

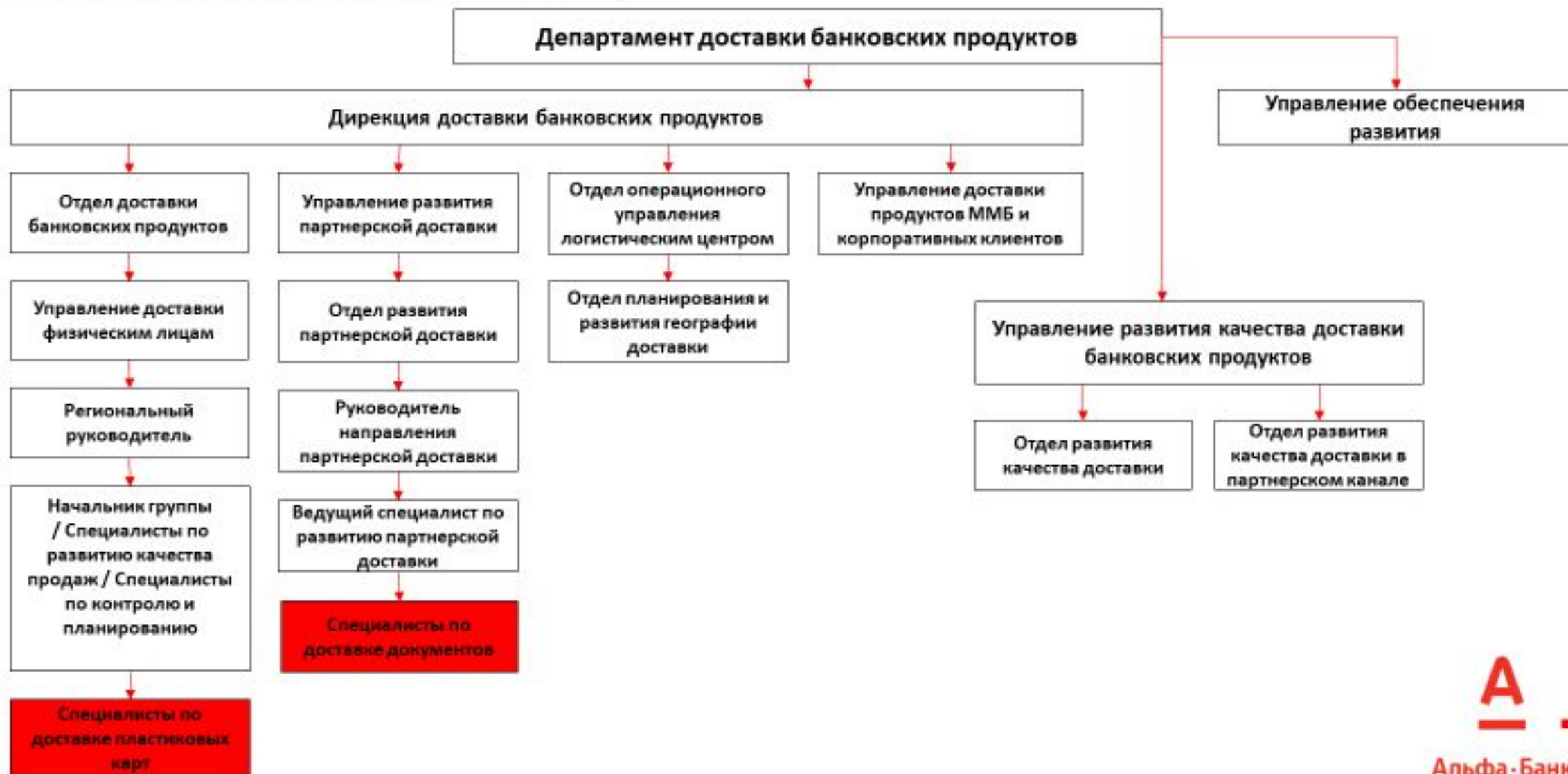
Структура подразделения доставки банковских продуктов



