



**Акционерное общество «Национальная платежная корпорация  
Национального Банка Республики Казахстан»**

Утвержден  
Заместителем Председателя  
Правления Самаевой Ж.Т.  
согласно решению  
Правления АО «НПК»  
от «04» 09 2024 года  
(протокол № 20)



**Межбанковская система обмена информацией по открытым интерфейсам  
(Open API)**

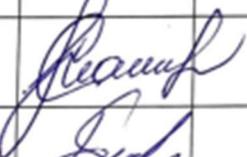
**Порядок рассмотрения диспутных ситуаций  
в подсистеме платежей и переводов Open API**

Рег. № 101

**г. Алматы**

Должность, подразделение разработчика	ФИО	Подпись	Дата
Начальник управления Open Banking	Измайлова А.Ж.		

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

№ п/п	Должность	ФИО	Подпись	Дата
1	Заместитель Председателя Правления	Самаева Ж.Т.		
2	Начальник управления правового обеспечения	Шагалтаев Д.К.		
3	Директор департамента информационных технологий	Кандалов С.В.		
4	Начальник управления Системы мгновенных платежей	Шаймерденов Р.Ж.		
5	Начальник управления информационной безопасности	Муканов Т.Л.		

## Содержание

Глава 1. Общие положения	4
1.1. Назначение и область применения документа	4
1.2. Принципы разрешения диспутов	4
1.3. Термины, определения и сокращения:	5
Глава 2. Порядок предъявления и рассмотрения диспутной ситуации	6
Глава 3. Типы диспутных ситуаций и порядок их разрешения	8
3.1. Проблемы технологической обработкой транзакции	8
3.1.1. Технические сбои или ошибки в обработке транзакции	8
3.1.2. Двойное списание	8
3.2. Проблема с обработкой заказа на товар/услугу	8
3.2.1. Отказ от возврата средств при отмене услуги или возврате товара	9
3.2.2. Товар не получен / услуга не оказана	9
3.2.3. Товар ненадлежащего качества	9
3.2.5. Оплачено иным способом	10
3.3. Запрос на возврат средств С2С перевода по инициативе отправителя	10
Глава 4. Арбитражное рассмотрение	10
Глава 5. Порядок внесения изменений	11

## **Глава 1. Общие положения**

### **1.1. Назначение и область применения документа**

1. Настоящий порядок рассмотрения диспутных ситуаций в подсистеме Open API платежей и переводов (Open API) в Межбанковской системе обмена информацией по открытым интерфейсам Open API (далее – Подсистема) определяет порядок разрешения спорных и конфликтных ситуаций при осуществлении платежей и переводов (далее - Порядок), как между Участниками, так и между Участниками и Операционным центром, которым является Акционерное общество «Национальная платежная корпорация Национального Банка Республики Казахстан» (далее – НПК).

2. Порядок предназначен для работы уполномоченным сотрудником, ответственным за работу с Диспутами со стороны Участников, заключивших Договор присоединения.

### **1.2. Принципы разрешения диспутов**

3. Участник вправе инициировать Диспут в адрес НПК только в том случае, если сам Участник, либо его Клиент понес финансовые потери в связи с совершением операции платежа или перевода денег в Подсистеме, либо с отказом от совершения операции.

4. При согласии всех сторон Участники вправе самостоятельно урегулировать Диспут без использования процедур, предусмотренных настоящим Порядком.

5. Процесс разрешения Диспутов предполагает оперативное и конструктивное взаимодействие НПК, Участников и их клиентов, что обеспечит справедливое, эффективное и компромиссное разрешение спора, с минимизацией потерь для всех сторон.

6. Участник самостоятельно определяет свои взаимоотношения с Клиентом с учетом требований законодательства Республики Казахстан и условий договора, заключаемым между Участником и его Клиентом.

7. Решение Диспута принимается на основе документации и данных, предоставленных Участниками НПК с учетом законности и обоснованности.

8. При возникновении Диспута Участники обязаны предоставить оперативную и достоверную информацию, необходимую для его разрешения в соответствии с требованиями настоящего Порядка и законодательства Республики Казахстан.

9. Решение Диспута должно быть принято в сроки с учетом сложности спора и доступности необходимой информации.

