VERUM PAYMENTS LIMITED

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

Пользовательское соглашение

Сервис e-Residency Kazakhstan

Оператор программы - Verum Payments Limited, МФЦА

ДОКУМЕНТ	ОПЕРАТОР	ПРОГРАММА	РЕДАКЦИЯ
Публичная оферта (Пользовательское соглашение)	**Verum Payments Limited, МФЦА**	**e-Residency Kazakhstan**	**Ноябрь 2026**

РАЗДЕЛ 1

ВВЕДЕНИЕ

Настоящее Пользовательское соглашение (далее - «Соглашение», «Оферта», «Условия») является публичной офертой. Присоединяясь (регистрируясь, нажимая кнопку «Согласен», вводя одноразовый пароль или иным образом используя сервис), вы (далее - «Пользователь», «Клиент», «вы», «ваш») заключаете договор присоединения с Оператором Программы e-Residency на условиях, изложенных ниже. Соглашение дополняется и толкуется совместно с его Приложениями, Политикой конфиденциальности и обработки данных.

Оператор программы e-Residency: Verum Payments Limited (далее - «Оператор», «мы», «нас», «наш»), действующий через собственное мобильное приложение и/или встроенные фреймы (WebView) в мобильных приложениях банков второго уровня Республики Казахстан (далее - «БВУ-партнеры»), а также через интегрированные сервисы eSIM и платежные виджеты.

Verum Payments Limited - частная компания, созданная в соответствии с действующим правом Международного финансового центра «Астана» (МФЦА), бизнес-идентификационный номер компании 231240900271, лицензия Ancillary Services (Providing Consulting Services) AFSA-O-LA-2026-0008 от 25-06-2026, юридический адрес: Республика Казахстан, г. Астана, проспект Мангилик Ел, д. 55/22, блок С 4.3, офис № 228, Z05T3E5.

Принимая настоящие Условия, вы прямо подтверждаете и соглашаетесь со следующим:

i) Возраст и дееспособность - вам исполнилось восемнадцать (18) лет, и вы обладаете правоспособностью заключать обязывающие соглашения;

ii) Согласие с Условиями - вы внимательно прочитали, поняли и согласны соблюдать настоящие Условия и Политику конфиденциальности и обработки данных;

iii) Согласия - вы соглашаетесь на биометрическую верификацию; проведение процедур по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (AML/KYC), а также идентификацию; обработку и трансграничную передачу ваших персональных данных получателям, указанным в Приложении 2, в объеме и целях, установленных Разделом 12, включая маршрутизацию данных в Министерство внутренних дел Республики Казахстан (МВД РК) для выдачи цифрового удостоверения личности с индивидуальным идентификационным номером в рамках программы e-Residency, выбранному БВУ-партнеру, криптобирже, страховой компании и оператору мобильной связи; привлечение Оператором маркетинговых операторов в порядке, установленном пунктом 12.6; получение сервисных, информационных и рекламных сообщений в порядке, установленном пунктом 12.6, с правом отказа от рекламных сообщений в любой момент.

Вы признаете, что сборы за AML/KYC (включая повторную проверку AML/KYC при необходимости) не подлежат возврату.

iv) Отсутствие гарантии результата - вы признаете и соглашаетесь с тем, что признание цифровым резидентом с выдачей цифрового удостоверения личности с присвоенным ИИН e-Residency, предоставление eSIM, а также любые решения международных банков, коммерческих банков или криптобирж относительно открытия или обслуживания счетов и/или карт, относятся исключительно к компетенции соответствующих государственных органов и/или финансовых учреждений. Соответственно, мы не заявляем, не гарантируем и не подтверждаем, что любые такие заявки, запросы или процессы будут одобрены, завершены или поддержаны.

РАЗДЕЛ 2

ОБЪЕМ УСЛУГ

2.1. Оператор предоставляет цифровую инфраструктуру и услуги для:

- a) удаленной проверки личности (KYC) и проверки на предмет противодействия отмыванию денег (AML), включая NFC-считывание паспорта, проверку живого присутствия (liveness), проверку на соответствие санкциям/спискам/негативной информации в СМИ/репутации;
- b) направления проверенных идентификационных данных для запроса ИИН e-Residency и цифрового удостоверения личности в государственных системах;
- c) передачи проверенных данных и ИИН e-Residency БВУ-партнерам и/или криптобиржам для удаленного открытия счетов/выпуска карт;
- d) передачи данных в страховые компании, необходимых для оформления полиса медицинского страхования;
- e) обеспечения выпуска и активации eSIM через аккредитованного оператора мобильной связи (модель агрегатора), включая «white-list» входящих SMS-сообщений за рубежом;
- f) отображения в приложении Оператора статусов заявок, данных ИИН e-Residency и, с вашего согласия, информации о картах/счетах, выпущенных БВУ-партнерами.

2.2. Услуги или их объем могут быть изменены, обновлены или приостановлены по усмотрению Оператора.

2.3. Оператор не гарантирует: (i) выдачу ИИН e-Residency и цифрового удостоверения личности государственными органами; (ii) открытие счета/выпуск карты каким-либо конкретным банком или криптобиржей;

(iii) бесперебойную работу государственных или партнерских систем; (iv) принятие банком результатов нашей процедуры KYC без собственных проверок.

2.4. Подача заявления на получение цифрового удостоверения личности с ИИН e-Residency и подача заявления на визу не взаимосвязаны, это два отдельных процесса с разными требованиями, регулируемые разными законами. Наличие цифрового удостоверения личности с ИИН e-Residency не является основанием для получения визы, и наоборот.

2.5. Удаленная регистрация компании электронными резидентами в Международном финансовом центре «Астана» (МФЦА) осуществляется через информационную систему AIFC Digital Residency в соответствии с действующим правом МФЦА. Регистрация компании разрешена исключительно в рамках юрисдикции МФЦА и является отдельной процедурой. Само по себе получение цифрового удостоверения личности с ИИН e-Residency не означает, что бизнес был автоматически создан.

РАЗДЕЛ 3

ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ (ТЕРМИНЫ)

