



# Правила

## разрешения споров

Настоящие ПРАВИЛА РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ описывают порядок урегулирования споров между участниками платежной системы Kaspi.kz. и являются неотъемлемой частью Договора об участии в Платежной системе Kaspi.kz, размещенного на сайте по адресу: [www.kaspi.kz](http://www.kaspi.kz). (далее - Договор).\_\_

Термины и определения, используемые в ПРАВИЛАХ РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ, толкуются и применяются в значении, определенном в Договоре.

### 1. Взаимодействие участников Спорных ситуаций

**1.1. В случае возникновения Спорной ситуации, между Покупателем и Продавцом, в том числе случаях возврата Платежа (отмены Платежа), Участник обязан довести до сведения Покупателя процедуру и правила возврата Платежа. Продавец и Покупатель разрешают споры по качеству Товара и иные вопросы, касающиеся Товара самостоятельно без участия Оператора, Расчетного Банка и Участника. Во всех случаях Спорной ситуации со стороны Покупателя, Участник инициирует разрешение Спорной ситуации согласно нижеследующему:**

**1.2. При обращении Покупателя к Участнику, Участник обязан:**

1.2.1. Принять обращение Покупателя;

1.2.2. Уведомить Покупателя о сроках рассмотрения Спорной ситуации;

1.2.3. Соблюдать сроки подачи запросов и рассмотрения Спорной ситуации, описанных в настоящих ПРАВИЛАХ РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ (Приложение №1);

1.2.4. Получить от Покупателя все имеющиеся по оплате/возврату документы, которые подтверждают выбранный вид Спорной ситуации и передать их Расчетному Банку.

**1.3. Взаимодействие Сторон и сроки разрешения Спорной ситуации по каждому Виду запроса определены в Приложении № 1 к ПРАВИЛАМ РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.**

**1.4. Участник направляет электронный запрос по Каналу связи Расчетному Банку, выбрав один из возможных видов Спорной ситуации (далее – Вид запроса):**

1) Деньги списаны с банковского счета Покупателя и Товар не выдан;

2) Деньги списаны с банковского счета Покупателя и Товар оплачен другим способом, Товар выдан;

3) Деньги не списаны с банковского счета Покупателя, Платеж не поступил на банковский счет Продавца и Товар выдан;

4) Отмена Платежа, Товар возвращен, деньги на счет Покупателя не поступили/не возвращены;

5) Деньги за Товар списаны более 1 раза;

6) Несанкционированная покупка или несанкционированный Платеж, Покупатель отрицает участие.

**1.5. Расчетный Банк вправе изменить и скорректировать Вид запроса, в случае если Расчетный Банк считает, что вид Спорной ситуации выбран не корректно.**

**1.6. Расчетный Банк в случае необходимости ведет коммуникацию с Оператором по возврату Платежа. Участник и Расчетный Банк осуществляют действия по возврату Платежа согласно своим внутренним бухгалтерским документам (соответственно).**

**1.7. В случае если принято решение по возврату Платежа, в том числе и в результате рассмотрения Спорной ситуации, возврат денег с банковского счета Продавца на банковский счет Покупателя осуществляется Участником и Расчетным Банком в течение 3 (трех) Операционных дней с даты принятия такого решения.**

**1.8. Запрос по Спорной ситуации не влечет возникновение финансовых обязательств у Расчетного Банка или Участника. Запрос формируется с целью эффективного определения взаимодействия между Участником и Расчетным Банком в случае возникновения Спорной ситуации между Покупателем и Продавцом.**

**1.9. Сумма оспариваемой Операции/Платежа не может быть больше, чем сумма такого Платежа при покупке Товара.**

**1.10. Участник вправе инициировать Спорную ситуацию только в том случае, если сам Участник либо Покупатель понес финансовые потери в связи с совершением Операции, либо неизбежно понесет такие потери. Участник обязан не злоупотреблять правом на разрешение Спорной ситуации.**

**1.11. Участник создает запросы на разрешение каждой Спорной ситуации и не вводит одни и те же параметры в такой запрос. В рамках запроса возможно создание обращений «Запрос1», «Запрос2».**

**1.12. Участник не может повторно направить запрос на обработку Спорной ситуации, если ранее в рамках Спорной ситуации были получены ответы по «Запросу1» и «Запросу2».**

**1.13. Участник, Расчетный Банк и Оператор передают на рассмотрение Спорной ситуации в судебные органы только после завершения всех мероприятий по разрешению Спорной ситуации, предусмотренных ПРАВИЛАМИ РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.**

1.14. Участник и Расчетный Банк обязаны оказывать друг другу содействие на всех этапах разрешения Спорной ситуации.