10. В случае невозможности достижения согласия по Диспуту Участники обращаются за помощью к регулирующим органам или иным компетентным инстанциям в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

### **1.3. Термины, определения и сокращения:**

11. Участник – банк второго уровня и/или национальный оператор почты, заключивший с НПК Договор присоединения о предоставлении услуг в Межбанковской системе обмена информацией по открытым данным (Open API) (далее – Договор присоединения) и выступающие в Межбанковской системе обмена информацией по открытым данным (Open API) (далее – Система) Поставщиком API и/или Пользователем API.

12. Подсистема Open API переводов и платежей, Подсистема – аппаратно-программный комплекс, который обеспечивает выполнение функций по проведению платежей с использованием QR-кода и переводов денег в Подсистеме.

13. Получатель – физическое или юридическое лицо, имеющее банковский счет и являющееся получателем денежных средств.

14. Плательщик – физическое или юридическое лицо, имеющее банковский счет и являющееся плательщиком денежных средств.

15. Инициатор – Участник, который выставляет претензию по диспуту в Обращении.

16. Ответчик – Участник, к которому выставляется претензия по Диспуту в Обращении.

17. Диспут – проблемная ситуация, которая возникает у Клиента при проведении платежа или перевода денег, предполагающая возврат денежных средств. Может быть следствием технической ошибки или некорректного поведения продавца товара или поставщика услуги.

18. Арбитраж – финальная процедура разрешения Диспута по обращению Участника в ситуации, когда Участники не пришли к согласию при рассмотрении Диспута и добровольному принятию финансовой ответственности по Диспуту. Решение основывается на результате проверки соответствия условий оспариваемой операции установленному «Руководству по подключению и операционному взаимодействию с Межбанковской системой обмена информацией по открытым данным (Open API)» (далее – Руководство) и Технической спецификацией «Инициализация платежей и переводов денежных средств».

19. ID транзакции – комбинация символов, используемая во всех платежных сообщениях в качестве уникального идентификатора транзакции в Системе.

20. Клиент – физическое лицо или юридическое лицо, заключившее с Участником договор на оказание банковских услуг.

21. Обращение – заявка Участника, требующая решения по проблеме технического или операционного характера, оформленного в Личном кабинете на Портале НПК, согласно Руководству.

22. Портал НПК – портал Оператора, расположенный по адресу <https://cabinet.npsk.kz>, обеспечивающий доступ к Системе;

23. Личный кабинет – страница Портала НПК, доступная пользователю после подтверждения своей личности путем прохождения авторизации в Портале.

24. Электронное платежное сообщение (далее – платежное сообщение) – электронное сообщение, имеющее электронную цифровую подпись, на основании которого осуществляются платежи и переводы денег между Участниками.

25. ТСП – торгово-сервисное предприятие.

