



**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)

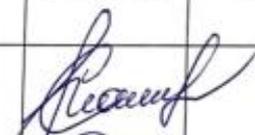


**Руководство по подключению и операционному взаимодействию с  
Межбанковской системой обмена информацией по открытым  
программным интерфейсам (Open API)  
Пер. № 98**

**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

<b>1. Общие положения</b>	<b>4</b>
1.1. Назначение и область применения документа	4
1.2. Термины и сокращения	4
1.3. Способы взаимодействия Участника и Системы	5
1.4. Порядок обращения Участников к Оператору Системы	5
1.5. Нормативные ссылки	6
<b>2. Уровень доступности услуг Системы</b>	<b>7</b>
2.1. Показатели доступности и производительности Системы	7
2.2. Требования к проектированию систем Участника	7
2.3. Принципы взаимодействия при проведении технических работ	7
2.4. Недоступность Системы	9
<b>3. Мероприятия по подключению БВУ к Системе</b>	<b>10</b>
3.1. Мероприятия, выполняемые Оператором Системы	10
3.2. Мероприятия, выполняемые БВУ	10
3.3. Отключение API / прекращение участия (расторжение Договора участия)	13
<b>4. Организация обмена электронными сообщениями при совершении Операций на Системе</b>	<b>14</b>
4.1. Общие положения	14
4.2. Обеспечение безопасности в рамках электронного обмена	14
4.3. Режим ограниченной доступности Участника	15
<b>5. Регистрация обращений Участников Системы</b>	<b>16</b>
5.1. Общие положения	16
5.2. Порядок регистрации и рассмотрения обращений	16
5.3. Классификация обращений	17
5.4. Диспутные ситуации при совершении операций по переводу денежных средств на Системе	18
<b>Приложение № 1. Классификация обращений и их приоритеты</b>	<b>19</b>

## 1. Общие положения

### 1.1. Назначение и область применения документа

Цель документа – предоставить информацию:

- о порядке подключения к Системе, а также подключение Участников к API, опубликованным в Системе;
- о применяемых Оператором Системы процессах операционного взаимодействия.

Настоящий документ предназначен для специалистов Участников, а также БВУ, выполняющих или планирующих подключение к Системе:

- подразделения информационных технологий и эксплуатации;
  - команды разработки, вовлеченной в проект интеграции с Системой;
  - подразделения информационной безопасности;
  - подразделения операционного сопровождения,
- а также команды разработки вендора БВУ, реализующей проект интеграции с Системой.

### 1.2. Термины и сокращения

В рамках настоящего документа применяются также следующие термины и сокращения.

БВУ	Банк второго уровня.
Договор	Договор присоединения о предоставлении услуг в Межбанковской системе обмена информацией по открытым интерфейсам (Open API).
Идентификатор Участника	Уникальный идентификатор Участника, присваиваемый Оператором Системы.
Исключительная ситуация	Нештатная ситуация, выявленная Участниками или Оператором Системы при взаимодействии Участника с Системой, а также при осуществлении расчетов или сверочных процедур.
Клиент	Физическое лицо или юридическое лицо, заключившее с Участником договор на оказание банковских услуг.
Личный кабинет	Страница Портала НПЦ, доступная сотруднику Участника после подтверждения своей личности путем прохождения авторизации в Портале.
Оператор	Акционерное общество «Национальная платежная корпорация Национального Банка Республики Казахстан», обеспечивающее функционирование Системы.

Операция в Системе	Платежи и переводы денежных средств в Системе, а также нефинансовые операции, не связанные со списанием и зачислением денежных средств (например, получение информации по счетам Клиента).
«Песочница»	Тестовая среда Системы, предназначенная для самостоятельного тестирования Участником своего программного обеспечения.
Система	Межбанковская система обмена информацией по открытым интерфейсам (Open API).
Портал НПК	Портал Оператора, расположенный по адресу <a href="https://cabinet.npck.kz">https://cabinet.npck.kz</a> , обеспечивающий доступ к Системе
Правила	Правила функционирования в Межбанковской системе обмена информацией по открытым интерфейсам (Open API).
ЭС или электронное сообщение	Сообщение, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи в формате, разработанном Оператором.
Участник	БВУ, с которым заключен Договор.
УЦ АО «НПК»	Подразделение АО «НПК», выполняющее функции удостоверяющего центра по созданию, выдаче и управлению сертификатами ключей проверки электронной подписи, используемых при выполнении Операций в Системе.
API	Application Programming Interface - прикладной программный интерфейс.

