

## 1. Порядок согласования Шаблонов

- 1.1. В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента их получения Оператором от Абонента, Оператор согласовывает тексты для Шаблонов согласно п. 1.2. или направляет замечания к текстам для Шаблонов.
- 1.2. В случае получения от Оператора любых замечаний по текстам для шаблонов, Абонент обязуется внести изменения с учетом замечаний Оператора и повторно предоставить Оператору на согласование исправленные тексты для Шаблонов. В указанном случае, срок согласования Оператором текстов для Шаблонов исчисляется заново с даты получения Оператором от Абонента текстов для Шаблонов с изменениями и составляет 10 (десять) рабочих дней.

## 2. Критерии и условия формирования Шаблонов

### 2.1. Правила отнесения SMS-сообщений к виду ШАБЛОНА Транзакционное SMS-сообщение:

**2.1.1. Транзакционным SMS-сообщением** признается SMS-сообщение, информирующие в соответствии с требованиями законодательства Пользователей об операциях с денежными средствами, либо о невозможности выполнения такой операции (далее по тексту - Операции с денежными средствами).

В Шаблоне Транзакционного SMS-сообщения должны быть явно указаны:

- тип операции,
- элементы авто-подстановки: номер счета, сумма.

#### 2.1.2. К Операциям с денежными средствами относят:

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

#### 2.1.3. Не признаются Шаблоном Транзакционного SMS-сообщения Шаблоны, содержащие:

- 2.1.3.1. Код подтверждения операции (операция еще не произошла).
- 2.1.3.2. Уведомления об авторизации/отмене авторизации карты.
- 2.1.3.3. Уведомление о верификации/отмене верификации карты.
- 2.1.3.4. 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).
- 2.1.3.5. 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).
- 2.1.3.6. Уведомления о просроченных платежах.
- 2.1.3.7. Уведомления о выпуске карты и т.п.
- 2.1.3.8. Уведомления о смене статуса карты.
- 2.1.3.9. Пароли для входа в систему Дистанционного Банковского Обслуживания (далее – ДБО).
- 2.1.3.10. Смена PIN-кода.
- 2.1.3.11. Уведомление о неудачных попытках ввода PIN-кода.

- 2.1.3.12. Уведомления о входе/выходе/попытках входа в систему ДБО.
- 2.1.3.13. Уведомления о необходимости подтвердить попытку входа в систему ДБО.
- 2.1.3.14. Подключение\отключение смс-информирования и других услуг банка, кроме случаев, когда со счета клиента списывается комиссия за подключение услуги.

## **2.2. Правила отнесения SMS-сообщений к виду ШАБЛОНА Сервисные SMS-сообщения:**

**2.2.1. Сервисным SMS-сообщением** признается SMS-сообщение, направленное в рамках оказываемых Абонентом Услуг и информирующие Пользователя о событиях в рамках Услуг Абонента, являющееся частью Услуги Абонента.

### **2.2.2. К событиям в рамках Услуг Абонента (далее - События) относятся:**

- 2.2.2.1. Информация, раскрытие или распространение либо доведение до Пользователя которой является обязательным в соответствии с федеральным законом;
- 2.2.2.2. приветственное сообщение по факту регистрации Пользователя на сайте в сети Интернет, в приложении и/или Услуге Абонента;
- 2.2.2.3. Информирование о результатах рассмотрения жалоб или иных обращений Пользователя;
- 2.2.2.4. Оповещения из различных социальных сетей (например, уведомление о поступившем сообщении, комментарии и иных обновлениях по запросу Пользователя).
- 2.2.2.5. Информирование о деталях заказа услуги Абонента и/или статусе заказа;
- 2.2.2.6. Информирование Пользователя о событиях, влияющих на условия оказания Услуг Абонента (изменение финансовых условий предоставление сервиса, к примеру, повышение абонентской платы);
- 2.2.2.7. Информирование об изменении телефона (на номер отправляется код, который затем указывается для идентификации Пользователя, к примеру, для назначения/смены пароля);
- 2.2.2.8. Подтверждение заказа/покупки;
- 2.2.2.9. Статус доставки/возврата/обмене товара;
- 2.2.2.10. Напоминания о запланированном событии в рамках оказания Услуги Абонента (к примеру, о назначенном визите);
- 2.2.2.11. Информирование о технических работах/предупреждений о приостановке/возобновлении работы сервисов;
- 2.2.2.12. Уведомления о входе/выходе/попытках входа в систему самообслуживания для Пользователя;
- 2.2.2.13. Информация с учетными данными для авторизации Пользователя в системе, с указанием ресурса/сервиса Абонента.
- 2.2.2.14. 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 SMS-сообщениям.
- 2.2.2.15. Информирование о долге Пользователя и реквизиты договора, на основании которого возник долг Пользователя
- 2.2.2.16. Информирование об условиях и графике погашения долга Пользователя
- 2.2.2.17. Информирование Пользователя о начислениях/списаниях/сроке использования баллов/погашения купонов в программах лояльности.
- 2.2.2.18. Код подтверждения операции (операция еще не произошла)
- 2.2.2.19. Уведомления об авторизации/отмене авторизации карты
- 2.2.2.20. Уведомление о верификации/отмене верификации карты

