



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

Уровень доступа: Общий

Утверждена
решением Правления АО «НПК»
от «03» 07 2026 года
(приложение № 4
к протоколу № 9)

Дата вступления в силу с
«03» 07 2026 г.

**Порядок
рассмотрения диспутных ситуаций в Межбанковской системе мобильных
платежей
Рег. № 32**

г. Алматы

Содержание

Глава 1. Общие положения	3
Параграф 1. Основные правила рассмотрения Диспутов	6
Параграф 2. Ответственность Участников и меры воздействия	8
Глава 2. Порядок инициирования и рассмотрения Диспута	10
Параграф 1. Проблемы технологической обработки транзакции	12
Параграф 2. Проблема с обработкой заказа на товар/услугу	13
Параграф 3. Мошенничество	14
Параграф 4. Запрос на возврат С2С перевода денег по инициативе отправителя	15
Глава 3. Механизм урегулирования Диспутов и возврата денег по Спорным операциям	15
Параграф 1. Общие положения	15
Параграф 2. Основания применения Механизма урегулирования	16
Параграф 3. Инициирование и возврат денег по Спорным операциям	17
Глава 4. Требования к Антифрод-параметрам и особенности работы Участников по Целевой модели	18
Глава 5. Арбитраж	19
Параграф 1. Положение об Арбитражной комиссии	19
Параграф 2. Процедуры Арбитражной комиссии	20
Глава 6. Заключительные положения	21
Приложение 1	23
Приложение 2	24
Приложение 3	25
Приложение 4	27
Приложение 5	28
Приложение 6	30
Приложение 7	31
Приложение 8	32

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок рассмотрения диспутных ситуаций в Межбанковской системе мобильных платежей (далее – Порядок) разработан в соответствии с законами Республики Казахстан «О платежах и платежных системах», «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан от 16 января 2026 года № 258-VIII ЗРК, «Об электронном документе и электронной цифровой подписи», «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», «О персональных данных и их защите», постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 29 апреля 2026 года № 43 «Об утверждении Правил функционирования межбанковской системы мобильных платежей», постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 212 «Об утверждении Правил оказания банками, филиалами банков-нерезидентов Республики Казахстан и организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, электронных банковских услуг», постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 27 марта 2018 года № 48 «Об утверждении Требований к обеспечению информационной безопасности банков, филиалов банков-нерезидентов Республики Казахстан и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, Правил и сроков предоставления информации об инцидентах информационной безопасности, включая сведения о нарушениях, сбоях в информационных системах» и другими применимыми законодательными и внутренними нормативными документами акционерного общества «Национальная платежная корпорация Национального Банка Республики Казахстан» (далее – АО «НПК») и регламентирует взаимодействие сторон по разрешению спорных и конфликтных ситуаций, возникающих при осуществлении платежей и переводов.

2. В Порядке используются следующие термины и их определения, а также сокращения:

- 1) С2BR возврат перевода - платежи от юридического лица физическому лицу по номеру оригинальной операции платежа;
- 2) С2В платеж – платеж от физического лица юридическому лицу, в том числе по QR-коду;
- 3) С2С перевод – перевод денег между физическими лицами по номеру счета или иным упрощенным идентификаторам (мобильный номер);
- 4) ID транзакции – комбинация символов, используемая во всех платежных сообщениях в качестве уникального идентификатора транзакции в Системе (End_2_end_id,);
- 5) Авторизованная зона – область, в которой находится Клиент после входа в Программное обеспечение Участника;

6) Антифрод-параметры – сведения, показатели, признаки, атрибуты операции Клиента, устройства, торгово-сервисного предприятия, канала инициирования, QR-кода, терминала, сессии и иные данные, используемые Участниками и Оператором для выявления, анализа и предотвращения операций с признаками мошенничества, а также при рассмотрении диспутных ситуаций;

7) Антифрод-система – основной инструмент Участника, предназначенный для обмена данными по платежным операциям с признаками мошенничества и иным платежным операциям, которые признаются незаконными и (или) запрещены в соответствии с законами Республики Казахстан;

8) Антифрод-центр – Центр обмена данными по платежным транзакциям с признаками мошенничества (антифрод-центр) АО «НПК». Взаимодействие Участников с акционерным обществом «Национальная платежная корпорация» производится в соответствии с Правилами функционирования Центра обмена данными по платежным транзакциям с признаками мошенничества;

9) Арбитраж – финальная процедура разрешения Диспута по обращению Участника в ситуации, когда Участники не пришли к согласию при рассмотрении Диспута, а также к добровольному принятию финансовой ответственности по Диспуту. Решение по Диспуту основывается на результатах проверки оспариваемой операции на соответствие требованиям, установленным Руководством по подключению и операционному взаимодействию с Межбанковской системой мобильных платежей (далее – Руководство);

10) Арбитражная комиссия – коллегиальный орган Оператора, состоящий из работников Оператора и независимых экспертов, обладающих специальными знаниями в сфере платежных систем, финансового права, информационной безопасности и (или) расследования инцидентов, уполномоченный рассматривать Диспуты и принимать арбитражные решения, действующий на принципах независимости, объективности и конфиденциальности;

11) Безакцептное списание – списание денег со счета Участника без получения его дополнительного согласия, осуществляемое в случаях и порядке, предусмотренных настоящим Порядком, в целях исполнения обязательств, возникших по результатам рассмотрения Диспута или принятого Арбитражного решения;

12) Диспут – процедура урегулирования Спорной операции, возникающей у Участников при осуществлении платежа и/или перевода денег. Диспут инициируется при наличии оснований, включая, но не ограничиваясь: технической ошибкой, некорректным поведением продавца товара или поставщика услуги, а также мошеннических действий, совершенных в отношении Клиента;

13) Договор присоединения – договор о предоставлении услуг в Межбанковской системе мобильных платежей, заключаемый между банком второго уровня и/или национальным оператором почты и АО «Национальная платежная корпорация Национального Банка Республики Казахстан»;

14) Договор участия – договор об участии в системе обеспечения завершенности расчетов, заключаемого между РГУ «Национальным Банком Республики Казахстан» и Участником;

15) Закрытие диспута – завершение рассмотрения Диспута с принятием итогового решения по спорной операции и применением соответствующих мер урегулирования при необходимости;

16) Инициатор – Участник, который инициирует Диспут путем направления претензии в Обращении;

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

18) Личный кабинет – страница Подсистемы Диспутов, доступная Участнику после подтверждения своей личности путем прохождения авторизации в Портале;

19) Межбанковская система мобильных платежей (далее – МСМП, Система) – платежная система, предназначенная для осуществления платежей и (или) переводов денег между клиентами ее участников посредством мобильных приложений, в том числе с использованием штрихового кода, средств биометрической аутентификации;

20) Механизм урегулирования Диспутов (далее – Механизм урегулирования) – установленный Системой порядок урегулирования последствий Спорной операции по платежу, предусматривающий распределение финансовой ответственности между Участниками и осуществление возврата по результатам рассмотрения Диспута;

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

22) Мошенничество – умышленные противоправные действия, направленные на незаконное получение денег при осуществлении мобильных переводов и платежей, совершаемые с использованием любых мошеннических методов, включая обман, введение в заблуждение, сокрытие или искажение информации, подделку данных/реквизитов, неправомерное использование платёжных средств, учётных данных или средств аутентификации, а также несанкционированный доступ к платёжным сервисам или системам.

