

ПРАВИЛА применения РНКО «Платежный Центр» (ООО) рекомендательных технологий

Настоящие Правила применения рекомендательных технологий (далее – Правила) разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и содержат описание процессов, методов предоставления Клиентам в информационных системах РНКО «Платежный Центр» (ООО), включающих Мобильное приложение «Денежные переводы»/Сайт, информации на основе сбора, систематизации и анализа сведений, относящихся к предпочтениям Клиентов.

Термины и определения.

Алгоритмы – набор последовательных операций по выбору информации, которая может отвечать предпочтениям конкретного Клиента, на основе анализа с применением алгоритмических вычислений и машинного обучения истории взаимодействия такого Пользователя с Мобильным приложением «Денежные переводы»/Сайтом.

Предпочтения Клиента – совокупность сведений о действиях Клиента, совершенных при получении услуг РНКО в рамках соответствующих договоров о комплексном обслуживании клиента, заключенных с РНКО (при обращении в Мобильное приложение «Денежные переводы», на Сайт, в Пункты выдачи, в точки обслуживания агентов РНКО, если не указано иное), а также об информации, материалах или иных объектах, с которыми взаимодействовал Клиент в процессе использования Мобильного приложения «Денежные переводы»/Сайта.

Рекомендательные технологии – процессы, методы предоставления Клиенту в Мобильном приложении «Денежные переводы»/на Сайте информации на основе сбора, систематизации и анализа сведений, относящихся к Предпочтениям Клиента.

Рекомендации – предложение Клиенту продуктов и услуг РНКО и/или предоставление Клиенту сведений на основании Предпочтений Клиента, позволяющие Клиенту быстрее и точнее получать необходимую ему информацию, представляющую для Клиента потенциальный интерес, и/или обеспечивающие удобство использования Клиентом Мобильного приложения «Денежные переводы»/Сайта при получении услуг РНКО.

Термины, употребляемые в настоящих Правилах и не имеющие определения в настоящих Правилах, имеют значения, придаваемые им Договором о комплексном обслуживании клиента по оказанию услуг с использованием Личного кабинета или иных способов обслуживания (далее – «Договор»), размещенном по адресу <https://rnko.ru/individualcards/transfers/pages/transfer-online>.

Раздел 1. Общие положения.

1.1. Применение Рекомендательных технологий осуществляется в целях обеспечения Клиенту возможности быстрого и точного получения необходимой Клиенту информации, представляющий потенциальный интерес, и/или обеспечения Клиенту удобства использования Мобильного приложения «Денежные переводы»/Сайта при получении услуг РНКО.

1.2. Этапы применения Рекомендательных технологий:

1.2.1. Сбор сведений, относящихся к Предпочтениям Клиента.

Для формирования Рекомендаций осуществляется сбор следующих сведений, относящихся к Предпочтениям Клиента:

- сведений о Переводах, отправленных/полученных Клиентом, включая, но не ограничиваясь, сведения о количестве отправленных/полученных Переводов, странах отправления Переводов, направлениях отправленных Переводов, периодах отправления/получения Переводов, Получателях, банковских картах, используемых Клиентом для отправки/получения Переводов и пр.;

- сведений о Переводах, поступивших в РНКО на имя Клиента и не полученных Клиентом, включая, но не ограничиваясь, сведения о датах поступления Переводов в пользу Клиента, количестве поступивших Переводов и пр.;

- сведений о незавершенных процедурах оформления Переводов в Мобильном приложении «Денежные переводы», включая предоставленные Клиентом РНКО данные при заполнении соответствующих экранных форм;

- сведений о дополнительных услугах, полученных Клиентом в рамках Договора;

- сведений, предоставленных Клиентом РНКО при использовании Мобильного приложения «Денежные переводы», включая, но не ограничиваясь, сведения о местонахождении Клиента (геолокация), сведения, указанные Клиентом в Личном кабинете Мобильного приложения «Денежные переводы».