1.15. Участник несет полную ответственность за безопасность хранения данных Покупателя.

1.16. В случае обнаружения несанкционированного Платежа, Участник вправе отправить запрос Расчетному Банку для получения дополнительной информации по покупке в Системе. Данный вид Спорной ситуации полностью исключает ответственность Расчетного Банка и Оператора.

**1.17. Несанкционированными Платежами являются Платежи с использованием поддельных платежных документов и инструментов. Участники операции обязаны предпринять все возможные защитные действия по предотвращению несанкционированного Платежа. К защитным действиям от несанкционированных Платежей, относятся следующие действия:**

- 1) Визуальная проверка наличия признаков подделки, исправлений, дополнений и помарок;
- 2) Выполнение процедур безопасности, определенных Договором, инициированных Расчетным Банком в электронной форме.

1.18. В случае выявления Участником несанкционированного Платежа и причинения убытков, Оператор и Расчетный Банк оказывают содействие в определении плательщика несанкционированного Платежа в течении 30 (тридцати) календарных дней с момента получения соответствующего запроса от Участника.

1.19. В случае выявления Расчетным Банком несанкционированного Платежа и причинения убытков, Оператор и Участник оказывают содействие в разрешении инцидента с несанкционированным Платежом в течении 30 (тридцати) календарных дней с момента получения соответствующего запроса от Расчетного Банка.

1.20. В случае причинения убытков Оператору или Расчетному Банку при осуществлении несанкционированного Платежа, Участник обязуется возместить причиненный ущерб в размере несанкционированного Платежа в течение 30 (тридцати) календарных дней по обоснованной и доказанной претензии.



Приложение № 1  
к ПРАВИЛАМ РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

## Взаимодействие Сторон и сроки разрешения Спорной ситуации

Виды запроса. Сроки рассмотрения исчисляются в календарных днях:

### 1. Деньги списаны с банковского счета Покупателя и Товар не выдан

Срок рассмотрения	Ответственный	Действия
30 дней с даты списания покупки	Участник	1. Отправить запрос с кратким описанием.
30 дней с даты получения Запрос1	Расчетный Банк	1. Принять в работу запрос, в случае отсутствия необходимых документов/параметров для рассмотрения Спорной ситуации, дополнительно запросить их у Участника. <b>2. Предоставить один из нижеследующих ответов по запросу:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Оформлен возврат. Продавец или Расчетный банк возмещает Покупателю сумму по запросу с указанием сведений о способе такого возмещения: возврат на счет, возврат на карту, возврат иным способом. Если сумма возврата отличается от суммы запроса Расчетный банк должен обосновать частичный возврат.</li><li>• Отказ по возврату. Предоставить документы, подтверждающие обоснованность отказа по возврату оспариваемой Операции.</li></ul>

В случае если Участник не согласен с полученным ответом по Запрос1, он имеет право направить Запрос2 (в рамках того же № запроса)

Срок рассмотрения	Ответственный	Действия
30 дней с даты ответа по Запрос1	Участник	1. Отправить запрос с кратким описанием. 2. Приложить документы (скриншот оплаты, фискальный/кассовый чек), подтверждающие покупку другим способом (картой/наличными).
30 дней с даты получения Запрос2	Расчетный Банк	1. Принять в работу запрос, в случае отсутствия необходимых документов/параметров для рассмотрения Спорной ситуации, дополнительно запросить их у Участника. <b>2. Предоставить один из нижеследующих ответов по запросу:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Оформлен возврат. Продавец или Расчетный банк возмещает Покупателю сумму по запросу с указанием сведений о способе такого возмещения: возврат на счет, возврат на карту, возврат иным способом. Если сумма возврата отличается от суммы запроса Расчетный банк должен обосновать частичный возврат.</li><li>• Отказ по возврату. Предоставить документы, подтверждающие обоснованность отказа по возврату оспариваемой Операции.</li></ul>

