

**Утверждено**  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2025  
Генеральный директор

\_\_\_\_\_  
ОсОО «Амана обмен  
виртуальных активов»

## **ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящая Политика возврата виртуальных Активов (далее — Активы) определяет порядок и условия возврата виртуальных Активов клиентам ОсОО «Амана обмен виртуальных активов» (далее — Компания).

1.2. Компания осуществляет деятельность оператора обмена виртуальных активов на основании лицензии № 0173, регистрационный номер 152, выданной 18 апреля 2025 года Службой регулирования и надзора за финансовым рынком при Министерстве экономики и коммерции Кыргызской Республики.

1.3. Политика разработана в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, включая требования в сфере противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию террористической деятельности (ПФТД/ЛПД).

- **Активы** — совокупность данных в электронно-цифровой форме, имеющая стоимость, являющаяся цифровым выражением ценности и/или средством удостоверения имущественных и/или неимущественных прав, которая создается, хранится и обращается с использованием технологии распределенных реестров или аналогичной технологии и не является денежной единицей (валютой), средством платежа и ценной бумагой

- **Возврат** - действия Компании по переводу Активов или Неучтенных средств со счетов Компании на счета Пользователей.

- **Неучтенные средства** — Активы, зачисленные на счета Компании в отсутствие оформленной Заявки на сайте, либо зачисленные в сумме, значительно превышающей указанную в Заявке, а также активы, идентификация которых невозможна из-за отсутствия обязательных меток (Tag/Memo).

- **Таймаут** — ситуация, при которой фактическое зачисление Актива на счет Компании произошло после автоматической отмены Заявки системой в связи с

истечением установленного времени на оплату (регламентированного срока ожидания транзакции).

- **Курс фиксации возврата** — рыночная стоимость Актива, зафиксированная Компанией на момент зачисления средств, используемая как предельное значение при расчете суммы возврата.

## 2. Основания для возврата

Возврат Активов возможен в следующих случаях:

- **ошибочное зачисление Активов:** зачисление средств в отсутствие оформленной Заявки, передача Активов с нарушением регламента или отправка суммы, значительно превышающей указанную в Заявке;

- **таймаут транзакции:** фактическое поступление Активов на счета Компании после автоматической отмены Заявки системой в связи с истечением установленного времени ожидания;

- **невозможность оказания услуги:** технические сбои или иные причины, не зависящие от Пользователя, препятствующие завершению обмена;

- **расторжение договора или отказ в обслуживании:** прекращение взаимодействия по соглашению сторон либо по инициативе Компании в случаях, предусмотренных политикой ПФТД/ЛПД;

- иные основания, предусмотренные внутренними регламентами Компании, Условиями использования сервиса и действующим законодательством Кыргызской Республики.

## 3. Условия возврата

3.1 Любые действия Компании по возврату начинаются только после официального обращения Пользователя в службу поддержки через верифицированные каналы связи. Без обращения Пользователя Компания бездействует в отношении возврата.

3.2. Возврат Активов осуществляется исключительно лицу, от которого были получены Активы, и на тот же платежный инструмент, с которого был осуществлен платеж, если иное не предусмотрено законодательством.

3.3. Перед осуществлением возврата Компания проводит идентификацию и верификацию клиента (KYC), а также необходимые AML/KYT-проверки.

3.4. Компания оставляет за собой право отказать в возврате средств или заблокировать исходящую транзакцию, если в процессе обработки запроса на возврат статус кошелька Пользователя, на который должен быть осуществлен перевод, изменится на «Высокий риск» (High Risk) согласно данным AML/KYT-

мониторинга, либо будут выявлены связи кошелька с незаконной деятельностью, даже если на момент приема средств данный адрес имел низкий уровень риска.

3.5 В соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики, Компания осуществляет хранение Активов, подлежащих возврату, на бессрочной основе. Хранение осуществляется безвозмездно. Компания гарантирует сохранность средств, не использует данные Активы в своих коммерческих интересах и не начисляет на них проценты, дивиденды или иную инвестиционную прибыль.

3.5 Любые действия Компании по возврату начинаются только после официального обращения Пользователя в службу поддержки через верифицированные каналы связи. Без обращения Пользователя Компания бездействует в отношении возврата.

#### **4. Сроки возврата**

4.1 Возврат Активов осуществляется в срок до 10 (десяти) рабочих дней с даты принятия решения о возврате при условии завершения всех обязательных проверок.

#### **5. Ограничения**

5.1. Возврат наличными денежными средствами не осуществляется.

5.2. Возврат виртуальных Активов осуществляется исключительно на адрес кошелька, принадлежащий клиенту и прошедший проверку.

5.3. Комиссии банков, платежных систем и блокчейн-сетей, уплаченные Пользователем при совершении входящей транзакции, возврату не подлежат.

5.4 Все расходы, связанные с осуществлением обратного перевода (возврата), включая комиссии майнеров и сборы платежных шлюзов, удерживаются Компанией из суммы возвращаемых средств.

5.5 При возврате виртуальных активов Компания применяет правило фиксации рыночного риска: возврат осуществляется по курсу на момент получения актива Компанией, но не выше рыночного курса на момент фактического осуществления возврата. Компания не компенсирует Пользователю убытки, возникшие в результате изменения рыночной стоимости активов.

5.6 Возврат не осуществляется, если сумма актива после вычета всех комиссий является отрицательной или нулевой.

5.7 В случае возврата средств, инициированного по причине ошибки Пользователя (неверные реквизиты, неверная сеть, отсутствие Мемо/Tag и др.), Компания удерживает комиссию за операционные расходы по ручной обработке транзакции и проведению технического анализа. Размер комиссии составляет 5% (пять процентов) от суммы возврата.

5.8 Активы, зачисленные после истечения времени действия заявки (Таймаут), признаются «Неучтенными средствами» и возвращаются только по запросу Пользователя за вычетом комиссии.

5.9 Пользователь несет полную ответственность за правильность указанных реквизитов возврата. Пользователь подтверждает свою информированность о том, что в случае использования некорректного адреса, выбора неверной сети (протокола), отсутствия обязательного тега (МЕМО/Tag), а также ошибки в номере карты или телефона, переведенные средства могут быть **безвозвратно потеряны**. Компания не компенсирует убытки, возникшие в результате таких ошибок Пользователя.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Настоящая Политика является внутренним документом Компании и предоставляется по запросу банков, партнеров и уполномоченных органов.

6.2. Компания вправе вносить изменения в настоящую Политику в соответствии с изменениями законодательства Кыргызской Республики.

6.3 Настоящая Политика является неотъемлемой частью Условий использования сервиса (Публичной оферты). Оформление любой заявки или перечисление активов на счета Компании означает безусловное согласие Пользователя с положениями настоящей Политики.