

## Памятка по сбору шаблонов сообщений

### I. Шаблоны транзакционных SMS-сообщений

Транзакционными SMS-сообщениями Банка признаются те сообщения, которые отправляются абонентам МТС, МегаФон, Билайн, Теле2, Ростелеком для информирования о совершенных им операциях с использованием электронного средства платежа и для целей исполнения требований законодательства Российской Федерации, в том числе Федерального закона от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

#### **Правила отнесения шаблонов к транзакционным:**

**Транзакционным** признается сообщение, информирующее абонента о проведении в данный момент операции движения денежных средств на его счете, либо о невозможности выполнения такой операции.

Статусу операции движения средств соответствуют:

- состоявшаяся операция зачисления \ прихода \ снятия резерва денежных средств;
- состоявшаяся операция списания \ расхода \ перевода \ резервирования (предавторизации) денежных средств;
- выплата комиссии, начисление % по вкладу, конвертация денежных средств в другую валюту;
- отмена либо невозможность совершения перечисленных операций;

В транзакционном шаблоне должны быть ЯВНО указаны тип операции, номер счета, сумма

Не признаются транзакционными шаблоны, содержащие:

- Код подтверждения операции (операция еще не произошла).
- Уведомления об авторизации/отмене авторизации карты.
- Уведомление о верификации/отмене верификации карты.
- Уведомление о статусе платежных поручений (принято, исполнено, отвергнуто, на обработке и т.п., кроме случаев, когда результатом изменения статуса стало изменение баланса счета, что также должно явно следовать из текста шаблона).
- Запросы выписки, баланса и результат выполнения этих запросов (кроме случаев, когда за выполнение операции берется комиссия, что также должно явно следовать из текста шаблона).
- Уведомления о просроченных платежах.
- Уведомления о выпуске карты и т.п.
- Уведомления о смене статуса карты.
- Пароли для входа в систему ДБО.
- Смена PIN-кода.
- Уведомление о неудачных попытках ввода PIN-кода.
- Уведомления о входе/выходе/попытках входа в систему ДБО.
- Уведомления о необходимости подтвердить попытку входа в систему ДБО.
- Подключение\отключение смс-информирования и других услуг банка, кроме случаев, когда со счета клиента списывается комиссия за подключение услуги.

- Шаблоны транзакционного типа, но дополненные информацией рекламного характера (в т.ч. услуг клиента).
- Шаблоны, содержащие в явном виде указания на совершенную операцию одного из вышеперечисленных типов
- **Билайн:** Шаблоны Транзакционных сообщений не должны использовать транслитерацию русского текста с кириллицы на любой другой алфавит. Транзакционные сообщения, составленные с использованием транслитерации, рассылке не подлежат.

Шаблоны для транзакционных SMS-сообщений содержат элементы авто-подстановки. Авто-подстановка – это переменная (операнда), способная принимать любые значения.

## II. Шаблоны сервисных SMS-сообщений

**Сервисные SMS-сообщения** - это сообщения абонентам МТС, Билайн, Ростелеком, связанные с операциями по предоставлению/оказанию Сервиса/ Услуги Клиента, являющийся частью Сервиса/Услуги Клиента и информирующие Пользователя о событиях и/или операциях в рамках данного Сервиса/Услуги.

### 1. Правила отнесения шаблонов к сервисным:

**Сервисным** признается сообщение, информирующее абонента о статусе оказания ему Сервиса/Услуги Клиента.

Статусу оказания Сервиса/Услуги соответствуют:

- Приветственное сообщение по факту регистрации в услуге.
- Информирование пользователя о событиях, влияющих на условия оказания услуг (изменение финансовых условий предоставление сервиса, к примеру, повышение абонентской платы).
- Информирование об изменении телефона (на номер отправляется код, который затем указывается для идентификации пользователя, к примеру, для назначения/смены пароля).
- Подтверждение Заказа/покупки.
- Статус доставки/возврата/обмене товара.
- Напоминания о запланированном событии в рамках оказания услуги (к примеру, о назначенном визите).
- Информирование о технических работах/предупреждений о приостановке/возобновлении работы сервисов.
- Уведомления о входе/выходе/попытках входа в систему самообслуживания Клиента.
- Информация с учетными данными для авторизации в системе Клиента, с указанием ресурса/сервиса Клиента.
- Информирование о расписаниях занятий, текущих и итоговых достижениях, сообщения о внутреннем распорядке или домашнем задании и другие сообщения, отправленные учебными заведениями, которые не противоречат правилам отнесения шаблонов к сервисным.
- Информирование о долге Клиента и реквизиты договора, на основании которого возник долг Клиента.
- Информирование об условиях и графике погашения долга Клиента.
- Информирование Клиента о начислениях/списаниях/сроке использования баллов/погашения купонов в программах лояльности.