## 2. Деньги списаны с банковского счета Покупателя и Товар оплачен другим способом, Товар выдан

Срок рассмотрения	Ответственный	Действия
30 дней с даты списания покупки	Участник	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Отправить запрос с кратким описанием.</li><li>2. Приложить документы (скриншот оплаты, фискальный/кассовый чек), подтверждающие покупку другим способом (картой/наличными).</li></ol>
30 дней с даты получения Запрос1	Расчетный Банк	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Принять в работу запрос, в случае отсутствия необходимых документов/параметров для рассмотрения Спорной ситуации, дополнительно запросить их у Участника.</li><li>2. <b>Предоставить один из нижеследующих ответов по запросу:</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Оформлен возврат. Продавец или Расчетный банк возмещает Покупателю сумму по запросу с указанием сведений о способе такого возмещения: возврат на счет, возврат на карту, возврат иным способом. Если сумма возврата отличается от суммы запроса Расчетный банк должен обосновать частичный возврат.</li><li>• Отказ по возврату. Предоставить документы, подтверждающие обоснованность отказа по возврату оспариваемой Операции.</li></ul></li></ol>

В случае если Участник не согласен с полученным ответом по Запрос1, он имеет право направить Запрос2 (в рамках того же № запроса)

Срок рассмотрения	Ответственный	Действия
30 дней с даты ответа по Запрос1	Участник	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Отправить Запрос2 с указанием причины продолжения спора.</li><li>2. При наличии вложить подтверждающие документы.</li></ol>
30 дней с даты получения Запрос2	Расчетный Банк	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Принять в работу запрос.</li><li>2. <b>Предоставить один из нижеследующих ответов по запросу:</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Оформлен возврат. Продавец или Расчетный банк возмещает Покупателю сумму по запросу с указанием сведений о способе такого возмещения: возврат на счет, возврат на карту, возврат иным способом. Если сумма возврата отличается от суммы запроса Расчетный банк должен обосновать частичный возврат.</li><li>• Отказ по возврату. Предоставить документы, подтверждающие обоснованность отказа по возврату оспариваемой Операции.</li></ul></li></ol>

## 3. Деньги не списаны с банковского счета Покупателя, Платеж не поступил на банковский счет Продавца и Товар выдан

**В случае если Продавец выдал Товар, но деньги не были списаны с банковского счета Покупателя, то Спорная ситуация может быть оформлена с двух сторон:**

1) По запросу Участника, если Покупатель обратился к нему самостоятельно. Участник направляет Покупателя к Продавцу для урегулирования Спора самостоятельно. В случае если это невозможно, Участник формирует запрос Расчетному банку. При получении положительного ответа по Запросу, Расчетный банк направляет уведомление/сообщение Участнику о «списании со счета Покупателя по согласию» с соответствующим поручением. Участник обязан обеспечить наличие денег на счете Покупателя и принять «списание со счета Покупателя по согласию» с урегулированием вопросов со счетом Покупателя самостоятельно.

Срок рассмотрения	Ответственный	Действия
При обращении Покупателя	Участник	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Отправить запрос с кратким описанием.</li></ol>

30 дней с даты получения Запрос1	Расчетный Банк	<p>1. Принять в работу запрос.</p> <p><b>2. Предоставить один из нижеследующих ответов по запросу:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оформлено списание. Расчетный банк формирует «списание со счета Покупателя по согласию».</li> <li>• Отказ по списанию. Отказ возможен в случае расторжения деловых отношений с Продавцом.</li> </ul>
----------------------------------	----------------	--

2) По запросу Расчетного банка, если к нему обратился Продавец. При получении положительного ответа по запросу Расчетный банк формирует тип сообщения «списания со счета Покупателя по согласию» в течение трех рабочих дней.

Срок рассмотрения	Ответственный	Действия
45 дней с даты покупки	Расчетный Банк	<p>1. Отправить запрос Участнику с просьбой получить согласие Покупателя на списание суммы по неуспешной оплате, который содержит:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• наименование данного вида Спорной ситуации;</li> <li>• краткое описание ситуации;</li> <li>• документы, подтверждающие успешность покупки.</li> </ul>
30 дней с даты получения Запрос1	Участник	<p>1. Принять в работу запрос.</p> <p><b>2. Предоставить один из нижеследующих ответов по запросу:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Согласие на списание.</li> <li>• Отказ по списанию.</li> </ul>