- **AML (противодействие отмыванию денег)** - комплекс мер, направленных на предотвращение использования финансовых систем для отмывания денег и финансирования терроризма.
- **Учетная запись** - учетная запись, созданная вами для доступа к услугам e-Residency.
- **Электронный резидент (e-Residency)** - иностранец или лицо без гражданства, получившее цифровое удостоверение личности с ИИН e-Residency через мобильное приложение Оператора.
- **Оператор программы e-Residency** - Verum Payments Limited, обеспечивающий идентификацию, проверку по AML/KYC/санкциям, противодействие мошенничеству, маршрутизацию данных в государственные органы и БВУ-партнерам/криптобиржам, а также выпуск/активацию eSIM через аккредитованного оператора мобильной связи. Оператор не является государственным органом, не выдает цифровое удостоверение личности и не присваивает ИИН e-Residency.
- **ИИН e-Residency** - индивидуальный идентификационный номер электронных резидентов, представляющий собой уникальный 12-значный цифровой код, присваиваемый МВД РК нерезиденту в рамках программы e-Residency. Оператор не присваивает индивидуальный идентификационный номер e-Residency.
- **Цифровое удостоверение личности с ИИН e-Residency** - цифровой документ, предназначенный исключительно для использования в электронной среде в целях идентификации пользователя, подтверждения его личности и авторства в различных цифровых процессах и предоставления цифровых подписей. Не дает права на въезд или проживание в Казахстане. Оператор не выдает цифровое удостоверение личности.
- **eSIM** - цифровая SIM-карта, представляющая собой встроенный программный модуль, который позволяет удаленно активировать и использовать услуги мобильной связи без необходимости физической установки SIM-карты в устройство.
- **KYC (Знай своего клиента)** - процесс проверки личности клиента, используемый финансовыми учреждениями и другими организациями для предотвращения мошенничества, отмывания денег и финансирования терроризма.
- **Оператор мобильной связи** - оператор связи, аккредитованный Оператором для выпуска eSIM.
- **Маркетинговые операторы** - третьи лица, привлекаемые Оператором для формирования, персонализации, технической подготовки, направления и оценки эффективности маркетинговых и информационных сообщений, включая рекламные агентства, провайдеров платформ email/SMS/push-рассылок, CRM- и CDP-систем, колл-центры и поставщиков услуг веб-аналитики.
- **NFC (Near Field Communication)** - технология беспроводной передачи данных малого радиуса действия, используемая, в том числе, для бесконтактных платежей и обмена информацией между устройствами.
- **БВУ-партнеры** - банки второго уровня Республики Казахстан, интегрированные с Оператором в рамках двусторонних соглашений.
- **Криптобиржа** - лицензированная площадка для обмена и торговли цифровыми активами, интегрированная с Оператором в рамках двусторонних соглашений.
- **2FA/OTP** - технология многофакторной аутентификации, использующая одноразовые пароли и/или дополнительные факторы идентификации пользователя для повышения безопасности доступа к услугам.

РАЗДЕЛ 4

РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЕТНАЯ ЗАПИСЬ

4.1. Для использования услуг требуется: (i) создание учетной записи; (ii) прохождение удаленной идентификации; (iii) согласие с настоящими Условиями, Политикой конфиденциальности и обработки данных и Cookie-политикой.

Чтобы пользоваться нашими услугами, вам необходимо создать учетную запись. Для создания учетной записи необходимо соответствовать как минимум следующим условиям:

- вы являетесь физическим лицом и должны быть совершеннолетним для заключения юридически обязывающего договора (18 лет и старше);
- иметь действительный адрес электронной почты, номер мобильного телефона и почтовый адрес;
- иметь все полномочия для заключения настоящих Условий без нарушения каких-либо других заключенных вами соглашений;
- не иметь ограничений в использовании наших услуг («Условия»).

Кроме того, от вас может потребоваться соблюдение дополнительных требований для открытия учетной записи или использования услуг. Мы приложим разумные усилия, чтобы уведомить вас о дополнительных требованиях, но ваша возможность открыть учетную запись и пользоваться услугами регулируется этими дополнительными требованиями независимо от того, было ли предоставлено уведомление. Создавая учетную запись или используя Услуги, вы заявляете и гарантируете, что соответствуете всем Условиям. Если вы перестанете соответствовать Условиям, вы должны немедленно уведомить нас об этом и прекратить использование своей учетной записи и Услуг. Мы можем потребовать доказательства того, что вы соответствуете Условиям. Даже если вы соответствуете Условиям, мы можем по своему усмотрению решить, что вы не имеете права на создание учетной записи или использование услуг.

4.2. Вы обязуетесь:

- a) предоставлять точную, полную, правдивую и актуальную информацию (включая адрес электронной почты, номер мобильного телефона и почтовый адрес) при использовании любой учетной записи или сервиса;
- b) не передавать, не предоставлять и не раскрывать третьим лицам доступ к своей учетной записи, а также не допускать использования своей учетной записи другими лицами, в том числе путем передачи логина, пароля, одноразовых паролей (OTP), кодов подтверждения, средств аутентификации или иных данных, позволяющих получить доступ к учетной записи. Учетная запись предназначена исключительно для личного использования Пользователем и не подлежит передаче, совместному использованию или предоставлению в пользование третьим лицам;
- c) не использовать свою учетную запись в интересах кого-либо, кроме вас;
- d) защищать свое устройство/SIM-карту/электронную почту и одноразовые пароли;
- e) обеспечивать безопасность своей учетной записи, в том числе путем использования надежного пароля, который вы не используете где-либо еще;
- f) нести ответственность за все действия, совершаемые под вашей учетной записью, и принимать на себя все риски любого санкционированного или несанкционированного доступа к вашей учетной записи в максимально допустимой степени, предусмотренной действующим законодательством;
- g) немедленно сообщать нам, если вы обнаружите или подозреваете какие-либо нарушения безопасности, связанные с вашей учетной записью.

4.3. Вы разрешаете нам делать запросы, напрямую или через третьих лиц, которые мы сочтем необходимыми для проверки вашей личности, подтверждения вышеуказанных требований к участию, защиты вас или нас от мошенничества или других финансовых преступлений, а также которые, по нашему мнению, могут быть необходимы для обеспечения соблюдения настоящих Условий и применимого законодательства. Вы понимаете и соглашаетесь с тем, что мы можем предпринять действия, которые мы разумно сочтем необходимыми, по результатам таких запросов, что мы не обязаны информировать вас о результатах любого запроса и что вы прямо отказываетесь от любых обязательств уведомлять вас о любых возможных мерах по исправлению положения. При выполнении этих запросов вы признаете и соглашаетесь с тем, что ваша личная информация может быть раскрыта бюро кредитной информации, государственным органам по борьбе с финансовыми преступлениями или любым другим государственным органам в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Мы оставляем за собой право по собственному усмотрению отказать, приостановить или ограничить предоставление Услуг полностью или частично в любое время и без обязательств по предоставлению каких-либо объяснений. Такие меры могут быть приняты, в том числе, когда:

- (i) обнаружены несоответствия, фальсификация или подделка документов или информации;
- (ii) клиент представляет высокий риск в соответствии с действующими санкциями, мерами по борьбе с отмыванием денег (AML), противодействию финансированию терроризма (CTF) или другими нормативными актами; мы можем отказать пользователям из ограниченных юрисдикций без объяснения причин;
- (iii) нарушены настоящие Условия, договорные обязательства или любые применимые законы и нормативные акты;
- (iv) есть подозрение в мошенничестве, незаконной, неэтичной или злоупотребляющей деятельности;
- (v) сотрудничество с клиентом считается представляющим репутационный, нормативный, операционный риск или риск для безопасности;

- (vi) мы обязаны действовать по распоряжению компетентных органов, регулирующих органов или других законно уполномоченных органов;
- (vii) выявлена передача Пользователем своей учетной записи, предоставление доступа к ней третьим лицам либо фактическое использование учетной записи лицом, отличным от Пользователя. При выявлении указанных обстоятельств Оператор вправе незамедлительно заблокировать учетную запись Пользователя и приостановить его доступ к Сервисам Программы полностью или частично, без предварительного уведомления Пользователя, на период проверки обстоятельств нарушения. Оператор вправе сохранять такие ограничения до устранения причин их введения либо принять решение о прекращении предоставления Сервисов и расторжении настоящих Условий в соответствии с ними и применимым законодательством.

4.5. Мы можем по своему усмотрению определить необходимость или целесообразность временной приостановки или даже удаления вашей учетной записи.

4.6. Вы несете исключительную ответственность за все действия и бездействие, совершенные под вашей учетной записью; все действия, совершенные с использованием вашей учетной записи, будут считаться совершенными вами.

