

Правила предоставления агентских услуг по приему платежей/денежных средств от клиентов ЗАО «Кыргызский Инвестиционно-Кредитный Банк» для пополнения счета и/или погашения кредитов



**Правила предоставления агентских услуг  
по приему платежей/денежных средств от клиентов  
ЗАО «Кыргызский Инвестиционно-Кредитный Банк»  
для пополнения счета и/или погашения кредитов**

**г.Бишкек – 2021 г.**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1.2.	Общие положения	3
1.3.	Обязательные требования к Агенту при предоставлении банковских услуг	4
1.4.	Порядок взаимодействия Банка и Агента	5

## **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила предоставления агентских услуг по приему платежей/денежных средств от клиентов ЗАО «Кыргызский Инвестиционно-Кредитный Банк» для пополнения счета и/или погашения кредитов (далее по тексту – «Правила») определяют условия и порядок осуществления Агентом приема платежей/денежных средств от клиентов ЗАО «Кыргызский Инвестиционно-Кредитный Банк» (далее по тексту – «Банк») в целях пополнения банковского счета, в том числе карточного счета, и/или погашения кредитов (далее по тексту - банковские розничные услуги) в Банке.

1.2. Банковские розничные услуги предоставляются Агентом от имени Банка на основании агентского договора между Банком и Агентом. Агент при предоставлении банковских розничных услуг, руководствуется требованиями законодательства Кыргызской Республики, настоящих Правил и агентского договора.

1.3. Настоящие Правила являются обязательными для Банка и Агента.

1.4. В целях настоящих Правил под «клиентом» понимается физическое или юридическое лицо, осуществляющее внесение денежных средств розничному агенту для пополнения банковского счета и/или карточного счета в Банке, и/или для погашения кредитов, полученных в Банке.

1.5. Агентами Банка по предоставлению банковских розничных услуг являются юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, подписавшее агентский договор с Банком о предоставлении от имени Банка банковских розничных услуг, в том числе через сеть розничного агента.

1.6. Агенты могут предоставлять:

- расширенный спектр банковских розничных услуг;
- ограниченный спектр банковских розничных услуг.

К расширенному спектру банковских розничных услуг относятся:

- погашение кредитов;
- пополнение банковского счета.

К ограниченному спектру банковских розничных услуг относятся:

- погашение кредитов.

1.7. Агентами по предоставлению расширенного спектра банковских розничных услуг являются юридические лица, резиденты Кыргызской Республики, которые имеют лицензию Национального банка Кыргызской Республики на один из следующих видов банковской деятельности и банковские операции:

Правила предоставления агентских услуг по приему платежей/денежных средств от клиентов ЗАО «Кыргызский Инвестиционно-Кредитный Банк» для пополнения счета и/или погашения кредитов

а) на осуществление деятельности для микрофинансовых организаций;

б) на осуществление деятельности кредитных союзов;

в) на осуществление деятельности 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;

г) на осуществление деятельности по проведению обменных операций с наличной иностранной валютой.

1.8. Агентами по предоставлению ограниченного спектра банковских розничных услуг являются агенты, не подпадающие под агентов по предоставлению расширенного спектра банковских розничных услуг, являющиеся юридическими лицами/индивидуальными предпринимателями, резидентами Кыргызской Республики, не имеющие/имеющие лицензию Национального банка на осуществление деятельности банковских/платежных услуг.

1.9. Банковские розничные услуги предоставляются Агентом при условии:

- представления Агентом Банку полного пакета требуемых документов;
- соответствия Агента требованиям законодательства Кыргызской Республики и Банка;
- заключения агентского договора между Банком и Агентом;
- внесения Агентом на счет в Банке достаточной суммы денег для обеспечения гарантии расчетов и исполнения обязательств Агентом по предоставлению банковских розничных услуг клиентам (Предоплата).

1.10. Обязательными условиями представления Агентом банковских розничных услуг являются:

- соблюдение Агентом нормативных требований законодательства Кыргызской Республики, условий агентского договора и настоящих Правил;
- наличие доверия к Агенту со стороны клиентов и стабильность его деятельности;
- удобство доступа для клиентов к банковским розничным услугам с точки зрения места расположения Агента, наличия квалифицированного персонала, помещений, с учетом их технической укрепленности;
- проверка наличия наименования Агента в черном списке ГСФР при кабинете Правительства КР;
- наличие доверия к Агенту со стороны Банка, проверка кредитной истории, наличие политики ведения учета по хозяйственной деятельности, качественное ведение

Правила предоставления агентских услуг по приему платежей/денежных средств от клиентов ЗАО «Кыргызский Инвестиционно-Кредитный Банк» для пополнения счета и/или погашения кредитов кассовых операций и наличие контроля по операциям с наличными денежными средствами у Агента;