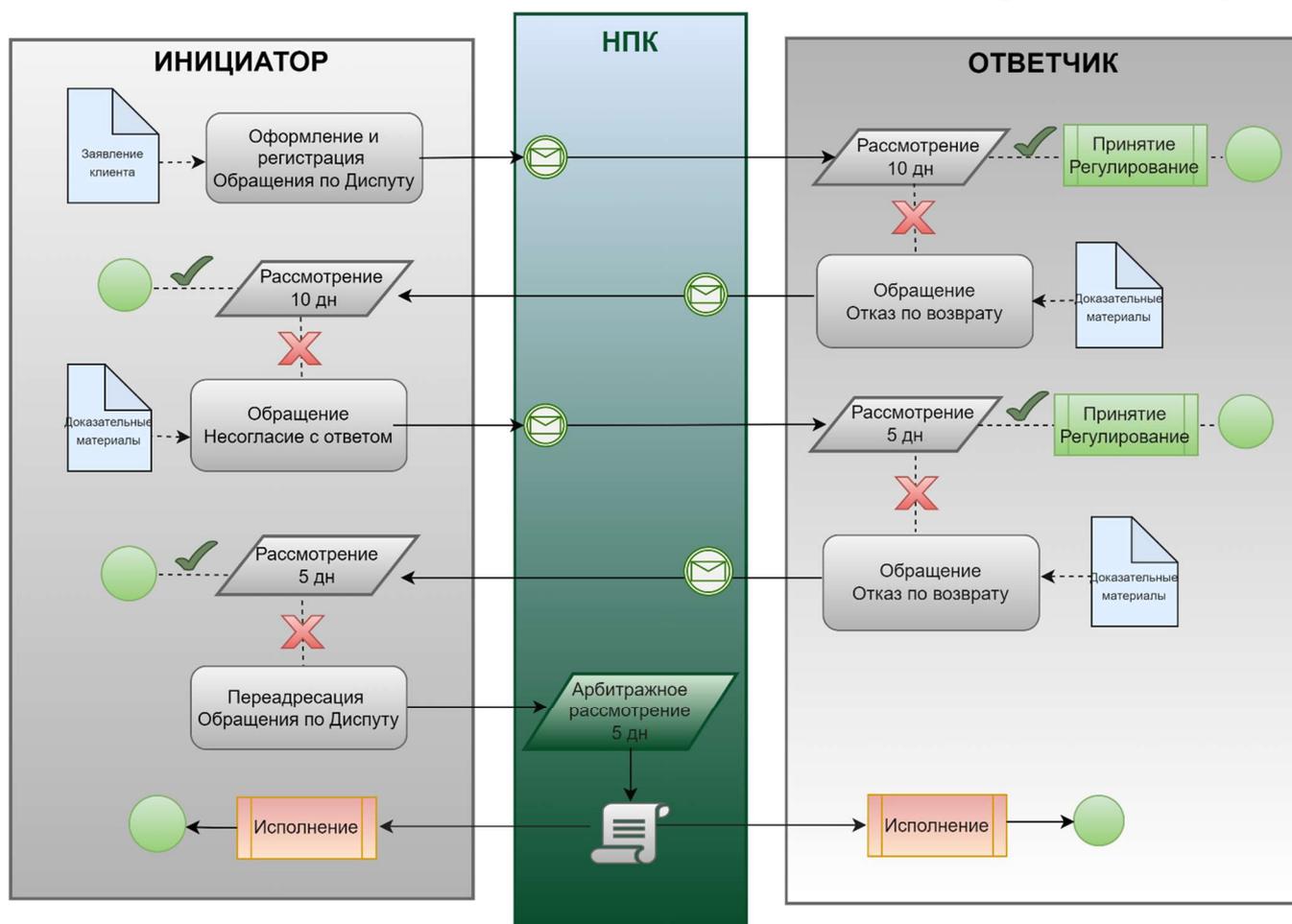
26. С2В платежи – платежи от физического лица юридическому лицу, в том числе по QR-коду.

27. В2С переводы – платежи от юридического лица физическому лицу по номеру телефона или иным идентификаторам.

28. С2С переводы – перевод средств между физическими лицами по номеру счета или иным упрощенным идентификаторам.

## Глава 2. Порядок предъявления и рассмотрения диспутной ситуации

29. Схематичное представление порядка рассмотрения Обращения Диспут:



30. Участник инициирует Диспут с регистрацией Обращения в Личном кабинете на Портале НПК.

31. Обращение должно быть предъявлено не позднее 45 (сорока пяти) календарных дней с даты проведения спорного Платежного сообщения.

32. Обращение не рассматривается в случае истечения срока давности, в течение которого она может быть предъявлена.

33. В Обращении с претензией Участник указывает следующее:
- 1) наименование Участника получателя претензии;
  - 2) суть претензии с указанием даты проведения спорного Платежного сообщения;
  - 3) ID транзакции, являющегося предметом спора;
  - 4) сумму Диспута – полная сумма платежа или перевода денег, либо ее часть;
  - 5) материалы, обосновывающие позицию Участника, которые позволят корректно определить суть и характер Диспута:
    - выписки со счета клиента Участника, подтверждающие списание или зачисление средств;
    - заявление от Клиента Участника (при необходимости);
    - иные информативные материалы.
34. Ответчик, получивший Обращение, рассматривает его не более 10 (десяти) рабочих дней.
35. В случае, если указанных данных в Обращении недостаточно для проведения анализа Ответчиком, сторона, которой предъявлено Обращение, вправе запросить дополнительную информацию, как у Инициатора Обращения, так и у НПК, путем переадресации Обращения к необходимой стороне через Портал НПК с приостановлением срока рассмотрения.
36. В случае согласия Ответчика с претензией в Обращении, отправляется ответное сообщение Инициатору о принятии ответственности по Обращению с соответствующим статусом Обращения. В сообщении, указывается причина возникшей диспутной ситуации и перечень мероприятий, которые будут применены Ответчиком для устранения последствий.
37. Устранение последствий диспутной ситуации должно быть проведено в течение 5 (пяти) рабочих дней после уведомления Инициатора о согласии с претензией.
38. В случае возврата перевода или платежа, Ответчик указывает сведения о способе возмещения, например, методом В2С платежа, возвратом на карту, возвратом наличными деньгами, возвратом иным способом. После исполнения Платежного сообщения Инициатор меняет статус Диспута на «закрит».
39. В случае, если Ответчик не согласен с претензией в Обращении, то отвечает на запрос отказом в возврате средств с обязательным указанием причины несогласия, прикреплением доказательных документов и комментариев.
40. Инициатор получивший ответ, рассматривает его в течение 10 (десяти) рабочих дней, либо принимает предоставленные аргументы и закрывает Обращение, либо может направить запрос Ответчику на повторное рассмотрение с указанием доводов на его ответ.
41. Количество запросов к Участнику на рассмотрение от Инициатора не должно превышать 2-х раз и срок повторного рассмотрения не должен превышать 5 (пять) рабочих дней.

