

ПРАВИЛА ШАБЛОНИРОВАНИЯ ОПЕРАТОРА ПАО «РОСТЕЛЕКОМ»

1. Правила отнесения SMS-MT-сообщений к типу ШАБЛОНА Транзакционное сообщение

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

К операциям движения средств относятся:

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

В транзакционном шаблоне должен быть явно указан тип операции, номер счета, сумма

2. Правила отнесения SMS-MT-сообщений к типу ШАБЛОНА Информационное сообщение:

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

К статусу оказания Сервиса/Услуги относятся:

- Информация, раскрытие или распространение либо доведение до потребителя которой является обязательным в соответствии с федеральным законом;
- Приветственное сообщение по факту регистрации на сайте в сети Интернет, в приложении и/или сервисе;
- Информирование о результатах рассмотрения жалоб или иных обращений;
- Оповещения из различных социальных сетей (например, уведомление о поступившем сообщении, комментарии и иных обновлениях по запросу пользователя).
- Информирование пользователя о событиях, влияющих на условия оказания услуг (например, изменение финансовых условий предоставления сервиса, 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;
- Информирование о деталях заказа услуги и/или статусе заказа;
- 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.
- 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
- 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 так же должно явно следовать из текста шаблона)
- Запросы выписки, баланса и результат выполнения этих запросов (кроме случаев, когда за выполнение операции берется комиссия, что так же 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 дистанционного банковского обслуживания (далее – 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 SMS-информирования и других услуг банка, кроме случаев, когда со счета клиента списывается комиссия за подключение услуги

3. Правила отнесения SMS-МТ-сообщений к типу ШАБЛОНА Рекламное сообщение:

Рекламным признается сообщение, не отнесенное в соответствии с указанными выше правилами к Транзакционным или Информационным сообщениям, в том числе, включая, но не ограничиваясь:

- Информацию, направленную на привлечение внимания к продукту деятельности ЗАКАЗЧИКА или КЛИЕНТА ЗАКАЗЧИКА, а также формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке.
- Побуждение к совершению покупки или заказу услуги;
- Информацию, направленную на привлечение внимания и формирования или поддержания интереса к ЗАКАЗЧИКУ или КЛИЕНТУ ЗАКАЗЧИКА, а также к объектам интеллектуальной собственности.
- Информацию, нацеленную на повышение лояльности (поздравительные рассылки к праздникам, предложение оценить работу сотрудников/офиса, и т. п.);
- Шаблоны, не содержащие в явном виде указания на совершенную операцию одного из вышеперечисленных типов.
- Шаблоны сервисного типа, но дополненные информацией рекламного характера (в том числе услуг клиента);
- Шаблоны транзакционного типа, но дополненные информацией рекламного характера (в том числе услуг клиента)