23) Обращение – заявка Участника, оформленная в Личном кабинете Подсистемы Диспутов в соответствии с Руководством, содержащая запрос на рассмотрение и решение диспутной ситуации;

24) Оператор – акционерное общество «Национальная платежная корпорация Национального Банка Республики Казахстан», обеспечивающее функционирование МСМП и Подсистемы Диспутов. Оператор Подсистемы Диспутов осуществляет контроль за соблюдением установленных процедур, проводит арбитражное рассмотрение Диспутов, а также выполняет иные действия, предусмотренные настоящим Порядком;

25) Ответчик – Участник, в отношении которого инициирована претензия по Диспуту в Обращении;

26) Платательщик – физическое или юридическое лицо, имеющее банковский счет и являющееся отправителем денег;

27) Подсистема Диспутов – функциональный модуль Портала АО «НПК», предназначенный для инициирования, регистрации, рассмотрения и урегулирования Обращений и Диспутов, связанных со спорными операциями, включая подачу Обращений, обмен информацией между участниками, а также принятие решений в порядке, предусмотренном Договором присоединения и Руководством;

28) Получатель – физическое или юридическое лицо, имеющее банковский счет и являющееся получателем денег;

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

30) Программное обеспечение Участника – программно-техническое средство (включая мобильное приложение, веб-интерфейсы и иные программные модули), принадлежащее либо используемое Участником, обеспечивающее доступ Клиентов к услугам Участника, инициирование и обработку платежей и переводов в Системе;

31) Риск-балл (агрегированный показатель) – обезличенный расчетный показатель, формируемый на основании совокупности антифрод-параметров и используемый для оценки степени риска операции, Клиента, торгово-сервисного предприятия и/или иного объекта анализа;

32) Спорная операция – это операция (платеж и/или перевод), в отношении которой между Участниками возникли разногласия, сомнения, претензии либо необходимость проверки ее правомерности, и которая подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном Договором присоединения и (или) правилами Системы;

33) Транзакция – завершенная (исполненная) операция в Системе, в результате которой происходит движение денег или изменение их состояния на счете Клиента;

34) ТСП – торгово-сервисное предприятие;

35) Участник – банк второго уровня и/или национальный оператор почты, заключивший Договор присоединения о предоставлении услуг в МСМП (далее – Договор присоединения);

36) Целевая модель – установленная Оператором модель взаимодействия Участников, предусматривающая применение обязательных правил обмена данными антифрод-параметров, распределение ответственности и иные процедуры, закрепленные Договором присоединения, технической документацией и операционными документами Системы.

37) Электронное платежное сообщение (далее – платежное сообщение) – электронное сообщение, подписанное электронной цифровой подписью, на основании которого инициируются и осуществляются платежи и переводы денег между Участниками;

Параграф 1. Основные правила рассмотрения Диспутов

3. Участник вправе инициировать Диспут в случае, если Участник и (или) его Клиент понесли финансовые потери, связанные с осуществлением платежа или перевода денег в МСМП.

4. Участники вправе урегулировать Диспут самостоятельно без применения процедур, предусмотренных настоящим Порядком, при наличии согласия всех заинтересованных сторон.

5. Рассмотрение Диспутов осуществляется на принципах оперативности, добросовестности, объективности и сотрудничества между Оператором, Участниками и их Клиентами в целях справедливого и эффективного урегулирования Диспута.

6. Участник самостоятельно определяет порядок, формат и каналы взаимодействия с Клиентом по вопросам возникновения, рассмотрения и урегулирования Диспута с учетом требований законодательства Республики Казахстан и условий заключенных договоров.

7. Решение по Диспуту принимается на основании сведений и документов, представленных Участниками в Подсистеме Диспутов, с учетом их полноты, достоверности, законности и обоснованности.

8. Участники обязаны своевременно предоставлять достоверные сведения и документы, необходимые для рассмотрения и урегулирования Диспута, в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Порядком.

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

10. Разрешение Диспутов в Системе осуществляется по принципу последовательной и поэтапной обработки обращений с разграничением ролей между Участниками и Оператором, предусматривающим регистрацию обращений в Системе, прием, проверку корректности и полноты представленных сведений, идентификацию Спорных операций, а также направлений ответов.

11. Рассмотрение Диспутов основывается на принципах всестороннего и объективного анализа обстоятельств совершения Спорных операций, включая определение категории, а также проверку наличия признаков технического сбоя, ошибочной обработки операций, и (или) мошенничества.

12. Оператор вправе направлять запросы о предоставлении дополнительных сведений, получать и анализировать такие сведения.

13. В Системе предусмотрена возможность повторного рассмотрения Диспута в рамках ранее открытого Диспута при наличии оснований, установленных настоящим Порядком. Повторное рассмотрение осуществляется без открытия нового Диспута и направлено на принятие объективного решения с учетом дополнительных сведений и документов, предоставленных Участниками.

14. Принятие и исполнение окончательного решения по Диспуту осуществляется соответствующим Участником и (или) Оператором в соответствии с распределением полномочий. После исполнения решения Диспут подлежит закрытию с фиксацией результата в Системе.

15. Участники обеспечивают соблюдение сроков первичного и повторного рассмотрения Диспутов, своевременное направление ответов, принятие решений в пределах установленных сроков и надлежащее исполнение принятых решений.

16. Участники обеспечивают выявление операций с признаками мошенничества, включая проведение анализа Спорной операции на наличие соответствующих признаков, фиксацию выявленных обстоятельств, регистрацию инцидентов в Антифрод-центре, проверку правомерности совершения операции, взаимодействие с иными Участниками при необходимости, учет результатов антифрод-проверки при принятии решения по Диспуту, а также принятия мер по предотвращению дальнейшего совершения мошеннических операций.

17. Участники определяют структурные подразделения и (или) уполномоченных работников, обеспечивающих прием и регистрацию Диспутов, анализ Спорных операций, взаимодействие с другими Участниками, взаимодействие с Антифрод-центром, контроль соблюдения сроков рассмотрения, подготовку и направление ответов по Диспутам, сопровождение исполнения решений, а также ведение учета Диспутов и формирование отчетности.

18. Взаимодействие Участников при урегулировании Диспутов осуществляется посредством обмена сообщениями через Подсистему Диспутов и включает следующие действия: регистрация и направление обращений, направление ответов, запрос и предоставление дополнительных сведений, направление уведомлений о статусах рассмотрения и фиксацию результатов урегулирования Диспутов.

Параграф 2. Ответственность Участников и меры воздействия

19. В данном разделе определены зоны ответственности Участников Системы, а также общие ограничения, регулирующие порядок их действий, взаимодействие и соблюдение требований Порядка.

20. Инициатор несет ответственность за:

- 1) правильность выбора Обращения в рамках Диспута;
- 2) корректность определения категории Спорной операции;
- 3) полноту и достоверность сведений, указываемых в Обращениях;
- 4) достаточность материалов, прилагаемых в качестве обоснования требований;
- 5) соблюдение сроков инициирования, повторного направления и иных процедурных действий, совершаемых им в рамках Порядка.

21. Ответчик несет ответственность за:

- 1) своевременное рассмотрение Обращения;
- 2) проверку фактических обстоятельств совершения Спорной операции;
- 3) предоставление полного, мотивированного и документально подтвержденного ответа;
- 4) соблюдение сроков рассмотрения и исполнения принятого решения;
- 5) полноту мер по устранению последствий Спорной операции в случае признания ответственности.

22. Оператор обеспечивает процедурную и технологическую среду урегулирования Диспутов, включая:

- 1) функционирование Подсистемы Диспутов;
- 2) фиксацию этапов рассмотрения Диспута;
- 3) контроль сроков рассмотрения;
- 4) организацию Арбитражного рассмотрения;
- 5) корректность регистрации и обработки статусов Диспутов;
- 6) организацию исполнения расчетов по результатам принятых решений;
- 7) обеспечение функционирования Механизма урегулирования Диспутов и возврата денег по Спорным операциям в соответствии с настоящим Порядком.

23. Оператор не несет ответственность за достоверность сведений и документов, предоставленных Участниками, а также за правомерность требований, заявленных в рамках Диспута. Безакцептное списание денег средств осуществляется Оператором исключительно в случаях и порядке, предусмотренных настоящим Порядком, на основании решения по Диспуту или Арбитражного решения.

24. Платательщик несет ответственность за корректность, полноту и достоверность Антифрод-параметров, формируемых на стороне Платательщика, включая, но не ограничиваясь:

- 1) параметрами идентификации Клиента;
- 2) параметрами аутентификации;
- 3) сведениями о клиентском устройстве;
- 4) сведениями о канале инициирования операции;
- 5) поведенческими и иными параметрами, формируемыми на стороне Отправителя.

25. Получатель несет ответственность за корректность, полноту и достоверность Антифрод-параметров, формируемых на стороне приема платежа или перевода, включая:

- 1) сведения о ТСП;
- 2) сведения о QR-коде, терминале, канале приема платежа либо системе электронной коммерции;
- 3) признаки компрометации инфраструктуры приема;
- 4) иные параметры, формируемые на стороне Получателя.

26. Оператор не регулирует договорные отношения между Участниками и его Клиентом, не определяет объем гражданско-правовых обязательств Участника перед Клиентом и не рассматривает обращения Клиентов напрямую.

27. Участниками не допускается:

1) повторное инициирование Диспута по одной и той же операции не допускается после принятия решения по Диспуту либо Арбитражного решения. При инициировании Диспута Инициатор вправе указать одно или несколько оснований, предусмотренных настоящим Порядком;

2) инициирование Диспута Участником, выступающим одновременно на стороне Платательщика, и на стороне Получателя;

3) инициирование Диспута при отсутствии финансовых потерь либо обоснованного риска их наступления;

4) инициирование Диспута при заведомом отсутствии оснований, установленных настоящим Порядком;

5) предоставление материалов, не относящихся к предмету Диспута либо не позволяющих идентифицировать признак Диспута.