- 2.2.2.21. 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)
- 2.2.2.22. 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).
- 2.2.2.23. Уведомления о просроченных платежах
- 2.2.2.24. Уведомления о выпуске карты и т.п.
- 2.2.2.25. Уведомления о смене статуса карты
- 2.2.2.26. Пароли для входа в систему дистанционного банковского обслуживания (далее – ДБО)
- 2.2.2.27. Смена PIN-кода
- 2.2.2.28. Уведомление о неудачных попытках ввода PIN-код
- 2.2.2.29. Уведомления о входе/выходе/попытках входа в систему ДБО
- 2.2.2.30. Уведомления о необходимости подтвердить попытку входа в систему ДБО
- 2.2.2.31. Подключение\отключение SMS-информирования и других услуг банка, кроме случаев, когда со счета Пользователя списывается комиссия за подключение услуги

### **2.2.3. Не признаются Шаблоном Сервисные SMS-сообщения:**

- 2.2.3.1. SMS-сообщения, не содержащие в явном виде указания на Событие Шаблона Сервисных SMS-сообщений.
- 2.2.3.2. Шаблоны вида Сервисных SMS-сообщений, но дополненные информацией рекламного характера (даже Услуг Абонента);
- 2.2.3.3. SMS-сообщения, содержащие побуждение к совершению покупки или заказу услуги;
- 2.2.3.4. SMS-сообщения, содержащие информацию, нацеленную на повышение лояльности (поздравительные рассылки к праздникам, предложение оценить работу сотрудников/офиса, и т. п.);
- 2.2.3.5. SMS-сообщения, содержащие информацию от/о третьих лиц, не оказывающих Услуг Абонента.

### **2.3. Правила отнесения SMS-сообщений к Нешаблонизированным SMS-сообщениям:**

- 2.3.1. **Нешаблонизированные SMS-сообщения** - SMS-сообщения, не соответствующие согласованным Оператором Шаблонам Сервисных SMS-сообщений и Транзакционных SMS-сообщений, в том числе, включая, но не ограничиваясь:
  - 2.3.1.1. Информацию, направленную на привлечение внимания к Услуге Абонента, а также формирование или поддержание интереса к ней и ее продвижение на рынке.
  - 2.3.1.2. Побуждение к совершению покупки или заказу Услуги Абонента;
  - 2.3.1.3. Информацию, направленную на привлечение внимания и формирования или поддержания интереса к Абоненту, а также к объектам интеллектуальной собственности Абонента;
  - 2.3.1.4. Информацию, нацеленную на повышение лояльности (поздравительные рассылки к праздникам, предложение оценить работу сотрудников/офиса, и т. п.);
  - 2.3.1.5. SMS-сообщения, не содержащие в явном виде указания на совершенную Операцию с денежными средствами Шаблона Транзакционного SMS-сообщения или на Событие Шаблона Сервисных SMS-сообщений;
  - 2.3.1.6. Шаблоны Сервисных SMS-сообщений, но дополненные информацией рекламного характера (в том числе Услуг Абонента);
  - 2.3.1.7. Шаблоны Транзакционных SMS-сообщений, но дополненные информацией рекламного характера (в том числе Услуг Абонента).

### 3. Требования к переменной части Шаблона

Шаблоны содержат элементы авто-подстановки. Авто-подстановка – это заполнение переменной части, способной принимать любые значения.

