

ПРАВИЛА ШАБЛОНИРОВАНИЯ ОПЕРАТОРА МОТИВ (ООО «ЕКАТЕРИНБУРГ-2000»)

1. Правила применения переменных в Шаблоне

1.1. Шаблоны сообщений могут содержать следующие переменные:

- %w — любой набор букв, не разделенных пробелом (может содержать знаки препинания и спецсимволы);
- %d — любой набор цифр, не разделенных пробелом (может содержать знаки препинания и спецсимволы);
- %d+ — последовательность чисел, разделенных пробелом;
- %w{1,n} — ограниченная последовательность слов, разделенных пробелом (состоящих из букв, цифр или спецсимволов), где n – это задаваемое Заказчиком число слов (слов должно быть не менее 1 и не более 20);
- %d{1,10} — последовательность чисел, разделенных пробелом (нижняя граница 1, верхняя 10).

2. Требования к оформлению шаблонов

- 2.1. Шаблон должен быть составлен в соответствии с правилами применения переменных в Шаблоне.
- 2.2. Шаблон должен без затруднений соотноситься с текстом сообщения.
- 2.3. Внутри Шаблона до и после переменной необходимо ставить пробел.
- 2.4. Текст Шаблона должен быть составлен на русском языке.
- 2.5. Ответственность за корректность Шаблона и соответствие текста Шаблону лежит на Заказчике.
- 2.6. Сообщения, не признанные шаблонизированными, будут отнесены к рекламным.
- 2.7. Пример сообщения должен соответствовать тексту Шаблона и переменным.
- 2.8. Не рекомендуется объединять подряд групповые переменные, например, %w{1,n}, %d+, %w{1,n}, поскольку текст такого Шаблона может быть признан как рекламный.

3. Типы сообщений, допущенных к шаблонированию

- 3.1. Приветствие после регистрации в сервисе или в приложении (кроме регистрации в бонусной программе или программе лояльности)
- 3.2. Изменения, которые влияют на условия услуги. Например, повышение абонентской платы.
- 3.3. Статус оказания услуги.
- 3.4. Подтверждение заказа, покупки.
- 3.5. Статус доставки, возврата, обмена товара.
- 3.6. Напоминания о запланированном событии.
- 3.7. Технические работы, остановка, возобновление работы сервисов.
- 3.8. Вход, выход, попытках входа в систему самообслуживания.
- 3.9. Учетные данные для входа в систему: коды, пароли, логины, OTP (one time password) и т. п. В таких SMS-сообщениях нужно указывать назначение кода: вход в личный кабинет, смена номера телефона и т. п. и название сервиса.
- 3.10. Расписания 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.
- 3.11. Напоминание о долге клиента + реквизиты договора, о котором идёт речь.
- 3.12. Условия и график погашения долга.
- 3.13. Информация, которую по закону нужно донести до пользователя.
- 3.14. Результаты рассмотрения жалоб и других обращений.
- 3.15. Уведомления из соцсетей: новое сообщение, комментарий и др.

4. Правила отнесения сообщений к Транзакционным

- 4.1. Транзакционными сообщениями могут быть признаны сообщения, отправленные банками и финансовыми организациями, соответствующие одобренным Оператором шаблонам.
- 4.2. Транзакционным признается сообщение, информирующее Абонента о проведении в данный момент операции движения денежных средств на его счете, либо о невозможности выполнения такой операции.
- 4.3. Под операцией движения средств понимается:
 - 4.3.1. состоявшаяся операция зачисления \ прихода \ снятия резерва денежных средств;
 - 4.3.2. состоявшаяся операция списания \ расхода \ перевода \ резервирования денежных средств;
 - 4.3.3. выплата комиссии, начисление % по вкладу, конверсия денежных средств в другую валюту;

4.3.4. отмена либо невозможность совершения перечисленных операций;

4.4. Не признаются транзакционными сообщения, 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 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 ДБО;
- смену 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 (даже услуг клиента).

4.5. В транзакционном Шаблоне должен быть явно указан тип операции, номер счета, сумма.

5. Правила отнесения шаблонов к Сервисным

5.1. Сообщения по Шаблону, направленные Абонентам – пользователям отправителей в рамках взаимодействия и/или информирующие о событиях, связанных с оказываемыми отправителем услугами, такими как:

- 5.1.1. информация, раскрытие, распространение или доведение до пользователя которой является обязательным в соответствии с федеральным законом;
- 5.1.2. приветственное сообщения по факту регистрации пользователя на сайте в сети Интернет, в приложении отправителя;
- 5.1.3. информирование о результатах рассмотрения жалоб или иных обращений пользователя;
- 5.1.4. оповещения из различных социальных сетей (например, уведомление о поступившем сообщении, комментарии и иных обновлениях по запросу пользователя);
- 5.1.5. информирование пользователя отправителем о деталях или статусе заказа;
- 5.1.6. информирование отправителем о событиях, влияющих на условия оказания услуг (изменение финансовых условий предоставления сервиса, к примеру, повышение абонентской платы);
- 5.1.7. подтверждение заказа/покупки;
- 5.1.8. статус доставки/возврата/обмена товара;
- 5.1.9. информирование о расписаниях занятий, текущих и итоговых достижениях, сообщения о внутреннем распорядке или домашнем задании и другие сообщения, отправленные учебными заведениями и т.д.

6. Правила отнесения сообщений к Рекламным

6.1. Рекламными сообщениями признаются сообщения, являющиеся рекламой или дополненные информацией рекламного и/или побудительного характера:

- 6.1.1. коды в рекламных целях — например, промокоды;
- 6.1.2. сообщения, связанные с бонусной программой или программой лояльности, в том числе коды, пароли и прочее для авторизации в программе либо доступа к ней;
- 6.1.3. сообщения с кодом и/или паролем, в которых нет слов «код» и/или «пароль»;
- 6.1.4. сообщения с кодом и/или паролем, в которых не указано название сервиса;
- 6.1.5. побуждение к совершению покупки или заказу услуги;
- 6.1.6. поздравительные рассылки к праздникам, предложение оценить работу сотрудников и т. п.;
- 6.1.7. продвижение мобильного приложения, личного кабинета, других доп. сервисов и ссылка на них;
- 6.1.8. информация от компаний, которые не оказывают услуги для получателя SMS.