### 1.3. Способы взаимодействия Участника и Системы

В процессе подключения БВУ к Системе и дальнейшего оказания услуг на Системе взаимодействие между Участником и Системой осуществляется следующими способами:

- через Портал НПК, являющийся основным каналом для обращения Участников в целях взаимодействия с Оператором Системы по

операционно-технологическим вопросам и/или для ознакомления с информационными материалами, размещенными на Портале;

– путем обмена ЭС в соответствии с документом [4] и вызова методов API, опубликованных на Системе, в соответствии с документами [5] и [6];

– путем предоставления отчетов, позволяющим Участникам производить сверку данных в системах Участника с данными на Системе.

#### **1.4. Порядок обращения Участников к Оператору Системы**

1.4.1. Участники обращаются к Оператору Системы по операционно-технологическим вопросам, используя основной канал обращений – Личный кабинет Участника на Портале НПК (<https://cabinet.npck.kz>).

1.4.2. Для эскалации обращений, зарегистрированным на Портале НПК, а также в качестве резервного канала обращений (только при недоступности основного) Участники направляют сообщения на электронную почту [support.openbanking@kisc.kz](mailto:support.openbanking@kisc.kz).

1.4.3. Экстренная эскалация по обращениям, направленным через Портал, выполняется звонком по телефону на номер дежурной службы АО «НПК» 8 727 250 66 74 / 75.

1.4.4. При эскалации обращений с использованием электронной почты Участнику необходимо указать сформированный Порталом НПК номер обращения в теме письма. При экстренной эскалации с использованием телефона дежурной службы номер обращения сообщается оператору службы.

#### **1.5. Нормативные ссылки**

[1] *Правила функционирования в Межбанковской системе обмена информацией по открытым интерфейсам (Open API).*

[2] *Договор присоединения о предоставлении услуг в Межбанковской системе обмена информацией по открытым интерфейсам (Open API).*

[3] *Межбанковская система обмена информацией по открытым интерфейсам (Open API). Стандарт информационной безопасности.*

[4] *Межбанковская система обмена информацией по открытым интерфейсам (Open API). Техническая спецификация «Инициализация платежей и переводов денежных средств».*

[5] *Межбанковская система обмена информацией по открытым интерфейсам (Open API). Стандарт. Получение информации о банковском счете клиента.*

[6] *Межбанковская система обмена информацией по открытым интерфейсам (Open API). Техническая спецификация «Получение информации о банковском счете клиента».*

[7] *Межбанковская система обмена информацией по открытым интерфейсам (Open API). Подсистема платежей и переводов (Open API). Порядок проведения платежей и переводов денег (Open API).*

[8] *Межбанковская система обмена информацией по открытым интерфейсам (Open API). Порядок рассмотрения диспутных ситуаций в Системе Open API переводов и платежей.*

## 2. Уровень доступности услуг Системы

### 2.1. Показатели доступности и производительности Системы

Оказание услуг Системы Участникам выполняется в режиме 365/7/24, с соблюдением показателей производительности, указанных в таблице 1.

Таблица 1. Показатели производительности Системы<sup>1</sup>

Метрика	Описание	Показатель	Кто обеспечивает
Пиковая нагрузка	Объем, скорость или скорость пиковой нагрузки с течением времени	Поддерживает 1500 запросов в секунду	Оператор, Участник Системы
Среднее время обработки запроса, ЭС	Время, необходимое для обработки запроса API и возврата ответа	Не более 3 секунд (система в реальном времени)	Оператор, Участник Системы

### 2.2. Требования к проектированию систем Участника

Участникам для интеграции с Системой необходимо архитектурно проектировать программное обеспечение с высоким уровнем доступности и безопасности. При проектировании своих информационных систем для интеграции с Системой Участники должны:

2.2.1. Обеспечивать доступность используемых API-сервисов с учетом требований к уровню обслуживания и обеспечивать конфиденциальность и целостность данных Клиентов при предоставлении им услуг с использованием сервисов Системы.

2.2.2. Оценить требования и обеспечить достаточную инфраструктуру с учетом ожидаемых объемов и пиковых нагрузок в период использования сервисов Системы с учетом требований таблицы 1.

2.2.3. Осуществлять сбор показателей производительности для Операций на Системе.

2.2.4. Обеспечивать журналирование событий согласно требованиям документа [3].