Не признаются сервисными шаблоны, содержащие:

- Шаблоны, не содержащие в явном виде указания на совершенную операцию одного из вышеперечисленных типов.
- Шаблоны сервисного типа, но дополненные информацией рекламного характера (даже услуг клиента).
- Побуждение к совершению покупки или заказу услуги.
- Информацию, нацеленную на повышение лояльности (поздравительные рассылки к праздникам, предложение оценить работу сотрудников/офиса, и т. п.).
- Информацию от компаний, не оказывающих услуг для абонентов.

У Билайн не признаются сервисными шаблоны, содержащие:

- Информацию о задолженности клиента.

Шаблоны сервисных сообщений содержат элементы авто-подстановки. Авто-подстановка – это переменная (операнда), способная принимать любые значения.

### **III. Шаблоны идентификационных SMS-сообщений**

Идентификационным признается сообщение, содержащее код или пароль для подтверждения операций и доступа и отправляемое абонентам Теле2.

Не признаются идентификационными шаблоны:

- не содержащие в явном виде указания на код или пароль (т.е. в тексте которых не прописано одно из данных слов);
- содержащие коды в рекламных целях (например, промокоды);
- шаблоны идентификационного типа, но дополненные информацией информационно-рекламного характера (даже услуг клиента);
- шаблоны идентификационного типа, но дополненные информацией, нацеленной на повышение лояльности (поздравительные рассылки к праздникам, предложение оценить работу сотрудников/офиса, и т. п.);
- содержащие информацию от компаний, не оказывающих услуг для абонентов;
- содержащие в тексте продвижение мобильных приложений, личных кабинетов и прочих дополнительных сервисов и инструментов, а также ссылки на них.

### **IV. Шаблоны авторизационных SMS-сообщений (оператор ПАО «МегаФон»)**

Авторизационные SMS-сообщения - это сообщения, связанные с операцией по предоставлению Сервиса Корпоративного клиента и являющиеся частью Сервиса Корпоративного клиента и предназначенные для прохождения процедур авторизации, верификации, подтверждения каких-либо действий или предоставления согласий в рамках данного Сервиса/Услуги Корпоративного клиента. Авторизационное SMS-сообщение может содержать проверочные коды, пароли, логины, и т.п, за исключением кодов, используемых для рекламных целей, например, промо-коды, или любой другой информации, прямо или косвенно связанной с привлечением внимания к объекту рекламирования, товарам и/или услугам Корпоративного клиента.

#### **1. Правила отнесения шаблонов к авторизационным:**

**Авторизационным** признается сообщение, содержащее информацию для прохождения процедур авторизации, верификации, подтверждения каких-либо действий или предоставления согласий в рамках Сервиса/Услуги Клиента.

Информации для прохождения процедур авторизации, верификации, подтверждения каких-либо действий или предоставления согласий в рамках Сервиса/Услуги соответствуют:

- Информация с учетными данными для прохождения процедур авторизации, верификации, подтверждения каких-либо действий или предоставления согласий в системе Клиента, с указанием ресурса/сервиса Клиента, в том числе коды, пароли, логины, OTP (one time password) и т.д.

Не признаются авторизационными шаблоны, содержащие:

- Шаблоны, не содержащие в явном виде информацию с учетными данными для авторизации в системе Клиента.
- Шаблоны авторизационного типа, но дополненные информацией рекламного характера (даже услуг клиента).
- Шаблоны авторизационного типа, но дополненные сведениями, относящимися к информационному типу.
- Побуждение к совершению покупки или заказу услуги.
- Информацию, нацеленную на повышение лояльности (поздравительные рассылки к праздникам, предложение оценить работу сотрудников/офиса, и т. п.).
- Информацию от компаний, не оказывающих услуг для абонентов.

Шаблоны содержат элементы авто-подстановки. Авто-подстановка – это переменная (операнда) способная принимать любые значения.

## V. Шаблоны информационных SMS-сообщений

**Информационные SMS-сообщения** - это сообщения, связанные с операциями по предоставлению/оказанию Сервиса/ Услуги Клиента, являющийся частью Сервиса/Услуги Клиента и информирующие Пользователя о событиях и/или операциях в рамках данного Сервиса/Услуги, включение в текст SMS-сообщения любой информации, прямо или косвенной связанной с привлечением внимания к объекту рекламирования, товарам и/или услугам Корпоративного клиента не допускается.

### 1. Правила отнесения шаблонов к информационным:

**Информационным** признается сообщение, информирующее абонента о статусе оказания ему Сервиса/Услуги Клиента.

Статусу оказания Сервиса/Услуги соответствуют:

- Приветственное сообщение по факту регистрации в услуге.

