



## **Правила по формированию шаблонов сообщений**

### **в рамках услуги «Мобильные SMS-сервисы» и «Международные SMS-сервисы»**

**Шаблон** состоит из фиксированного поля, несущего смысловую нагрузку текста SMS-сообщения, и динамических полей с заданными параметрами (количество, набор символов), значение которых может изменяться в зависимости от контекста и персонализации SMS-сообщения.

В услуге «Мобильные SMS-сервисы» шаблон может относиться к одному из типов: транзакционному, авторизационному, информационному или рекламному шаблонированному. SMS-сообщения, отправленные на сеть МегаФон и не соответствующие ни одному из перечисленных типов шаблонов, признаются нешаблонированными. Тарификация SMS всех типов производится согласно публичному прайсу услуги «Мобильные SMS-сервисы».

В услуге «Международные SMS-сервисы» шаблон может относиться только к одному типу – авторизационному международному. Международные SMS-сообщения, отправленные с Индивидуальной Международной подписи на сеть МегаФон и не соответствующие данному шаблону, признаются рекламными.

В соответствии с пп. 9.4, 10 ч. 1 ст. 3 Закона о государственном языке государственный язык РФ подлежит обязательному использованию в информации, предназначенной для потребителей товаров (работ, услуг), а также в рекламе. При этом использование иных языков допускается только при обязательном приведении вышеуказанной информации на государственном языке (за исключением использования в рассылках зарегистрированных товарных знаков, валюты (rub,usd и прочие).

#### **1. Правила отнесения шаблонов к различным типам:**

**Транзакционным** признается сообщение, информирующее абонента о проведении в данный момент операции движения денежных средств на его счете, либо о невозможности выполнения такой операции для целей исполнения требований законодательства РФ, в том числе ФЗ от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

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, остаток.

Транзакционный шаблон должен быть составлен с использованием кириллических символов. Допускается использование в тексте латинских символов только в том случае, если невозможно



заменить их на кириллические (например, наименование бренда, ссылка на сайт, валюты (rub,usd и прочие) аббревиатуры тип сvs и т.п. ) в соответствии с Федеральным законом от 01.06.2005 N 53-ФЗ (ред. от 28.02.2023) «О государственном языке Российской Федерации».

Не признаются транзакционными шаблоны:

- не содержащие в явном виде указания на совершенную операцию одного из вышеперечисленных типов;
- содержащие коды подтверждения операции (операция еще не произошла);
- содержащие уведомления об авторизации/отмене авторизации карты;
- содержащие уведомления о верификации/отмене верификации карты;
- содержащие уведомления 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);
- содержащие 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);
- содержащие уведомления о просроченных платежах;
- содержащие уведомления о выпуске карты и т.п.;
- содержащие уведомления о смене статуса карты;
- содержащие пароли для входа в систему ДБО;
- содержащие уведомления о входе/выходе/попытках входа в систему ДБО;
- содержащие уведомления о необходимости подтвердить попытку входа в систему ДБО;
- содержащие уведомления о смене PIN-кода или о неудачных попытках ввода PIN-кода;
- содержащие уведомления о подключении/отключении смс-информирования и других услуг банка, кроме случаев, когда со счета Клиента списывается комиссия за подключение услуги;
- содержащие дополнительную информацию рекламного характера (в т.ч. услуг Клиента);
- созданные с применением метода транслитерации и/или содержащие символы на латинице, которые могут быть заменены на кириллические символы.

*Пример:*

**Текст SMS:**

VISA 1234 : 10.01.24 14:11:27 покупка на сумму 679.00 руб.  
ресторан 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.

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

- Учетные данные для прохождения процедур авторизации, верификации, подтверждения каких-либо действий или предоставления согласий в системе Клиента, связанная с



операцией по предоставлению сервиса Клиента и являющаяся его частью, в том числе коды, пароли, логины, OTP (one time password) и т.д.

•  
Для рассылки от Сервисной подписи отправителя требуется в фиксированном поле шаблона указать фирменное наименование (коммерческое обозначение) и/или товарный знак Партнёра Клиента в интересах которого совершается рассылка.