- наличие банковского счета в Банке, квалифицированного персонала по работе с информационными технологиями, наличие или способность в организации необходимых коммуникационных каналов связи для взаимодействия с Банком;
- наличие потенциала по совмещению банковских розничных услуг с основной деятельностью Агента;
- открытость в осуществлении своей деятельности в рамках кобрендинга с Банком, от имени Банка, а также готовность и способность Агента к увеличению объемов бизнеса;
- наличие соответствующих лицензий Национального банка Кыргызской Республики (например, лицензии Платежной организации; и/или Оператора платежных систем);
- наличие у Агента программного обеспечения для приема платежей/денежных средств, и проведения платежей и работы с терминальной сетью и возможностью взаимодействовать и обмениваться данными с системами Банка (программированный XML-шлюз), в том числе наличие средств резервного копирования информации;
- для организации приема платежей/денежных средств и оказания услуг, Агент должен иметь собственную сеть устройств и приема платежей/денежных средств включая сеть обслуживания субагентов;
- предоставление информации для осуществления Банком мониторинга и оценки деятельности Агента услуг с целью своевременного принятия корректирующих мер; наличие круглосуточной технической поддержки (в зависимости от вида банковской услуги);
- возможность проведения отмены/корректировки принятых платежей/денежных средств и зачислений по сбойным платежам;
- предоставление Банку бухгалтерской и иной информации Агента, имеющей отношение к предмету договора о предоставлении банковских розничных услуг;
- обеспечение конфиденциальности информации, касающейся Банка, и защиты от намеренного или случайного её раскрытия посторонним лицам;
- наличие политики ведения учета по хозяйственной деятельности;
- наличие контроля по операциям с наличными денежными средствами;
- наличие необходимых коммуникационных каналов связи для взаимодействия с Банком;

- Правила предоставления агентских услуг по приему платежей/денежных средств от клиентов ЗАО «Кыргызский Инвестиционно-Кредитный Банк» для пополнения счета и/или погашения кредитов
- наличие помещений для создания точки доступа к банковским розничным услугам, с учетом их технической укрепленности;
  - наличие свидетельства о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица в Министерстве юстиции Кыргызской Республики или патента на осуществление предпринимательской деятельности;
  - сведения о деловой репутации юридического лица (отзывы в произвольной письменной форме, при возможности их получения) о юридическом лице у его контрагентов, имеющих с ним деловые отношения;
  - наличие автоматизированной программы, обеспечивающей безопасность проведения платежей, в т.ч. платежей с использованием банковских платежных карт.
- 1.11. Банк время от времени вправе вносить изменения и/или дополнения в настоящие Правила, о чем Банк уведомляет Агента посредством электронной почты.

## **II. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К АГЕНТУ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ БАНКОВСКИХ РОЗНИЧНЫХ УСЛУГ**

- 2.1. Любая операция, совершаемая Агентом в системе Агента должна подтверждаться, в том числе: чеком о приеме платежа/денежных средств или любым другим подтверждающим платеж/операцию документом, предусмотренным законодательством Кыргызской Республики.
- 2.2. Электронные платежные документы, на основании и в соответствии с которыми осуществляется платеж/внесение денежных средств, равны по юридическому статусу бумажным платежным документам и подтверждениям, и будут приниматься в качестве доказательств при рассмотрении судебных и иных споров.
- 2.3. В целях обеспечения безопасности принимаемых платежей/денежных средств и расчетов Агент обязан соблюдать требования конфиденциальности любой банковской информации, а также исключать доступ к любым собственным и/или выданным Банком техническим средствам по обслуживанию.
- 2.4. Агент обязан стремиться выявлять и прилагать усилия для предотвращения мошеннических операций, совершаемых с использованием современных платежных инструментов, для обеспечения безопасности и принятия, превентивных мер по снижению рисков.
- 2.5. Агент обязан в момент совершения транзакции уведомлять клиента о любых возникших проблемах при проведении транзакции о любой неисправности Платежной системы.

2.6. Действуя в рамках Агентского Договора, Агент должен ознакомить клиента с тарифами на оказываемые банковские розничные услуги до получения оплаты от клиента.

2.7. Агент при приеме платежей/денежных средств и проведении расчетов с использованием устройств самообслуживания должен соблюдать исполнение следующих требований:

- обеспечить ознакомление клиентов с краткой инструкцией/информацией по использованию устройства самообслуживания для осуществления платежа/внесения денежных средств;
- соответствие устройств самообслуживания требованиям безопасности, установленным законодательством Кыргызской Республики и рекомендациям Банка;
- для размещения терминала самообслуживания Агент должен обладать всеми необходимыми документами, удостоверяющими его права на установку устройства самообслуживания в данном месте;
- Агент обязан назначить контактное лицо, ответственное за консультацию, прием и обработку обращений Банка.

