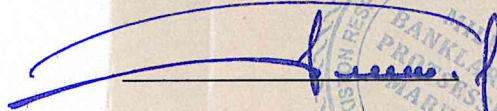


Дата: «6» 04 2026 г.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом АО «Национальный
межбанковский процессинговый
центр» № 66/р от «06» 04 2026г.
Председатель правления



У.Х. Бахадиров



РЕГЛАМЕНТ
взаимодействия по диспутной работе в Aliray+

Ташкент 2026

Оглавление

Глава 1.	Общие положения	4
Глава 2.	Порядок работы и взаимодействия	4
2.1.	Действия Участника	4
2.2.	Действия Оператора	4
Глава 3.	Ответственность сторон.....	5
Глава 4.	Заключительные положения	5

Термины и определения

Оператор	— Акционерное общество «Национальный межбанковский процессинговый центр», являющееся оператором национальной платежной системы «HUMO».
Основной оператор	— ALIPAY CONNECT PTE. LTD, которое управляет платформой Alipay+.
Участник	— юридическое лицо, заключившее с Оператором договор (соглашение) об участии в Услуге и осуществляющее обслуживание Клиентов в рамках сервиса трансграничных платежей Alipay+.
Клиент	— физическое лицо, заключившее с Участником договор банковского обслуживания либо иной договор (соглашение) о предоставлении платежных услуг и использующее мобильное приложение Участника для совершения операций посредством QR-кодов Alipay+.
Услуга	— услуга по осуществлению трансграничных платежей с использованием QR-кода Alipay+.
Диспут	— предусмотренная правилами Alipay+ процедура рассмотрения и урегулирования спорной операции, совершенной с использованием QR-кода Alipay+, инициируемая Участником на основании обращения (заявления) Клиента в порядке и на условиях, установленных Оператором и правилами Alipay+, в целях проверки соблюдения требований правил Alipay+, установления обстоятельств совершения операции, включая правильность суммы операции, реквизитов, сроков исполнения и иных обстоятельств, имеющих значение для рассмотрения спора, с последующим принятием решения Основным оператором.
Alipay+	— технологическая платформа Alipay+, позволяющая осуществлять трансграничные платежи с использованием QR-кода Alipay+ в мобильном приложении Участника.
Операция	— трансграничный платёж с использованием QR-кода Alipay+, совершенный в мобильном приложении Участника.
Заявление	— обращение Клиента о несогласии с Операцией, поданное Участнику в порядке, установленном внутренними документами Участника и настоящим Регламентом.

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент определяет исключительно порядок взаимодействия между Оператором и Участниками при инициировании, сопровождении и информационном сопровождении процедуры рассмотрения Диспутов.

1.2. Рассмотрение Диспутов осуществляется исключительно в соответствии с правилами Alipay+ и не является процедурой рассмотрения претензии либо разрешения гражданско-правового спора между Клиентом и Участником.

1.3. Рассмотрение и урегулирование Диспута осуществляется посредством специализированной платформы Alipay+ в соответствии с правилами Alipay+, размещенными по адресу: <https://docs.alipayplus.com/alipayplus>. При осуществлении Диспута Оператор и Участники обязаны соблюдать требования указанных правил в части, не противоречащей законодательству Республики Узбекистан и настоящему Регламенту.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК РАБОТЫ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

2.1. Действия Участника

При обращении Клиента о несогласии с Операцией Участник выполняет следующие действия:

2.1.1. Принимает, регистрирует и рассматривает заявление Клиента о несогласии Операцией и проводит проверку на предмет полноты и достаточности предоставленных Клиентом сведений и (или) документов.

2.1.2. Не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации обращения Клиента отправляет запрос Оператору на рассмотрение и урегулирование Диспута с приложением принятого заявления Клиента, полный комплект документов и сведений, необходимых для инициирования Диспута по Операции на электронный адрес dispute@nmpc.uz с описанием сложившейся ситуации.

2.1.3. Участник несет полную ответственность за полноту, достоверность, актуальность и своевременность предоставляемых сведений и документов.

2.1.4. Оператор не осуществляет проверку достоверности документов, представленных Участником, и исходит из их достоверности.

2.1.5. На основании информации, полученной от Оператора, обеспечивает своевременное информирование Клиента о принятии заявления Оператором и дальнейшей передачи к рассмотрению Основному оператору, ориентировочных сроках рассмотрения, промежуточных результатах (при наличии), ходе рассмотрения Диспута и принятом итоговом решении со стороны Основного оператора.

2.1.6. В случае несогласия Клиента с итоговыми результатами, полученными от Оператора, информирует Клиента о возможности защиты своих прав в порядке, установленном законодательством Республики Узбекистан.

2.2. Действия Оператора

При получении от Участника запроса на рассмотрение и урегулирование Диспута Оператор совершает следующие действия:

2.2.1. Не позднее следующего рабочего дня осуществляет предварительную проверку обращения исключительно на предмет соответствия требованиям настоящего Регламента и правилам Alipay+.

2.2.2. По результатам предварительной проверки Оператор вправе:

- запросить у Участника дополнительные сведения и (или) документы, необходимые для всестороннего и объективного рассмотрения поступившего запроса;

- отказать в инициировании Диспута в случае несоблюдения срока отправки запроса Оператору, непредставления Участником документов и (или) сведений, необходимых для рассмотрения обращения, либо если представленные документов и (или) сведений являются недостаточными для инициирования Диспута в соответствии с требованиями настоящего Регламента и правилами Alipay+;

- инициировать Диспут в соответствии с правилами Alipay+;

2.2.3. Информировать Участника о принятии запроса Основным оператором в работу и ориентировочных сроках его рассмотрения.

2.2.4. По факту рассмотрения Диспута со стороны Основного оператора информирует Участника о промежуточных и (или) итоговых результатах.

2.2.5. Оператор не рассматривает спор между Клиентом и Участником по существу и не принимает решения о наличии либо отсутствии оснований для удовлетворения требований Клиента.

2.2.6. Оператор осуществляет исключительно техническое и организационное сопровождение процедуры Диспута.

2.2.7. Итоговое решение по Диспуту принимается Основным оператором в соответствии с правилами Alipay+.

2.2.8. Оператор не несет ответственности за сроки рассмотрения Диспута и за содержание решений Основного оператора.

ГЛАВА 3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

3.1.1. Участник самостоятельно несет ответственность перед Клиентом в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

3.1.2. Оператор не является стороной договорно-правовых отношений между Клиентом и Участником.

3.1.3. Оператор не принимает решений о списании или возврате денежных средств.

3.1.4. Оператор не отвечает за действия и бездействия Основного оператора.

3.1.5. Оператор не гарантирует принятие Диспута к рассмотрению Основным оператором.

3.1.6. Оператор не несет ответственности за отказ Основного оператора.

ГЛАВА 4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1.1. Все сведения, документы и информация, полученные при рассмотрении Диспута, являются конфиденциальными и используются исключительно для целей рассмотрения соответствующего обращения.

4.1.2. Обмен документами осуществляется посредством электронной почты dispute@nmrc.uz либо иных каналов связи, определенных Оператором.

4.1.3. Настоящий Регламент вступает в силу со дня опубликования на сайте Оператора (<https://humocard.uz/>).