Не признаются авторизационными шаблоны:

- не содержащие в явном виде информацию одного из вышеперечисленных типов;
- содержащие, дополнительную информацию рекламного характера (даже услуг Клиента);
- содержащие дополнительные сведения, относящиеся к информационному типу;
- содержащие побуждение к совершению покупки или заказу услуги;
- содержащие информацию, нацеленную на повышение лояльности (поздравительные рассылки к праздникам, предложение оценить работу сотрудников/офиса, и т. п.);
- содержащие информацию о компаниях, не оказывающих услуг для абонентов;
- созданные с применением метода транслитерации.

*Пример:*

**Текст SMS:**

Уважаемый Клиент ваш пароль для входа в личный кабинет МегаФон 12345.

**Шаблон SMS:**

Уважаемый Клиент ваш пароль для входа в личный кабинет МегаФон %d.

**Информационным** признается сообщение, связанное 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.

Статусу оказания Сервиса/Услуги соответствуют:

- приветственное сообщение по факту регистрации в Сервисе/Услуге
- информирование пользователя о событиях, влияющих на условия оказания услуг (изменение финансовых условий предоставление сервиса, к примеру, повышение абонентской платы);
- ОФД-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 Сервиса для исполнения ФЗ-54 "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт" (Статья 1.2. Сфера и правила применения контрольно-кассовой техники). ОФД-сообщения могут содержать: регистрационный номер контрольно-кассовой техники, сумма, дата и время расчета, фискальный признак документа, информацию об адресе информационного ресурса, который размещен в сети "Интернет" и по которому такой кассовый чек может быть бесплатно получен покупателем. 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.

Для рассылки от Сервисной подписи отправителя требуется в фиксированном поле шаблона указать фирменное наименование (коммерческое обозначение) и/или товарный знак Партнёра Клиента в интересах которого совершается рассылка.

Не признаются информационными шаблоны:

- не содержащие в явном виде указания на совершенную операцию одного из вышеперечисленных типов;
- содержащие дополнительную информацию рекламного характера (даже услуг Клиента), в том числе сообщения об одобрении/согласовании заявок на выдачу кредитов;
- содержащие побуждение к совершению покупки или заказу услуги;
- содержащие информацию, нацеленную на повышение лояльности (поздравительные рассылки к праздникам, предложение оценить работу сотрудников/офиса, и т. п.);
- содержащие информацию о компаниях, не оказывающих услуг для абонентов;
- созданные с применением метода транслитерации.

*Пример:*

**Текст SMS:**

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

**Шаблон SMS:**

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

**Рекламным** признается сообщение, содержащее информацию, направленную на привлечение внимания только к товарам и\или услугам Клиента, на формирование или поддержание



интереса к ним и на их продвижение на рынке и не противоречащую законодательству РФ о рекламе и/или другим нормативным актам.

Информации по привлечению внимания к товарам и/или услугам Клиента соответствует:

- побуждение к совершению покупки или заказу собственной услуги\товара Клиента, в том числе, если на данный момент услуга абоненту не оказывается;
- информация о согласовании/одобрении кредита, в том числе «согласовании заявки на кредит», Клиентом;
- информация, нацеленная на повышение лояльности к Клиенту (в т.ч. поздравительные рассылки к праздникам, предложение оценить работу сотрудников офиса, и т. п.);

В рекламном шаблоне должна быть ЯВНО отражена (в фиксированном поле) принадлежность рекламируемых товаров и услуг Клиенту (инициатору рассылки), например, фирменное наименование (коммерческое обозначение) и/или товарный знак Клиента, совпадающий или имеющий однозначную связь с подписью отправителя.

Рекламный шаблон должен быть составлен с использованием кириллических символов.

Допускается использование в тексте латинских символов только в том случае, если невозможно заменить их на кириллические (например, наименование бренда, ссылка на сайт аббревиатуры тип с/с и т.п. ).

Для Сервисной подписи отправителя разрешена рассылка рекламных SMS только в интересах Клиента, рассылка в интересах Партнера Клиента запрещена.