Сбор сведений, относящихся к Предпочтениям Клиента, осуществляется следующими способами:

Источником получения сведений является история использования Клиентом Мобильного приложения «Денежные переводы», при этом сбор сведений о Предпочтениях Клиента осуществляется способом их логирования и последующего сохранения (процесс логирования включает фиксацию и структурирование информации в отдельные файлы с возможностью быстрого доступа к ним).

Сбор относящихся к Предпочтениям Клиента сведений также осуществляется из баз данных РНКО. В базах данных РНКО имеются необходимые сведения о характере и свойствах полученных Клиентом услуг, которые хранятся РНКО из надлежащих правовых оснований на такую обработку, включая, но не ограничиваясь, соответствующие Договоры о комплексном обслуживании клиента, заключенные с РНКО, предоставленные Клиентом согласия и пр.

1.2.2. Систематизация сведений, относящихся к Предпочтениям Клиента.

Систематизация сведений о Предпочтениях Клиента осуществляется исходя из цели применения Рекомендательных технологий при создании определенного вида Рекомендаций.

Систематизация позволяет произвести отбор сведений, относящихся к Предпочтениям Клиентов, на основе которых будут сформированы Рекомендации.

1.2.3. Анализ сведений, относящихся к Предпочтениям Клиента, и формирование Рекомендаций.

Анализ относящихся к Предпочтениям Клиента сведений осуществляется исходя из цели применения Рекомендательных технологий при создании определенного вида Рекомендаций и позволяет сформировать наиболее релевантные Рекомендации.

Формирование Рекомендаций осуществляется с помощью Алгоритмов и/или методом ручной выборки на основании анализа сведений, относящихся к Предпочтениям Клиента.

1.2.4. Предоставление Рекомендаций Клиенту.

Алгоритмы предоставляют Клиенту Рекомендации в Мобильном приложении «Денежные переводы»/на Сайте в виде демонстрации визуальных образов и/или текстовых материалов.

Способ предоставления Рекомендации зависит от вида Рекомендаций.

1.3. Точность Рекомендаций напрямую зависит от частоты использования услуг РНКО в рамках соответствующих Договоров о комплексном обслуживании клиента, заключенных с РНКО. Чем активнее Клиент пользуется услугами РНКО, тем точнее формируются релевантные Рекомендации.

1.4. Сведения о Предпочтениях Клиентов защищены с использованием различных способов, соответствующих стандартам безопасности и направленных на обеспечение недопустимости несанкционированного доступа к таким сведениям. Сведения о Предпочтениях Клиентов не раскрываются другим Клиентам, использующим Мобильное приложение «Денежные переводы».

1.5. Предоставление Клиенту Рекомендаций не обязывает Клиента к совершению каких-либо действий и не препятствует совершению действий, не указанных в Рекомендациях. Клиент вправе не использовать Рекомендации.

Раздел 2. Виды Рекомендаций.

2.1. Рекомендательные технологии при отправке/получении Перевода.

Формирование Рекомендаций при отправке/получении Перевода осуществляется с целью обеспечить Клиенту удобство использования Мобильного приложения «Денежные переводы»/Сайта при получении услуг РНКО.

2.1.1. Популярные направления Перевода в Мобильном приложении «Денежные переводы».

2.1.1.1. Состав сведений, используемых для анализа и формирования Рекомендаций:

На экране отправки Перевода Алгоритмы предлагают Клиенту список популярных направлений для отправки Перевода (из 10 стран), который формируется на основании анализа следующих сведений, относящихся к Предпочтениям Клиентов:

- сведений об отправленных Клиентом Переводах, при этом учитываются направления отправленных Клиентом Переводов и количество отправленных Клиентом Переводов в заданном направлении.

- обобщенных сведений, относящихся к Предпочтениям других Клиентов.

2.1.1.2. Формирование Рекомендаций.