Альфа-Банк

Прямо к цели

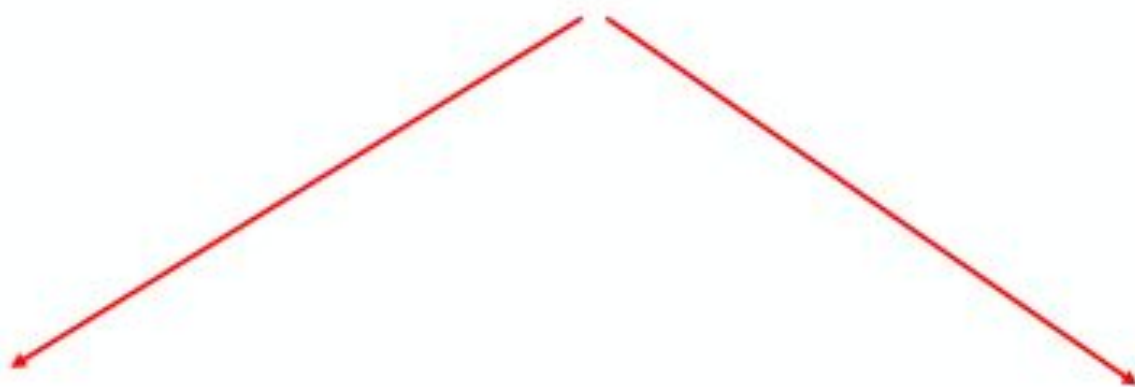
— Организационная структура



Внешний вид сотрудников

Группа выдачи банковских продуктов

Дресс-код специалиста выездного канала



Стиль одежды Smart Casual

Для сотрудников, работающих 1-6 месяцев.

Корпоративный стиль Альфа-Банка

Для сотрудников, работающих от 6 и более месяцев.

Если у сотрудника рабочая смена и нет возможности прийти в корпоративном стиле Альфа-Банка, то соблюдает стиль одежды Smart Casual.

Форма сотрудников работающих менее 6 мес.

- Сотрудник подбирает стиль одежды из своего гардероба;
- В Альфа-Банке стиль одежды Smart Casual.

✓ Допускается

- ✓ Рубашка с длинным/коротким рукавом пастельных тонов;
- ✓ Кардиган/пиджак/джемпер однотонного сдержанного тона;
- ✓ Брюки и джинсы классические или брюки формата чинос сдержанного тона;
- ✓ Темная/светлая закрытая обувь по сезону (не спортивная);
- ✓ Верхняя одежда не спортивного формата сдержанного тона (без вызывающих надписей);
- ✓ Головной убор сдержанного тона (без вызывающих надписей);
- ✓ Блузка с длинным/коротким рукавом пастельных тонов.

➤ Не допускается

- Спортивная, пляжная, вечерняя одежда и обувь;
- Одежда из прозрачных тканей, с глубоким вырезом, открытыми плечами, спиной и животом;
- Одежда и обувь яркой цветовой гаммы;
- Шорты, футболки, юбки, облегающая одежда;
- Обувь с открытым носом/пяткой;
- Неухоженный и неаккуратный вид, грязная одежда и обувь;
- Яркий макияж и маникюр, волосы ярких оттенков;
- Пирсинг и татуаж на открытых частях тела.

Форма сотрудников работающих менее 6 мес.

Примеры одежды для мужчины:



Форма сотрудников работающих менее 6 мес.

Примеры одежды для женщин:



Форма сотрудников работающих менее 6 мес.

Рекомендации по мужской обуви:

✓ Темная/светлая закрытая обувь по сезону (не спортивная)



➤ Не допускается:



Форма сотрудников работающих менее 6 мес.

Рекомендации по женской обуви:

- ✓ Темная/светлая закрытая обувь по сезону (не спортивная)

➤ Не допускается:

Излишний декор и открытая обувь



Пляжные сандалии



Сабо



Спортивная обувь



Форма сотрудников работающих менее 6 мес.