РАЗДЕЛ 5

УДАЛЕННАЯ ИДЕНТИФИКАЦИЯ (NFC, LIVENESS, AML/KYC)

5.1. В рамках процесса регистрации вы должны предоставить нам информацию, запрашиваемую при открытии счета, для идентификации и проверки вашей личности, а также для выявления случаев отмывания денег, финансирования терроризма, мошенничества или любых других финансовых преступлений, а также разрешить нам вести учет этой информации. Вам необходимо будет пройти определенные процедуры проверки, прежде чем вам будет разрешено начать пользоваться Услугами.

5.2. Обязательные этапы: считывание NFC-данных биометрического паспорта, проверка живого присутствия (liveness), загрузка отсканированных данных, заполнение анкеты и предоставление согласия на обработку и проверку биометрических данных.

5.3. Запрашиваемая нами информация может включать в себя определенную персональную информацию, включая, помимо прочего, ваше ФИО (фамилия, имя, отчество (при наличии)), адрес, номер телефона, адрес электронной почты, дату рождения, идентификационный номер налогоплательщика, информацию о вашем банковском счете (например, название банка, тип счета, маршрутный номер и номер счета), статус сети, тип клиента, роль клиента, тип выставления счета, идентификаторы мобильных устройств (IMEI) и другие данные о статусе абонента. Предоставляя нам эту или любую другую информацию, которая может потребоваться, вы подтверждаете ее точность и правильность и соглашаетесь сообщать нам о любых изменениях предоставленной вами информации. Мы будем обращаться с этой информацией в соответствии с положениями о защите данных.

5.4. Мы можем запросить дополнительные документы/переводы, в том числе нотариально заверенные, если это требуется по закону, в соответствии с требованиями государственного органа, банка или криптобиржи (включая подтверждение транслитерации).

5.5. Мы проводим проверку на наличие санкций, статуса политически значимого лица (PEP), негативной информации в СМИ и репутационных рисков с использованием внешних источников данных (в частности, Sumsub, Dow Jones Risk & Compliance, LSEG World-Check, Dun & Bradstreet Onboard, Factiva, Kompra, ATTIS и иных аналогичных провайдеров), а также проверку на предмет мошенничества. Перечень провайдеров может изменяться; актуальные категории получателей данных и юрисдикции приведены в Приложении 2.

РАЗДЕЛ 6

ИИН E-RESIDENCY: ПРОЦЕСС И ОГРАНИЧЕНИЯ

6.1. Валидация и маршрутизация. Если ваши персональные данные успешно пройдут валидацию, мы направим их в соответствующие государственные базы данных. Решение о присвоении цифрового удостоверения личности с ИИН e-Residency принимается исключительно МВД РК. Мы не даем никаких заверений, гарантий или обязательств относительно исхода такого решения.

6.2. Отказ в выдаче. В случае если МВД РК отказывает в выдаче цифрового удостоверения личности с ИИН e-Residency, любые связанные с этим претензии, апелляции или возражения должны быть адресованы непосредственно в адрес МВД РК. Мы можем, по своему усмотрению, оказать разумную помощь в повторной подаче заявлений, однако мы не обязаны бесплатно выполнять дополнительные процедуры AML/KYC в связи с такой повторной подачей.

6.3. Актуализация при въезде. При физическом въезде в Республику Казахстан с целью ведения бизнеса или коммерческой деятельности ваш ИИН e-Residency может потребовать актуализации, включая удаление обозначения «e-Residency», в соответствии с правилами МВД РК и другими применимыми правовыми требованиями. Туристы и посетители, въезжающие в Казахстан без намерения вести бизнес или торговлю,

могут не требовать актуализации в соответствии с действующими на тот момент законами и нормативными актами.

6.4. Ограничение ответственности. Мы действуем исключительно в качестве посредника при передаче данных и не несем ответственности за действия, решения или бездействие любого государственного органа, включая, помимо прочего, одобрение, отказ или задержку в выдаче или актуализации цифрового удостоверения личности с ИИН e-Residency. Все решения остаются в исключительной компетенции соответствующего государственного органа.

РАЗДЕЛ 7

БАНКОВСКИЕ/КРИПТОБИРЖЕВЫЕ СЧЕТА И ЗЕРКАЛЬНОЕ ОТОБРАЖЕНИЕ

7.1. Передача данных. После успешного завершения процедур AML/KYC и присвоения цифрового удостоверения личности с ИИН e-Residency мы, по вашему прямому указанию, передадим выбранному вами БВУ-партнеру и/или криптобирже только минимально необходимые идентификационные данные вместе с присвоенным ИИН e-Residency. Такая передача ограничивается той информацией, которая необходима для установления отношений с соответствующим учреждением.

7.2. Независимая система AML/KYC. Каждый БВУ-партнер или криптобиржа проводит собственные независимые процедуры AML/KYC в соответствии со своими внутренними политиками и действующим законодательством. Эти учреждения сохраняют за собой полное право одобрять или отказывать в открытии счета, выпуске карт или предоставлении услуг и могут отказать без предоставления каких-либо объяснений или обоснований. Мы не несем ответственности за такие решения.

7.3. Дублирование информации. С вашего предварительного и явного согласия информация о счетах и/или картах, открытых через наши сервисы, может дублироваться и отображаться в приложении Оператора для удобства и контроля за соблюдением требований. Аналогичная информация может также отображаться в приложении БВУ-партнера. Такое дублирование предназначено исключительно для информационных целей и целей соблюдения требований и не создает, не изменяет и не продлевает какие-либо договорные права или обязательства.

7.4. Последующие счета и возобновленные проверки. При открытии вами дополнительных счетов или карт у других БВУ-партнеров Оператор обязан провести возобновленные или обновленные проверки AML/KYC для соблюдения нормативных требований, поддержания актуальности верификации и снижения операционного и комплаенс-риска банков-участников. Такие процедуры будут осуществляться в соответствии с действующим законодательством и правилами взаимодействия БВУ-партнеров и Оператора.

7.5. Ограничение предоставления финансовых услуг в связи с информацией компетентных органов. В случае получения Оператором от правоохранительных, следственных, прокурорских, судебных, специальных государственных или иных уполномоченных органов Республики Казахстан либо компетентных органов иностранных государств официального запроса, уведомления, требования, предписания, постановления, письма или иного сообщения, содержащего информацию о возможном противоправном использовании Пользователем ИИН e-Residency, цифрового удостоверения личности с ИИН e-Residency и/или иных идентификационных данных, полученных в рамках Программы, в том числе в целях совершения или содействия совершению правонарушения либо преступления, Оператор вправе уведомить соответствующего БВУ-партнера, криптобиржу или иного финансового провайдера – партнера Программы о наличии такой информации и необходимости приостановления, ограничения или прекращения предоставления соответствующих финансовых услуг Пользователю.

Соответствующее уведомление может быть направлено Оператором также в случае, если из полученной от компетентного органа информации следует, что в отношении Пользователя проводится проверка, доследственная проверка, расследование, уголовное преследование либо иное производство, связанное с предполагаемым противоправным использованием ИИН e-Residency, цифрового удостоверения личности с ИИН e-Residency или иных идентификационных данных, полученных в рамках Программы.

БВУ-партнер, криптобиржа или иной финансовый провайдер самостоятельно принимает решение о приостановлении, ограничении или прекращении предоставления финансовых услуг Пользователю в соответствии с применимым законодательством, требованиями финансового мониторинга, предписаниями и решениями компетентных органов, своими внутренними правилами и договором с Пользователем.

Оператор не является стороной договора между Пользователем и соответствующим финансовым провайдером и не принимает решения об открытии, блокировании или закрытии банковского счета, выпуске или блокировании платежной карты, приостановлении операций по счету либо прекращении иных финансовых услуг, если иное прямо не предусмотрено применимым законодательством или договором Оператора с соответствующим финансовым провайдером.

