим функционирование Системы, и не несет ответственность за связанные с этим убытки Клиента.

7.3. В случае противоправных действий третьих лиц, направленных на вмешательство в работу Системы, не связанных с использованием аутентификационных данных Клиента, SILK несет ответственность за убытки Клиента в пределах суммы на Электронном кошельке Клиента на момент начала осуществления таких действий. В случае противоправных действий третьих лиц, связанных с использованием аутентификационных данных Клиента, SILK и Клиент несут ответственность в соответствии с условиями настоящего Договора.

7.4. SILK не несет ответственности за убытки Клиента, ставшие следствием предоставления им недостоверных сведений SILK.

7.5. В случае утраты аутентификационных данных, блокировки Электронного кошелька Системой, утери Клиентом пароля, блокирующего Кошелек, или иных событий, последствия которых не могут быть ликвидированы без идентификации личности Клиента, SILK не несет ответственности перед Неидентифицированным Клиентом за возможные убытки и невозможность использования Электронного кошелька в дальнейшем. Подтверждение принадлежности Электронного кошелька Неидентифицированному Клиенту возможно путем прохождения процедуры Идентификации с предоставлением Оператору документа, удостоверяющего личность и оригинала или заверенной копии договора Клиента с оператором мобильной связи.

7.6. Стороны Договора освобождаются от ответственности за неисполнение взаимных обязательств в случае, если их неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после вступления Договора в силу, или наступления чрезвычайных событий, которые не могли быть предотвращены или предвидены до заключения Договора. Сторона, в отношении которой действуют обстоятельства непреодолимой силы, обязана поставить другую Сторону в известность не позднее 10 дней после наступления данных обстоятельств.

7.7. В случаях, не предусмотренных настоящим Договором, неисполнение или ненадлежащее исполнение Сторонами своих обязательств по Договору влечет ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

## **8. Общие положения**

8.1. Договор вступает в силу с даты акцепта Держателем карты и действует бессрочно.

- 8.2. Договор составлен на казахском и русском языках и размещен на веб-сайте Оператора. Обе версии Договора имеют одинаковую юридическую силу.
- 8.3. Договор подчиняется праву Республики Казахстан.
- 8.4. Все споры/претензии по Договору решаются путем переговоров. В случае если спор/претензия не урегулированы Сторонами в течение 30 календарных дней, их разрешение может быть передано на рассмотрение в судебные органы в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
- 8.5. Все что прямо не предусмотрено Договором регулируется Положением, Правилами и нормами законодательства Республики Казахстан.
- 8.6. Клиент для выпуска Дополнительной платежной карточки дает указание Оператору через Приложение на условиях, указанных в Приложении. Оператор самостоятельно определяет максимальное количество Дополнительных платежных карточек, которые вправе выпустить Клиент. Для выпуска Дополнительной платежной карточки Держателю дополнительной платежной карточки он должен быть старше 10 лет на дату выпуска Платежной карточки. Держатель Дополнительной карточки не является Клиентом и стороной Договора. Доверенное физическое лицо Клиента для выпуска Дополнительной платежной карточки проходит в Приложении процедуру регистрации, а также если это требуется Приложением, процедуры идентификации и верификации.
- 8.7. Прохождение доверенным физическим лицом Клиента процедуры регистрации, а также если это требуется Приложением процедур идентификации и верификации, не обязывает Silk выпустить Дополнительную карту. Решение по выпуску Дополнительной карты принимается Silk самостоятельно по собственному усмотрению на основе действующего права Казахстана и процедур Silk.
- 8.8. Присоединяясь к настоящему Договору Клиент дает согласие на обработку Silk его персональных данных, а именно на совершение, в том числе, следующих действий: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), включая трансграничную передачу персональных данных, обезличивание, блокирование, уничтожение, с целью заключения и исполнения заключенных договоров, а также с целью выполнения требований нормативных актов по противодействию легализации денежных средств, полученных преступным путем. Указанные действия могут совершаться с использованием средств автоматизации/удаленной идентификации. Клиент также дает свое согласие на передачу его персональных данных, в целях осуществления Silk действий, предусмотренных настоящим пунктом, при наличии соглашения об агентской идентификации между Silk и третьими лицами.
- 8.9. Все операции, совершенные с использованием Дополнительной карты Держателем Дополнительной карты, считаются совершенными Клиентом. Клиент несет полную ответственность за Держателя Дополнительной карты, за операции, совершенные с использованием Дополнительной карты, и за соблюдение Держателем Дополнительной карты Договора, Положения и Правил в части использования Дополнительной карты. Клиент ответственен за доведение до Держателя Дополнительной карты соответствующих требований Договора, Положения и Правил.
- 8.10. Клиенту и Держателю Дополнительной карты запрещается использование Карты в противозаконных целях, включая покупку товаров, работ и услуг, запрещенных действующим законодательством Республики Казахстан, а также для проведения операций, которые не могут проводиться с использованием Платежной карточки в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
- 8.11. Клиент и Держатель Дополнительной карты признают, что получение Silk электронных документов через Приложение, SMS и другие технические средства юридически эквивалентно получению документов на бумажном носителе и подписанных Клиентом и Держателем Дополнительной карты собственноручно. Клиент и Держатель Дополнительной карты даёт право Silk использовать электронные документы наравне с документами на бумажном носителе. При этом Клиент и Держатель Дополнительной карты несут полную ответственность за содержание отправленных электронных документов Silk для исполнения и за правовые последствия, порождаемые электронными документами.
- 8.12. Клиент вправе отказаться от Карты путем осуществления соответствующих действий в Приложении или иным способом, определенным Правилами.
- 8.13. Контакты для обращений:

**Версия от 07 октября 2025 года**

Служба поддержки ТОО «SILK PAY KAZAKHSTAN», адрес: Республика Казахстан, г. Алматы,  
пр. Достык 132, офис 7, телефон +7 702 630 64 99, email: [support@silksoftgroup.com](mailto:support@silksoftgroup.com).

**Приложение №1**

**к Договору о выдаче и обслуживании средства электронного платежа**

**Правила пользования Электронными деньгами и Картой**

Условия выдачи Карты

Порядок совершения операций с использованием Карты

Оператор вправе отказать в проведении операций с электронными деньгами в случаях:

- попытки осуществления перевода на сумму, превышающую остаток электронных денег на электронном кошельке;
- попытки осуществления операции на сумму, превышающую установленный законодательством Республики Казахстан или Оператором лимит;
- необходимости идентификации Клиента;
- в иных случаях, когда совершение операции может принести убытки Оператору, или третьим лицам.

Держатель карты обязуется самостоятельно принимать все необходимые меры по сохранению конфиденциальности, предотвращению несанкционированного использования и защите своих аутентификационных данных от несанкционированного доступа со стороны третьих лиц. Пользователь обязан хранить свои аутентификационные данные, информацию по Карте в недоступном для третьих лиц месте.

**1. Конфиденциальность и безопасность. Блокировка счета системой и клиентами**

1.1. Обязательства по обеспечению безопасности Системы, защиты передаваемых данных и информации несет S1LK.

1.2. S1LK обязуется соблюдать конфиденциальность в отношении всех переданных ему Клиентом данных, а так же данных, ставших ему известными в ходе использования S1LK Клиентом, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Договором или законодательством Республики Казахстан, а так же случаев, когда такая информация является общеизвестной или раскрыта по требованию или с разрешения Клиента.

1.3. Клиент обязуется самостоятельно предпринимать меры по защите своих аутентификационных данных, предоставляемого пин-кода, иных данных, предоставленных ему S1LK, с помощью которых может быть осуществлен несанкционированный доступ или использование Системы.

1.4. Клиент признает, что S1LK не несет ответственности перед Клиентом в случае передачи Клиентом своих данных третьим лицам, умышленного предоставления доступа к своему счету в Системе или иного нарушения конфиденциальности данных Клиентом.

1.5. Клиент признает, что в случае утраты кода активации, предоставленного Клиенту, S1LK не несет ответственности за возможные последствия.

1.6. Клиент обязуется уведомлять S1LK о любых операциях, произведенных без его согласия, не позднее дня, следующего за днем получения им уведомления о совершенной операции. Клиент ознакомлен и согласен с тем, что при осуществлении платежей, возврат денег по которым не осуществляется в рамках Системы, Клиент самостоятельно обратится к такому лицу напрямую по вопросу осуществления такого возврата. При этом S1LK обязуется оказать Клиенту информационную поддержку в ходе разбирательств по таким вопросам.