Допустимые аксессуары:



➤ Не допускается:



Внешний вид сотрудников

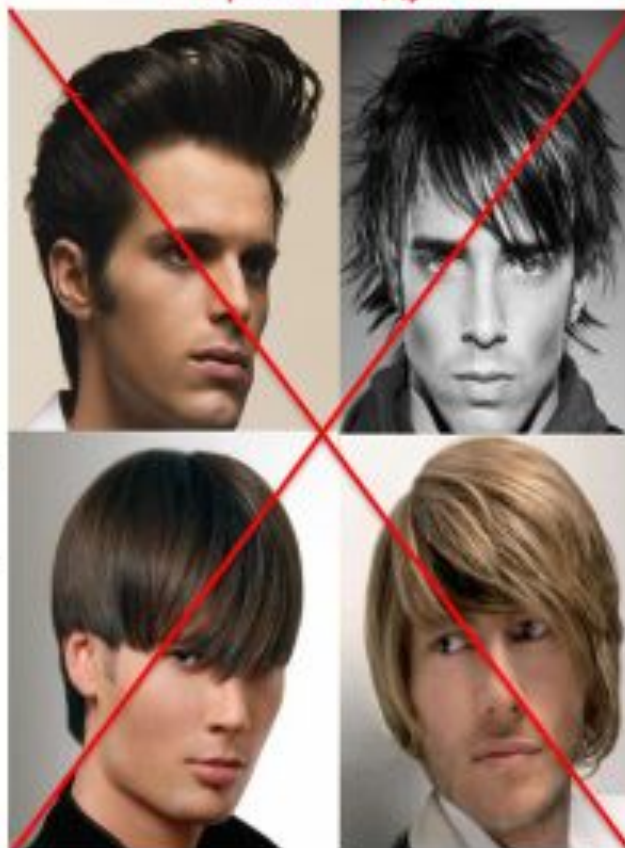
Внешний вид мужчин:



Прическа и внешний вид должны быть аккуратными.

Мужчина должен быть всегда гладко выбрит или иметь аккуратно подстриженную усы/бороду.

Не рекомендуется



✓ Рекомендуется:



➤ Не допускается:



Внешний вид сотрудников

Внешний вид женщин:



Прическа должна быть аккуратной и ухоженной, длинные волосы убраны, короткие аккуратно подстрижены и уложены.

Короткие (самые универсальные – каре, боб). Средней длины до плеч. Длинные волосы, убранные в пучок, хвост, ракушка и т.д.

Основные требования – прическа должна быть аккуратной и фиксированной.

Макияж – спокойный, естественных оттенков.



➤ Не допускается:

Не допускается носить большое количество украшений, крупный камень, звенящие браслеты, висячие серьги, дешевую бижутерию.

Внешний вид сотрудников

Внешний вид женщин:



- Классическая длина ногтя – не более 3-5 мм;
- Форма – округлая;
- Оптимальные цвета лака (светлые и телесные): оттенки пыльной розы, кофе с молоком, слоновая кость, все бежевые тона.

➤ Не допускается:



Форма сотрудников работающих более 6 мес.

- Сотрудники, работающие 6 и более месяцев, будут иметь единый корпоративный стиль одежды.
- Форма сотруднику выдается на 1 год.
- Запрещено использовать форму в нерабочее время.
- Необходимо следить за состоянием формы (опрятный вид, отсутствие загрязнений, рекомендована стирка минимум 1 раз в неделю).
- В случае увольнения форма сотрудника сдается обратно в Банк.
- В случае порчи/утери с сотрудника удерживается стоимость комплекта. Новый комплект не выдается в штатном порядке, возможно приобретение за свой счет.
- Корпоративный стиль одежды подразумевает: толстовки, рюкзаки, планшет, ручки.



Толстовки

Перед



Спина



Для умных и свободных
Состав: 100% хлопок
Размеры: S-XL



Планшетка и Ручки



Удобные и стильные планшеты и ручки для комфортного и успешного проведения встреч с клиентами.