Оператор вправе не уведомлять Пользователя о направлении такого уведомления финансовому провайдеру, а также о содержании полученной от компетентного органа информации, если такое уведомление запрещено применимым законодательством, требованиями соответствующего компетентного органа либо может

препятствовать проведению проверки, оперативно-розыскных мероприятий, расследованию, уголовному преследованию или иному производству.

РАЗДЕЛ 8

ESIM И ПОДКЛЮЧЕНИЕ

8.1. Выпуск. eSIM выпускается исключительно аккредитованным оператором мобильной связи с использованием нашей встроенной технологической платформы. Мы выступаем исключительно в качестве посредника в этом процессе и не несем ответственности за производительность, покрытие или уровень обслуживания оператора мобильной связи. Выпуск и дальнейшее предоставление eSIM определяются исключительно аккредитованным оператором мобильной связи и в соответствии с его политикой.

8.2. Ограничения за пределами Казахстана. При использовании за пределами Республики Казахстан на eSIM распространяются следующие ограничения:

- входящие SMS-сообщения принимаются только с номеров, включенных в предварительно одобренный «white-list»;
- исходящие SMS-сообщения и голосовые услуги отключены;
- eSIM нельзя использовать для регистрации в приложениях или сервисах, не включенных в предварительно одобренный «white-list»;
- пакеты, включающие только передачу данных, остаются доступными в соответствии с действующими тарифами.

8.3. Подключение услуг при въезде/выезде. При физическом въезде пользователя eSIM в Казахстан полный спектр услуг (включая входящие/исходящие SMS, голосовую связь и передачу данных) будет подключен в соответствии с действующими тарифами. При выезде из Казахстана вышеуказанные ограничения, применимые к использованию за пределами страны, будут автоматически восстановлены.

8.4. Тарифы и включённый период. Стоимость, указанная в пункте 1 Приложения 1, дополнительно включает 30 (тридцать) календарных дней пользования услугой eSIM, исчисляемых с даты активации eSIM. По истечении указанного периода вы вправе по своему усмотрению продлить услугу eSIM в соответствии с тарифами, действующими на момент продления. Применимые тарифы оператора мобильной связи доводятся до вашего сведения в приложении до активации и до каждого продления. При отсутствии продления eSIM деактивируется; такая деактивация не влияет на ваш ИИН e-Residency, цифровое удостоверение личности и статус электронного резидента. Мы оставляем за собой право не раскрывать и не детализировать внутреннюю структуру расходов на услуги eSIM.

8.5. Использование для аутентификации. eSIM может потребоваться БВУ-партнерам, криптобиржам или поставщикам финансовых услуг для предоставления услуг 2FA/OTP, если иное прямо не предусмотрено конкретными соглашениями, заключенными с этими партнерами.

8.6. Деактивация. eSIM деактивируется по истечении включенного или продлённого периода, при прекращении действия настоящих Условий либо при приостановлении или прекращении действия вашей учетной записи. Если eSIM используется для доставки 2FA/OTP, вы несете ответственность за наличие альтернативного способа аутентификации у соответствующей организации.

РАЗДЕЛ 9

ПЛАТЕЖИ, КОМИССИИ, ВАЛЮТА

9.1. Платежи обрабатываются через интегрированные системы эквайринга, обеспечивающие прием как местных, так и международных карт и иных платежных инструментов.

9.2. Стоимость услуг определена в Приложении 1.

9.3. Комиссии AML/KYC не подлежат возврату. Услуга AML/KYC считается полностью оказанной, а комиссия - начисленной после начала процесса проверки, независимо от его результата. Вы соглашаетесь, что оплаченная услуга не будет являться предметом опротестований в рамках диспутных процедур платежных систем по вашей инициативе после начала процесса проверки, независимо от его результата.

9.4. Валюта выставления счета и конвертация определяются в соответствии с правилами применимой платежной системы; может взиматься комиссия банка-эмитента и эквайринговой организации.

РАЗДЕЛ 10

ДОПУСТИМОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ И ЗАПРЕТЫ

10.1. Запрещенное использование. Вы не имеете права, прямо или косвенно:

- a) предоставлять или пытаться предоставить любые ложные, поддельные, вводящие в заблуждение или мошеннические документы, информацию или биометрические данные;
- b) пытаться обойти, уклониться или иным образом нарушить любые применимые санкции, экспортный контроль или ограничения, или использовать Сервисы в целях, связанных с отмыванием денег, финансированием терроризма, мошенничеством или любой другой незаконной деятельностью;
- c) использовать VPN, эмуляторы устройств, устройства со взломанным входом или другие технические средства для вмешательства, обхода или иного нарушения целостности процессов идентификации или верификации;
- d) вмешиваться в нормальную работу Сервисов, пытаться декомпилировать, осуществлять обратную разработку, отключать или обходить любые технические меры защиты или иным образом пытаться получить несанкционированный доступ к системам;
- e) нарушать права интеллектуальной собственности, права на конфиденциальность или защиту данных третьих лиц, а также действовать в нарушение применимого законодательства об экспортном контроле или иных нормативных ограничений;
- f) передавать, уступать, предоставлять в пользование или иным образом открывать третьим лицам доступ к своей учетной записи, учетным данным, средствам аутентификации или кодам подтверждения, а также допускать использование своей учетной записи и Сервисов лицами, отличными от Пользователя, в том числе в целях обхода процедур идентификации, верификации личности или AML/KYC-проверок.

10.2. Правоприменение и отчетность. Мы оставляем за собой право немедленно приостановить или прекратить ваш доступ к Сервисам в случаях указанных в пунктах 7.5. и 10.1. Условий, а также, если у нас возникнут обоснованные подозрения или будет установлено, что вы совершили какие-либо запрещенные действия. В таких случаях мы также можем уведомить компетентные органы и регулирующие органы в рамках сотрудничества.

В случае выявления обстоятельств, указанных в пункте 7.5 и 10.1. настоящих Условий, Оператор вправе направить соответствующему БВУ-партнеру, криптобирже или иному финансовому провайдеру уведомление о необходимости применения предусмотренных законодательством и внутренними процедурами такого финансового провайдера мер в отношении предоставляемых Пользователю финансовых услуг.

РАЗДЕЛ 11

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ И ЛИЦЕНЗИЯ

11.1. Приложение, технологические платформы, интерфейсы, контент, товарные знаки, знаки обслуживания, торговые наименования, логотипы, базы данных и любая другая связанная интеллектуальная собственность (совместно именуемые «Материалы Оператора») являются и будут оставаться исключительной собственностью Оператора и/или его лицензиаров. Материалы Оператора защищены законодательством Республики Казахстан, актами МФЦА и применимым международным законодательством об интеллектуальной собственности.

11.2. Вам предоставляется ограниченная, отзывная, неисключительная, непередаваемая и не подлежащая сублицензированию лицензия на использование Материалов Оператора исключительно в личных, законных и некоммерческих целях и только на срок действия настоящих Условий. Данная лицензия не предоставляет вам никаких прав собственности на Материалы Оператора и автоматически прекращает свое действие при приостановлении или прекращении действия настоящих Условий.