2.2.5. Осуществлять мониторинг производительности на уровне инфраструктуры и API - внутренний мониторинг аппаратных средств, гипервизора, операционной системы.

2.2.6. Внедрить процессы мониторинга, которые предупреждают (визуально или иным образом) персонал Участника о несанкционированных, подозрительных и критических событиях.

### 2.3. Принципы взаимодействия при проведении технических работ

Оператор Системы и Участники уведомляют друг друга о проведении плановых, а также внеплановых работ, влияющих на операционное взаимодействие Участников и Системы.

<sup>1</sup> На период пилотной эксплуатации Системы. Могут быть пересмотрены по результатам пилотирования

### 2.3.1. Уведомление о проведении работ на стороне Оператора Системы.

В случае необходимости проведения работ на стороне Оператора Системы, влияющих на доступность сервисов Системы, Оператор сообщает об этом Участникам посредством размещения новости на Портале в ЛК Участников и направляет извещение на адрес электронной почты, указанный Участником при регистрации на Системе, с указанием даты, времени и продолжительности работ, а также времени восстановления сервиса.

Оператор при проведении работ руководствуется показателями времени проведения работ в соответствии с таблицей 2.

*Таблица 2. Сроки проведения работ на Системе*

Тип работ	Уведомление Участников Системы	Дополнительные условия
Проведение плановых профилактических работ	Не менее, чем за 72 часа до начала плановых профилактических работ	Сроки проведения работ определяются Оператором
Проведение внеплановых работ (при внештатных ситуациях)	Незамедлительно	Внеплановые работы могут проводиться в любое время суток, в случае возникновения ситуации, требующей немедленной реакции

### 2.3.2. Уведомление о проведении работ на стороне Участника.

В случае необходимости проведения работ на стороне Участника, влияющих на доступность сервисов Системы для Клиентов Участника, Участник уведомляет Оператора посредством создания в своем ЛК на Портале обращения, указав тип и тему обращения в соответствии с Приложением №1:

*Тип обращения:* Работы на стороне Участника

*Тема обращения:* Уведомление о плановых работах

*или*

Уведомление о внеплановых работах

*Приоритет* Обычный *или выше*

Уведомление о проведении плановых работ на стороне Участника должно быть направлено в Оператору не позднее, чем за 72 часа до даты начала плановых работ, либо незамедлительно в случае начала срочных (внеплановых) работ.

Данная задача будет обработана ответственным сотрудником Оператора в рамках стандартных сроков рассмотрения обращений (см. Приложение №1).

## **2.4. Недоступность Системы**

Недоступность услуг Системы может быть вызвана или связана с:

- плановыми и профилактическими работами;
- срочными работами (при внештатных ситуациях);
- аварийной ситуацией;
- кибератаками;
- социально-политическими факторами и регуляторными ограничениями.

Оператор обеспечивает целевое время восстановления функционирования Системы (RTO) – не более 2 часов простоя Системы в случае сбоя или нештатной ситуации, и 24 часа – в случае чрезвычайной ситуации (в том числе техногенного и природного характера).

Плановые профилактические работы проводятся Оператором в выходные дни (дни отдыха) или в ночное время общей длительностью не более 7 (семи) календарных дней в год.

### 3. Мероприятия по подключению БВУ к Системе

Порядок действий БВУ для подключения к Системе приведен на рис.1 и рис.2.