- Информирование пользователя о событиях, влияющих на условия оказания услуг (изменение финансовых условий предоставления сервиса, к примеру, повышение абонентской платы).
- ОФД-сообщения.
- Информирование об изменении телефона (на номер отправляется код, который затем указывается для идентификации пользователя, к примеру, для назначения/смены пароля);
- Подтверждение Заказа/покупки.
- Статус доставки/возврата/обмене товара.
- Напоминания о запланированном событии в рамках оказания услуги (к примеру, о назначенном визите).
- Информирование о технических работах/предупреждений о приостановке/возобновлении работы сервисов.
- Уведомления о входе/выходе/попытках входа в систему самообслуживания Клиента.
- Информирование о расписаниях занятий, текущих и итоговых достижениях, сообщения о внутреннем распорядке или домашнем задании и другие сообщения, отправленные учебными заведениями, которые не противоречат правилам отнесения шаблонов к сервисным.
- Информирование о долге Клиента и реквизиты договора, на основании которого возник долг Клиента.
- Информирование об условиях и графике погашения долга Клиента.
- Информирование Клиента о начислениях/списаниях/сроке использования баллов/погашения купонов в программах лояльности.

Не признаются информационными шаблоны, содержащие:

- Шаблоны, не содержащие в явном виде указания на совершенную операцию одного из вышеперечисленных типов.
- Шаблоны информационного типа, но дополненные информацией рекламного характера (даже услуг клиента).
- Побуждение к совершению покупки или заказу услуги.
- Информацию, нацеленную на повышение лояльности (поздравительные рассылки к праздникам, предложение оценить работу сотрудников/офиса, и т. п.).
- Информацию от компаний, не оказывающих услуг для абонентов.

Шаблоны содержат элементы авто-подстановки. Авто-подстановка – это переменная (операнда) способная принимать любые значения.

## VI. Описание и правила применения переменных (операнд) в авто-подстановке

В большинстве случаев шаблоны сообщения содержат элементы авто-подстановки. Авто-подстановка – это переменная, способная принимать любые перечисленные значения.

- %w – любой непрерывный набор букв и\или спецсимволов.
  - %d – любой непрерывный набор цифр и\или спецсимволов.
  - %w+ – последовательность слов (состоящих из букв, цифр или спецсимволов описанных ниже), разделенных пробелом (или несколькими пробелами);
- С 08.04.2019 не допускается к использованию у Мегафон.**

- $\%w\{1,n\}$  – ограниченная последовательность слов (состоящих из букв, цифр или спецсимволов описанных ниже), разделенных пробелом, где  $n$  – число слов (слов должно быть не менее 1 и не более чем  $n$ ).

При этом значение  $n$  в транзакционных шаблонах должно быть не более 10, значение  $n$  в сервисных шаблонах — не более 20

**Важно: значение  $n$  должно быть не более 20! Операнд  $\%w\{1,1\}$  использовать нельзя. Использовать только операнды от значения  $\%w\{1,2\}$  (не менее 1, но не более 2 слов)**

Если подряд используется несколько одинаковых операнд, проводится проверка на совокупное кол-во слов.

Например,  $\%w(1,10) \%w(1,10)$  - допускается,

$\%w(1,10) \%w(1,11)$  – не допускается.

- $\%d+$  – последовательность чисел (состоящих из цифр или спецсимволов описанных ниже), разделенных пробелом (или несколькими пробелами).
- $\%d\{1,n\}$  – ограниченная последовательность чисел (состоящих из цифр или спецсимволов описанных ниже), разделенных пробелом (или несколькими пробелами), где  $n$  – число чисел (чисел должно быть не менее 1 и не более чем  $n$ ).

**Важно: значение  $n$  должно быть не более 20! Операнд  $\%d\{1,1\}$  использовать нельзя. Использовать только операнды от значения  $\%d\{1,2\}$  (не менее 1, но не более 2 слов)**

Набор букв или цифр  $\%d$  и  $\%w$  может содержать в себе знаки препинания и спецсимволы: ! № # % . , ; ? \ / ( ) + - " ' ` \_ ' " ` & ^ ? { } [ ] < > / \ | ! @ # \$ % ^ ( ) + = ~ \*