#### 4. Отмена Платежа, Товар возвращен, деньги на счет Покупателя не поступили/не возвращены

Срок рассмотрения	Ответственный	Действия
30 дней с даты возврата покупки	Участник	<p>1. Отправить запрос с кратким описанием.</p> <p>2. Приложить документы, подтверждающие возврат покупки (в том числе частичный возврат).</p>
30 дней с даты получения Запрос1	Расчетный Банк	<p>1. Принять в работу запрос, в случае отсутствия необходимых документов/параметров для рассмотрения Спорной ситуации, дополнительно запросить их у Участника.</p> <p><b>2. Предоставить один из нижеследующих ответов по запросу:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оформлен возврат. Продавец или Расчетный банк возмещает Покупателю сумму по запросу с указанием сведений о способе такого возмещения: возврат на счет, возврат на карту, возврат иным способом. Если сумма возврата отличается от суммы запроса Расчетный банк должен обосновать частичный возврат.</li> <li>• Отказ по возврату. Предоставить документы, подтверждающие обоснованность отказа по возврату оспариваемой Операции.</li> </ul>

В случае если Участник не согласен с полученным ответом по Запрос1, он имеет право направить Запрос2 (в рамках того же № запроса)

Срок рассмотрения	Ответственный	Действия
30 дней с даты ответа по Запрос1	Участник	<p>1. Отправить Запрос2 с указанием причины продолжения спора.</p> <p>2. При наличии вложить подтверждающие документы.</p>

30 дней с даты получения Запрос2	Расчетный Банк	<p>1. Принять в работу запрос.</p> <p><b>2. Предоставить один из нижеследующих ответов по запросу:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оформлен возврат. Продавец или Расчетный банк возмещает Покупателю сумму по запросу с указанием сведений о способе такого возмещения: возврат на счет, возврат на карту, возврат иным способом. Если сумма возврата отличается от суммы запроса Расчетный банк должен обосновать частичный возврат.</li> <li>• Отказ по возврату. Предоставить документы, подтверждающие обоснованность отказа по возврату оспариваемой Операции.</li> </ul>
----------------------------------	----------------	--

## 5. Деньги за Товар списаны более 1 раза

Участник имеет право на оспаривание покупки, в случае если сумма покупки списана более одного раза в одном и том же терминале Продавца в промежутке времени 30 минут.

Срок рассмотрения	Ответственный	Действия
30 дней с даты списания покупки	Участник	1. Отправить запрос с кратким описанием.
30 дней с даты получения Запрос1	Расчетный Банк	<p>1. Принять в работу запрос, в случае отсутствия необходимых документов/параметров для рассмотрения Спорной ситуации, дополнительно запросить их у Участника.</p> <p><b>2. Предоставить один из нижеследующих ответов по запросу:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оформлен возврат. Продавец или Расчетный банк возмещает Покупателю сумму по запросу с указанием сведений о способе такого возмещения: возврат на счет, возврат на карту, возврат иным способом. Если сумма возврата отличается от суммы запроса Расчетный банк должен обосновать частичный возврат.</li> <li>• Отказ по возврату. Предоставить документы, подтверждающие обоснованность отказа по возврату оспариваемой Операции.</li> </ul>

В случае если Участник не согласен с полученным ответом по Запрос1, он имеет право направить Запрос2 (в рамках того же № запроса)

Срок рассмотрения	Ответственный	Действия
30 дней с даты ответа по Запрос1	Участник	<p>1. Отправить Запрос2 с указанием причины продолжения спора.</p> <p>2. При наличии вложить подтверждающие документы.</p>
30 дней с даты получения Запрос2	Расчетный Банк	<p>1. Принять в работу запрос.</p> <p><b>2. Предоставить один из нижеследующих ответов по запросу:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оформлен возврат. Продавец или Расчетный банк возмещает Покупателю сумму по запросу с указанием сведений о способе такого возмещения: возврат на счет, возврат на карту, возврат иным способом. Если сумма возврата отличается от суммы запроса Расчетный банк должен обосновать частичный возврат.</li> <li>• Отказ по возврату. Предоставить документы, подтверждающие обоснованность отказа по возврату оспариваемой Операции.</li> </ul>

## 6. Несанкционированная покупка или несанкционированный Платеж, Покупатель отрицает участие

Срок рассмотрения	Ответственный	Действия
30 дней с даты списания покупки	Участник	1. Отправить запрос с кратким описанием.
30 дней с даты получения Запрос <sup>1</sup>	Расчетный Банк	1. Принять в работу запрос. 2. Предоставить документы, подтверждающие успешность покупки.