



NPCK

ҚАЗАҚСТАН ҰЛТТЫҚ ТӨЛЕМ КОРПОРАЦИЯСЫ
NATIONAL PAYMENT CORPORATION OF KAZAKHSTAN

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


Уровень доступа: Общий

Утверждена
решением Правления АО «НПК»
от «25» 02 2026 года
(приложение № 1
к протоколу № 3)



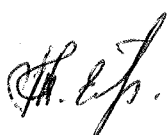
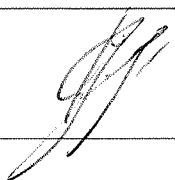


Дата вступления в силу с
«25» 02 2026 г.


**Межбанковская система мобильных платежей.
Порядок рассмотрения диспутных ситуаций**
Рег. № 7

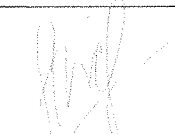
г. Алматы

Должность, подразделение разработчика	ФИО	Подпись	Дата
Начальник управления развития департамента развития платежных систем	Кем Е.А.		
Главный менеджер управления развития департамента развития платежных систем	Айтказы Ж.А.		

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№ п/п	Должность	ФИО	Подпись	Дата
1.	И.о. заместителя Председателя Правления	Попова Т.В.		
2.	Директор департамента развития платежных систем	Шаймерденов Р.Ж.		
3.	И.о. начальника управления информационной безопасности	Елемесов Ж.Т.		
4.	Директор департамента информационных технологий	Кандалов С.В.		
5.	И.о. начальника отдела правового обеспечения	Жумашев Д. Ж.		
6.	Начальник управления по работе с персоналом и документационного обеспечения департамента по организационному развитию и трансформации	Идирисова Ж.Е.		

 (Каримов М. Е.)

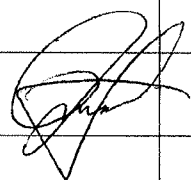
Должность, подразделение разработчика	ФИО	Подпись	Дата
Начальник управления развития департамента развития платежных систем	Кем Е.А.		
Главный менеджер управления развития департамента развития платежных систем	Айтқазы Ж.А.		

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№ п/п	Должность	ФИО	Подпись	Дата
1.	И.о. заместителя Председателя Правления	Попова Т.В.		
2.	Директор департамента развития платежных систем	Шаймерденов Р.Ж.		
3.	И.о. начальника управления информационной безопасности	Елемесов Ж.Т.		
4.	Директор департамента информационных технологий	Кандалов С.В.		
5.	И.о. начальника отдела правового обеспечения	Жумашев Д. Ж.		
6.	Начальник управления по работе с персоналом и документационного обеспечения департамента по организационному развитию и трансформации	Идирисова Ж.Е.		

Должность, подразделение разработчика	ФИО	Подпись	Дата
Начальник управления развития департамента развития платежных систем	Кем Е.А.		
Главный менеджер управления развития департамента развития платежных систем	Айтказы Ж.А.		

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№ п/п	Должность	ФИО	Подпись	Дата
1.	И.о. заместителя Председателя Правления	Попова Т.В.		
2.	Директор департамента развития платежных систем	Шаймерденов Р.Ж.		
3.	И.о. начальника управления информационной безопасности	Елемесов Ж.Т.		
4.	Директор департамента информационных технологий	Кандалов С.В.		
5.	И.о. начальника отдела правового обеспечения	Жумашев Д. Ж.		
6.	Начальник управления по работе с персоналом и документационного обеспечения департамента по организационному развитию и трансформации	Идирисова Ж.Е.		

Содержание

Глава 1. Общие положения	4
Параграф 1. Назначение и область применения документа	4
Параграф 2. Термины, определения и сокращения:	4
Параграф 3. Принципы разрешения диспутов	5
Глава 2. Порядок предъявления и рассмотрения диспутной ситуации	6
Глава 3. Типы диспутных ситуаций и порядок их разрешения	8
Параграф 1. Проблемы технологической обработкой транзакции	8
Параграф 2. Проблема с обработкой заказа на товар/услугу	8
Параграф 3. Мошенничество	10
Параграф 4. Запрос на возврат средств С2С перевода по инициативе отправителя	11
Глава 4. Арбитражное рассмотрение	11
Глава 5. Порядок внесения изменений	12
Приложение	13



Глава 1. Общие положения

Параграф 1. Назначение и область применения документа

1. Настоящий документ «Межбанковская система мобильных платежей. Порядок рассмотрения диспутных ситуаций» (далее – Порядок) определяет порядок разрешения спорных и конфликтных ситуаций при осуществлении платежей и переводов, как между Участниками, так и между Участниками и Операционным центром- акционерным обществом «Национальная платежная корпорация Национального Банка Республики Казахстан» (далее – АО «НПК»).