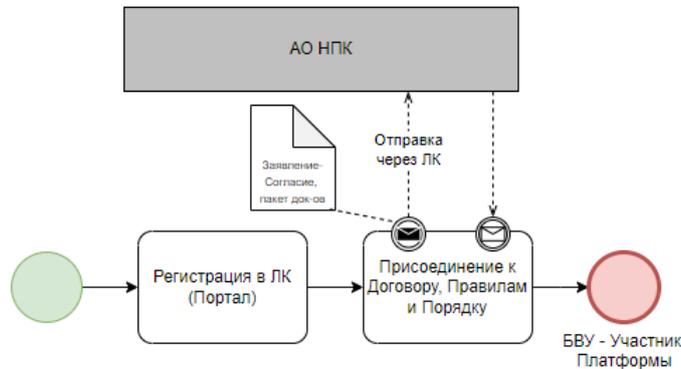


Рис.1. Схема процесса юридического оформления участия на Системе

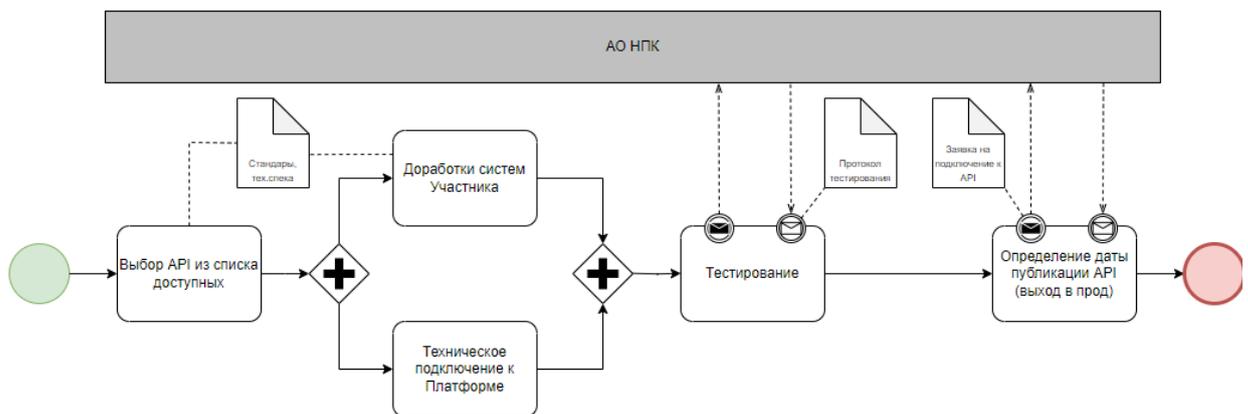


Рис.2. Схема процесса подключения к API на Системе

#### 3.1. Мероприятия, выполняемые Оператором Системы

- идентификация представителя БВУ (при создании личного кабинета БВУ на Портале);
- обработка запросов БВУ о подключении к Системе;
- проверка пакета документов БВУ;
- регистрация Договора участия;
- присвоение и предоставление уникальных идентификаторов Участника Системы;
- организация и сопровождение тестирования при подключении к API.

#### 3.2. Мероприятия, выполняемые БВУ

Для подключения к Системе БВУ необходимо выполнить следующие мероприятия.

##### Организационные мероприятия:

3.2.1. Первый руководитель БВУ (или иное уполномоченное лицо) должен зарегистрировать на Портале НПК личный кабинет БВУ (далее – ЛК).

**Внимание!** Если в процессе регистрации ЛК на Портале НПК произошла ошибка, пользователь может обратиться за помощью в техническую поддержку, написав на электронную почту, указанную в п.1.4.2. или обратившись в дежурную службу Оператора по номеру, указанному в п.1.4.3.

3.2.2. Заключить Договор с Оператором. Для заключения договора необходимо предоставить Оператору подписанное Заявление о присоединении к Договору, форма которого приведена в Приложении № 1 к Договору, а также документы, согласно указанного перечня, указанного в форме заявления, согласно Приложению № 1 к Договору.

По итогам рассмотрения представленных документов Оператор в случае соответствия пакета документов, а также заявителя требованиям, предъявляемым к Участникам, осуществляет регистрацию Договора и присваивает БВУ Идентификатор Участника Системы, который отображается в его ЛК, а также уведомляет Участника о положительном рассмотрении документов.

**Мероприятия по подключению к API, опубликованному на Системе:**

3.2.3. Выбрать в ЛК виджет <API сервисы> и выполнить действия по подключению (подробности приведены в <https://docs.npck.kz/>).

3.2.4. Доработать прикладные системы и приложения дистанционного банковского обслуживания (мобильные приложения) в части пользовательского интерфейса в соответствии с требованиями документов [4], [5], [6], [7].

При возникновении вопросов Участник может запросить консультацию Оператора путем отправки сообщения через ЛК, указав соответствующие тип и тему обращения:

*Тип обращения:* Работа с API

*Тема обращения:* Подключение нового API

3.2.5. Выполняет подключение к «Песочнице» и тестирование доработанных систем в зависимости от выбранной роли Пользователя / Поставщика API согласно сценариям тестирования, установленным Оператором.

**Внимание!** При возникновении вопросов по подключению к «Песочнице», выполнению тестовых сценариев для выбранного API, Участник может запросить консультацию Оператора путем отправки сообщения через ЛК, указав соответствующие тип и тему обращения (см. Приложение №1).