28. В случаях, когда Спорная операция не подлежит рассмотрению через Подсистему Диспутов, дальнейшее урегулирование осуществляется Участниками самостоятельно в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Участников.

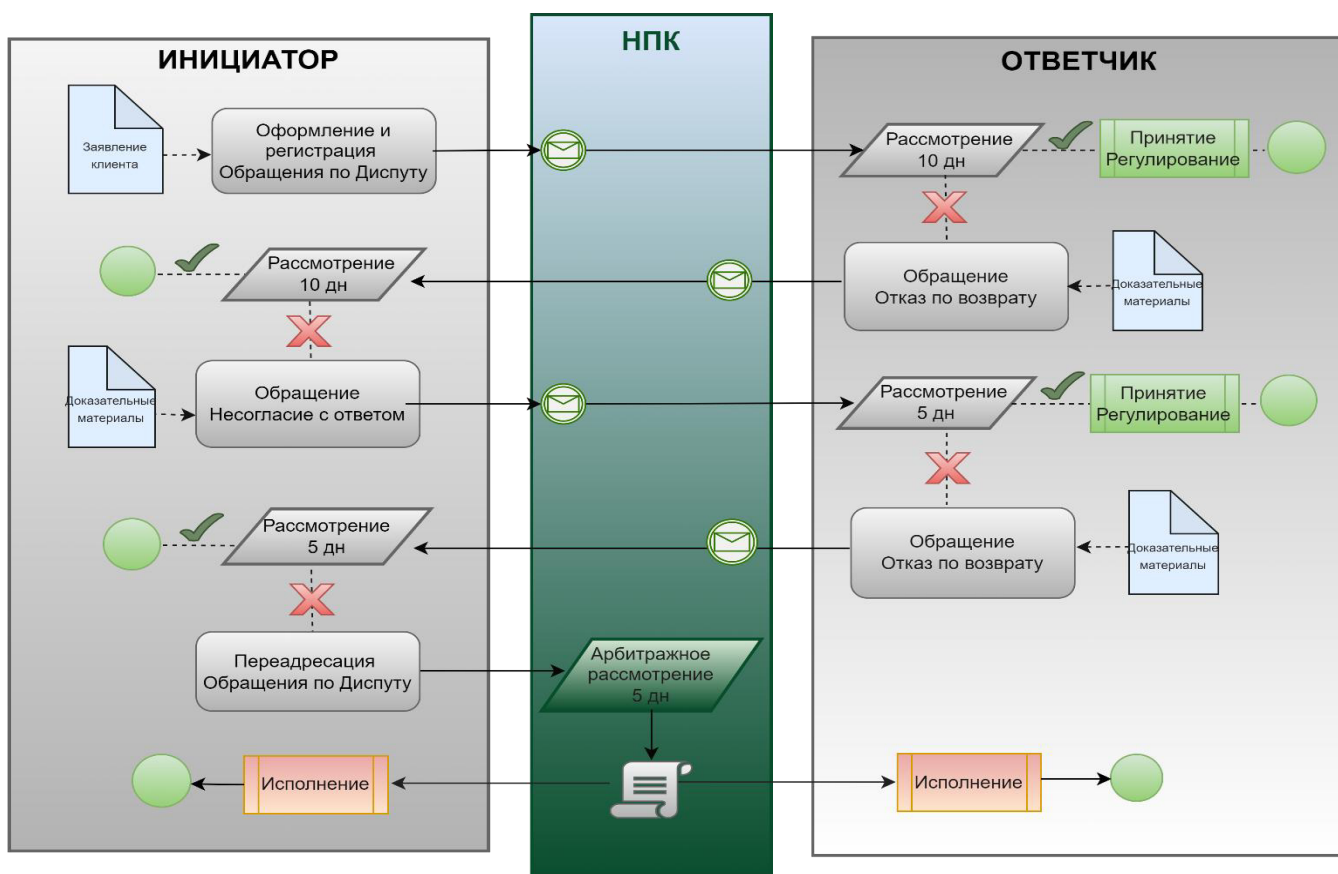
29. Участники обязаны принимать обоснованные и согласованные меры, направленные на предотвращение необоснованного обогащения при урегулировании Диспутов, возврате денег и распределении финансовой ответственности.

30. Распределение обязанностей и ответственности Плательщика и Получателя по формированию, передаче и проверке Антифрод-параметров приведено в Приложении 1 к Порядку.

31. В целях обеспечения соблюдения принципов разрешения Диспутов в случае несоблюдения Участником сроков рассмотрения Диспутов, сроков предоставления сведений и документов, а также сроков исполнения решений по Диспутам Оператор вправе применять меры воздействия в соответствии с Приложением 2 Порядка.

Глава 2. Порядок инициирования и рассмотрения Диспута

32. Порядок рассмотрения Обращения в Подсистеме Диспутов осуществляется по следующей схеме.



33. Участник инициирует Диспут с регистрацией Обращения в Личном кабинете Подсистемы Диспутов.

34. Обращение предъявляется не позднее 45 (сорок пяти) календарных дней с даты проведения Спорной операции.

35. Обращение не рассматривается в случае истечения срока давности, в течение которого оно может быть предъявлено.

36. В Обращении с претензией Участник указывает следующее

1) ID транзакции – Участник выбирает транзакцию, которая является предметом Диспута;

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

3) дату проведения Спорной операции – 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 денег – из данных транзакции;

6) суть претензии согласно типам Диспута;

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

8) обращение от Клиента Участника (при необходимости);

9) иные подтверждающие документы.

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

38. Если сведений, содержащихся в Обращении, недостаточно для его рассмотрения, Ответчик вправе не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня поступления Обращения запросить посредством Подсистемы Диспутов дополнительную информацию у Инициатора Обращения и (или) Оператора.

39. Инициатор обязан предоставить запрошенную дополнительную информацию в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения соответствующего запроса через Подсистему Диспутов.

40. При получении дополнительной информации срок рассмотрения Обращения продлевается на срок не более чем на 3 (три) рабочих дня.

41. При непредставлении Инициатором запрошенной информации в установленный срок Ответчик рассматривает Диспут на основании имеющихся материалов и вправе отказать в удовлетворении требований, если отсутствие запрошенной информации не позволяет рассмотреть Диспут по существу.

42. 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 Спорной операции, если Обращение зарегистрировано вследствие сбоя при проведении операции.

43. Устранение последствий Спорной операции, возникшей по причине сбоя в проведении операции, осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты уведомления Инициатора о согласии с претензией.

44. В случае возврата перевода или платежа Ответчик осуществляет возврат денег в срок не более 3 (трёх) рабочих дней. После исполнения возврата Ответчик отражает информацию об исполнении в Подсистеме Диспутов с приложением подтверждающих сведений и указанием способа возмещения (в том числе посредством С2BR-платежа, зачисления на карту, возврата наличными денежными средствами либо иным способом). После подтверждения исполнения Инициатор изменяет статус Диспута на «закрыт». При отсутствии возражений Инициатора в течение 3 (трех) рабочих дней с даты подтверждения исполнения Диспута закрывается автоматически.

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

46. В случае непредоставления Ответчиком ответа по Диспуту в установленный срок Инициатор вправе направить Диспут на рассмотрение Арбитражной комиссии. Исключение составляют случаи урегулирования спорной ситуации между Участниками вне диспутного цикла. В таком случае Диспут подлежит закрытию в Подсистеме Диспутов и считается урегулированным.

47. Инициатор, получивший обратную связь 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.

48. Количество запросов Инициатора к Участнику рассмотрение по одному Обращению/Диспуту не превышает 2 (двух) раз, включая первоначальное Обращение. Срок повторного рассмотрения не должен превышать 5 (пяти) рабочих дней с даты получения повторного Обращения.

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

50. Категории Диспутов и условия их рассмотрения приведены в Приложении 3 к Порядку.

Параграф 1. Проблемы технологической обработки транзакции

51. 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.

