

Памятка по сбору шаблонов

Транзакционными SMS-сообщениями признаются те сообщения, которые отправляются абонентам для информирования о совершенных им операциях с использованием электронного средства.

Сервисное SMS-сообщения - это 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 данного Сервиса/Услуги.

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;
- 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).

А также шаблоны, содержащие в явном виде указания на совершенную операцию одного из вышеперечисленных типов – относятся к сервисным.

2. Правила отнесения шаблонов к сервисным:

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

Под статусом оказания Сервиса/Услуги мы понимаем:

- Приветственное сообщение по факту регистрации в услуге;
- Информирование пользователя о событиях, влияющих на условия оказания услуг (изменение финансовых условий предоставления сервиса, к примеру, 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;
- 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.

Не признаются сервисными шаблоны, содержащие:

- Шаблоны, не содержащие в явном виде указания на совершенную операцию одного из вышеперечисленных типов;
- Шаблоны сервисного типа, но дополненные информацией рекламного характера (даже услуг клиента);
- Побуждение к совершению покупки или заказу услуги;
- Информацию, нацеленную на повышение лояльности (поздравительные рассылки к праздникам, предложение оценить работу сотрудников/офиса, и т. п.);
- Информацию от компаний, не оказывающих услуг для абонентов.

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).

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 применения 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 сервисном 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 - 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 сервисного 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 сервисного, - признается рекламным.

Сбор шаблонов для рекламного трафика не предусмотрен.

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.