2. Порядок предназначен для использования уполномоченными сотрудниками Участников, заключивших Договор присоединения и ответственными за работу с Диспутами.

Параграф 2. Термины, определения и сокращения

3. В Порядке используются следующие термины, определения и сокращения:

1) С2BR возврат перевода – платежи от юридического лица физическому лицу по номеру оригинальной операции платежа;

2) С2В платежи – платежи от физического лица юридическому лицу, в том числе по QR-коду;

3) С2С переводы – перевод средств между физическими лицами по номеру счета или иным упрощенным идентификаторам;

4) ID транзакции – комбинация символов, используемая во всех платежных сообщениях в качестве уникального идентификатора транзакции в Системе;

5) Авторизованная зона – область, в которой находится Клиент после входа в Программное обеспечение Участника;

6) Антифрод-центр – Центр обмена данными по платежным транзакциям с признаками мошенничества (Антифрод-центр) АО «НПК»;

7) 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 по Диспуту основывается на результате проверки соответствия условий оспариваемой операции требованиям, установленным Руководством по подключению и операционному взаимодействию с Межбанковской системой мобильных платежей (МСМП) (далее – Руководство) утвержденным решением Правления от 04.09.2024г. № 98, а также Технической спецификацией «Инициализация платежей и переводов денежных средств»;

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;

8) Инициатор – Участник, который выставляет претензию по Диспуту в Обращении;

9) Клиент – физическое лицо или юридическое лицо, заключившее с Участником договор на оказание банковских услуг;



10) Личный кабинет – страница Портала Диспутов, доступная пользователю после подтверждения своей личности путем прохождения авторизации в Портале;

11) Мобильное приложение – банковское мобильное приложение Участника, содержащее функции проведения С2В платежей и С2С переводов;

12) Мошенничество – умышленное действие, направленное на хищение чужих денежных активов с использованием любых мошеннических методов, включая обман, сокрытие информации, подделку документов, несанкционированный доступ к системам или иные неправомерные действия;

13) Обращение – заявка Участника, требующая решения по проблеме технического или операционного характера, оформленного в Личном кабинете на Портале Диспутов, согласно Руководству;

14) Ответчик – Участник, к которому выставляется претензия по Диспуту в Обращении;

15) Плательщик – физическое или юридическое лицо, имеющее банковский счет и являющееся плательщиком денежных средств;

16) Межбанковская система мобильных платежей (МСМП) – аппаратно-программный комплекс, который обеспечивает выполнение функций по проведению платежей с использованием QR-кода и переводов денег в МСМП;

17) Получатель – физическое или юридическое лицо, имеющее банковский счет и являющееся получателем денежных средств;

18) Портал Диспутов – портал Оператора, расположенный по адресу <https://cabinet.npck.kz>, обеспечивающий доступ к Системе;

19) ТСП – торгово-сервисное предприятие;

20) Участник – банк второго уровня и/или национальный оператор почты, заключивший с АО «НПК» Договор присоединения о предоставлении услуг в Межбанковской системе мобильных платежей (МСМП) (далее – Договор присоединения) и выступающие в Межбанковской системе мобильных платежей (МСМП) (далее – Система) Поставщиком API и/или Пользователем API;

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

22) Арбитражная комиссия – коллегиальный орган Оператора, формируемый в соответствии с настоящими Правилами из работников Оператора, а при необходимости с привлечением независимых экспертов, обладающих специальными знаниями в сфере платежных систем, финансового права, информационной безопасности и (или) расследования инцидентов, уполномоченный на рассмотрение Диспутов и принятие арбитражных решений, действующий на принципах независимости, объективности и конфиденциальности.