### **III. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ БАНКА И АГЕНТА**

3.1. Банк в течение 5 (пяти) календарных дней с момента заключения агентского договора (но в любом случае, не ранее предоставления Агентом полного пакета всех документов, согласно установленному Банком перечню) создает в платежной системе Банка соответствующую учетную запись и предоставляет Агенту доступ в систему Банка. При этом, Банк самостоятельно определяет форму предоставления и объем информации, необходимой для доступа к системе Банка. Предоставленные доступ и объем информации должны быть достаточными для надлежащего исполнения Агентом своих обязательств и прав по агентскому договору.

3.2. Перед началом взаимодействия Банк и Агент проводят тестирование технологического взаимодействия между Банком и Агентом и осуществляют соответствующие технические настройки.

3.3. Платежи/денежные средства принимаются Агентом в пределах суммы денежных средств, находящихся и поддерживаемых Агентом на счете в Банке, вносимых Агентом в порядке, определенном агентским договором (далее по тексту – «предоплата»). Сумма предоплаты должна быть в размере, достаточном для полного обеспечения исполнения обязательств Агента перед Банком, включая его розничную

Правила предоставления агентских услуг по приему платежей/денежных средств от клиентов ЗАО «Кыргызский Инвестиционно-Кредитный Банк» для пополнения счета и/или погашения кредитов сеть и его субагентов. Сумму предоплаты определяет Банк. На сумму предоплаты Банком проценты не начисляются и не выплачиваются.

3.4. В случае увеличения суточного объема принимаемых Агентом платежей/денежных средств, Агент обязан вносить денежные средства на счет в Банке, для увеличения размера суммы предоплаты до размера, достаточном для полного обеспечения исполнения обязательств Агента перед Банком, включая его розничную сеть и его субагентов.

3.5. В течение срока действия агентского договора Агент обязан непрерывно поддерживать на счете в Банке минимальный остаток предоплаты (неснижаемый остаток) в размере и в порядке, установленном агентским договором.

3.6. В случае, если сумма неснижаемого остатка окажется менее установленного агентским договором размера, и Агентом в установленные агентским договором сроки не будут приняты меры по приведению размера неснижаемого остатка в соответствие с условиями агентского договора, Агент обязан приостановить прием платежей/денежных средств, принимаемых в рамках агентского договора.

3.7. Агент должен обеспечить минимизацию возникновения кредитного риска по операциям клиентов по пополнению наличных денежных средств или проведению платежа, проводимым в режиме реального времени, путем проведения авторизации в режиме реального времени и подтверждения достаточности средств на счете розничного агента для выполнения операции.

3.8. Банк отключает доступ Агента к системе Банка в случае возникновения форс-мажорных ситуаций, прекращения/приостановления действия агентского договора, а также в случае смены сотрудника Агента, имеющего доступ к системе Банка.

3.9. Прием платежей/денежных средств Агентом от клиентов может осуществляться любыми, не запрещенными законодательством способами (наличными деньгами, перечислением (переводом)), а также посредством иных платежных систем и инструментов, в том числе, посредством различного рода платежных карточек (карт) и электронных денег.

3.10. Движение денежных средств в системе Банка/Агента должно осуществляться только в национальной валюте, путем передачи клиентом Агенту денежных средств, посредством программно-технических средств Агента, связанных с системой Банка в части приема Агентом платежей/денежных средств от клиентов.

3.11. В случае если валюта пополняемого счета отличается от национальной валюты, Агент должен отразить клиенту коммерческий курс Банка, передаваемый ему посредством программно-технических средств, связанных с системой Банка.