28.09.2020



Альфа·Банк

**Инструкция по идентификации клиента и
проверке паспорта гражданина РФ на
подлинность**

Автор презентации:

Чекушина Инна Николаевна

Определение внешних признаков подлинности паспорта гражданина РФ



Перед началом проверки и сравнением признаков действительности паспорта гражданина РФ необходимо определить какой образец был предоставлен клиентом:

- Выдан до 16.04.2007 – старый бланк паспорта
- Выдан после 16.04.2007 – новый бланк паспорта (до конца 2007 года могли выдавать старые)

Далее проверять все признаки и страницы учитывая, что должно быть в зависимости от вида образца (старый/новый).



Проверяем количество строк для данных после кода подразделения кем выдан:

- Бланк старого образца имеет 2-а поля (личный код и личная подпись)
- Бланк нового образца имеет 3-и поля (личный код, пустая строка и личная подпись)



- паспорт старого образца выдан ОВД, РОВД или т.п. - печать будет «Паспортно-визовая служба МВД России», а не федеральной миграционной службы. Штамп чёрного цвета
- паспорт нового образца - выдаётся только федеральной миграционной службой (ФМС, ОУФМС, ОФМС, УФМС). Печать соответственно с расшифровкой «федеральная миграционная служба». Штамп красного цвета
- проверяем вне зависимости от образца паспорта – наличие водяных знаков, волокна, микро-печать (линейки для записей образованы микротекстом), и т.п.



Вне зависимости от типа бланка – проверяем гильоширный узор по левому и верхнему обрезу фотокарточки, а также штриховые линии у сшивки книжного блока - они нанесены на пленку (ламинат), покрывающую документ. Рисунок всегда находится сверху фотографии, нанесён аккуратно и ровно, не имеет следов деформации.



В паспортах, выданных после 2000 г., под фотографией владельца документа видно две чёрные полосы



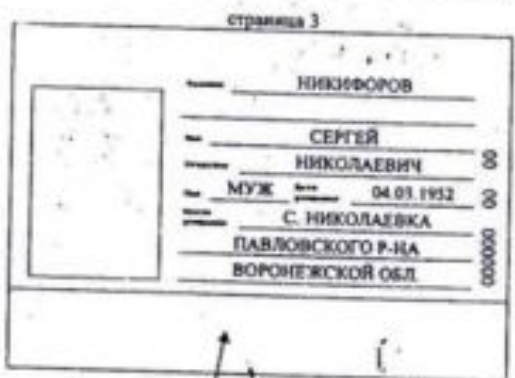
В паспорте старого образца не бывает цветных фотографий: перед нами паспорт гражданина РФ старого образца, в который вклеена цветная фотография.



Серия и номер паспорта должны совпадать на всех страницах паспорта



Первая группа цифр – серия бланка паспорта состоит из 2-х знаков и соответствует коду, закрепленному за соответствующим субъектом (регионом) Российской Федерации.



Вторая группа цифр также состоит из 2-х знаков и указывает год выпуска бланка паспорта.

Третья группа цифр – порядковый номер бланка паспорта состоит из шести знаков.



Цифры в графе «Код подразделения» должны полностью совпадать с цифрами на печати



Код подразделения!!!



- Фотография клиента в паспорте цветная/черно-белая. Размер фотографии 35 x 45 мм. Изображение строго в анфас. Без мимики лица, искажающей очертания лица (голливудские улыбки, гримасы и т.п.). Задний фон светлее лица. Изображение на фото четкое.
- Изображение на фото в очках (но не в солнцезащитных).
- Фотография в головном уборе (платке) – редко, но встречается (для лиц, чьи религиозные убеждения не позволяют фотографироваться без головного убора, например, мусульманки).
- Ламинатная пленка плотно прилегает к третьей странице паспорта.