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

Параграф 2. Проблема с обработкой заказа на товар/услугу

53. Причина Обращения «Проблема с обработкой заказа на товар/услугу» применяется, если при оформлении, подтверждении или обработке заказа на товар и (или) услугу допущены ошибки либо нарушения, повлекшие невозможность надлежащего исполнения обязательств, включая, но не ограничиваясь двойным списанием, отменой заказа без оказания услуги или неполучением подтверждённого заказа. К указанной причине относятся следующие случаи:

1) «Отказ от возврата денег при отмене услуги или возврате товара» применяется, если Платательщик понес финансовые потери в случае неполучения им средств за возвращенный товар или за отказ от ранее приобретенной услуги/работы;

2) «Товар не получен / услуга не оказана» – если товар не был получен, услуга не оказана, работа не выполнена либо обязательства ТСП исполнены ненадлежащим образом, включая нарушение согласованных сроков исполнения;

3) «Товар не соответствует описанию, характеристикам или условиям заказа» применяется, если Платательщик понес финансовые потери по причине получения товара (услуги), ненадлежащего качества, несоответствующего описанию, характеристикам или условиям заказа, включая случаи подмены товара либо повреждение товара;

4) «Оплачено иным способом» – если Платательщик понес финансовые потери вследствие повторной оплаты одной и той же покупки различными способами, в том числе картой, наличными денежными средствами, посредством QR-кода или иным способом.

54. Инициатор предоставляет подтверждение попытки урегулирования Диспута Платательщиком. В качестве подтверждения могут быть предоставлены:

1) копия переписки между Платательщиком и ТСП;

2) копия письма Платательщика в адрес ТСП, отправленного по почте с приложением документов, подтверждающих отправку;

3) копию фискального/электронного 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 Платательщика в ТСП, при инициировании Диспута в поле «Комментарий» необходимо указать дату, время обращения, место обращения, с которым проводилась коммуникация (при наличии), и результаты коммуникации. Отсутствие подтверждения может являться основанием для признания Диспута необоснованным.

55. Инициатор Диспута обязан предоставить информацию и (или) документы, позволяющие Получателю идентифицировать альтернативную операцию. К таким документам, в частности, относятся:

- 1) квитанция электронного терминала;
- 2) копия выписки (отчёта) по карточному счёту;
- 3) транзакционный лог по альтернативной операции.

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

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

58. Причины обращений по категории «Проблема с обработкой заказа на товар/услуг» приведены в Приложении 4 и используются при регистрации и рассмотрении Диспутов.

Параграф 3. Мошенничество

59. При выявлении подозрительной транзакции, с признаками мошенничества Участник регистрирует инцидент в системе Антифрод-центра.

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

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

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

63. Если Инициатор указал причину «Взлом терминала продавца», Ответчик проверяет логи активности терминала и проводит техническую экспертизу на предмет компрометации. В том числе проверяет программное обеспечение используемого терминала и проводит его отзыв или обновление при необходимости. На период проведения проверки Ответчик блокирует скомпрометированный терминал.

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

65. Причина Обращения «Взлом системы ТСП (есом)» применяется, если Плательщик понес финансовые потери вследствие оплаты по взломанной системе ТСП (есом). В данном случае Ответчик приостанавливает интеграцию системы ТСП (есом) с терминалом продавца.

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

67. При рассмотрении Диспутов, связанных с признаками мошенничества, подозрительных операций, а также спорных случаев, требующих анализа причин

прохождения либо отклонения операции, Участники обязаны обеспечивать формирование, передачу, хранение и использование Антифрод-параметров в объеме, порядке и составе, установленных Договором, технической документацией и операционными документами Системы.

68. Классификация типов мошенничества, используемая в рамках настоящего Порядка, приведена в Приложении 5 к «Классификация типов мошенничества» и применяется при регистрации инцидентов, иницировании Обращений и рассмотрении Диспутов.

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

69. Причина Обращения «Запрос на возврат С2С перевода денег по инициативе Отправителя» применяется в случае, если Плательщик понёс финансовые потери вследствие ошибочного С2С-перевода по вине Плательщика.

70. Ответчик информирует Получателя о поступившем Обращении любым доступным способом. В случае готовности Получателя добровольно вернуть деньги, Ответчик уведомляет Получателя о необходимости проведения возврата в течение 3 (трех) рабочих дней.

71. Получатель самостоятельно и добровольно иницирует операцию С2С перевода Отправителю по номеру телефона.

72. По истечении 3 (трех) рабочих дней Ответчик проверяет проведение операции С2С перевода Отправителю по номеру телефона. Если перевод денег осуществлен Ответчик уведомляет Получателя о возврате и закрывает Диспут.

73. В случае, если по истечении 3 (трех) рабочих дней со дня уведомления Получатель не осуществил возврат средств, Ответчик по результатам рассмотрения Обращения, но не позднее срока, установленного Приложением 3 к настоящему Порядку, уведомляет Плательщика об отсутствии добровольного возврата и рекомендует обратиться в правоохранительные либо судебные органы для дальнейшего разбирательства. Диспут закрывается с соответствующим комментарием.

Глава 3. Механизм урегулирования Диспутов и возврата денег по Спорным операциям

Параграф 1. Общие положения

74. В целях урегулирования последствий Спорных операций, защиты прав пользователей платежных услуг и распределения финансовой ответственности между Участниками в рамках МСМП применяется Механизм урегулирования Диспутов и возврата денег по Спорным операциям.

75. Механизм урегулирования представляет собой отдельную операцию по возврату денег, осуществляемую по результатам рассмотрения Диспута, включая Арбитражное рассмотрение, в случаях, предусмотренных настоящим Порядком, Договором присоединения. Операция возврата должна обеспечивать возможность ее идентификации и связи с первоначальной Спорной операцией.

76. Механизм урегулирования не является отменой, отзывом либо аннулированием ранее исполненного платежа или перевода денег.

77. Возврат денег осуществляется исключительно после установления финансовой ответственности соответствующего Участника по результатам рассмотрения Диспута либо Арбитража.

78. Применение Механизма урегулирования не влияет на статус ранее исполненного платежа как заверщенного и окончательного расчета между Участниками.

79. Оператор применяет механизм урегулирования Диспута исключительно в следующих случаях:

- 1) добровольного признания Ответчиком финансовой ответственности по Диспуту;
- 2) вступления в силу решения Арбитражной комиссии;
- 3) в связи с признанием по результатам Диспута в Арбитраже требований Инициатора обоснованными вследствие непредставления Ответчиком решения по Диспуту в установленный срок.

80. Применение механизма урегулирования Диспута Оператором осуществляется путем организации исполнения расчетов между Участниками в порядке, установленном настоящим Порядком, в том числе в соответствии с положениями Параграфа 3 настоящей Главы, а также договорами, заключенными Участниками.

Параграф 2. Основания применения Механизма урегулирования

81. Основаниями для применения Механизма урегулирования являются:

- 1) несанкционированный платеж;
- 2) ошибочно исполненный платеж вследствие неверного указания Плательщиком реквизитов Получателя либо иных ошибок при инициировании платежа;
- 3) мошеннические действия;
- 4) двойное списание;
- 5) технический сбой;
- 6) непредоставление оплаченного товара либо услуги;
- 7) отказ в возврате денег при подтвержденной отмене заказа.

82. Разногласия, связанные исключительно с качеством товара, работы или услуги, а также с исполнением гражданско-правовых обязательств между покупателем и продавцом, не влекут автоматического возврата денег и не являются основанием для применения Механизма урегулирования и подлежат урегулированию в соответствии с законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей.

83. Механизм урегулирования не применяется:

- 1) при отсутствии финансовых потерь;
- 2) при полном добровольном урегулировании спора сторонами вне процедур, предусмотренных настоящим Порядком;
- 3) при непредставлении документов и (или) сведений, необходимых для рассмотрения Диспута в соответствии с настоящим Порядком.

Параграф 3. Инициирование и возврат денег по Спорным операциям

84. Процедура возврата денег по Спорной операции иницируется посредством регистрации Диспута в подсистеме Диспутов и может быть иницирована:

- 1) Участником, обслуживающим Плательщика;
- 2) Участником, обслуживающим Получателя;
- 3) по результатам Арбитражного рассмотрения.

85. Решение о возврате денег по Спорной операции принимается:

- 1) Ответчиком при добровольном признании ответственности;
- 2) Арбитражной комиссией;

86. При отсутствии добровольного урегулирования Диспут подлежит рассмотрению в порядке Арбитража, предусмотренного настоящим Порядком.