Формирование Рекомендаций популярных направлений Перевода осуществляется с помощью Алгоритмов.

Алгоритмы формируют список популярных направлений Перевода в порядке убывания популярности.

В случае если ранее Клиентом отправлялись Переводы, на экране отправки Перевода первыми в списке популярных направлений Алгоритмы отображают страны ранее отправленного Клиентом Перевода, при этом выше по списку будет страна, в которую Клиентом было совершено большее количество Переводов (при равном количестве совершенных Переводов по разным направлениям – страны располагаются в алфавитном порядке). Далее расположение стран в списке формируется на основании анализа обобщенных сведений, относящихся к Предпочтениям других Клиентов.

В случае если Клиент не совершал Переводов, на экране отправки Перевода список популярных направлений Перевода формируется на основании анализа обобщённых сведений, относящихся к Предпочтениям других Клиентов.

Таким образом, Алгоритмы на основании анализа сведений, относящихся к Предпочтениям Клиента/обобщённых сведений, относящихся к Предпочтениям других Клиентов, обеспечивают отображение удобного для Клиента списка популярных направлений Перевода, и достигается цель применения Рекомендательных технологий.

2.1.1.3. Влияние Клиента на формирование Рекомендаций.

Возможность влияния Клиента на формирования Рекомендаций напрямую зависит от частоты использования Клиентом услуг РНКО.

2.1.2. Популярные Получатели в Мобильном приложении «Денежные переводы».

2.1.2.1. Состав сведений, используемых для анализа и формирования Рекомендаций:

На экране отправки Перевода Алгоритмы предлагают Клиенту список популярных Получателей Перевода на основании анализа следующих сведений, относящихся к Предпочтениям Клиента:

- сведений об отправленных Клиентом Переводах в Мобильном приложении «Денежные переводы», при этом учитываются данные о Получателях (Получатель определяется по номеру телефона Получателя), количество ранее совершенных Клиентом Переводов такому Получателю, даты совершенных Переводов.

2.1.2.2. Формирование Рекомендаций.

Формирование Рекомендаций популярных Получателей осуществляется с помощью Алгоритмов.

На первом этапе процедуры отправки Перевода Алгоритмы предлагают Клиенту отправить Перевод тем же Получателям, которым Клиент совершал предыдущие Переводы.

Если Клиент не воспользовался вышеуказанными Рекомендациями далее при прохождении Клиентом процедуры отправки Перевода Алгоритмы отображают полный список Получателей, которым ранее Клиентом отправлялись Переводы в Мобильном приложении «Денежные переводы». Алгоритмы формируют список Получателей в порядке убывания популярности, при этом популярность определяется количеством Переводов, совершенных в пользу конкретного Получателя.

Таким образом, Алгоритмы на основании сведений, относящихся к Предпочтениям Клиента, обеспечивают отображение удобного для Клиента списка популярных Получателей, и достигается цель применения Рекомендательных технологий.

2.1.2.3. Влияние Клиента на формирование Рекомендаций.

Возможность влияния Клиента на формирования Рекомендаций напрямую зависит от частоты использования Клиентом услуг РНКО.

2.1.3. Банковские карты, используемые в Мобильном приложении «Денежные переводы» или на Сайте для отправки/получения Перевода.

2.1.3.1. Состав сведений, используемых для анализа и формирования Рекомендаций:

На экране отправки/получения Перевода Алгоритмы предлагают Клиенту использование банковских карт на основании анализа следующих сведений, относящихся к Предпочтениям Клиента:

- сведений об отправленных/полученных Клиентом Переводах с использованием Мобильного приложения «Денежные переводы»/Сайта, в частности данные используемых Клиентом банковских карт.

2.1.3.2. Формирование Рекомендаций.

- Формирование Рекомендаций использования банковских карт в Мобильном приложении «Денежные переводы» осуществляется с помощью Алгоритмов.