3.2.6. После успешного выполнения всех тестовых сценариев (в соответствии с выбранной ролью) Участник сообщает Оператору о пройденном тестировании. Запрос направляется путем отправки обращения через ЛК.

*Тип обращения:* Работа с API

*Тема обращения:* Тестирования API

В тексте сообщения Участник в произвольной форме сообщает об успешном тестировании и запрашивает протокол проведения тестирования согласно сценариям тестирования, установленным Оператором и Акт прохождения участником тестирования (далее – Акт) согласно приложению №2 к Руководству.

В случае подтверждения успешного тестирования, Оператор размещает Акт в ЛК и информирует Участника путем отправки сообщения на электронную почту.

**Внимание!** Успешно выполненные тестовые сценарии не являются гарантией успешной работы систем Участника в режиме промышленной эксплуатации, но являются обязательным условием для подключения к промышленной среде.

3.2.7. Для работы с выбранным API в промышленной среде и предоставления сервиса своим Клиентам, Участник сообщает о своем намерении Оператору путем отправки сообщения через ЛК или сообщает официальным письмом.

*Тип обращения:* Работа с API

*Тема обращения:* Выход в промышленную эксплуатацию

К обращению необходимо приложить подписанное Заявление на подключение к API-сервисам Оператора (форма приведена в Приложении №2 к Договору).

Оператор и Участник в рабочем порядке согласуют дату выхода, а также осуществляют мероприятия по подключению к промышленной среде в соответствии с инструкциями, которые Оператор доводит до Участника через ЛК.

**Внимание!** Мероприятия по подключению к промышленной среде должны быть полностью завершены к согласованной дате начала работы в промышленной среде с выбранным API. В случае возникновения сложностей настройки подключения Участник может запросить консультацию Оператора путем отправки обращения через ЛК, указав соответствующие тип и тему обращения (см. Приложение №1).

3.2.8. С даты выхода в промышленную эксплуатацию информация об Участнике включается в Справочник Участников Системы. Услуги, предусмотренные подключенным API, должны быть доступны Клиентам Участника в соответствии со Стандартами Системы.

### **3.3. Отключение API / прекращение участия (расторжение Договора участия)**

3.3.1. Для отключения ранее подключенного API Участник должен создать в своем ЛК обращение:

*Тип обращения:* Работа с API

*Тема обращения:* Отключение API

К обращению необходимо приложить подписанное Заявление на отключение от API-сервисов Оператора (форма приведена в Приложении № 4 к Договору).

3.3.2. Для прекращения участия (расторжения Договора) Участник должен сообщить о своем намерении в порядке и сроки, установленные Договором.

3.3.3. После получения соответствующего обращения по отключению API / расторжения Договора Оператор определяет дальнейший порядок действий и доводит его до Участника в рабочем порядке.

## **4. Организация обмена электронными сообщениями при совершении Операций на Системе**

### **4.1. Общие положения**

Взаимодействие Участника с Системой при совершении Операций на Системе осуществляется в электронном формате посредством:

- обмена электронными сообщениями, соответствующим стандарту ISO-20022-2013, в формате XML (согласно W3C XML) в кодировке UTF 8 (RFC 3629);
- вызовов методов API, архитектурно основанных на концепции RESTful API.

На транспортном уровне взаимодействие систем Участников и Системы осуществляется в полном соответствии с протоколом HTTPS.

Системы Участников, как и Система, одновременно выполняют роль клиентов и серверов в зависимости от исполняемого сценария.

При этом используются следующие коды ответов сервера клиенту:

- 2xx – для успешно обработанных запросов;
- 4xx – для ошибок, выявленных сервером в запросе клиента;
- 5xx – для ошибок, возникших в процессе обработки сервером запроса клиента.

Подробная информация о порядке обмена электронными сообщениями, их реквизитном составе и описании кодов ответов представлена в документах [4], [5], [6], которые Оператор размещает на <https://docs.npck.kz/> и официальном интернет-ресурсе Оператора: <https://npck.kz/>. Электронные сообщения разработаны Оператором совместно с Регуляторами. Сообщения, не соответствующие установленным требованиям, должны отклоняться.

При взаимодействии Участника с Системой предусмотрены таймауты, которые представляют собой максимальное количество времени, в течение которого электронное сообщение, запрос / ответ метода API должно считаться действительным. Участники несут ответственность за поддержание значений таймаутов, как это определено в документах [4], [5], [6].