Альфа-Банк



Бланк сшит нитью из 2-х сложений красного и желтого цветов. Хорошо просматривается между 10 и 11 страницами

- Наличие вверху и слева фотографии орнаментного рисунка красного цвета. Орнаментный рисунок должен быть под углом 900 и элементы орнаментного рисунка себя повторяют.
- Цвет орнаментного рисунка на бланке паспорта и на фотографии одинаковый.



Не допускается к оформлению

Возраст клиента

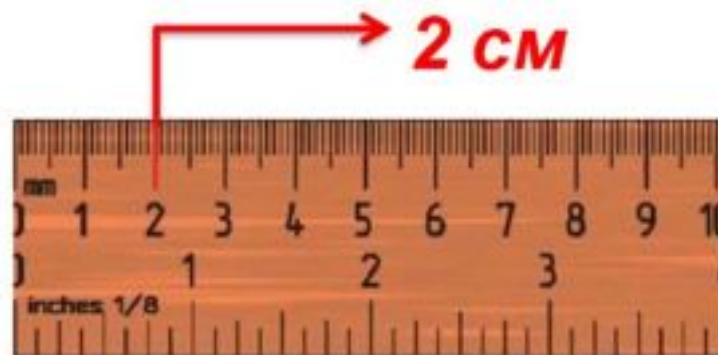


Паспорт подлежит замене (в 2020 году)

1. В возрасте 20 лет – 2000 год рождения
2. В возрасте 45 лет – 1975 год рождения

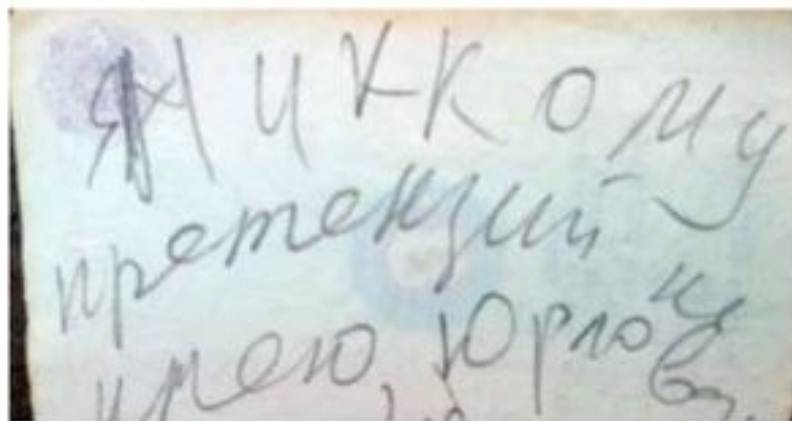
Не допускается к оформлению

Надрыв более **2 см** делает паспорт **недействительным**



Не допускается к оформлению

Посторонние записи



Паспорт, в который внесены сведения, отметки или записи, не предусмотренные «Положением о Паспорте гражданина РФ», является **недействительным**.

Не допускается к оформлению

Посторонние отметки

- Наличие штампов о пересечении границы с Украиной (оранжевые штампы).
- Штампы проставлены не на тех страницах.
- Зачеркнутые штампы (исправления)
- Наличие надписей «исправленному верить», «исправлено» и пр.
- Наличие штампов «Аннулировано».



Паспорт, в который внесены сведения, отметки или записи, не предусмотренные «Положением о Паспорте гражданина РФ», является **недействительным**.

Не допускается к оформлению



Постираный паспорт



Паспорт, стирка которого, привела к нечитабельности данных, отслаиванию ламината, помятости и складкам паспорта, **недействителен.**

Не допускается к оформлению



- В паспорте не хватает страниц (**должно быть 20**).
- Отсутствует имя, фамилия (паспорта, выданные до 18.06.2013 г.) дата и место рождения, любой из реквизитов органа выдачи паспорта.
- Присутствует только год рождения, вместо даты рождения проставляются нули, например **00.00.1972** г.



Не допускается к оформлению



Отсутствует подпись клиента или сотрудника, выдавшего паспорт.
Подписи выполнены не черной пастой.