Параграф 3. Принципы разрешения диспутов



4. Участник вправе инициировать Диспут в адрес АО «НПК» только в случае, если сам Участник либо его Клиент понес финансовые потери в связи с совершением операции платежа или перевода денег в МСМП, либо в связи с отказом от совершения операции.

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

6. Процесс разрешения Диспутов предполагает оперативное и конструктивное взаимодействие Оператора, Участников и их Клиентов, что обеспечивает справедливое, эффективное и компромиссное разрешение спора с минимизацией потерь для всех сторон.

7. Участник самостоятельно определяет формат взаимодействия с Клиентом с учетом требований законодательства Республики Казахстан и условий договора, заключаемым между Участником и его Клиентом.

8. Решение Диспута принимается на основе документации и данных, предоставленных Участниками на Портале Диспутов с учетом законности и обоснованности.

9. Для рассмотрения Диспута Участники предоставляют оперативную и достоверную информацию, необходимую для его разрешения в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

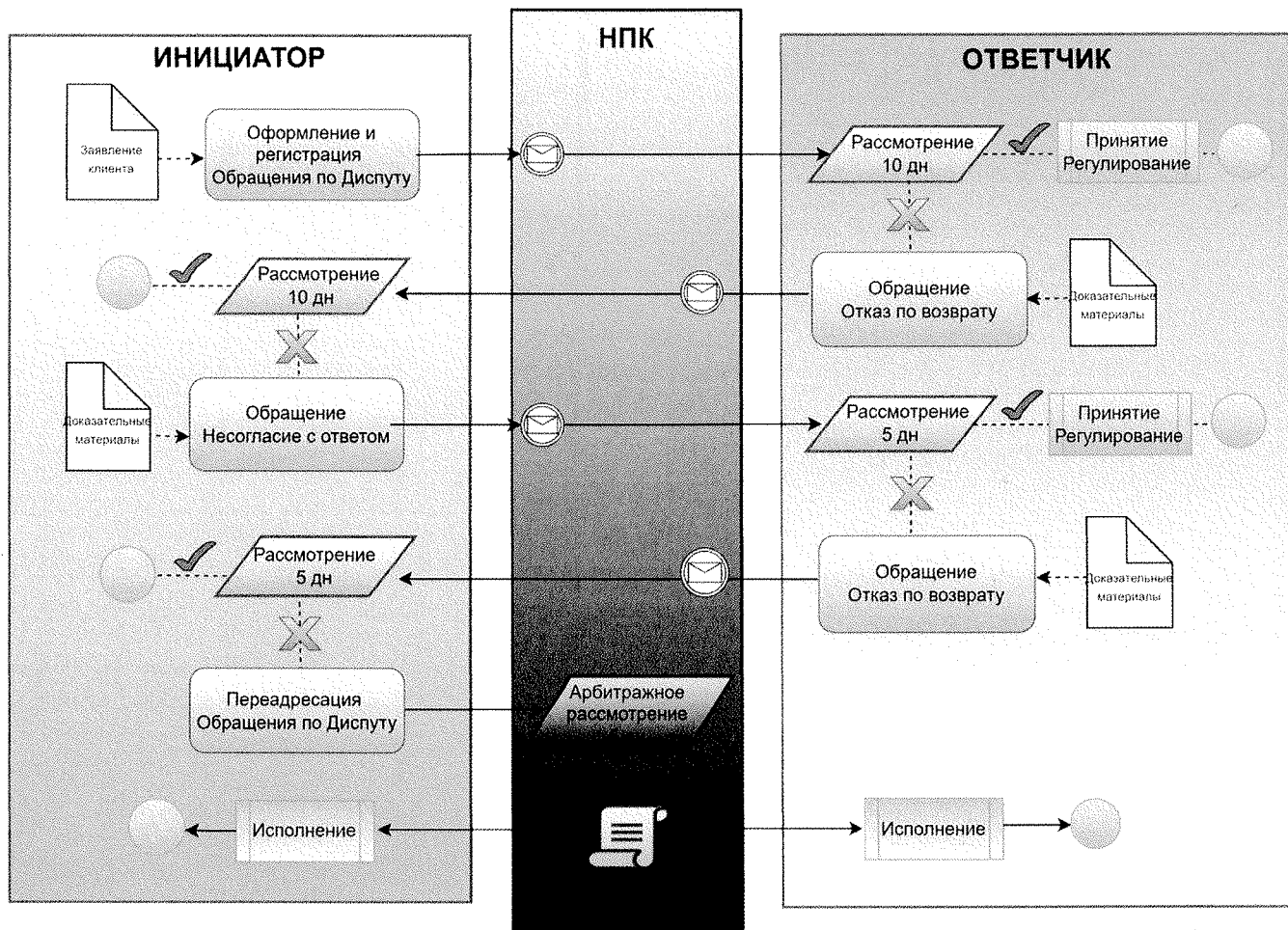
10. Решение по Диспуту принимается в сроки с учетом сложности спора и доступности необходимой информации.