На экране отправки/получения Перевода Алгоритмы отображают Клиенту информацию о банковской карте, которая использовалась Клиентом при совершении последних действий в Мобильном приложении «Денежные переводы» или на Сайте для получения услуг РНКО. Если Клиент не воспользовался вышеуказанными Рекомендациями Алгоритмы отображают список банковских карт, которые ранее использовались Клиентом в Мобильном приложении «Денежные переводы» и на Сайте для получения услуг РНКО. Алгоритмы формируют список банковских карт по дате использования карт, при этом выше по списку будет карта с более поздней датой использования.

- Формирование Рекомендаций использования банковских карт на Сайте осуществляется с помощью Алгоритмов.

На экране получения Перевода Алгоритмы отображают Клиенту список банковских карт, используемых Клиентом в Мобильном приложении «Денежные переводы» и на Сайте для получения услуг РНКО. Алгоритмы формируют список банковских карт по дате использования карт, при этом выше по списку будет карта с более поздней датой использования.

Таким образом, Алгоритмы на основании анализа сведений, относящихся к Предпочтениям Клиента, обеспечивают отображение удобной Клиенту в использовании банковской карты/удобного для Клиента списка банковских карт, и достигается цель применения Рекомендательных технологий.

2.1.3.3. Влияние Клиента на формирование Рекомендаций.

Клиент вправе удалить данные о банковских картах, с использованием которых осуществлялись отправка Переводов/получение Переводов, в настройках Мобильного приложения «Денежные переводы», что исключит возможность формирования Рекомендаций по использованию банковских карт.

2.1.4. Пункты выдачи/точки обслуживания агентов РНКО в Мобильном приложении «Денежные переводы»/на Сайте.

2.1.4.1. Состав сведений, используемых для анализа и формирования Рекомендаций:

В разделе «Пункты» Мобильного приложения «Денежные переводы» и в разделах «Где получить»/«Где отправить» Сайта Алгоритмы отображают Клиенту карту Пунктов выдачи/точек обслуживания агентов РНКО на основании анализа следующих сведений, относящихся к Предпочтениям Клиента:

- сведений, предоставленных Клиентом РНКО при использовании Мобильного приложения «Денежные переводы»/Сайта, при этом учитываются сведения о местонахождении Клиента (геолокация), запрос Клиента в поисковой строке, фрагмент карты, просматриваемый Клиентом.

2.1.4.2. Формирование Рекомендаций.

Формирование Рекомендаций Пунктов выдачи/точек обслуживания агентов РНКО осуществляется с помощью Алгоритмов.

В разделе «Пункты» Мобильного приложения «Денежные переводы» и в разделах «Где получить»/«Где отправить» Сайта Алгоритмы отображают Клиенту:

- при предоставлении Клиентом сведений о местонахождении (геолокации) - карту города местонахождения Клиента с указанием на карте точки нахождения Клиента и расположением Пунктов выдачи/точек обслуживания агентов РНКО, дополнительно Алгоритмами формируется список расположенных в непосредственной близости от Клиента Пунктов выдачи/точек обслуживания агентов РНКО;

- при указании Клиентом запроса в поисковой строке – карту города/фрагмент карты города, соответствующие поисковому запросу Клиента с расположением Пунктов выдачи/точек обслуживания агентов РНКО, дополнительно Алгоритмами формируется список Пунктов выдачи/точек обслуживания агентов РНКО, соответствующий поисковому запросу.

Дополнительно Алгоритмы учитывают фрагмент карты, просматриваемый Клиентом, и, при изменении фрагмента карты, адаптируют список Пунктов выдачи/точек обслуживания агентов РНКО соответственно.