1.7. В случае, если S1LK поступило распоряжение о блокировке Электронного кошелька в связи с обнаружением факта доступа к нему третьих лиц, однако лицо, подавшее заявление о блокировке, не смогло доказать, что является владельцем Электронного кошелька, S1LK ставит все операции, производимые с данного Электронного кошелька, в режим ожидания. Завершение или отмена операций будут произведены после подтверждения личности владельца Электронного кошелька и получения от него распоряжений на завершение или отмену операций.

1.8. Система может осуществить блокировку Электронного кошелька Клиента в случаях, указанных в настоящем Договоре, а также по запросу Клиента. В случае своевременного уведомления Клиента S1LK об утрате аутентификационных данных и несоблюдения процедуры блокировки Кошелька, платежи по всем операциям, произведенным после такого уведомления, должны быть возвращены S1LK в полном объеме. В целях настоящего пункта под надлежащим уведомлением понимается обращение в Службу поддержки S1LK и подтверждение сотрудником



SILK принятия такого обращения.

1.9. Разблокировка Системой возможна для идентифицированных Клиентов при условии подтверждения личности.

1.10. Порядок и условия блокировки и разблокировки Электронного кошелька, а также участники Системы, авторизованные для проведения данных операций, приведены в соответствующем разделе на веб-сайте Оператора.

1.11. В случае своевременного уведомления Клиентом SILK о произведении операции без согласия Клиента в соответствии с п.1.8. Договора, за исключением ограничений, предусмотренных п.1.6 настоящего Порядка, SILK осуществляет возврат Электронных денег в полном объеме, если не сможет доказать, что данная операция явилась следствием вины Клиента и несоблюдения им мер безопасности хранения аутентификационных данных.

1.12. Стороны признают сочетание аутентификационных данных аналогом собственноручной подписи, являющимся необходимым и достаточным условием подтверждения права Клиента на осуществление операций с принадлежащими Клиенту Электронными деньгами.

1.13. В случае осуществления подозрительных операций с Кошелька Клиента, SILK может поставить Электронный кошелек на мониторинг и перевести операции в режим ожидания до установления связи с Клиентом.

1.14. Снятие Электронного кошелька с мониторинга осуществляется после установления связи между Клиентом и SILK путем предоставления Клиентом подтверждения личности или иным способом, согласованным Сторонами.

1.15. Подозрительными операциями являются:

- Единовременный перевод остатка Электронных денег на счет другого Клиента при превышении суммой перевода 100 000 (Сто тысяч) тенге;
- Осуществление более 10 (Десяти) переводов на равную сумму в течение часа;
- Использование прокси-серверов и анонимайзеров для получения доступа к Системе;
- Смена геолокации: изменение принадлежности IP Клиента к стране в течение 2 (двух) часов с момента последнего выхода в Систему;
- Подозрительные операции, признанные таковыми законодательством Республики Казахстан;
- Иные операции, вызывающие подозрение в санкционированности их проведения.

1.16. Электронный кошелек Клиента может быть заблокирован в случае смены пользователем геолокации (смена страны) в течение 2 часов. Для разблокировки Электронного кошелька, Клиенту необходимо обратиться в Службу поддержки SILK, подтвердить свою личность с помощью ответа на секретный вопрос, после чего принадлежащий Клиенту Электронный кошелек будет разблокирован.

1.17. В целях обеспечения безопасности проводимых Клиентом операций, по превышении суммой операций 100 МРП за одни сутки, для продолжения операций Клиенту может быть направлен пин-код на номер мобильного телефона, зарегистрированный в Системе за клиентом. Все последующие операции не требуют дополнительного введения пин-кода.

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

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

Существует возможность добровольной блокировки Электронного кошелька Клиентом. Блокировка осуществляется посредством звонка в Службу поддержки SILK и приостанавливает осуществление операций из Электронного кошелька Клиента и в адрес Клиента. Данная блокировка может быть снята Клиентом самостоятельно.