Не допускается к оформлению



- Отличие отдельных букв шрифта (размер, наклон, интервал, цвет, «жирность») текстов на 2 и 3 стр. паспорта
- Существенное отличие (размер, наклон, интервал, цвет, «жирность») шрифтов 2 страницы от шрифтов на 3 странице.

Не допускается к оформлению



- Отсутствует печать или печать значительно размыта \ не читаема
- Код подразделения на печати не соответствует коду на странице 2 паспорта.
- Первые две цифры кода подразделения не соответствуют региону выдачи паспорта.
- Печать другого цвета (не черная и не красная)
- Не соответствует орган (ПВС/ФМС) выдавший паспорт, органу, указанному на печати.



Не допускается к оформлению



Альфа-Банк



Отсутствие постоянной регистрации (прописки) в паспорте.

Не допускается к оформлению

 Альфа-Банк



Проверка принадлежности паспорта клиенту

Не допускается к оформлению

- Фотография не покрыта ламинатом.
- Изображение на фото не соответствует клиенту, предоставившему паспорт.
- Нечеткое фото (изображение «размыто»)
- Выступающие следы \ пятна клея из под фотографии (оригинальный клей должен быть бесцветным).
- Цвет орнаментного рисунка на странице паспорта и на фотографии отличается по оттенку.



Не допускается к оформлению

- Угол орнаментного рисунка не 90%. Видны разрывы, повреждения, не соответствие цвета рисунка на листе паспорта и на фото.
- Под фотографией отсутствуют, либо повреждены реперные метки.
- Ламинат неплотно прилегает к третьей странице паспорта, видны пустоты, под ним видны пылинки. Под ламинантной пленкой имеются пузырьки, грязь и т.п.
- Темный задний фон фотографии и не допустимы фотографии на фоне посторонних предметов, природы и т.п.



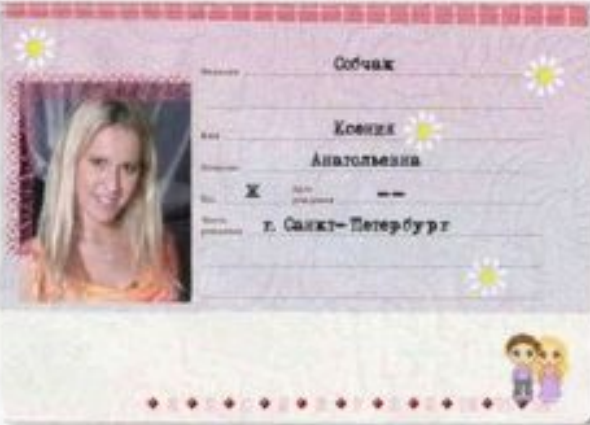
Не допускается к оформлению



Фотография в паспорте



*Сравните изображения
на
фотографии
с внешностью клиента*



Фамилия	Собчак
Имя	Ксения
Отчество	Анатольевна
Пол	<input checked="" type="checkbox"/> Женский
Место рождения	г. Санкт-Петербург

*Примерный возраст
изображенного
на фото лица должен
соответствовать
указанному в документе.*

Порядок действий в случае подозрения на потенциальные мошеннические действия клиента или третьего лица



Проводится стандартная идентификация клиента, все документы подписываются, делаются фотокопии документов и фото клиента. После этого необходимо отказать клиенту в выдаче карты под любым предлогом (например сослаться на технические неисправности системы), закончить встречу, для проведения обслуживания порекомендовать заявителю обратиться в отделение банка.

Документы по таким заявкам должны быть переданы сотрудникам логистических центров в стандартном порядке.