87. Возврат денег по Спорной операции осуществляется следующими способами:

- 1) посредством возвратных-операции;
- 2) путем проведения корректирующей операции для исправления ошибок, допущенных при обработке платежа;
- 3) посредством безакцептного списания

88. В случае принятия решения о финансовой ответственности Участника допускается исполнение обязательств путем безакцептного списания Оператором суммы спорной операции с позиции Участника в Системе в порядке, предусмотренном Договором присоединения. После принятия решения, Оператор в течение 3 (трех) рабочих дней осуществляет безакцептное списание суммы спорной операции

89. После исполнения решения о возврате денег по Спорной операции Участник, на которого в соответствии с настоящим Порядком возложена обязанность по исполнению такого решения, обязан внести в Подсистему Диспутов информацию об исполнении с приложением подтверждающих сведений. Указанная информация используется для фиксации факта исполнения решения, контроля статусов Диспута и его последующего закрытия.

90. Диспут считается урегулированным после исполнения решения о возврате денег и автоматического присвоения Подсистемой Диспутов статуса «закрыт».

91. Сценарии применения механизма урегулирования Диспутов, включая случаи добровольного принятия ответственности, повторного рассмотрения, Арбитражного урегулирования и требований при пропуске сроков рассмотрения, приведены в Приложении 6 к Порядку.

92. В случаях принятия Ответчиком финансовой ответственности по Диспуту либо принятия Арбитражного решения в пользу Инициатора, Оператор обеспечивает организацию исполнения расчетов между Участниками в рамках МСМП путем осуществления действий, предусмотренных договором участия, с обеспечением возможности идентификации расчетной операции и ее связи со Спорной операцией

93. Основанием для проведения расчетов является:

- 1) Решение Ответчика о признании финансовой отчетности по Диспуту;
- 2) Решение Арбитражной комиссии.

94. В целях исполнения решения по Диспуту Оператор вправе инициировать проведение корректирующих операций, а также осуществлять урегулирование взаимных обязательств Участников посредством механизмов расчетов, предусмотренных договором, заключенными между Оператором и Участниками.

95. При наличии вступившего в силу решения по Диспуту либо Арбитражного решения Оператор вправе осуществлять урегулирование расчетов между Участниками на сумму Диспута путем отражения соответствующих обязательств в расчетной позиции Участников, а также внутренними документами Системы.

96. В случае недостаточности денег для исполнения обязательств по Диспуту применяются механизмы обеспечения завершенности расчетов, предусмотренные договором участия в системе обеспечения завершенности расчетов.

Глава 4. Требования к Антифрод-параметрам и особенности работы Участников по Целевой модели

97. Участники обязаны обеспечивать формирование, передачу, использование и хранение Антифрод-параметров в порядке, объеме, составе, формате и сроки, установленные Договором присоединения, технической документацией и операционными документами Системы, обеспечивая их полноту, достоверность, актуальность, непротиворечивость и своевременность, а также возможность последующего предоставления Оператору для целей Антифрод-контроля, рассмотрения Диспутов и Арбитражного рассмотрения. Передача в Систему Антифрод-параметров, не соответствующих указанным требованиям, не допускается. Ответственность за соблюдение указанных требований несут Участники в соответствии с настоящим Порядком и Договором присоединения.

98. Антифрод-параметры используются Участниками и Оператором Системы для целей:

- 1) выявления признаков и сценариев мошеннических операций;
- 2) анализа причин совершения Спорных операций;
- 3) оценки обоснованности и корректности решений Участников, принятых в рамках антифрод-контроля;
- 4) определения и распределения финансовой ответственности между Участниками в случаях, предусмотренных Договором присоединения и настоящим Порядком;
- 5) Арбитражного рассмотрения Диспутов и принятия решений по Спорным операциям.

99. Обязательный состав Антифрод-параметров, распределение ответственности между сторонами за их формирование и передачу, а также последствия несоблюдения требований к Антифрод-параметрам устанавливаются настоящим Порядком и Договором присоединения.

100. Детализация состава Антифрод-параметров и распределение ответственности устанавливаются в Приложениях 1 и 7 к Порядку и являются обязательными для применения всеми Участниками.

101. В случае отсутствия, неполноты, недостоверности либо несвоевременной передачи обязательных Антифрод-параметров финансовая ответственность по Спорной операции может быть возложена на Участника, на стороне которого допущено соответствующее нарушение, независимо от его роли в совершении операции.

102. Если нарушения требований к Антифрод-параметрам допущены обеими сторонами, распределение ответственности осуществляется с учетом:

- 1) степени влияния каждого нарушения на совершение Спорной операции;
- 2) влияния нарушения на невозможность предотвращения мошенничества;
- 3) полноты соблюдения обязательных требований каждой из сторон.

103. Перенос ответственности вследствие нарушения требований к Антифрод-параметрам осуществляется по результатам рассмотрения Диспута либо Арбитражного рассмотрения с учетом всех представленных документов, сведений и данных Системы.

104. Основания и типовые случаи переноса ответственности по нарушениям требований к Антифрод-параметрам приводятся в Приложении 7 к Порядку.

Глава 5. Арбитраж

Параграф 1. Положение об арбитражной комиссии

105. Арбитражное рассмотрение является завершающей стадией урегулирования Диспута в рамках Системы и применяется в случае невозможности его разрешения на предыдущих этапах. Арбитражное рассмотрение осуществляется Арбитражной комиссией.

106. Арбитражная комиссия в своей деятельности руководствуется настоящим Порядком, с учётом принципов независимости, объективности, добросовестности и равенства сторон.

107. Состав Комиссии и порядок принятия решений:

- 1) Состав Арбитражной комиссии формируется в количестве не менее 3 (трех) членов, утверждается приказом Председателя Правления АО «НПК»;
- 2) Арбитражная комиссия должна состоять из работников АО «НПК» и независимых экспертов в лице работников Национального Банка при необходимости дополнительной и правовой оценки;
- 3) Кворум для принятия решения составляет не менее 2/3 от утверждённого состава комиссии;
- 4) Решение принимается простым большинством голосов присутствующих членов комиссии. В случае равенства голосов решающим является голос председателя Арбитражной комиссии.

108. Конфликт интересов:

- 1) Член Арбитражной комиссии обязан заявить самоотвод при наличии конфликта интересов, включая, но не ограничиваясь: аффилированностью с одной из сторон Диспута, участием в рассмотрении Диспута на предыдущих этапах, личной заинтересованностью в исходе Диспута;

2) В целях обеспечения независимости рассмотрения в состав Арбитражной комиссии включается не менее одного независимого члена (при наличии), либо применяются иные механизмы предотвращения конфликта интересов (разделение функций, ротация состава и др.).

Параграф 2. Процедуры Арбитражной комиссии

109. В рамках Арбитража устанавливаются следующие регламентные сроки:

- 1) Подача позиции Инициатора - не более 3 (трёх) рабочих дней;
- 2) Подача позиции Ответчика - не более 3 (трёх) рабочих дней с даты уведомления;
- 3) Представление дополнительных материалов - не более 2 (двух) рабочих дней по запросу Арбитражной комиссии.

110. Участники имеют право:

- 1) На ознакомление со всеми материалами Диспута;
- 2) На представление доказательств и пояснений;
- 3) На предоставление возражений по позиции другой стороны.

111. Арбитражная комиссия вправе:

- 1) Запрашивать дополнительные документы и сведения;
- 2) Привлекать экспертов;
- 3) Продлевать сроки рассмотрения при необходимости;
- 4) Продлевать срок рассмотрения не более чем на 5 (пять) рабочих дней.

112. Рассмотрение осуществляется в заочной форме.

113. Ход Арбитража фиксируется в подсистеме Диспутов (электронный протокол). Арбитражное решение по Диспуту принимается Арбитражной комиссией, в срок не более 5 (пяти) рабочих дней, если иной срок не установлен решением Арбитражной комиссии в соответствии с подпунктом 3) пункта 116 настоящего Порядка, исходя из:

1) всей имеющейся по Диспуту информации и документации, которая представлялась Участниками друг другу на предыдущих этапах разрешения Диспута с использованием Подсистемы Диспутов;

2) применимых положений Порядка, действовавшего на момент совершения и/или обработки операции;

3) практики по разрешению аналогичных Диспутов;

4) прочих данных, необходимых для прояснения Диспута.

Арбитражное решение размещается в Подсистеме Диспутов в виде протокола и включает описание установленных обстоятельств, выводы Арбитражной комиссии, мотивы принятого решения и ссылки на положения настоящего Порядка, послужившие основанием для его принятия.

114. Арбитражное решение принимается в пользу одного из Участников.

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

116. Арбитражное решение является окончательным в рамках настоящего Порядка, вступает в силу с момента его размещения в Подсистеме Диспутов и

является обязательным для исполнения всеми Участниками, за исключением случаев пересмотра по вновь открывшимся обстоятельствам, предусмотренным настоящим Порядком.