11.3. Вы не имеете права, прямо или косвенно, копировать, воспроизводить, изменять, адаптировать, переводить, осуществлять обратную разработку, декомпилировать, разбирать, сдавать в аренду, лизинг, продавать, сублицензировать, распространять, коммерциализировать или иным образом использовать Материалы Оператора любым способом, прямо не разрешенным настоящими Условиями. Любое несанкционированное использование приведет к немедленному прекращению действия вашей лицензии и может повлечь за собой юридическую ответственность.

РАЗДЕЛ 12

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ, БИОМЕТРИЯ И МАРКЕТИНГОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

12.1. Сбор, хранение и обработка персональных и биометрических данных осуществляются в соответствии с настоящим Разделом и Политикой конфиденциальности и обработки данных, которая является неотъемлемой частью настоящих Условий. Обработка регулируется Правилами МФЦА по защите данных (AIFC Data Protection Regulations).

12.2. Для использования методов биометрической верификации, включая распознавание лиц, проверку живого присутствия (liveness) и подтверждение личности посредством NFC, требуется ваше явное информированное согласие.

12.3. Согласие на обработку персональных данных

Присоединяясь к настоящим Условиям, вы даете Оператору согласие на сбор и обработку ваших персональных и биометрических данных, включая:

- фамилию, имя, отчество (при наличии), в том числе в транслитерации;

- дату и место рождения, пол, гражданство, страну налогового резидентства;

- данные документа, удостоверяющего личность, включая машиносчитываемую зону и данные, полученные посредством NFC-считывания;

- адрес электронной почты, номер мобильного телефона, адрес места жительства (регистрации) и почтовый адрес;
- идентификационный номер налогоплательщика;
- ИИН e-Residency после его присвоения МВД РК;
- биометрические данные: фото- и видеоизображение лица, результаты проверки живого присутствия (liveness), результаты биометрического сопоставления;
- идентификаторы устройства и абонентские данные (IMEI, IMSI, ICCID eSIM, статус сети, тип и роль клиента, тип выставления счета);
- сведения о платежных операциях в рамках оплаты услуг Оператора;
- данные, полученные в ходе AML/KYC-проверки, включая сведения об источнике средств и происхождении благосостояния, результаты санкционного, PEP- и репутационного скрининга;
- сведения о статусе в Программе, составе приобретенных услуг, дате последней актуализации и истории взаимодействия с сервисами Оператора;
- иные сведения, необходимые в соответствии с применимым законодательством и требованиями получателей данных.

12.4. Действия с персональными данными

Согласие распространяется на сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу, включая трансграничную передачу и предоставление доступа третьим лицам, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных, с использованием средств автоматизации или без них.

12.5. Цели обработки

Обработка осуществляется в следующих целях:

- заключение и исполнение настоящих Условий, оказание Услуг и поддержка Пользователей;
- удаленная идентификация, AML/KYC-проверка, расширенная проверка (EDD), санкционный и PEP-скрининг, противодействие мошенничеству;
- направление идентификационных данных в государственные информационные системы для рассмотрения вопроса о выдаче цифрового удостоверения личности с ИИН e-Residency;
- передача минимально необходимого объема данных выбранным вами БВУ-партнерам, криптобиржам, страховым компаниям, оператору мобильной связи и эквайринговым провайдерам для оказания соответствующих услуг;
- ежегодная актуализация данных и поддержание статуса участника Программы;
- направление вам информационных, рекламных и маркетинговых сообщений об услугах, тарифах, изменениях и новых возможностях Программы, о партнерской и реферальной программах, а также о продуктах и предложениях партнеров Оператора, указанных в Приложении 2;
- формирование релевантных предложений посредством сегментации профиля по неспециальным категориям данных (страна резидентства, статус в Программе, состав приобретенных услуг, дата актуализации);
- предоставление партнерам Оператора (БВУ-партнерам, криптобиржам, страховым компаниям, операторам мобильной связи) данных, необходимых для предварительной оценки и формирования индивидуальных предложений по их продуктам и услугам, направляемых вам;
- привлечение Оператором третьих лиц (Маркетинговых операторов) для формирования, персонализации, технической подготовки, направления и оценки эффективности маркетинговых и информационных сообщений, а также для проведения опросов об удовлетворенности качеством Услуг;
- исполнение установленных законом обязанностей по хранению записей и предоставлению информации компетентным органам;
- уведомление БВУ-партнеров, криптобирж и иных финансовых провайдеров – партнеров Программы о выявленных обстоятельствах, связанных с возможным противоправным использованием Пользователем цифрового удостоверения личности с ИИН e-Residency и/или иных идентификационных данных, полученных в рамках Программы, включая случаи получения Оператором соответствующей информации, запросов, уведомлений, требований или иных сообщений от компетентных государственных органов, в целях

предупреждения и пресечения противоправного использования Программы и связанных с ней финансовых услуг, а также защиты прав и законных интересов Оператора, его партнеров и иных лиц;

- защита прав и законных интересов Оператора, включая рассмотрение жалоб и ведение споров.

Автоматизированное принятие решений, влекущих для вас юридические последствия, на основании сегментации в маркетинговых целях не осуществляется.

12.6. Согласие на получение сообщений и привлечение Маркетинговых операторов

Присоединяясь к настоящим Условиям, вы даете согласие на получение от Оператора и его партнеров сообщений информационного, рекламного и маркетингового характера по электронной почте, посредством SMS, push-уведомлений, сообщений внутри приложения, мессенджеров и телефонных звонков.

Вы соглашаетесь, что для формирования и направления таких сообщений Оператор вправе привлекать третьих лиц - маркетинговых операторов, рекламные агентства, провайдеров платформ рассылок и CRM/CDP-систем, колл-центры, поставщиков услуг веб-аналитики и таргетированной рекламы (далее - «Маркетинговые операторы»), и передавать им необходимый для этого объем данных, включая: фамилию и имя, адрес электронной почты, номер мобильного телефона, идентификаторы устройства и приложения, страну резидентства, язык коммуникации, статус в Программе, состав приобретенных услуг, дату последней актуализации и данные о взаимодействии с ранее направленными сообщениями.

Маркетинговые операторы действуют исключительно по поручению и под контролем Оператора, на основании заключенных с ними соглашений об обработке данных (Data Processing Agreement), и не вправе использовать переданные им данные в собственных целях, передавать их третьим лицам, объединять с иными массивами данных либо сохранять их после прекращения соответствующего поручения.

Оператор передает Маркетинговым операторам минимально необходимый объем данных и не передает им биометрические данные, данные документов, удостоверяющих личность, ИИН e-Residency, результаты AML/KYC-проверок и сведения об источнике средств.

Вы вправе в любой момент отказаться от получения рекламных и маркетинговых сообщений - через ссылку отказа в сообщении, настройки мобильного приложения или письменно по адресу support@eresidency.gov.kz. Отказ обрабатывается не позднее 3 (трех) рабочих дней, влечет исключение ваших данных из массивов, передаваемых Маркетинговым операторам, и не влияет на предоставление Услуг, их объем и стоимость.

Отказ от рекламных сообщений не распространяется на сервисные уведомления (статусы заявок, требования актуализации, изменения Условий и тарифов, вопросы безопасности), которые направляются в силу пункта 16.1 в течение всего срока действия настоящих Условий.

12.7. Трансграничная передача

Оператор является компанией, созданной в соответствии с действующим правом МФЦА. Вы прямо признаете и соглашаетесь, что оказание Услуг невозможно без передачи персональных данных за пределы юрисдикции МФЦА, в том числе:

- на территорию Республики Казахстан - государственным органам и информационным системам (МВД РК, Государственная база данных физических лиц и иные регистры в соответствии с законодательством), БВУ-партнерам, операторам мобильной связи, страховым и эквайринговым организациям;
- в иные юрисдикции - поставщикам услуг по верификации личности, санкционному скринингу, противодействию мошенничеству, поставщикам облачной инфраструктуры, а также Маркетинговым операторам (пункт 12.6), категории и юрисдикции которых указаны в Приложении 2.