42. При несогласии с результатами повторного рассмотрения, Инициатор может направить Обращение на Арбитражное рассмотрение.

43. Если Участник не реагирует на адресованный ему Диспут, либо по Диспуту принято решение выплатить возмещение Клиенту, а операция не осуществлена Участником в установленный срок, то НПЦ вправе начислить штраф Участнику за несоблюдение требований, установленного Порядка.

### Глава 3. Типы диспутных ситуаций и порядок их разрешения

44. Табличное представление условий рассмотрения Обращения Диспут:

Категория Диспута / Условия	Обращение Диспут для операций	Инициатор Обращения	Срок подачи Обращения	Первичный срок рассмотрения	Повторный срок рассмотрения	Арбитраж	Минимальные обязательные данные для рассмотрения
Проблемы технологической обработки транзакции	C2B, C2C, M2M	Отправитель, Получатель	5 р.д.	10 р.д.	5 р.д.	5 р.д.	1) Идентификатор транзакции; 2) Дату и время транзакции; 3) Сумму транзакции; 4) Описание проблемы
Проблема с обработкой заказа на товар/услугу	C2B	Отправитель	45 к.д.				1) Идентификатор транзакции; 2) Дату и время транзакции; 3) Сумму транзакции; 4) Описание проблемы; 5) копию фискального чека подтверждающего покупку товара (оказания услуг, выполнения работ)
Запрос на возврат перевода*	C2C	Отправитель	5 р.д.	10 р.д.	---	---	1) Идентификатор Получателя; 2) Дату и время зачисления; 3) Сумму зачисления; 4) причину запроса на возврат

\*запрос на возврат перевода по инициативе Получателя здесь не рассматривается, ввиду наличия у Участников инструмента для инициирования возврата непосредственно Клиентом.

#### 3.1. Проблемы технологической обработкой транзакции

##### 3.1.1. Технические сбои или ошибки в обработке транзакции

45. Причина Обращения «Технические сбои или ошибки в обработке транзакций» применяется, если Клиент понес финансовые убытки из-за некорректной обработки транзакции или ввиду технического сбоя, в результате которого операция не была завершена передачей товара клиенту или оказанием услуг/выполнением работ.

##### 3.1.2. Двойное списание

46. Причина Обращения применяется в случае двойного или многократного совершения платежа вследствие технического сбоя.

#### 3.2. Проблема с обработкой заказа на товар/услугу

47. При регистрации Обращения по Диспуту категории «Проблема с обработкой заказа на товар/услугу» Инициатор обязан предоставить подтверждение попытки урегулирования Плательщиком Диспута. Таким подтверждением может быть:

- 1) копия переписки между Плательщиком и ТСП;
- 2) копия письма Плательщика в адрес ТСП, отправленного по почте с приложением документов, подтверждающих отправку;
- 3) копию фискального чека подтверждающего покупку товара (оказания услуг, выполнения работ);

4) в случае если коммуникация проводилась по телефону, при инициировании Диспута в поле «Комментарий» необходимо указать дату, время звонка, номер, на который осуществлялся звонок, ФИО представителя ТСП, с которым проводилась коммуникация (при наличии), и результаты коммуникации;

5) в случае личного обращения Плательщика в ТСП, при инициировании Диспута в поле «Комментарий» необходимо указать дату, время обращения, место обращения, ФИО представителя ТСП, с которым проводилась коммуникация (при наличии), и результаты коммуникации.