Оператор также предоставляет Участникам XSD-схемы для всех типов электронных сообщений для проверки:

- корректности формируемых ЭС в сторону Системы;
- корректности получаемых от Системы сообщений.

Передача сообщений между Пользователем API и сервером авторизации (Системы) должна производиться с использованием защищенного канала информационного обмена (применяется протокол TLS версии 1.2 или более поздней) по выделенным каналам связи.

### **4.2. Обеспечение безопасности в рамках электронного обмена**

Для обеспечения безопасности в рамках информационного обмена на Системе должны быть выполнены требования Законодательства Республики Казахстан.

Защита информационного обмена на транспортном уровне с двусторонней аутентификацией взаимодействующих компонентов

обеспечивается при помощи алгоритма TLS 1.2. Детальная информация приведена в документе [3].

На прикладном уровне необходимы шифрование и электронная подпись всех электронных сообщений (детальная информация приведена в документах [3], [4], [5], [6].

Все аспекты управления криптографическими ключами, используемыми для защиты информационного обмена между Участниками и Системой, обеспечивает Оператор и функционирующий в его составе УЦ АО «НПК». Регламентирующие документы УЦ АО «НПК» представлены на официальном интернет-ресурсе Оператора: <https://npck.kz/>.

#### **4.3. Режим ограниченной доступности Участника**

В случае проведения технических работ на стороне Участника, для минимизации нагрузки на системы этого Участника, а также для минимизации негативного клиентского опыта, Оператор имеет возможность установить индикатор режима ограниченной доступности Участника.

Индикатор режима ограниченной доступности Участника может быть установлен в следующих случаях:

- получения обращения от Участника на Портале НПК;
- по инициативе Оператора, в случае недоступности этого Участника, либо наличия ошибок по этому Участнику.

В случае установленного режима ограниченной доступности Участника:

- Участник Системы, инициирующий сообщение в сторону Участника, для которого установлен режим ограниченной доступности, получит ответное сообщение от Системы с кодом ошибки HTTP 400 (Bad Request, message: Provider is not active). Текстовое уведомление для Клиента должно быть следующее: «Технологические работы на стороне банка-контрагента. Попробуйте повторить операцию через некоторое время»;
- Участник Системы, для которого установлен режим ограниченной доступности, при направлении запроса на Систему получит код ответа HTTP 400 (Bad Request, message: Provider is not active).

Индикатор режима ограниченной доступности Участника может быть снят по решению Оператора Системы, в случае восстановления доступности Участника, либо получения подтверждения устранения ошибок Участника в порядке, определенном Оператором.

## **5. Регистрация обращений Участников Системы**

### **5.1. Общие положения**

5.1.1. Под обращением понимается инициированный Участником Системы запрос, предназначенный, в зависимости от характера и цели, для получения информации, подачи предложений, жалоб, решения спорных или конфликтных ситуаций.

5.1.2. Все обращения в рамках работы Системы направляются Участником через ЛК на Портале НПК и подлежат обязательной регистрации Оператором.

**Внимание!** Если в процессе регистрации обращения произошла ошибка, Участник может обратиться за помощью в техническую поддержку, написав на электронную почту, указанную в п.1.4.2., или обратившись в дежурную службу Оператора по номеру, указанному в п.1.4.3.

5.1.3. Оператор не регулирует взаимоотношения между Участником и Клиентом Участника. Участник самостоятельно определяет взаимоотношения со своим Клиентом с учетом требований законодательства РК в договоре, заключаемом между Участником и Клиентом.

### **5.2. Порядок регистрации и рассмотрения обращений**

5.2.1. Обращение должно быть подано не позднее 30 календарных дней с момента возникновения проблемного вопроса.

5.2.2. Участник обязан детально изложить суть обращения и предоставить максимально подробную информацию по возникшей проблемной ситуации или вопросу, например:

- дата и время возникновения ситуации;
- наименование API / сервиса Системы;
- детальное описание ошибки, включая скриншоты приложений, видеозапись работы приложений, содержание запросов/ответов API и отправленных/полученных ЭС;
- дополнительные контакты ответственных лиц Участника (при необходимости).

5.2.3. Все уведомления Участника по зарегистрированному обращению, направляются в ЛК Участника на Портале НПК, на электронный адрес, указанный в профиле ЛК, а также на электронный адрес, указанный сотрудником Участника при регистрации обращения (при наличии).