Передача осуществляется на основании вашего явного согласия и/или необходимости исполнения договора, при условии заключения Оператором с каждым получателем-обработчиком соглашения об обработке данных (Data Processing Agreement), предусматривающего уровень защиты, эквивалентный требованиям Правил МФЦА по защите данных. Актуальный перечень категорий получателей и юрисдикций публикуется в Политике конфиденциальности и обработки данных.

Оператор не осуществляет передачу персональных данных в юрисдикции, отнесенные к повышенному риску в соответствии с Приложением 3, за исключением случаев, прямо предусмотренных применимым законодательством.

12.8. Ограничение распространения

Распространение ваших персональных данных в общедоступных источниках не предполагается. Оператор не осуществляет продажу персональных данных третьим лицам.

12.9. Права субъекта данных

Вы имеете право: получить подтверждение факта обработки и информацию о ней; получить доступ к своим данным; требовать исправления неточных или неполных данных; требовать удаления данных, за исключением подлежащих обязательному хранению; возражать против обработки в отдельных целях, включая маркетинговые; отозвать предоставленное согласие. Запросы направляются по адресу support@eresidency.gov.kz, ответ предоставляется в течение 30 (тридцати) рабочих дней.

12.10. Срок действия согласия и отзыв

Согласие действует в течение срока действия настоящих Условий и далее - в течение срока обязательного хранения записей AML/KYC, установленного применимыми правилами МФЦА по ПОД/ФТ, исчисляемого с даты прекращения деловых отношений.

Вы можете отозвать согласие на обработку персональных данных полностью путем направления письменного заявления по адресу support@eresidency.gov.kz. Полный отзыв согласия влечет прекращение оказания Услуг в полном объеме, поскольку обработка персональных данных является необходимым условием их оказания.

Отзыв согласия на получение рекламных и маркетинговых сообщений (пункт 12.6) осуществляется отдельно, не требует письменной формы и не влечет прекращения оказания Услуг.

Отзыв согласия не имеет обратной силы и не затрагивает: (i) обязанности Оператора по хранению данных AML/KYC; (ii) правомерность обработки, осуществленной до отзыва; (iii) данные, ранее переданные государственным органам, БВУ-партнерам, криптобиржам и иным получателям, дальнейшая обработка которых регулируется их собственными политиками и договорами с вами. Отзыв согласия не является основанием для возврата уплаченных сборов и не аннулирует присвоенный ИИН e-Residency.

РАЗДЕЛ 13

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ОТКАЗ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

13.1. Услуги предоставляются строго на условиях «как есть» и «по мере доступности» без каких-либо гарантий, явных, подразумеваемых или установленных законом, в максимально допустимой степени, разрешенной применимыми законами или нормативными актами. Не ограничивая вышесказанное, мы не несем ответственности за:

- i) отказ МВД РК в выдаче цифрового удостоверения личности с ИИН e-Residency;
- ii) отказ БВУ-партнеров или криптобиржи в открытии и/или обслуживании счета или карты;
- iii) простои, недоступность или сбои в работе сторонних сервисов или государственных информационных систем;
- iv) убытки, ущерб или задержки, вызванные вами, вашими представителями или третьими лицами.

13.2. Мы не несем ответственности за любые косвенные, последующие, штрафные, особые или случайные убытки, включая (без ограничений) потерю прибыли, дохода, деловых возможностей, деловой репутации, репутации или данных, возникшие в силу договора, деликта (включая халатность) или иным образом, даже если мы были уведомлены о возможности таких убытков.

13.3. Все уплаченные вами сборы не подлежат возврату.

13.4. Возмещение ущерба. Вы соглашаетесь возместить нам любые обязательства, убытки и расходы (включая гонорары адвокатов и любые штрафы, сборы и/или пени, наложенные любым регулирующим органом), которые были разумно понесены в связи с любыми претензиями, требованиями или убытками, вытекающими из или связанными с вашим нарушением и/или нашим исполнением настоящего Соглашения или любой из наших Политик, или вашим нарушением любого закона, правила или постановления, или прав любой третьей стороны.

13.5. Ничто в настоящих Условиях не исключает и не ограничивает ответственность, которая не может быть законно исключена или ограничена в соответствии с применимым законодательством, включая ответственность за мошенничество, мошенническое введение в заблуждение, грубую халатность, умышленное неправомерное поведение, а также смерть или телесные повреждения, вызванные халатностью.

РАЗДЕЛ 14

ФОРС-МАЖОР

14.1. Общее правило. Ни одна из Сторон не несет ответственности за любую задержку или неисполнение своих обязательств по настоящим Условиям, если и в той мере, в которой такая задержка или невыполнение являются результатом событий, обстоятельств или причин, находящихся вне ее разумного контроля («Форс-мажор»).

14.2. Примеры форс-мажора. Форс-мажор включает в себя, помимо прочего:

- a) сбои или перебои в работе государственных информационных систем и/или реестров;
- b) санкции, эмбарго или торговые ограничения;
- c) войну, вооруженный конфликт, гражданские беспорядки или терроризм;
- d) эпидемии, пандемии или чрезвычайные ситуации в области общественного здравоохранения;
- e) масштабные кибер-инциденты, включая DDoS-атаки;
- f) перебои с электроснабжением или сбои в работе сети;
- g) действия, бездействие или ограничения регулирующих или других компетентных органов;

- h) стихийные бедствия, природные явления или природные катастрофы.

14.3. Влияние форс-мажора. В случае, если форс-мажорное обстоятельство препятствует выполнению Стороной своих обязательств или задерживает их, исполнение затронутых обязательств приостанавливается на срок действия форс-мажорного обстоятельства. Затронутая Сторона обязана незамедлительно уведомить другую Сторону о событии и приложить разумные усилия для смягчения его последствий.

РАЗДЕЛ 15

СРОК ДЕЙСТВИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ

15.1. Вступление в силу и срок действия. Настоящие Условия вступают в силу с момента вашего принятия (в том числе путем регистрации, доступа или использования Услуг) и остаются в силе до их расторжения в соответствии с настоящим Разделом.

15.2. Изменения. Мы можем вносить изменения в настоящие Условия, Тарифы или связанные с ними Правила в одностороннем порядке, публикуя обновленную версию в мобильном приложении и/или на нашем веб-сайте. Вы будете уведомлены о существенных изменениях через мобильное приложение, по электронной почте или другими соответствующими способами. Продолжение использования вами Услуг после такой публикации или уведомления будет означать ваше согласие с обновленной версией.

15.3. Прекращение действия по вашей инициативе. Вы можете прекратить использование Услуг в любое время и запросить удаление учетной записи. Однако такое удаление будет регулироваться законодательными обязательствами, включая хранение записей AML/KYC. Вы не можете аннулировать свою учетную запись, чтобы избежать расследования или уклониться от уплаты причитающихся сумм. При аннулировании вы уполномочиваете нас отменять или приостанавливать любые незавершенные транзакции и удерживать связанные с ними средства до завершения периодов расчетов и возврата средств.