Не признаются рекламными шаблоны:

- не содержащие в явном виде информацию одного из вышеперечисленных типов;
- не содержащие в явном виде указание на принадлежность рекламируемых товаров и услуг Клиенту (инициатору рассылки);
- набранные методом транслитерации и/или содержащие символы на латинице, которые могут быть заменены на кириллические символы;
- содержащие информацию, прямо или косвенно связанную с привлечением внимания к объекту рекламирования, товарам и/или услугам организации, отличной от организации Клиента (даже если это Партнер Клиента, см. *Пример ниже*) в том числе, от Сервисной подписи;
- содержащие информацию не соответствующую требованиям законодательства РФ;

*Пример использование Сервисной подписи:*

Агрегатор Отелей зарегистрировал Сервисную подпись «Hotel.ru» соответствующую домену сайта.

Допускается рассылка по шаблонам:

- Авторизационных SMS типа: «Код авторизации на сайте Hotel.ru 12345»;
- Информационных SMS типа:
  - Оплата бронирования %d дом подрядчика Пушкина 5 %w
  - бронь %d дом подрядчика Пушкина 5 %w
  - отмена %d дом подрядчика Пушкина 5 %w
  - оплата путевки в дом мастера Колототушкина 5 заказ %d %w
  - предоплата за бронирование %d в оздоровительный комплекс селен %wРекламных SMS «Заходите на Hotel.ru и бронируйте отели».

Не принимаются на регистрацию шаблоны для:



- Рекламных SMS с информацией о товарах и/или услугах организаций отличных от организации Клиента (в том числе, в интересах Партнера Клиента): «с 10.05 по 15.05 скидка 20% на бронь в отеле домъ подрядчика терентьева (для таких смс нужно зарегистрировать отдельную подпись с именем отеля)
- Рекламных SMS латиницей: «zahodite na sait I broniruite oteli»;

**Авторизационным международным** признается сообщение, содержащее информацию для прохождения процедур авторизации, верификации, подтверждения каких-либо действий или предоставления согласий в рамках Сервиса/Услуги Клиента, отправленное с Индивидуальной Международной подписи на номера абонентов России ПАО «МегаФон», с обязательным указанием наименования Сервиса Клиента. Такой информации соответствуют:

- Учетные данные для прохождения процедур авторизации, верификации, подтверждения каких-либо действий или предоставления согласий в системе Клиента, связанная с операцией по предоставлению сервиса Клиента и являющаяся его частью, в том числе коды, пароли, логины, OTP (one time password) и т.д.
- В фиксированном поле шаблона требуется указать фирменное наименование (коммерческое обозначение) и/или товарный знак Партнёра Клиента, в интересах которого совершается рассылка.

Авторизационный международный шаблоны может содержать кириллические символы или латинские символы и дополнительную информацию, касающуюся процесса авторизации.

Не признаются авторизационными международными шаблоны:

- содержащие, дополнительную информацию рекламного характера (даже услуг Клиента);
- содержащие дополнительные сведения, относящиеся к информационному типу;
- содержащие побуждение к совершению покупки или заказу услуги;
- содержащие информацию, нацеленную на повышение лояльности (поздравительные рассылки к праздникам, предложение оценить работу сотрудников/офиса, и т. п.);
- содержащие информацию о компаниях, не оказывающих услуг для абонентов;
- созданные с применением метода транслитерации.

*Пример:*

**Текст SMS:**

Your TopTalk verification code 12345.

**Шаблон SMS:**

Your TopTalk verification code %d.

## 2. Общие требования к формированию шаблонов:

- Шаблон должен быть составлен строго в соответствии с правилами применения переменных в шаблоне п.2.
- Шаблон должен без затруднений идентифицироваться с текстом конечного сообщения.



- Не рекомендуется дублировать шаблоны, кроме случаев, когда шаблон используется для нескольких имен отправителей.
- Корректность написания шаблона – целиком и полностью в зоне ответственности клиента.
- Рекламные шаблоны должны содержать только кириллические символы. Допускается использование латинских символов, если невозможно заменить их на кириллические, например, наименование бренда, ссылка на сайт и т.п.
- В случае неиспользования шаблона в течении 60 дней, шаблон автоматически удаляется.
- Оператор оставляет за собой право удалять шаблоны в одностороннем порядке в случае несоответствия шаблона настоящим правилам.