117. Оператор, осуществляет урегулирование расчетов на сумму, определенную решением Арбитражной комиссии, за счет денег Участника, находящихся на банковском счете, используемом для расчетов в Системе и (или) за счет обеспечения завершенности расчетов, в порядке, предусмотренном Договором участия в системе обеспечения завершенности расчетов.

118. Контроль за фактом исполнения Арбитражного решения осуществляется путем отражения соответствующих статусов и сведений в Подсистеме Диспутов, а также загрузки подтверждающих документов и/или информации об исполнении.

119. 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 6. Заключительные положения

120. Диспуты, инициированные до даты вступления в силу настоящего Порядка, подлежат рассмотрению и урегулированию в соответствии с редакцией Порядка, действовавшей на дату их регистрации.

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

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

Приложение 1

к Порядку рассмотрения диспутных ситуаций
в Межбанковской системе мобильных платежей

**Таблица 1. Модель ответственности и обязанностей Участников по
Антифрод-параметрам**

Блок	Участник, обслуживающий Плательщика	Получатель	Последствия / значение
Формирование Антифрод-параметров	Параметры идентификации Клиента; параметры аутентификации; сведения о клиентском устройстве; сведения о канале инициирования; поведенческие и иные параметры на стороне плательщика.	Сведения о ТСП; сведения о QR-коде; сведения о терминале; сведения о канале приема платежа; сведения о системе электронной коммерции; признаки компрометации точки приема	Формируют исходную базу данных для антифрод-анализа
Обязанность по обеспечению качества данных	Обеспечение полноты, достоверности, актуальности и своевременности параметров на стороне плательщика	Обеспечение полноты, достоверности, актуальности и своевременности параметров на стороне приема	Несоблюдение влияет на возможность корректного антифрод-анализа и последующее распределение ответственности
Общий принцип ответственности	- Участник обеспечивает корректность, полноту и своевременность передачи данных	- Участник обеспечивает корректность, полноту и своевременность передачи данных	Ответственность распределяется по результатам антифрод анализа и/или Диспута с учетом: 1) степени влияния нарушения стороны; 2) возможности предотвращения операции; 3) полноты соблюдения обязательных требований; 4) причинно-следственной связи между нарушением и финансовыми последствиями.
Роль Арбитража	Определяет сторону ответственности на основании анализа антифрод-параметров и представленных доказательств		

Приложение 2
к Порядку рассмотрения диспутных ситуаций
в Межбанковской системе мобильных платежей

Порядок применения мер воздействия:

№	Положение	Содержание
1.	Основания применения мер воздействия	В случае нарушения Участником требований Правил Системы, Договора присоединения, операционной документации, а также порядка рассмотрения Диспутов, Оператор вправе применять меры воздействия в целях обеспечения стабильного, бесперебойного и безопасного функционирования Системы, а также защиты интересов Участников и их Клиентов.
2.	Учет нарушений и показателей деятельности	Оператор осуществляет учет, фиксацию, классификацию и анализ нарушений Участников. При оценке деятельности Участников могут учитываться операционные и риск-показатели, включая показатель доли подтвержденных платежей и переводов денег (approval rate), а также другие риск-индикаторы.
3.	Виды мер воздействия	1) уведомление о нарушении; 2) письмо-предупреждение; 3) установление срока для устранения нарушения; 4) усиленный мониторинг; 5) ограничение отдельных операций; 6) приостановление либо прекращение оказания услуг;
4.	Принципы применения мер воздействия	Меры воздействия применяются с учетом характера, продолжительности, системности и существенности нарушения, а также влияния на функционирование Системы, других Участников и Клиентов. Применяется принцип пропорциональности и достаточности меры воздействия

Приложение 3

к Порядку рассмотрения диспутных ситуаций в Межбанковской системе мобильных платежей

Категории Диспутов и условия их рассмотрения

Условия Категория Диспута	Обращение Диспут для операций	Инициатор Обращения	Срок подачи Обращени я	Первичный срок рассмотрения	Повторный срок рассмотрени я	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 (End_2_end_id); 2) Дату и время транзакции; 3) Сумму транзакции; 4) Описание проблемы; 5) копию фискального чека, подтверждающего покупку товара/оказания услуг или электронный чек из журнала терминала
Запрос на возврат перевода*	C2C	Отправитель	5 р.д	10 р.д.	---	---	1) Идентификатор Получателя (End_2_end_id, номер мобильного телефона); 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.

Приложение 4

к Порядку рассмотрения диспутных ситуаций
в Межбанковской системе мобильных платежей

Причины обращений по категории «Проблема с обработкой заказа на товар/услуг»

№	Причина инициирования Обращения	Условия применения	Описание	Подтверждающие документы / требования
1	Отказ от возврата денег при отмене услуги или возврате товара	Отмена услуги / возврат товара	Платательщик понес финансовые потери в связи с неполучением денег за возвращенный товар либо за отказ от ранее приобретенной услуги (работы)	Подтверждение попытки урегулирования Диспута с ТСП
2	Товар не получен / услуга не оказана	Нарушение обязательств ТСП	Недоставка товара, неоказание услуги, невыполнение работ в согласованный срок либо прекращение деятельности ТСП	Подтверждение попытки урегулирования Диспута с ТСП
3	Товар ненадлежащего качества	Несоответствие товара / услуги описанию, характеристикам или условиям заказа.	Получение товара (услуги), не соответствующие описанию, характеристикам или условиям заказа, включая случаи подмены либо повреждения товара.	Фискальный чек/электронный чек из журнала терминала, переписка с ТСП, иные подтверждающие документы
4	Оплачено иным способом	Альтернативная оплата	Товар или услуги были оплачены наличными денежными средствами, картой, межбанковским QR-кодом или иным способом	Документы (чек, выписка банка, квитанция, платежное поручение либо иной документ), позволяющие идентифицировать альтернативную операцию

Приложение 5

к Порядку рассмотрения диспутных ситуаций
в Межбанковской системе мобильных платежей

Классификация типов мошенничества

№	Тип мошенничества	Уровень	Основание (триггер)	Описание	Порядок учета / реагирования	Диспутная применимость
1	Подозрение на мошенничество	Подозрение на мошенничество	Подозрительная операция до Диспута	Выявлены признаки мошенничества до обращения	Учет в Антифрод-центре	Диспут не инициируется
2	Несанкционированная операция, включая мошенничество в авторизованной зоне	Мошенничество / Инцидент	Операция без согласия Клиента	Операция, совершенная без согласия Клиента	Регистрация инцидента и антифрод-анализ	Да (при финансовых потерях)
3	QR-мошенничество (физическое)	Мошенничество	Подмена статического QR	Оплата по поддельному QR-коду	Регистрация инцидента и учет в Антифрод-центре	Да
4	QR-мошенничество (цифровое/esom)	Мошенничество	Подмена цифрового QR	Оплата через поддельный QR в esom	Регистрация инцидента и учет в Антифрод-центре	Да
5	Quishing (QR-фишинг)	Мошенничество	Фишинговый QR-код	Перенаправление на мошеннический ресурс	Регистрация инцидента и блокировка источника	Да
6	Взлом терминала ТСП	Мошенничество / Инцидент	Компрометация терминала	Операции через взломанный POS-терминал или устройство сгенерировавшее QR-код	Техническая экспертиза и блокировка терминала	Да (после подтверждения)
7	Взлом e-commerce системы ТСП	Мошенничество / Инцидент	Компрометация системы ТСП	Несанкционированные операции через esom	Приостановка интеграции и расследование	Да
8	Массовые операции с признаками мошенничества	Инцидент	Выявление аномалий по антифроду	Серия подозрительных операций	Регистрация инцидента и массовый анализ	Частично
9	Диспут с признаками мошенничества	Диспут	Подтвержденный риск мошенничества	Спорная операция с антифрод-признаками	Формирование антифрод-параметров	Да

10	Отчет по инциденту	Результат	Завершение расследования	Документирование результатов	Предоставляется Ответчиком	Не является Диспутом
----	--------------------	-----------	--------------------------	------------------------------	----------------------------	----------------------

Примечание* Пункты 9 и 10 не относятся к классификации типов мошенничества.