11. В случае недостижения согласия по Диспуту Участники вправе обратиться в регулирующие органы или иные компетентные инстанции в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

Глава 2. Порядок предъявления и рассмотрения диспутной ситуации

12. Порядок рассмотрения Обращения происходит по следующей схеме на Портале Диспут:





13. Участник инициирует Диспут с регистрацией Обращения в Личном кабинете на Портале Диспутов.

14. Обращение предъявляется не позднее 45 (сорок пяти) календарных дней с даты проведения спорного Платежного сообщения.

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

16. В Обращении с претензией Участник указывает следующее:

1) ID транзакции – Участник выбирает транзакцию, что является предметом спора;

2) наименование Участника получателя претензии – заполняется из данных транзакции;

3) дату проведения спорного Платежного сообщения – заполняется из данных транзакции;

4) сумму Диспута – полная сумма платежа или перевода денег, либо ее часть – не превышающую сумму транзакции;

5) статус транзакции с подтверждением списания или зачисления средств – из данных транзакции;

6) суть претензии согласно типам диспутных ситуации;

7) материалы, обосновывающие позицию Участника, которые позволят корректно определить суть и характер Диспута:

- обращение от Клиента Участника (при необходимости);
- иные подтверждающие документы.

17. Ответчик, получивший Обращение, рассматривает его в срок не более 10 (десяти) рабочих дней с даты поступления Обращения.

18. В случае если сведений, содержащихся в Обращении, недостаточно для его анализа Ответчиком, сторона, которой предъявлено Обращение, вправе запросить дополнительную информацию у Инициатора Обращения и (или) Оператора посредством переадресации Обращения через Портал Диспутов без изменения установленного срока его рассмотрения.

19. В случае согласия Ответчика с претензией, содержащейся в Обращении, Ответчик направляет Инициатору уведомление о принятии ответственности по Обращению с установлением соответствующего статуса. В уведомлении указывается перечень мер по устранению последствий, а также причина возникновения диспутной ситуации, если Обращение зарегистрировано вследствие сбоя при проведении операции.

20. Устранение последствий диспутной ситуации, зарегистрированной в связи со сбоями проведения операции, осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты уведомления Инициатора о согласии с претензией.

21. В случае возврата перевода или платежа Ответчик указывает сведения о способе возмещения (в том числе посредством С2BR-платежа, зачисления на карту, возврата наличными денежными средствами либо иным способом) с установлением срока возврата не более 3 (трёх) рабочих дней. После исполнения Платежного сообщения Инициатор изменяет статус Диспута на «закрыт».

22. В случае, несогласия Ответчика с претензией изложенной в Обращении, он направляет отказ в возврате средств с обязательным указанием причины несогласия и прикреплением подтверждающих документов и комментариев.

23. Инициатор, получивший ответ от Ответчика, рассматривает его в течение 10 (десяти) рабочих дней и по результатам рассмотрения либо принимает представленные доводы и закрывает Обращение, либо направляет Ответчику запрос на повторное рассмотрение с указанием аргументированных возражений.

24. Количество запросов Инициатора к Участнику на повторное рассмотрение по одному Обращению/Диспуту не превышает 2 (двух) раз и срок повторного рассмотрения не должен превышать 5 (пяти) рабочих дней с даты получения повторного Обращения.

25. В случае несогласия с результатами повторного рассмотрения Инициатор вправе направить Обращение в Арбитражную комиссию, предусмотренную настоящим Порядком.