### 3. Описание и правила применения переменных (операнд):

Для создания динамических полей в шаблон добавляются элементы авто-подстановки. Авто-подстановка – это переменная (операнда) способная принимать любые значения.

- Внутри шаблона ДО и ПОСЛЕ операнды необходимо ставить пробел
- %w – любой непрерывный набор букв и\или цифр и\или спецсимволов;
- %d – любой непрерывный набор цифр и\или спецсимволов;
- %w+ – не допускается к использованию;
- %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);  
**!!! значение n должно быть не более 20 для рекламных, информационных, и авторизационных шаблонов и не более 10 для транзакционных шаблонов. В случае если n=1 слово, то операнду %w{1,1} не использовать => использовать операнду вида %w.**

**Не регистрировать шаблоны в которых вместо 1 стоит отличная цифра. Шаблоны типа {2,n} не принимаются.**

- строго не рекомендуется объединять подряд групповые операнды %w{1,n}, %d+, %w{1,n}, %d{1,n}
- 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 в случаях, где можно обойтись одной\двумя операндами.
- 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).

**!!! значение n должно быть не более 20. В случае если n=1 число, то операнду %d{1,1} не использовать => использовать операнду вида %d.**

**Не регистрировать шаблоны в которых вместо 1 стоит отличная цифра. Шаблоны типа {2,n} не принимаются.**

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

### 4. Требования к импорту файла с шаблонами в Личном Кабинете Услуги:

- Формат импортируемого файла - csv.
- Файл должен иметь кодировку windows-1251 или utf-8 и не должен содержать заголовок.
- Максимальный размер файла для импорта – 5 Мб.
- Формат файла: ИНН;Имя отправителя;Тип;Шаблон



- ИНН и Имя отправителя должны совпасть с существующими в системе.
- Поле Тип может содержать русские буквы „Р”, „Н”, „А”, „Т” либо английские „P”, „N”, „A”, „T” для рекламного (шаблонированного), информационного, авторизационного и транзакционного шаблонов соответственно.

Пример строки:

7705000001;ОСННИК;P;Вам предварительно одобрен кредит. Ждем вас в офисе по адресу: %w{1,n}

#### ПРИМЕЧАНИЕ:

1. В момент загрузки шаблона на платформу из текста шаблона автоматически удаляются все знаки препинания, спец символы и лишние пробелы в начале и в конце шаблона. При этом на абонентское устройство SMS доставляется с учетом пунктуации отправителя, в соответствии с исходным шаблоном.
2. В случае, если текст SMS содержит лишние пробелы в начале и в конце текста сообщения, такое SMS платформой может быть учтено, как НЕ соответствующее шаблону.
3. Шаблон начинает применяться в течении 15 минут с момента согласования.
4. Использование конструкций шаблонов, напрямую неуказанных в правилах, не рекомендуется. Все расхождения, вызванные использованием нерегламентированных конструкций, при расчетах будут трактоваться в пользу МегаФон.
5. Для SMS сообщений предусмотрено 2 типа кодировок
  - 1) Кириллическая: таким типом кодируются все сообщения в которых содержатся только кириллические символы или кириллические символы + символы латиницей
  - 2) Латинская: таким типом кодируется SMS сообщения в которых содержатся только символы латиницей. В случае присвоения сообщению со смешанными символами типа «латинская кодировка» корректное отображение SMS не гарантируется.
6. Кириллическая кодировка: предусматривает до 70 символов для одной части (сегмента) SMS; до 134 символов для двух частей SMS; до 201 символа для трех частей SMS; до 268 символов для четырех частей SMS
7. Латинская кодировка - до 160 символов для одной части (сегмента) в случае односоставного SMS; до 153 символов для первой части (и последующих) в случае многосоставного SMS.
8. Тарификация SMS сообщений осуществляется исходя из общей длины SMS. Пример для кодировки латиницей: до 160 символов = 1 сегмент, до 306 = 2 сегмента, до 459 = 3 сегмента, до 612=4 сегмента.

#### ИСКЛЮЧЕНИЯ:

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