Таким образом, Алгоритмы на основании анализа сведений, предоставленных Клиентом РНКО при использовании Мобильного приложения «Денежные переводы»/Сайта, обеспечивают предоставление списка/отображение карты Пунктов выдачи/точек обслуживания агентов РНКО в удобном формате, позволяющем Клиенту быстрее и точнее определить на карте необходимые Клиенту Пункты выдачи/точки обслуживания агентов РНКО, и достигается цель применения Рекомендательных технологий.

2.1.4.3. Влияние Клиента на формирование Рекомендаций.

Клиент вправе не предоставлять данные о местонахождении (геолокации), что исключит возможность формирования Рекомендаций.

2.2. Рекомендательные технологии при формировании баннеров, направлении PUSH-уведомлений в Мобильном приложении «Денежные переводы».

Формирование Рекомендаций осуществляется с целью обеспечить Клиенту возможность быстро и точно получать информацию, представляющую для Клиента потенциальный интерес.

2.2.1. Рекламные баннеры, баннеры с информацией о событиях/мероприятиях информационные PUSH-уведомления.

2.2.1.1. Состав сведений, используемых для анализа и формирования Рекомендаций:

В Мобильном приложении «Денежные переводы» Алгоритмы отображают Клиенту рекламные баннеры, баннеры с информацией о событиях/мероприятиях, а также производится направление информационных PUSH-уведомлений Клиенту на основании анализа следующих сведений, относящихся к Предпочтениям Клиентов:

- сведений о Переводах, отправленных/полученных Клиентом, при этом учитываются сведения о количестве отправленных/полученных Переводов, странах отправления Переводов, направлениях отправленных Переводов, периодах отправления/получения Переводов;

- сведений о Переводах, поступивших в РНКО на имя Клиента и не полученных Клиентом, при этом учитываются сведения о датах поступления Переводов в пользу Клиента, количестве поступивших Переводов;

- сведений о незавершенных процедурах оформления Переводов в Мобильном приложении «Денежные переводы» (далее – «Черновики»), при этом учитываются предоставленные Клиентом РНКО данные при заполнении соответствующих экранных форм за последние 30 календарных дней;

- сведений о дополнительных услугах, полученных Клиентом в рамках Договора;

- обобщенных сведений, относящихся к Предпочтениям других Клиентов.

2.2.1.2. Формирование Рекомендаций.

Рекомендации, предоставляемые Клиенту посредством рекламных баннеров, баннеров с информацией о событиях/мероприятиях, формируются с помощью Алгоритмов.

Алгоритмами анализируется большое количество факторов, в результате чего Клиенту отображаются рекламные баннеры, баннеры с информацией о событиях/мероприятиях с наиболее релевантными для него Рекомендациями. Алгоритмы адаптируются к поведению Клиента, постоянно анализируя Предпочтения Клиента.

В случае если Клиент не пользовался услугами РНКО, Алгоритмы отображают рекламные баннеры, баннеры с информацией о событиях/мероприятиях на основании анализа обобщенных сведений, относящихся к Предпочтениям других Клиентов.

Рекомендации, предоставляемые Клиенту посредством направления информационных PUSH-уведомлений, формируются методом ручной выборки. На основании обобщенных сведений, относящихся к Предпочтениям Клиента, осуществляется выборка информации, представляющей для Клиента потенциальный интерес, после чего Клиенту направляется соответствующее информационное PUSH-уведомление.

Таким образом, с использованием Алгоритмов/вручную на основании анализа сведений, относящихся к Предпочтениям Клиента/обобщенных сведений, относящихся к Предпочтениям других Клиентов, обеспечивается возможность Клиенту быстро и точно получать информацию, предоставляющую для Клиента потенциальный интерес, и достигается цель применения Рекомендательных технологий.

2.2.1.3. Влияние Клиента на формирование Рекомендаций.

Возможность влияния Клиента на формирования Рекомендаций напрямую зависит от частоты использования Клиентом услуг РНКО.

Клиент вправе удалить Черновики в настройках Мобильного приложения «Денежные переводы», что исключит возможность формирования соответствующих Рекомендаций.