Глава 3. Типы диспутных ситуаций и порядок их разрешения

26. Типы диспутных ситуаций, а также порядок и условия их рассмотрения в табличной форме приведены в Приложении к настоящему Порядку.

Параграф 1. Проблемы технологической обработкой транзакции



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

28. Причина Обращения «Двойное списание» применяется в случае двойного или многократного совершения платежа вследствие технического сбоя.

Параграф 2. Проблема с обработкой заказа на товар/услугу

29. При регистрации Обращения по Диспуту категории «Проблема с обработкой заказа на товар/услугу» Инициатор предоставляет подтверждение попытки урегулирования Диспута Плательщиком. В качестве подтверждения могут быть предоставлены:

- 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. Отсутствие подтверждения может являться основанием для признания Диспута необоснованным.

30. Причина инициирования Обращения «Отказ от возврата средств при отмене услуги или возврате товара» применяется, если Плательщик понес финансовые потери в случае неполучения им средств за возвращенный товар или за отказ от ранее приобретенной услуги/работы.

31. Причина инициирования Обращения «Товар не получен/услуга не оказана» применяется, если 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.



32. Причина инициирования Обращения «Товар ненадлежащего качества» применяется, если Плательщик понес финансовые потери по причине предоставления некачественного или несоответствующего описанию при покупке товара/услуги, включая случаи подмены товара или его повреждение.

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

34. Инициатор предоставляет подтверждение попытки урегулирования Диспута Плательщиком. В качестве подтверждения могут быть предоставлены:

- 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. Отсутствие подтверждения может являться основанием для признания Диспута необоснованным.

35. Причина инициирования Обращения «Оплачено иным способом» применяется, если Плательщик понес финансовые потери вследствие оплаты покупки в том числе: картой, наличными денежными средствами, через межбанковский QR-код или иным способом.

36. Инициатор Диспута обязан предоставить информацию и (или) документы, позволяющие Получателю идентифицировать альтернативную операцию.

К таким документам, в частности, относятся: квитанция электронного терминала; копия выписки (отчёта) по карточному счёту; транзакционный лог по альтернативной операции.

Оплата наличными денежными средствами может быть подтверждена чеком контрольно-кассовой техники, распиской уполномоченного работника ТСП о приёме наличных денежных средств в оплату приобретённых товаров (работ, услуг) и иными документами.

В случае оплаты иным способом подтверждением может являться перевод денежных средств на расчётный счёт ТСП на основании платёжного поручения, оформленного Плательщиком, либо иные подтверждающие документы.

Параграф 3. Мошенничество

37. Любое подозрение на мошенничество до регистрации Диспута подлежит обязательному учету Участником в Антифрод-центре.



38. В случае если Мошенничество совершено в авторизованной зоне, регистрируется только инцидент в Антифрод-центре, Обращение Оператором в таком случае не принимается.

39. В случае если мошенничество совершено путём операции, несанкционированной Клиентом Плательщика (то есть без его ведома), и Плательщик понёс финансовые потери, регистрируется только инцидент в Антифрод-центре. Обращение Оператором в таком случае не принимается.

40. Причина инициирования Обращения «Физическая подмена статического QR-кода» применяется, если Плательщик понес финансовые потери вследствие оплаты по фиктивному статическому QR-коду, не принадлежащему ТСП.

41. Причина инициирования Обращения «Цифровая подмена QR (ecom)» применяется, если Плательщик понес финансовые потери вследствие оплаты по фиктивному цифровому QR-коду, не принадлежащему ТСП, которому Плательщик проводил оплату.

42. Причина инициирования Обращения «Взлом терминала продавца» применяется, если Плательщик понес финансовые потери вследствие оплаты через взломанный терминал продавца.

43. Если Инициатор указал причину «Взлом терминала продавца», Ответчик проверяет логи активности терминала и проводит техническую экспертизу на предмет компрометации.

44. Ответчик проверяет программное обеспечение используемого терминала и проводит его отзыв или обновление при необходимости.

45. На период проведения проверки Ответчик блокирует скомпрометированный терминал.