15.4. Приостановка или прекращение действия по нашей инициативе. Мы можем немедленно приостановить или прекратить ваш доступ к Услугам и/или вашей учетной записи, с уведомлением или без него, если:

- a) вы нарушаете настоящие Условия или любые применимые законы;
- b) ваша деятельность, по нашему обоснованному мнению, представляет повышенный риск несоблюдения нормативных требований, мошенничества или репутационного риска; или
- c) такая приостановка или прекращение действия требуется или рекомендована регулирующим, надзорным, правоохранительным, следственным, прокурорским, судебным или иным компетентным органом либо необходима для исполнения запроса, требования, предписания, постановления или иного законного требования такого органа;
- d) выявлена передача Пользователем учетной записи или предоставление доступа к ней третьим лицам в нарушение пункта 4.2 настоящих Условий.

15.5. Сохранение. Любые положения настоящих Условий, которые должны оставаться в силе после прекращения действия (включая, помимо прочего, положения об ответственности, возмещении ущерба, интеллектуальной собственности, конфиденциальности, хранении данных), остаются в полной силе и действии после прекращения действия.

РАЗДЕЛ 16

ЭЛЕКТРОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ПОДПИСЬ

16.1. Доставка уведомлений. Все уведомления и сообщения, требуемые или разрешенные настоящими Условиями, могут быть отправлены нами посредством сообщений внутри приложения, электронной почты, SMS или push-уведомлений. Такие сообщения считаются полученными вами в момент передачи, если не доказано иное. Направление рекламных и маркетинговых сообщений регулируется пунктом 12.6.

16.2. Действительность электронного исполнения. Ваши согласия, принятия, инструкции и подтверждения, предоставленные через приложение и подтвержденные одноразовыми паролями (OTP), проверками активности, NFC-верификацией или другими безопасными электронными методами, считаются имеющими ту же юридическую силу, что и совершенные в письменной форме и подписанные собственноручно, если применимым законодательством или нормативными актами прямо не предусмотрена более строгая форма.

16.3. Согласие на электронную форму. Принимая настоящие Условия, вы подтверждаете и соглашаетесь получать все сообщения, уведомления и записи в электронной форме.

РАЗДЕЛ 17

ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

17.1. Применимое право. Настоящие Условия и любые внедоговорные обязательства, возникающие из них или в связи с ними, регулируются и толкуются в соответствии с законодательством МФЦА, без учета принципов коллизионного права.

17.2. Юрисдикция. Любые споры, разногласия или требования, возникающие из настоящих Условий или в связи с ними, включая любые вопросы, касающиеся их существования, действительности или прекращения, подпадают под исключительную юрисдикцию Суда Международного финансового центра «Астана» (Суд МФЦА).

17.3. Досудебный порядок подачи жалобы. Перед подачей иска в Суд МФЦА необходимо направить нам письменную жалобу по адресу support@eresidency.gov.kz. Мы рассмотрим жалобу и предоставим ответ в течение тридцати (30) рабочих дней с момента ее получения. Только по истечении этого срока или в случае невозможности урегулирования жалобы к взаимному удовлетворению Сторон вы можете обратиться в Суд МФЦА.

РАЗДЕЛ 18

РАЗНОЕ

18.1. Полнота соглашения. Настоящие Условия, вместе со всеми включенными приложениями, политиками или дополнениями, составляют полное соглашение между вами и нами в отношении предмета настоящего Соглашения и заменяют собой все предыдущие обсуждения, договоренности, взаимопонимания или соглашения (как устные, так и письменные).

18.2. Отсутствие агентских отношений. Ничто в настоящих Условиях не должно толковаться как создание каких-либо агентских, партнерских, совместно-предпринимательских, трудовых или фидуциарных отношений между вами и нами. Ни одна из Сторон не имеет права связывать другую каким-либо образом без предварительного письменного согласия.

18.3. Делимость положений. Если какое-либо положение настоящих Условий будет признано недействительным, незаконным или не имеющим юридической силы в соответствии с действующим законодательством, такое положение должно быть отделено, а остальные положения продолжают действовать в полной мере.

18.4. Переуступка. Мы имеем право полностью или частично переуступить или передать свои права и обязательства по настоящим Условиям любому правопреемнику без вашего предварительного согласия. Вы не имеете права переуступать или передавать свои права и обязательства по настоящим Условиям без нашего предварительного письменного согласия, и любая попытка переуступки с нарушением настоящего пункта будет считаться недействительной.

18.5. Язык. Настоящие Условия составлены на английском и русском языках. Переводы на другие языки могут быть предоставлены исключительно для удобства. В случае любых несоответствий или расхождений между английской и русской версией или переводом на любой другой язык (если применимо) преимущественную силу имеет английская версия.

РАЗДЕЛ 19

ОТЗЫВЫ, ЗАПРОСЫ И ЖАЛОБЫ

19.1. Связь с нами. Если у вас есть какие-либо отзывы, вопросы или жалобы, вы можете связаться с нами по адресу support@eresidency.gov.kz или отправив запрос в службу поддержки через приложение. Чтобы мы могли эффективно обработать ваш запрос, пожалуйста, укажите ваше полное имя, адрес и любую информацию, необходимую для вашей идентификации, вашей учетной записи электронного резидентства, а также рассматриваемой транзакции или проблемы.

19.2. Подача жалобы. В случае подачи жалобы вам следует четко указать причину жалобы, желаемый способ ее решения и любую другую информацию, которую вы считаете важной. Мы подтвердим получение вашей жалобы, если она будет отправлена по электронной почте по адресу support@eresidency.gov.kz. Уполномоченный специалист по вопросам соответствия рассмотрит вашу жалобу беспристрастно, принимая во внимание как предоставленную вами информацию, так и любую доступную нам информацию.

19.3. Разрешение жалобы. В течение тридцати (30) рабочих дней с момента получения вашей жалобы специалист по вопросам соответствия рассмотрит все поднятые вопросы и направит вам письменное уведомление о разрешении по электронной почте («Уведомление о разрешении»), которое либо:

- a) урегулирует вашу жалобу в соответствии с вашими пожеланиями;
- b) отклонит вашу жалобу с указанием причин отклонения; или
- c) предложит альтернативное решение.

В исключительных обстоятельствах, находящихся вне нашего разумного контроля, если мы не сможем разрешить проблему в течение тридцати (30) рабочих дней, мы направим вам ответ с указанием причин задержки и окончательным сроком для разрешения проблемы, который не может превышать шестидесяти (60) рабочих дней с момента получения нами вашей жалобы.

19.4. Действие предложений о разрешении проблемы. Любое наше предложение о разрешении проблемы вступит в силу только в случае его принятия вами. Предложение урегулирования не является признанием нами ответственности, вины или неправомерных действий в отношении вас и/или предмета жалобы.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ТАРИФЫ И СБОРЫ

1. Тарифы и сборы по программе e-Residency

№	Услуга	Стоимость	Периодичность
Услуга 1.	AML/KYC проверка и идентификация, получение цифрового удостоверения личности с ИИН e-Residency, обслуживание eSIM*	**299 USD**	Первый год (разово при вступлении в программу) (eSIM - 30 дней**)
Услуга 2.	Ежегодная актуализация данных: верификация идентификационных сведений, подтверждение источника средств, обновление профиля (AML/KYC), иное согласно требованиям продления статуса	**229 USD**	Ежегодно, начиная со второго года
Услуга 3.	Повторная AML/KYC проверка при повторной подаче заявки после отказа	**299 USD**	По факту обращения, не ранее чем через 30 календарных дней после отказа

* Verum Payments Limited вправе заключать договоры о предоставлении скидок на стоимость услуг с партнерами по распространению своих услуг с указанием конкретной стоимости с учетом скидки и лимита объема услуг, предоставляемых в рамках скидки.

