

Памятка по сбору шаблонов

Транзакционными SMS-сообщениями признаются те сообщения, которые отправляются абонентам Теле2 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».

Идентификационные SMS-сообщения - это сообщения, содержанием которых являются коды или пароли для подтверждения операций и доступа, за исключением кодов, которые могут быть использованы в рекламных целях.

1. 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.

Под операцией движения средств мы понимаем:

- 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

Не признаются транзакционными шаблоны, содержащие:

- код подтверждения операции (операция еще не произошла);
- уведомления об авторизации/отмене авторизации карты;
- уведомления 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 информационно-рекламного характера (даже услуг клиента).

А также шаблоны, содержащие в явном виде указания на совершенную операцию одного из вышеперечисленных типов – относятся к **идентификационным** или **информационно-рекламным**.

2. Правила отнесения шаблонов к идентификационным:

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

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.

3. Описание переменных 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, цифр 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);
- %w{1,n} – ограниченная последовательность слов (состоящих из букв, цифр или спецсимволов описанных ниже), разделенных пробелом (или несколькими пробелами), где n – число слов (слов должно быть не менее 1 и не более чем n);
Важно: значение n должно быть не более 20. Переменную %w{1,1} использовать нельзя.
- %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: переменную %d{1,1} использовать нельзя

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

4. Требования к оформлению шаблонов:

1. Шаблон должен быть записан корректно с применением правил использования переменных в шаблоне.
2. Корректность написания шаблона – целиком и полностью в зоне ответственности клиента.
3. Не стоит необоснованно использовать переменную %w+, в том числе в конце шаблона, это вызовет вопросы модератора.
4. Не стоит использовать переменную %w+ для указания таких данных, как электронный адрес, телефон, ссылка, номер карты, дата, ФИО и т.п.
5. Операнда %w+ будет гарантировано согласована для использования:
 - государственными органами
 - благотворительными фондами
 - при необходимости указания 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 обоснованно и не подлежит согласованию модератором в обязательном порядке.

6. Для указания даты, телефона, пароля, кода - желательно использование операнды %d{1,n}.
7. Не стоит объединять все подряд в групповых переменных %w+, %d+, %w{1,n}, %d{1,n}
8. С другой стороны не стоит формировать конструкции вида %d. %w+ %d Сумма %w+ %d %w+ %d %w+ %d %w там, где можно обойтись одной\двумя переменными.
9. Простое правило: чем читабельнее шаблон для человека, тем меньше вопросов он вызывает при согласовании.
10. Следует избегать дублирования шаблонов, кроме случаев, когда шаблон используется для нескольких имен отправителей.
11. После обозначения каждой переменной, указанной в п.2, в шаблоне необходимо ставить пробел.
12. Если любая переменная из п.2. используется внутри шаблона, то перед ней необходимо ставить пробел.
13. Каждое отступление от правил возможно в индивидуальном порядке при согласовании модератором в случае, если есть достаточное обоснование в рамках транзакционного и идентификационного характера шаблона.

5. Условные примеры шаблона с авто-подстановкой:

Текст sms:

Поступление 100 р карта *1234 остаток 15 р

Шаблон sms:

Поступление %d р карта %d остаток %d р

6. Прочие сообщения

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

Сбор шаблонов для информационно-рекламного трафика не предусмотрен.

7. Требования к предоставлению шаблонов модератору (первоначальная загрузка)

В случае невозможности по техническим причинам направить шаблоны посредством заявки из ЛК, для загрузки шаблонов в систему допускается присылать их напрямую модератору по электронной почте, выполняя следующие правила:

- Одно письмо – один клиент
- Тема письма – название клиента
- В письмо должен быть вложен только один файл с шаблонами, это необходимо для отслеживания согласования в рамках одной цепочки писем.
- Шаблоны одного клиента должны быть сведены в таблицу Excel
- Структура таблицы:
 - Наименование юр. лица клиента
 - ИНН клиента

- Подпись
- Тип шаблона («Т» для транзакционных шаблонов, «И» для идентификационных)
- Текст шаблона

A	B	C	D	E
Юр.лицо (ОПФ)	ИНН	Номер отправителя	Тип шаблона	Текст шаблона
АО Тинькофф Кредитные системы	7712312312	Tinkoff	Т	%d %d, Карта: %d, выдача наличных, %w+, сумма %d %w, остаток %d %w
АО Тинькофф Кредитные системы	7712312312	Tinkoff	И	Пароль для входа в личный кабинет %d

8. Требования к предоставлению шаблонов в web-интерфейсе платформы

- Формат файла с шаблонами – csv.
- Файл должен иметь кодировку windows-1251 или utf-8 и не должен содержать заголовков.
- 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 „И“, „Т“ либо английские "I", "T" для идентификационного и транзакционного шаблонов соответственно.

Пример строки:

7712312312;OZON;И;Код доступа %d

ПРИМЕЧАНИЕ:

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