46. Причина инициирования Обращения «Quishing (QR-фишинг)» применяется, если Плательщик понес финансовые потери вследствие оплаты пройдя по фишинговому QR-коду.

47. Причина инициирования Обращения «Взлом системы ТСП (ecom)» применяется, если Плательщик понес финансовые потери вследствие оплаты по взломанной системе ТСП (ecom).

48. Если Инициатор выбрал причину «Взлом системы ТСП (ecom)», Ответчик приостанавливает интеграцию системы ТСП (ecom) с терминалом продавца.

49. При направлении ответного сообщения Ответчик предоставляет отчёт об инциденте и мерах по его устранению, подготовленный на основании данных, полученных из Антифрод-центра.

Параграф 4. Запрос на возврат средств С2С перевода по инициативе отправителя

50. Причина инициирования Обращения применяется в случае, если Плательщик понёс финансовые потери вследствие ошибочного назначения С2С-перевода.



51. Ответчик связывается с Получателем. В случае готовности Получателя добровольно вернуть деньги, Ответчик уведомляет Получателя о необходимости проведения возврата в течение 3 (трех) рабочих дней, после проведения Платежного сообщения.

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

53. По истечению 3 (трех) рабочих дней Ответчик проверяет проведение операции С2С перевода Отправителю по номеру телефона. Если деньги переведены Ответчик уведомляет Получателя возврата и закрывает Диспут.

54. В случае, если по истечении 3 (трех) рабочих дней Получатель не осуществил возврат средств, Ответчик уведомляет Плательщика об отсутствии добровольного возврата и рекомендует обратиться в правоохранительные органы для дальнейшего разбирательства. Диспут закрывается с соответствующим комментарием.

Глава 4. Арбитражное рассмотрение

55. Арбитражное решение по Диспуту принимается Арбитражной комиссией, сформированной в соответствии с настоящими Правилами, 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 АО «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.

56. Арбитражное решение размещается в Обращении и принимается в пользу одного из Участников.

57. Исполнение арбитражного решения по урегулированию суммы возлагается на Участников в порядке и сроки, установленные настоящими Порядком.

58. Арбитражное решение является окончательным, вступает в силу с момента его размещения на Портале Диспутов, не подлежит пересмотру в рамках Портала и является обязательным для исполнения всеми Участниками.

59. АО «НПК» не является стороной Диспута, не принимает на себя обязательств по исполнению арбитражного решения и не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение арбитражного решения Участниками.

59-1. Участник, в пользу которого принято арбитражное решение, вправе инициировать его исполнение путем совершения действий, предусмотренных настоящим Порядком, а также направления соответствующих распоряжений в рамках Системы.



59-2. Участник, на которого возложено обязательство по исполнению арбитражного решения, обязан обеспечить его исполнение в полном объеме, в порядке и в сроки, указанные в арбитражном решении, включая осуществление корректирующих операций, возврат суммы операции, списание и/или зачисление денежных средств, а также иные действия, предусмотренные арбитражным решением.

59-3. Исполнение арбитражного решения осуществляется Участниками самостоятельно с использованием функциональных возможностей Системы в соответствии с действующим Порядком.

59-4. Контроль за фактом исполнения арбитражного решения осуществляется путем отражения соответствующих статусов и сведений в Портале, а также загрузки подтверждающих документов и/или информации об исполнении.

59-5. Неисполнение арбитражного решения в установленные сроки отражается в Портале, при этом Участники обязаны обеспечить его исполнение.

59-6. Все споры и разногласия, связанные с порядком и сроками исполнения арбитражного решения, не подлежат повторному арбитражному рассмотрению в рамках Портала и разрешаются Участниками в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Глава 5. Порядок внесения изменений

60. Актуализация настоящего документа осуществляется по мере необходимости и на основании анализа обратной связи от Участников, мониторинга работы Подсистемы, а также в соответствии с изменениями в законодательстве Республики Казахстан.

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



Приложение
 к «Межбанковская система мобильных платежей.
 Порядок рассмотрения диспутных ситуаций»

Табличное представление условий рассмотрения Обращения/Диспутов

Условия Категория Диспута	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,	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
Мошенничество	C2B, C2C	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

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

** р.д.- рабочие дни;

*** к.д. — календарные дни.