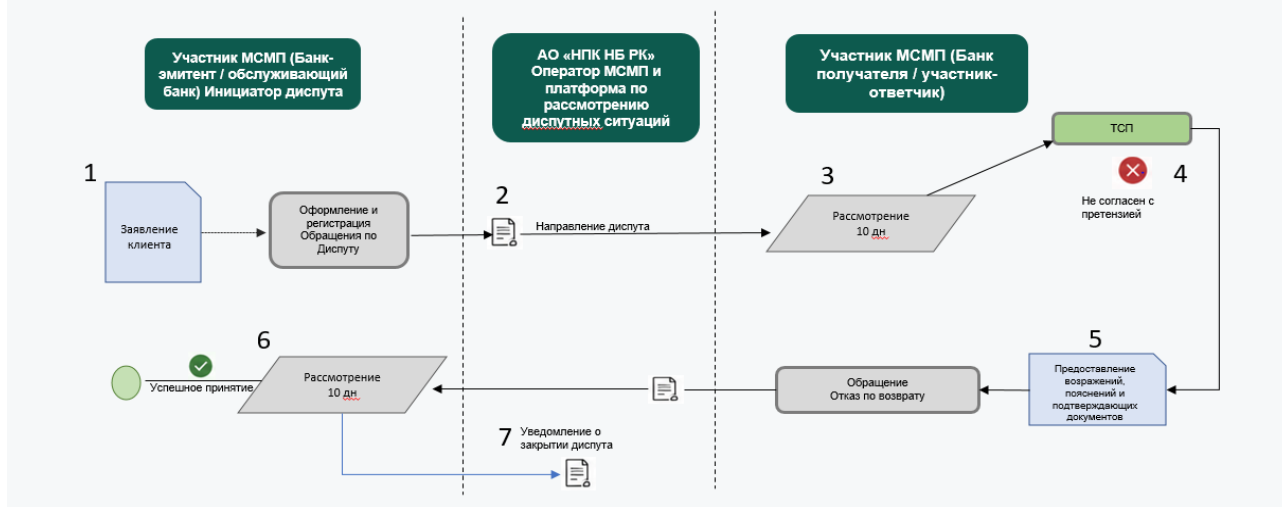
Указанные пункты предназначены для отражения диспутных ситуаций и процедурных действий, связанных с рассмотрением операций, имеющих отдельные признаки мошенничества, а также с документированием и отчетностью по инцидентам.

Пункт 9 используется для учета и анализа диспутных ситуаций с признаками мошенничества в рамках диспутного процесса и антифрод-анализа.

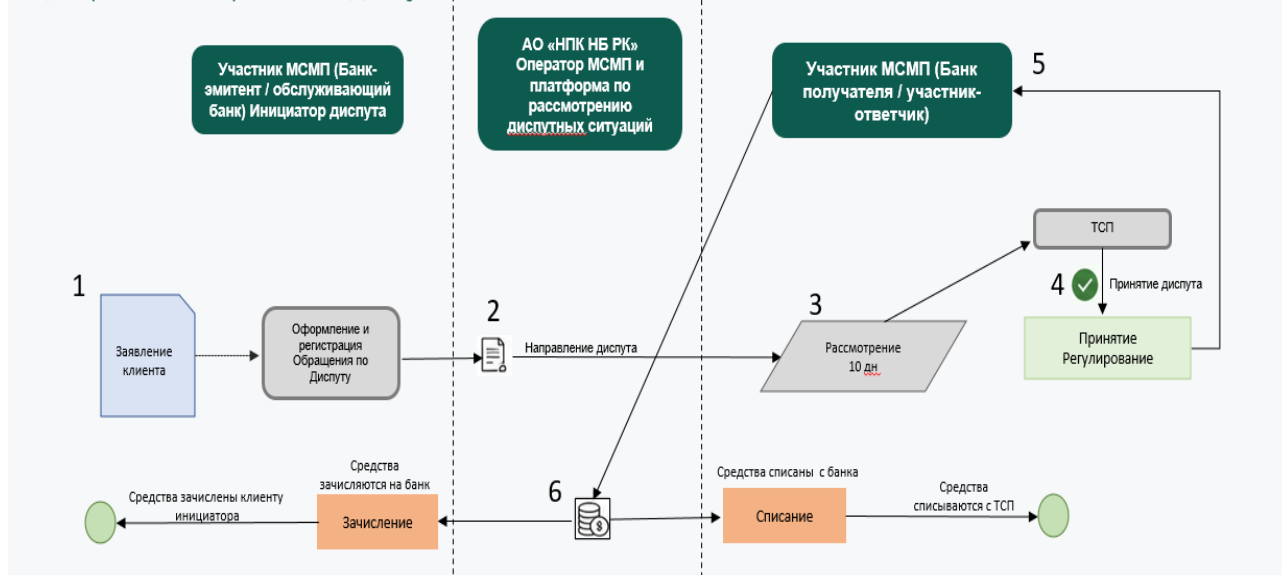
Пункт 10 применяется для оформления отчетных материалов по инцидентам и мерам, принятым в ходе их рассмотрения, и не является самостоятельным типом мошенничества.

Приложение 6 к Порядку рассмотрения диспутных ситуаций в Межбанковской системе мобильных платежей

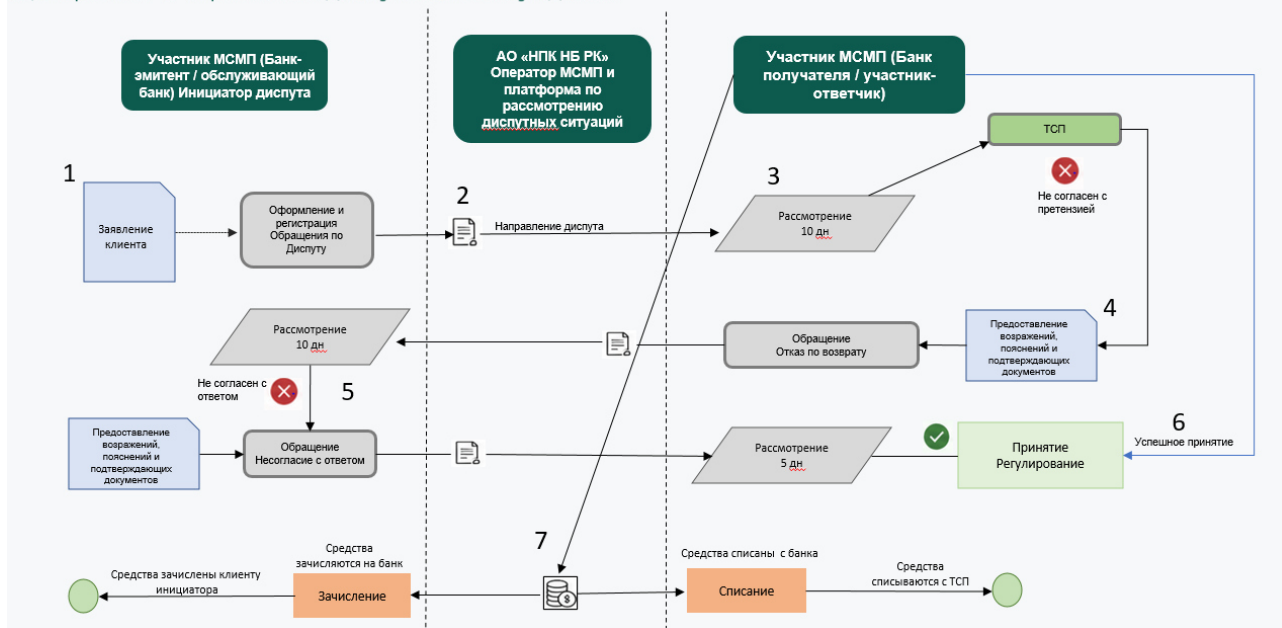
Сценарий 1: ТСП отклоняет диспут, заявитель принимает отказ