п/н	описание	правила применения переменных частей в авто-подстановке:																																														
1	%w	любой непрерывный набор букв, цифр и\или спецсимволов;																																														
2	%w+	не допускается к использованию;																																														
3	%d	любой непрерывный набор цифр и\или спецсимволов;																																														
4	%w{1,n}	ограниченная последовательность слов (состоящих из букв, цифр или спецсимволов описанных ниже), разделенных пробелом, где: <ul style="list-style-type: none"> <li>• n – число слов (слов должно быть не менее 1 и не более чем n);</li> <li>• значение n должно быть не более 20;</li> <li>• в случае если n=1 слово, то переменную часть %w{1,1} не использовать =&gt;использовать переменную часть вида %w;</li> <li>• если подряд используется несколько одинаковых переменных частей, проводится проверка на совокупное количество слов.</li> </ul> <p>Например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• допускается: %w{1,10} %w {1,10};</li> <li>• не допускается: %w{1,10} %w{1,11}.</li> </ul>																																														
5	%d+	последовательность чисел (состоящих из цифр или спецсимволов, описанных в п. 7 настоящей таблицы), разделенных пробелом (или несколькими пробелами);																																														
6	%d{1,n}	ограниченная последовательность чисел (состоящих из цифр или спецсимволов, описанных в п. 7 настоящей таблицы), разделенных пробелом (или несколькими пробелами), где: <ul style="list-style-type: none"> <li>• n – число чисел (чисел должно быть не менее 1 и не более чем n);</li> <li>• в случае если n=1 число, то переменную часть %d{1,1} не использовать =&gt; использовать переменную часть вида %d.</li> </ul>																																														
7	Набор букв или цифр «%d» и «%w» может содержать в себе следующие знаки препинания и спецсимволы:	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>!</td> <td>№</td> <td>#</td> <td>%</td> <td>.</td> </tr> <tr> <td>,</td> <td>:</td> <td>;</td> <td>?</td> <td>\</td> </tr> <tr> <td>/</td> <td>(</td> <td>)</td> <td>+</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>“</td> <td>”</td> <td>—</td> <td>'</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>"</td> <td>`</td> <td>&amp;</td> <td>^</td> <td>?</td> </tr> <tr> <td>{</td> <td>}</td> <td>[</td> <td>]</td> <td>&lt;</td> </tr> <tr> <td>&gt;</td> <td>/</td> <td>\</td> <td> </td> <td>!</td> </tr> <tr> <td>@</td> <td>#</td> <td>\$</td> <td>%</td> <td>^</td> </tr> <tr> <td>(</td> <td>)</td> <td>+</td> <td>=</td> <td>~</td> <td>*</td> </tr> </tbody> </table>	!	№	#	%	.	,	:	;	?	\	/	(	)	+	-	“	”	—	'	–	"	`	&	^	?	{	}	[	]	<	>	/	\		!	@	#	\$	%	^	(	)	+	=	~	*
!	№	#	%	.																																												
,	:	;	?	\																																												
/	(	)	+	-																																												
“	”	—	'	–																																												
"	`	&	^	?																																												
{	}	[	]	<																																												
>	/	\		!																																												
@	#	\$	%	^																																												
(	)	+	=	~	*																																											

Условные примеры Шаблона с переменной частью в авто-подстановке:

Шаблон sms:

Заказ: %w{1,n} %d на сумму %d руб принят. Планируемое время отгрузки в пункт выдачи: %d в интервале %d. Компания.

Текст sms:

Заказ: SV TRT 860700 на сумму 7700 руб принят. Планируемое время отгрузки в пункт выдачи: 07.11.19 в интервале 17:00-20:00. Компания.

#### **4. Общие требования к формированию Шаблонов:**

- 4.1. Шаблон должен быть составлен строго в соответствии с правилами применения переменных в Шаблоне
- 4.2. Запрещено использовать переменную часть вида %w+
- 4.3. Запрещено объединять подряд групповые переменные части %w{1,n}, %d+, %w{1,n}, %d{1,n}
- 4.4. Запрещено 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 переменными частями
- 4.5. Шаблон должен без затруднений идентифицироваться с текстом конечного SMS-сообщения, рассылаемого с применением Абонентом Шаблона
- 4.6. Запрещено дублировать Шаблоны, кроме случаев, когда шаблон используется для нескольких Сервисных номеров
- 4.7. Внутри шаблона ДО и ПОСЛЕ переменной части необходимо ставить пробел
- 4.8. Корректность написания Шаблона – целиком и полностью в зоне ответственности Абонента