5.2.4. При регистрации новому обращению в сквозном порядке присваивается Регистрационный номер, который состоит из буквенного индекса, а также уникального номера. Номер обращения используется для однозначной идентификации обращения и его последующего отслеживания, и не меняется в случае перенаправления другому ответственному сотруднику Оператора.

5.2.5. Все заявки классифицируются по типу и теме обращения, уровню приоритета, исходя из важности и уровня воздействия на работу Системы, характера проблемы у Участника Системы и функционирования услуг.

Значение приоритета для типа и темы обращения, а также сроки рассмотрения обращений в зависимости от приоритета представлены в Приложении №1.

5.2.6. Оператор оказывает консультативную, информационную и техническую поддержку в режиме 365/24/7.

5.2.7. В процессе обработки инцидента его приоритет может быть изменен Оператором.

5.2.8. При невозможности предоставления решения по обращению в сроки, предусмотренные значением приоритета (из-за нетипичности или сложности ситуации, описанной в обращении) Оператор сообщает о продлении срока.

5.2.9. В случае если обращение оформлено не должным образом, Оператор может отклонить обращение или отправить его на доработку с обязательным указанием причины.

5.2.10. Не подлежат рассмотрению:

- обращения, в которых не представлены детальное описание или необходимые материалы для подтверждения приведенной информации;
- обращения, которые не имеют отношения к взаимодействию в рамках Системы;
- обращения с нарушением действующих Правил;
- обращения, не соответствующие установленным срокам подачи.

5.2.11. Решение о прекращении рассмотрения обращений принимает оператор.

### **5.3. Классификация обращений**

5.3.1. Общие обращения:

- общие вопросы – тип обращения, выражающий потребность Участников в получении дополнительной информации по интересующим вопросам общего не критичного характера;
- предложения – это тип обращения, цель которого обратить внимание на необходимость совершенствования работы или сервисов в рамках Системы, рекомендовать конкретные пути и способы решения поставленных перед ними задач;
- работа с Системой – тип обращения, целью которого является запрос консультации Оператора по процедуре технического подключения к «песочнице» и/или промышленной среде;
- работа с API – тип обращения, целью которого является направление Заявки на подключение нового API, запрос консультации Оператора по процедурам прохождения тестирования API и выхода в промышленную среду, а также направление Заявки и выполнение процедур для отключения уже работающего API;
- работы на стороне Участника – тип обращения, целью которого является уведомление Оператора о предстоящих плановых / внеплановых работ на стороне Участника, приводящих к прерыванию сервиса.

5.3.2. Жалобы:

- публикация/использование API – тип обращения, связанный с интеграционным взаимодействием сервисов Поставщика с сервисами Пользователя;

- транзакции – тип обращения, при которой один из участников сообщает о некорректности совершения транзакции (платеж/перевод), тарификации в соответствии с требованиями Правил и процедур.

#### 5.3.3. Инциденты:

- инциденты ИТ – тип обращения, фиксирующий непредвиденные ситуации, которые приводят к нарушению работоспособности или качества работы сервисов или Системы;

- инциденты ИБ – тип обращения, фиксирующий отдельно или серийно возникающие сбои в работе информационно-коммуникационной инфраструктуры или отдельных ее объектов, создающие угрозу их надлежащему функционированию и (или) условия для незаконного получения, копирования, распространения, модификации, уничтожения или блокирования электронных информационных ресурсов.

Типы обращений и соответствующие им темы обращений приведены в Приложении №1.

В отношении уведомлений и обращений, по которым Договором участия или законодательством установлены иные/специальные порядок и сроки их рассмотрения, применяются соответствующие требования и положения законодательства и Договора участия.

### **5.4. Диспутные ситуации при совершении операций по переводу денежных средств на Системе**

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

Порядок регистрации диспутов и взаимодействия Участников и Операторов в ходе их разрешения приведен в документе [8].

Оператор рекомендует Участникам оказывать друг другу всестороннее содействие в ходе урегулирования диспутов. Процедуры урегулирования диспутов основаны на доброй воле Клиентов и Участников Системы.