2.2.2. Баннеры с советами Клиенту.

2.2.2.1. Состав сведений, используемых для анализа и формирования Рекомендаций:

В Мобильном приложении «Денежные переводы» Алгоритмы отображают Клиенту баннер с советами на основании анализа следующих сведений, относящихся к Предпочтениям Клиентов:

- сведения о Переводах, отправленных/полученных Клиентом, при этом учитываются наличие/отсутствие ранее отправленных/полученных Клиентом Переводов, сведения о странах отправления Переводов,
- сведения о Переводах, поступивших в РНКО на имя Клиента и не полученных Клиентом, при этом учитываются наличие/отсутствие таких Переводов,
- сведения о незавершенных процедурах оформления Переводов в Мобильном приложении «Денежные переводы», при этом учитываются предоставленные Клиентом РНКО данные при заполнении соответствующих экранных форм за последние 30 календарных дней;
- сведения о дополнительных услугах, полученных Клиентом в рамках Договора.

2.2.2.2. Формирование Рекомендаций.

Рекомендации, предоставляемые Клиенту посредством баннера с советами, формируются с помощью Алгоритмов.

Алгоритмами анализируются большое количество факторов, в результате чего Клиенту отображается баннер с наиболее релевантными для Клиента советами. Алгоритмы адаптируются к поведению Клиента, постоянно анализируя Предпочтения Клиента.

В случае если Клиент не пользовался услугами РНКО, Алгоритмы отображают баннер с советами на основании обобщенных сведений об услугах РНКО.

Таким образом, с использованием Алгоритмов на основании анализа сведений, относящихся к Предпочтениям Клиента/обобщенных сведений об услугах РНКО обеспечивается возможность Клиенту быстро и точно получать информацию, предоставляющую для Клиента потенциальный интерес, и достигается цель применения Рекомендательных технологий.

2.2.2.3. Влияние Клиента на формирование Рекомендаций.

Возможность влияния Клиента на формирования Рекомендаций напрямую зависит от частоты использования Клиентом услуг РНКО.

2.3. Рекомендательные технологии при формировании иных видов Рекомендаций в Мобильном приложении «Денежные переводы»/на Сайте.

При применении Рекомендательных технологий может осуществляться формирование иных видов Рекомендаций, не описанных в разделе 2 настоящих Правил.

Формирование таких Рекомендаций осуществляется исключительно в целях обеспечения Клиенту возможности быстро и точно получать информацию, представляющую для Клиента потенциальный интерес, а также обеспечения Клиенту удобства использования Мобильного приложения «Денежные переводы»/Сайта при использовании услуг РНКО. Состав сведений, используемых для анализа и формирования таких Рекомендаций, определяется в соответствии с п.1.2.1 настоящих Правил (сведения могут использоваться как в совокупности, так и в части).

Формирование указанных Рекомендаций осуществляется с помощью Алгоритмов и/или методом ручной выборки и в полном соответствии с положениями Раздела 1 настоящих Правил.

Раздел 3. Прочие условия

3.1. Настоящие Правила утверждаются РНКО. Изменения в Правила вносятся РНКО в одностороннем порядке путем размещения новой редакции Правил на сайте www.rnko.ru в разделе «Денежные переводы Онлайн», в Мобильном приложении в разделе «Информация» и на Сайте в разделе <https://koronapay.com/documents/transfers/>. Такие изменения вступают в силу с момента размещения Правил и не требуют дополнительного уведомления Клиента. Клиент обязуется знакомиться с текущей версией Правил самостоятельно. Использование Мобильного приложения Клиентом означает полное и безоговорочное согласие с Правилами. В случае несогласия с Правилами Клиент вправе прекратить использование Мобильного приложения.

3.2. Адрес электронной почты РНКО для направления юридически значимых сообщений: mail@rnko.ru

Председатель Правления подпись Г.М. Мац

«01» июля 2024 г.