## 1. Требования к формированию шаблонов:

1. Шаблон должен быть составлен строго в соответствии с правилами применения переменных в шаблоне.
2. Корректность написания шаблона – целиком и полностью в зоне ответственности клиента.
3. Запрещено необоснованно использовать операнд  $\%w+$  в конце текста, такой шаблон будет отклонен модератором.
4. Строго не рекомендуется объединять подряд групповые операнды,  $\%d+$ ,  $\%w\{1,n\}$ ,  $\%d\{1,n\}$
5. Строго не рекомендуется формировать конструкции вида  $\%d. \%w\{1,n\} \%d$  Сумма  $\%w\{1,n\} \%d \%w\{1,n\} \%d \%w\{1,n\} \%d \%w\{1,n\} \%d \%w$  в случаях, где можно обойтись одной\двумя операндами.
6. **Билайн:** В случае, если в шаблоне предполагается несколько слов или цифр подряд, необходимо использовать одну переменную с последовательностью слов ( $\%w+$  и  $\%d+$ ) или ограниченной последовательностью слов ( $\%w\{0,n\}$  и  $\%d\{0,n\}$ ).
7. Рекомендация соблюдать правило: шаблон должен без затруднений идентифицироваться с текстом конечного сообщения.
8. Не рекомендуется дублировать шаблоны, кроме случаев, когда шаблон используется для нескольких имен отправителей.
9. Внутри шаблона ДО и ПОСЛЕ операнды необходимо ставить пробел.

**Tele2 и Ростелеком имеют дополнительные требования к оформлению шаблонов:**

1. Не стоит использовать переменную  $\%w+$  для указания таких данных, как электронный адрес, телефон, ссылка, номер карты, дата, ФИО и т.п.
2. Операнда  $\%w+$  будет согласована для использования:
  - государственными органами;
  - благотворительными фондами;
  - при необходимости указания темы/содержания официально зарегистрированного письма;

- в идентификационном сообщении при описании причин сбоя в системе, сообщениях технического характера, когда оно направлено сотрудникам в целях устранения неполадок и т.п.

В остальных случаях ее использование не обосновано и не подлежит согласованию модератором в обязательном порядке.

3. Для указания даты, телефона, пароля - желательно использование операнды %d{1,n}.
4. Каждое отступление от правил возможно в индивидуальном порядке при согласовании модератором в случае, если есть достаточное обоснование в рамках транзакционного, либо сервисного характера шаблона.

## VII. Условные примеры шаблонов с авто-подстановкой

### Транзакционные шаблоны:

#### **Текст sms:**

VISA 1234 : 20.01.14 14:11:27 покупка на сумму 679.00 руб. RESTORAN EL ASADOR выполнена успешно. Доступно: 111.11 руб.

#### **Шаблон sms:**

VISA %d : %d %d покупка на сумму %d руб. %w{1,5} выполнена успешно. Доступно: %d руб.

#### **Текст sms:**

2014-01-22 12:21:52 SUMMA 7 500.00 RUR MESTO Entuziastov sh, 1b CARD \*\*1459 IVAN BONDAROVICH BALANCE 1 870.22

#### **Шаблон sms:**

%d %d SUMMA %d{1,5} RUR MESTO %w{1,10} CARD %d %w %w BALANCE %d{1,10}

### Сервисные шаблоны:

#### **Текст sms:**

Заказ: PR НУТ 0184942 на сумму 5500 руб успешно принят. Ожидаемое время доставки: 19.11.15 в интервале 15:00-20:00. Ваш Интернет-магазин PR.

#### **Шаблон sms:**

Заказ: %w{1,n} %d на сумму %d руб успешно принят. Ожидаемое время доставки: %d в интервале %d. Ваш Интернет-магазин PR.

#### **IV. Не транзакционные и не сервисные SMS**

Весь остальной трафик – за исключением транзакционного и сервисного, отправленный на сеть МТС, МегаФон, Билайн или Ростелеком, признается рекламным. Указанный тип трафика тарифицируется согласно публичному прайсу услуг.

##### **Сбор шаблонов для рекламного трафика не предусмотрен.**

Весь остальной трафик – за исключением транзакционного и идентификационного, отправленный на сеть Теле2, признается информационно-рекламным.

##### **Сбор шаблонов для информационно-рекламного трафика не предусмотрен.**

##### **ПРИМЕЧАНИЕ:**

1. При загрузке шаблонов на платформу из текста автоматически вырезаются все знаки препинания, лишние пробелы в начале и конце шаблона. При этом абоненты будут получать SMS в том виде, в котором отправляются на платформу, т.е. с учетом пунктуации отправителя.
2. Шаблон начинает применяться с 00:00 часов следующих суток. Шаблон для сетей Теле2 и Ростелеком начинает применяться с момента согласования модератором соответствующей заявки.
3. **Теле2 и Ростелеком:** в случае, если текст SMS будет содержать лишние пробелы в начале и в конце текста, такое SMS будет признано платформой как НЕ соответствующее шаблону.
4. Использование конструкций шаблонов, напрямую не указанных в памятке, не рекомендуется. Все расхождения, вызванные использованием нерегламентированных конструкций, при расчетах будут трактоваться в пользу Оператора.

##### **ИСКЛЮЧЕНИЯ:**

1. В шаблонах и текстах SMS вместо «CVC-код» необходимо использовать «CVC» или «CVC код».