## Приложение № 1. Классификация обращений и их приоритеты

№	Тип обращения	Тема обращения	Ответственная сторона	Приоритет	Комментарии	Буквенный индекс <sup>2</sup>
<b>1.</b>	<b>ОБЩИЕ ОБРАЩЕНИЯ</b>					
1.1.	Общие вопросы	Неактуальная информация на Системе	Оператор	Средний		GQ
		Предоставление доступа к ЛК сотрудникам Участника	Оператор	Средний		
		Вопросы по навигации	Оператор	Низкий		
1.2.	Предложения	Предложения по улучшению и развитию сервисов Системы	Оператор	Низкий		OF
1.3.	Работа с Системой	Подключение к Системе (прод)	Участник Системы, Оператор	Средний		WQ
		Подключение к Системе («песочница»)	Участник Системы, Оператор	Средний		
1.4.	Работа с API	Подключение нового API	Участник Системы, Оператор	Средний		API
		Тестирование API	Участник Системы, Оператор	Средний		

<sup>2</sup> Используется для формирования регистрационного номера обращения

		Выход в промышленную эксплуатацию	Участник Системы, Оператор	Средний		
		Отключение API	Участник Системы, Оператор	Средний		
1.5.	Работы на стороне Участника	Уведомление о плановых работах	Участник Системы	Высокий		PW
		Уведомление о внеплановых работах	Участник Системы	Высокий		
2.	<b>ЖАЛОБЫ</b>					
2.1.	Публикация/Использование API	Несоответствие спецификации требований сервисов	Участник Системы	Высокий	API не работает в соответствии с описанными в документации спецификациями	PU
2.2.	Транзакции	Некорректное применение тарифной сетки Системы	Оператор, Участник Системы	Высокий		TR
		Неполная выплата по счетам по установленным тарифом за использованные API	Оператор, Участник Системы	Высокий		
		Платежные сообщения не обработаны	Участник Системы, Оператор	Высокий	По причине неправильного счета, неправильных данных, ошибки в транзакциях	

		Задержка транзакций	Участник Системы, Оператор	Высокий		
		Ошибка при сверке	Участник Системы, Оператор	Высокий		
		Несоответствие платежных сообщений	Участник Системы, Оператор	Высокий		
		Возврат средств	Участник Системы, Оператор	Высокий		
<b>3.</b>	<b>ИНЦИДЕНТЫ</b>					
3.1.	Инциденты ИТ/ИБ	Недоступность или медленная работа сервисов/Системы	Оператор, Участник Системы	Критически й		ИТІ
		Отказ при прохождении процедуры аутентификации	Оператор	Высокий	Ошибочный отказ в аутентификации действительной личности по причине некорректного функционирования/сбоя сервиса аутентификации (ошибочный недопуск)	
	Обнаружение вредоносных объектов	Участник Системы, Оператор	Критически й			

		Скомпрометированный API ключ	Участник Системы, Оператор	Критически й	
		Несанкционированный доступ к данным (включая доступ, модификацию, удаление данных)	Оператор, Участник Системы	Критически й	
		Утечка данных	Участник Системы, Оператор	Критически й	
		Ошибочный допуск неправомерной личности (злоумышленник, мошенник)	Оператор	Критически й	
		Другие виды киберинцидентов	Оператор	Критически й	

Приоритет	Сроки разрешения обращения
Критический	До 2 (двух) часов. Обращения принимаются к рассмотрению незамедлительно

Высокий	До 24 часов
Средний	До 3 календарных дней
Низкий	До 7 календарных дней

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

**Акт**  
**прохождения участником /ПО тестирования**  
на соответствие требованиям Технических спецификаций  
Межбанковской системой обмена информацией по открытым программным  
интерфейсам (Open API)

Настоящим стороны подтверждают, что Участником \_\_\_\_\_, совместно с Оператором были успешно проведены тестовые операции в соответствии с согласованным сценарием тестирования, и на основании представленных протоколов испытаний, являющихся неотъемлемой частью данного акта было установлено, что указанные типы API-сервисов (необходимо отметить один или несколько вариантов ниже, зависит от готовности Участника на указанную дату) соответствуют требованиям Технических спецификаций «Получение информации о банковском счете» и «Инициализация платежей и переводов денежных средств»:

- обмен информацией о банковских счетах;
- входящие переводы M2M2;
- исходящие переводы M2M2;
- входящие переводы C2C2;
- исходящие переводы C2C2;
- исходящий возврат перевода C2CR;
- входящий возврат C2CR;
- входящие C2B2 платежи по QR-коду;
- исходящие C2B2 платежи по QR-коду;
- исходящие возврат C2BR по QR-коду;
- входящий возврат C2BR по QR-коду;
- другой (указать) \_\_\_\_\_

Подписи сторон:

**от Участника**

**от Оператора**

---