### **3.2.1. Отказ от возврата средств при отмене услуги или возврате товара**

48. Причина инициирования Обращения применяется, когда Плательщик понес финансовые потери в случае неполучения им средств за возвращенный товар или за отказ от ранее приобретенной услуги/работы.

### **3.2.2. Товар не получен / услуга не оказана**

49. Причина инициирования Обращения применяется, когда Плательщик понес финансовые потери по одной из следующих причин:

1) ТСП не доставило товар в согласованный срок и, если применимо, в согласованное место;

2) ТСП не оказало услуги в согласованный срок;

3) ТСП не выполнило работы в согласованный срок;

4) ТСП не сможет выполнить свои обязательства в связи с прекращением деятельности.

### **3.2.3. Товар ненадлежащего качества**

50. Причина инициирования Обращения применяется, когда Плательщик понес финансовые потери по причине предоставления некачественного или несоответствующего описанию при покупке товара/услуги, в том числе подмена товара, его повреждение.

51. Данный Порядок не рассматривает Диспуты, касающиеся процедур ТСП по возврату или обмену товаров надлежащего качества.

### **3.2.5. Оплачено иным способом**

52. Причина инициирования Обращения применяется, когда Плательщик понес финансовые потери вследствие оплаты покупки иным способом: картой, наличными денежными средствами или иным способом.

53. Инициатору Диспута необходимо предоставить информацию либо документы, которые позволят Получателю идентифицировать альтернативную операцию. Примеры документов: квитанция электронного терминала; копия выписки (отчета) по счету карты; транзакционный лог по альтернативной операции. Оплата наличными денежными средствами может быть подтверждена чеком контрольно-кассовой техники, распиской ответственного работника ТСП о приеме наличных денежных средств в оплату приобретенных товаров (работ, услуг) и т.п. Иным способом оплаты может являться перевод денежных средств на расчетный счет ТСП на основании составленного Плательщиком платежного поручения и т.п.

### **3.3. Запрос на возврат средств С2С перевода по инициативе отправителя**

54. Причина инициирования Обращения применяется, когда Плательщик понес финансовые потери вследствие перевода средств по ошибочному назначению.

55. Возврат средств возможен только с согласия Клиента – Получателя денег в течение 5 рабочих дней, после проведения Платежного сообщения.

56. Получатель самостоятельно и добровольно инициирует операцию С2С перевода Отправителю по номеру телефона.

## **Глава 4. Арбитражное рассмотрение**

57. Арбитражное решение определяется, руководствуясь принципами честности, объективности, независимости и справедливости, исходя из:

- 1) всей имеющейся по Диспуту информации и документации, которая представлялась Участниками друг другу на предыдущих этапах разрешения Диспута с использованием Портала НПК;
- 2) применимых положений Правил и Стандартов, действовавших на момент совершения и/или обработки операции;
- 3) практики по разрешению аналогичных Диспутов;
- 4) прочих данных, необходимых для прояснения Диспута.

58. Арбитражное решение размещается в Обращении, и разрешается в пользу одного из Участников.

59. Исполнение арбитражного решения по урегулированию суммы возлагается на Участников.

60. Арбитражное решение является основанием для взимания с Участника, признанного ответственной (проигравшей) стороной, платы Оператору за обработку и рассмотрение Диспутов в размере, порядке и сроки, установленные Договором присоединения и действующими тарифами, опубликованными на официальном интернет-ресурсе НПК (<http://www.npck.kz>).

61. Арбитражное решение не подлежит пересмотру и является обязательным для исполнения всеми Участниками.

## **Глава 5. Порядок внесения изменений**

62. Актуализация документа проводится по мере необходимости и на основе анализа обратной связи от Участников, мониторинга работы Подсистемы, а также в соответствии с изменениями в законодательной нормативной базе Республики Казахстан.

63. НПК уведомляет Участников обо всех изменениях в Порядке путем размещения соответствующего уведомления на интернет-ресурсе НПК (<http://www.npck.kz>) за 10 (десять) календарных дней до вступления изменений в силу.