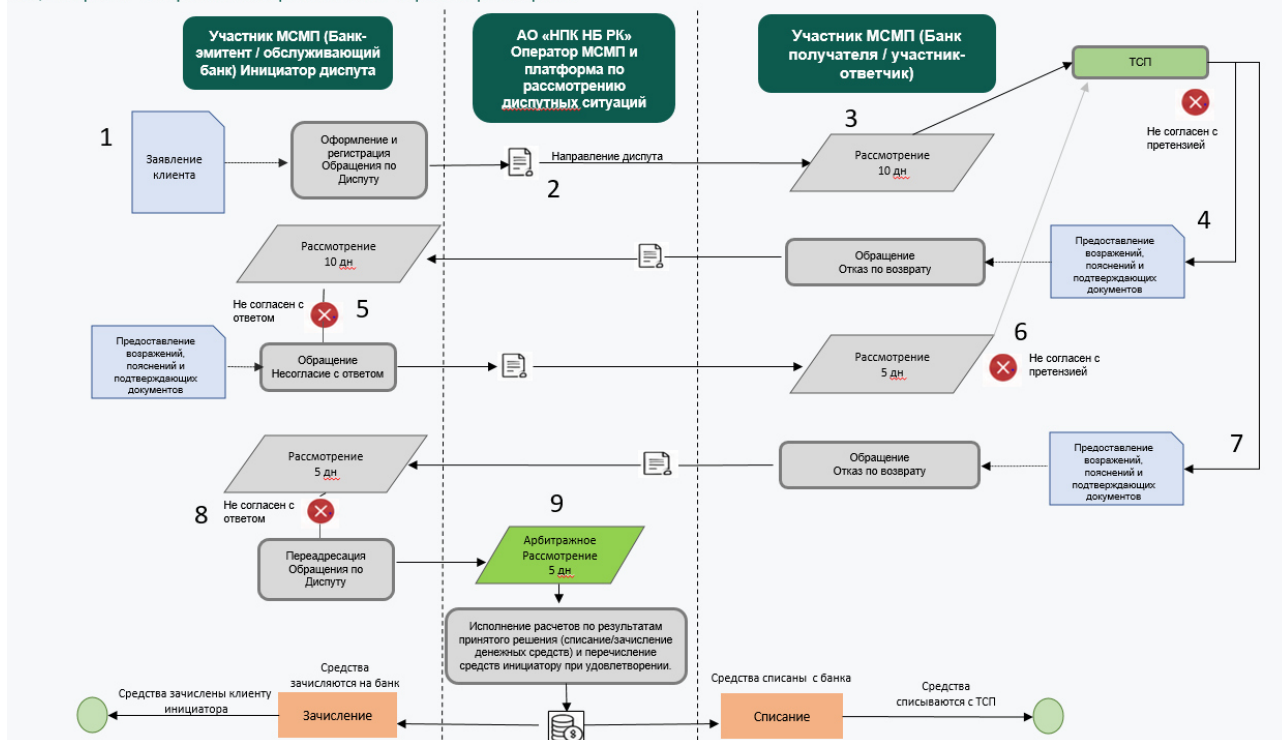
Сценарий 2: ТСП принимает диспут



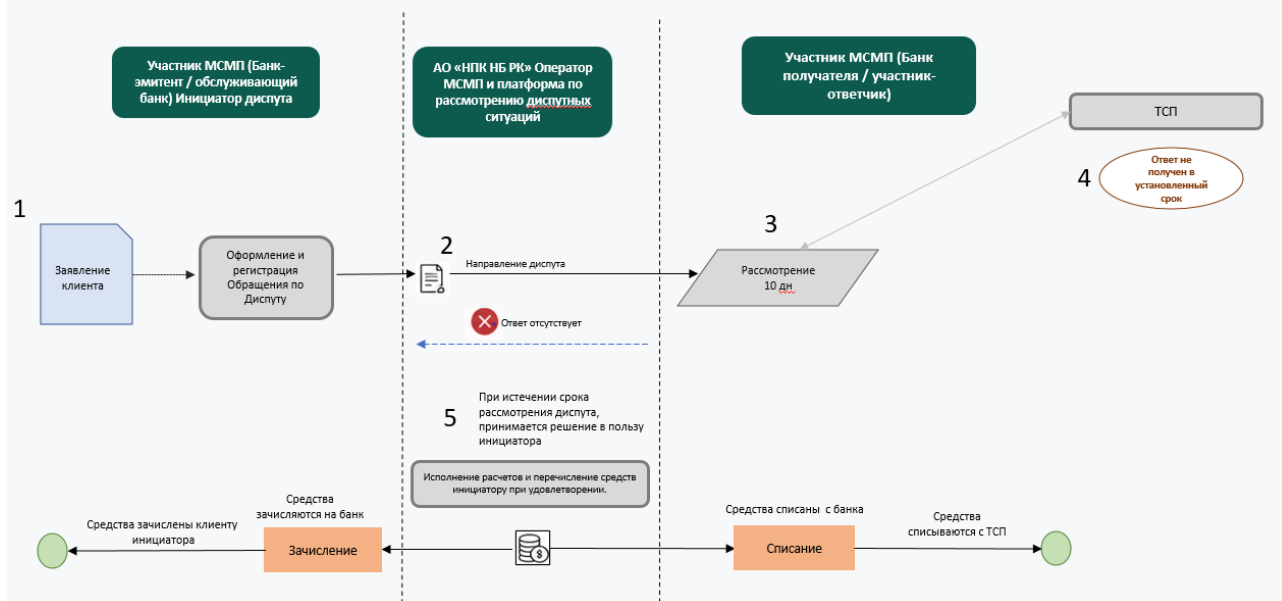
Сценарий 3: ТСП принимает диспут после обсуждений



Сценарий 4: Принятие решения через Арбитраж



Сценарий 5: ТСП или Банк не ответил на диспут (тайм-аут)



Приложение 7

к Порядку рассмотрения диспутных ситуаций
в Межбанковской системе мобильных платежей

Распределение Антифрод-параметров между сторонами платежной операции

Группа параметров	Примеры параметров	Сторона, ответственная за формирование
Идентификация Клиента	ИИН / ID Клиента, статус Клиента, уровень KYC	Участник, обслуживающий Плательщика
Параметры устройства	Device ID, тип и версия ОС, IP-адрес, геолокация	Участник, обслуживающий Плательщика
Поведенческие признаки	Частота операций, отклонения и аномалии поведения	Участник, обслуживающий Плательщика
Данные о ТСП	BIN / ID ТСП, категория MCC, статус ТСП	Участник, обслуживающий Получателя
QR-код / терминал	Тип QR-кода, идентификатор терминала, канал приема платежа	Участник, обслуживающий Получателя
Канал операции	e-commerce / POS / mobile	Участник, обслуживающий Получателя
Сессионные данные	Время операции, маршрут обработки, задействованная система	Обе стороны
Риск-балл операции	Скоринговая (риск-) оценка операции	Обе стороны

*Указанные группы параметров формируются и передаются сторонами в рамках обязательных антифрод-требований и используются при анализе спорных операций, а также при рассмотрении вопросов переноса финансовой ответственности.

Приложение 8

к Порядку рассмотрения диспутных ситуаций
в Межбанковской системе мобильных платежей

Перенос ответственности по нарушениям требований к Антифрод-параметрам

№	Нарушение требований к Антифрод - параметрам	Сторона, допустившая нарушение	Условия переноса ответственности	Результат (перенос ответственности)
1	Отсутствие обязательных Антифрод-параметров	Участник, обслуживающий Плательщика или Участник, обслуживающий Получателя	Отсутствие параметров повлияло на невозможность выявления или предотвращения мошенничества	Финансовая ответственность возлагается на сторону, допустившую нарушение
2	Неполная передача Антифрод-параметров	Участник, обслуживающий Плательщика или Участник, обслуживающий Получателя	Переданные данные не позволили провести корректный антифрод-анализ	Ответственность переносится на сторону, допустившую неполноту данных
3	Недостоверные Антифрод-параметры	Участник, обслуживающий Плательщика или Участник, обслуживающий Получателя	Искажение параметров привело к некорректной оценке риск-профиля операции	Ответственность возлагается на сторону, предоставившую недостоверные данные
4	Несвоевременная передача Антифрод-параметров	Участник, обслуживающий Плательщика или Участник, обслуживающий Получателя	Задержка передачи исключила возможность предотвращения мошенничества	Ответственность переносится на сторону, допустившую нарушение сроков передачи
5	Нарушения требований к Антифрод-параметрам с обеих сторон	Участник, обслуживающий Плательщика или Участник, обслуживающий Получателя	Нарушения выявлены у обеих сторон	Ответственность распределяется пропорционально с учетом степени влияния нарушений,
6	Формально корректные, но непригодные данные	Участник, обслуживающий Плательщика или	Переданные параметры не отражают реальные	Ответственность может быть возложена на сторону,

		Участник, обслуживающий Получателя	характеристики операции	сформировавшую такие параметры
7	Нарушения установлены по итогам Диспута	Любой Участник	Нарушения подтверждены в рамках Диспута	Перенос ответственности осуществляется на основании решения по Диспуту
8	Нарушения установлены по итогам Арбитража	Любой Участник	Нарушения подтверждены Арбитражной комиссией	Перенос ответственности осуществляется на основании Арбитражного решения

* Примечание. Перенос ответственности осуществляется по результатам рассмотрения Диспута либо Арбитражного рассмотрения с учетом всех представленных документов, сведений и данных Системы.