** Стоимость по пункту 1 дополнительно включает 30 (тридцать) календарных дней пользования услугой eSIM с даты активации eSIM. Дальнейшее пользование eSIM осуществляется по волеизъявлению e-Резидента и оплачивается отдельно.

2. Льготные условия при авансовой оплате услуги «Ежегодная актуализация данных»

Услуга «AML/KYC проверка и идентификация, получение цифрового удостоверения личности с ИИН e-Residency» оплачивается отдельно в размере **299 USD** при вступлении в программу.

При единовременной авансовой оплате нескольких периодов Услуги «Ежегодная актуализация данных» применяется льготный тариф со скидкой:

Стоимость при авансовой оплате Услуги 2 вместе с Услугой 1:		Одного года актуализации *(итого 2 года участия в программе)*	Двух лет актуализации *(итого 3 года участия в программе)*
Услуга 1.	AML/KYC проверка и идентификация, получение цифрового удостоверения личности с ИИН e-Residency, обслуживание eSIM*	**449 USD**	**549 USD**
Услуга 2.	Ежегодная актуализация данных: верификация идентификационных сведений, подтверждение источника средств, обновление профиля (AML/KYC), иное согласно требованиям продления статуса*		
	Стоимость без авансовой оплаты	**528 USD**	**757 USD**
	Скидка (USD)	**79 USD**	**208 USD**
	Скидка (%)	**15%**	**27%**

- Льготный тариф применяется исключительно при единовременной авансовой оплате всех оплачиваемых периодов.

Последствия непрохождения ежегодной актуализации

В случае если участник программы не прошел процедуру ежегодной актуализации данных в установленный срок в соответствии с выбранным форматом, статус участника в базе данных Компании переводится в неактивный режим до момента полного завершения процедуры актуализации.

Перевод статуса в неактивный режим влечет за собой приостановку сервисов, предоставляемых непосредственно Компанией, включая, но не ограничиваясь: доступ к личному кабинету и цифровой платформе Компании, услуги поддержки, а также иные сервисы Компании, функционирование которых обусловлено действующим статусом е-Резидента.

Перевод статуса в неактивный режим не влечет аннулирования ИИН участника программы.

Отношения участника с иными партнерами Компании регулируются заключенными между ними договорами и применимым законодательством; такие партнеры самостоятельно принимают решение исходя из даты последней актуализации данных и изменения статуса е-Резидента в соответствии с собственными условиями обслуживания. Компания вправе уведомить партнеров об изменении статуса участника и дате последней актуализации данных.

Восстановление статуса и возобновление работы сервисов Компании осуществляется не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента успешного завершения процедуры актуализации.

Примечание: Компания вправе изменять тарифы и сборы с уведомлением участника не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до вступления изменений в силу посредством направления уведомления на контактный адрес электронной почты участника.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ПОЛУЧАТЕЛИ ДАННЫХ, ЮРИСДИКЦИИ И ОСНОВАНИЯ ПЕРЕДАЧИ

Перечень категорий получателей персональных данных, объема передаваемых данных, юрисдикций и правовых оснований передачи в соответствии с Разделом 12 настоящих Условий.

Категория получателя	Объем передаваемых данных	Юрисдикция	Основание передачи
Государственные органы Республики Казахстан: МВД РК, Государственная база данных физических лиц и иные регистры	Идентификационные данные, биометрические данные	Республика Казахстан	Согласие + требование законодательства
БВУ-партнеры и криптобиржи	Минимально необходимые идентификационные данные, ИИН e-Residency	Республика Казахстан	Согласие + исполнение договора
Операторы мобильной связи	Данные, необходимые для выпуска и обслуживания eSIM	Республика Казахстан	Согласие + исполнение договора
Страховые компании	Данные, необходимые для оформления полиса медицинского страхования	Республика Казахстан	Согласие
Эквайринговые провайдеры и платежные системы	Платежные и идентификационные данные	Республика Казахстан, ЕС, Великобритания	Исполнение договора
Поставщики услуг верификации, санкционного скрининга и противодействия мошенничеству	Идентификационные и биометрические данные, результаты проверок	Великобритания, ЕС, США, Республика Казахстан	Согласие + DPA
Поставщики облачной инфраструктуры и хостинга	Все категории обрабатываемых данных	ЕС, Республика Казахстан	DPA
Партнеры Оператора в целях формирования индивидуальных предложений	Контактные данные, страна резидентства, статус в Программе	Республика Казахстан	Согласие (пункт 12.5)
Маркетинговые операторы: платформы email/SMS/push-рассылок, CRM/CDP-системы, рекламные агентства, колл-центры, сервисы веб-аналитики	Контактные данные, идентификаторы устройства и приложения, страна резидентства, язык, статус в Программе, состав услуг, данные о взаимодействии с сообщениями. Биометрия, данные документов, ИИН e-Residency и результаты AML/KYC не передаются	ЕС, Великобритания, США, Республика Казахстан	Согласие (пункт 12.6) + DPA

Оператор заключает с каждым получателем-обработчиком соглашение об обработке данных (Data Processing Agreement), предусматривающее уровень защиты, эквивалентный требованиям Правил МФЦА по защите данных. Актуальная версия настоящего перечня публикуется в Политике конфиденциальности и обработки данных.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ЮРИСДИКЦИИ ПОВЫШЕННОГО РИСКА

Оператор программы e-Residency Kazakhstan применяет риск-ориентированный подход в соответствии с требованиями AIFC/AFSA в области ПОД/ФТ и рекомендациями FATF.

К юрисдикциям повышенного риска для целей программы относятся:

- юрисдикции из перечня FATF "High-Risk Jurisdictions Subject to a Call for Action" - заявки от граждан и резидентов таких юрисдикций не принимаются;
- юрисдикции из перечня FATF "Jurisdictions under Increased Monitoring";
- третьи страны, включенные Европейской комиссией в перечень высокорисковых согласно Delegated Regulation (EU) 2016/1675 (в действующей редакции), включая Российскую Федерацию;
- иные юрисдикции, отнесенные к повышенному риску внутренней риск-моделью Оператора с учетом применимых санкционных режимов ООН, ЕС, OFAC (США), UK HMT и Республики Казахстан.

Перечни применяются в редакции, действующей на дату рассмотрения заявки.

Заявки от граждан и резидентов юрисдикций повышенного риска принимаются к рассмотрению и подлежат расширенной проверке (Enhanced Due Diligence, EDD), включающей углубленную верификацию личности, подтверждение источника средств и происхождения благосостояния, а также скрининг по санкционным спискам. Оценка риска проводится индивидуально по каждому заявителю.

Подача заявки и оплата сборов не гарантируют одобрение и не создают обязательства Оператора предоставить услуги.

В предоставлении услуг будет отказано лицам, включенным в санкционные списки, лицам, действующим от имени или в интересах таких лиц, а также в иных случаях, когда это требуется применимым законодательством или внутренними политиками Оператора. Сроки рассмотрения заявок, подлежащих EDD, могут превышать стандартные.

Оператор вправе отказать в предоставлении услуг без объяснения причин, если раскрытие причин запрещено применимым законодательством.

Оператор не привлекает поставщиков услуг верификации, скрининга, облачной инфраструктуры, зарегистрированных или осуществляющих обработку персональных данных в юрисдикциях, отнесенных к повышенному риску в соответствии с настоящим Приложением.