- 3.12. Агент не вправе отказывать клиенту в предоставлении банковских розничных услуг, предусмотренных агентским договором.
- 3.13. Любые операции (транзакции) с использованием электронных денег должны проводиться Агентом с соблюдением требований Национального банка Кыргызской Республики, установленные в Положении "Об электронных деньгах в Кыргызской Республике", утвержденном постановлением Правления Национального банка от 30 марта 2016 года № 15/6, и соблюдением требований Банка по электронным деньгам.
- 3.14. Агент направляет данные о проведенном клиентом платеже/внесении денежных средств в рамках агентского договора на аппаратно-программный комплекс Банка не позднее, чем через 3 минуты с момента приема платежа/денежных средств в порядке, предусмотренном агентским договором. Все платежи через агентскую сеть должны отражаться в АБС согласно установленным процедурам в Банке.
- 3.15. В случае возникновения затруднений в предоставлении Агентом банковских розничных услуг, а также при предъявлении претензий (жалоб) клиентами и/или получателями относительно функционирования платежной системы Агента и/или приема платежей/денежных средств, Агент решает такие вопросы в порядке, установленным агентским договором.
- 3.16. В случае ошибочной операции, произведенной клиентом, последний заполняет заявление на спорную транзакцию в отделении Агента самостоятельно. В случае если клиент обратился в Банк, Банк рассматривает заявление согласно внутренним процедурам Банка и/или согласно агентского договора.
- 3.17. Обоснованность жалобы устанавливается Банком и Агентом по результатам служебного расследования, которое совместно проводится Банком и Агентом в рамках своей компетенции по каждому факту поступления жалобы. Если характер жалобы содержит отмены или корректировки платежа, то сумма блокируется Банком до выяснения всех обстоятельств, но не более 5 рабочих банковских дней. Служебное расследование относительно неуспешного платежа или корректировки платежа проводится в порядке, предусмотренном агентским договором.
- 3.18. Техническое сопровождение оборудования Агента (разинкассация терминалов самообслуживания, ремонт и замена запчастей, замена чековых лент, мониторинг платежей, техподдержка оборудования и программного обеспечения и т.п.) ведется Агентом своими силами.
- 3.19. Агент должен выдать клиенту кассовый (электронный) чек в момент приема денежных средств в качестве подтверждения об осуществлении операции в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики, содержащий

Правила предоставления агентских услуг по приему платежей/денежных средств от клиентов ЗАО «Кыргызский Инвестиционно-Кредитный Банк» для пополнения счета и/или погашения кредитов  
детали проведения операции (вид банковской операции, сумма операции, сведения о получателе/отправителе, а также сведения, идентифицирующие саму операцию, уникальный номер операции, сведения об устройстве, через которого проведена операция).

3.20. Агент обязан руководствоваться техническими требованиями по оснащенности согласно Инструкции "О единых требованиях по технической укреплённости финансово-кредитных учреждений и порядке их охраны в Кыргызской Республике".

3.21. Агент при осуществлении платежей и расчетов с использованием устройств самообслуживания должен соблюдать исполнение следующих требований:

- 1) терминал самообслуживания должен позволять клиенту ознакомиться с краткой инструкцией/информацией по использованию устройства самообслуживания для осуществления платежа за услуги поставщиков;
- 2) терминал самообслуживания должен иметь прямое соединение с единым аппаратно-программным комплексом системы розничного агента, его размещение должно отвечать требованиям безопасности, установленным законодательством Кыргызской Республики;
- 3) терминал самообслуживания, как и другие виды платежных терминалов, должен быть оснащен устройством по выдаче кассового чека в качестве подтверждения по проведенной операции, отвечающим требованиям настоящим Правилам и законодательства Кыргызской Республики;
- 4) для размещения терминала самообслуживания поставщик или розничный агент должен обладать всеми необходимыми документами, удостоверяющими его права на установку устройства самообслуживания в данном месте;
- 5) ответственное лицо для поддержания работы и проведения профилактических технических работ по обслуживанию терминала самообслуживания;
- 6) принимать меры в соответствии с риск-ориентированным подходом, установленным в процедурах/программах внутреннего контроля по идентификации и верификации клиента-отправителя денежных средств в соответствии с нормативными правовыми актами Кыргызской Республики при оказании услуг через автоматизированный терминал самообслуживания.
- 7) платежный терминал должен быть оснащен набором инструментов по обеспечению криптографической защиты информации, передаваемой между платежным терминалом и основной системой банка. Длина ключа кодировки должна быть не менее 128 бит.

- 3.22. В случае нарушения Агентом установленных правил, норм и требований по работе в системе, а также законодательства Кыргызской Республики, учетная запись Агента блокируется Банком до выяснения/устранения всех обстоятельств.
- 3.23. Агент вправе принимать платежи/денежные средства лично и/или через свою розничную сеть и/или посредством третьих лиц - субагентов, оставаясь при этом полностью ответственным перед Банком.
- 3.24. Правила, нормативы и т.д., определенные Банком для Агента, а также любые требования, предъявляемые Банком Агенту, обязательны так же и для розничной сети Агента и его субагентов.
- 3.25. Агенту, его розничной сети и его субагентам запрещено применять и/или превышать тарифы, лимиты, комиссии, отличные от установленных агентским договором.
- 3.26. При приеме платежей/денежных средств Агент, субагент до принятия платежа/денежных средств от клиентов обязаны ознакомить клиентов с правами и обязанностями сторон, тарифами на представляемые банковские розничные услуги.
- 3.27. В целях обеспечения безопасности принимаемых платежей и расчетов розничный агент должен соблюдать требования конфиденциальности банковской информации, а также исключать доступ к выданным банком техническим средствам по обслуживанию клиентов.