№	Вариант	Оформление	Влияние	Признаки
1.	Мошенник	911_Мошенник	Отказ по заявке и ручное рассмотрение в последующие обращения	<p>присваивается:</p> <ul style="list-style-type: none"> • неплатежеспособным Клиентам, которых используют мошенники с целью получения денежных средств Банка; • Клиентам, которые организуют заполнение заявок явно неплатежеспособных граждан; • Клиентам, от которых получена информация, что они воспользовались посредническими услугами третьих лиц при сборе необходимых документов и направлении в Банк для оформления заявки; • Клиентам, которые покупают товар для 3-х лиц с целью обналаживания • Клиентам, от которых получено предложение оформить заявку с явно ложными сведениями; • Клиентам, от которых получено предложение материального вознаграждения за оформление кредитной заявки при получении положительного кредитного решения. • в случае возникновения сомнений в подлинности представленных документов, а также в сведениях, указанных в Анкете-Заявлении.
2.	Бомж	911_Бомж	Отказ по заявке и ручное рассмотрение в последующие обращения	присваивается Клиентам, одетым неопрятно, в грязную одежду не по размеру; имеющим неприятный запах давно немытого тела, длинные и грязные ногти, которые на вопросы об адресе места работы, деятельности организации, должностных обязанностях, месте проживания дать ответ не могут. Пояснить цель кредитования затрудняются
3.	Состояние	911_Состояние	Отказ по заявке и ручное рассмотрение в последующие обращения	присваивается Клиентам с признаками алкогольного опьянения; Клиентам, грубо нарушающим общественный порядок (хулиганам)
4.	Здоровье	911_Здоровье	Отказ по заявке и ручное рассмотрение в последующие обращения	присваивается Клиентам с явными признаками психического расстройства, наркотического опьянения, ограниченной дееспособности, инвалидам
5.	Хороший клиент	911_Хороший клиент	Уменьшение количества ручных проверок, актуально только для точек и агентов с низким уровнем неплательщиков	<p>присваивается клиентам, платежеспособным и благонадежным по субъективной оценке агента, которым агент готов дать положительную рекомендацию. Присваивается только, если клиент соответствует всем или почти всем нижеприведенным признакам одновременно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • уверенные, четкие ответы на вопросы анкеты и все дополнительные вопросы • наличие разумной цели кредита • высокая заинтересованность параметрами кредита: ставкой, ежемесячным платежом, дополнительными услугами (альфа-чек, альфа-мобайл), условиями страховки и альфа-хранителя • опрятный внешний вид • соответствие предоставленных клиентом данных его внешнему виду и поведению • наличие/готовность представить дополнительные документы, подтверждающие платежеспособность клиента
6.	Отказ от фото	911_Фото отказ	Отправка заявки на ручное рассмотрение	присваивается клиентам, которые отказываются от фотографирования актуально для ТП оборудованных веб камерами. В случае если камера не работает, попросить клиента прийти позже, и связаться с helpdesk для починки неисправности. Фотографирование обязательно для всех заявок, включая отказные.
7.	Подозрительный клиент	911_Подозрительный клиент	Отправка заявки на ручное рассмотрение	<p>Присваивается подозрительным клиентам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в отношении которых не выявлены явные признаки отнесения к вариантам • 911_Мошенник • 911_Бомж • 911_Состояние • 911_Здоровье <p>при этом, <u>вызывающим у агента подозрение</u>.</p> <ul style="list-style-type: none"> - подходящим под негативное описание в главе 2/3 - у которых есть высокий риск невозврата кредита - у которых прослеживается уголовное прошлое, характерными признаками является: наколки/татуировки на кистях и пальцах рук, соответствующий жаргон/говор.

ЛИНЕЙКА ДЕБЕТОВЫХ КАРТ



Альфа·Банк

Прямо к цели

ТЕХНИЧЕСКАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ

2 пакета услуг Универсальной Линейки Карт (УЛК):

1. ПУ «Технический»

1. Дебетовая Альфа-Карта;
2. Дебетовая карта МИР;
3. Дебетовая карта Alfa Travel;
4. Дебетовая карта Аэрофлот
5. Кэшбэк 1-5-25;
6. X5.

2. ПУ «Премиум»

1. Дебетовая Альфа-Карта Premium;
2. Дебетовая карта Alfa Travel Premium;
3. Дебетовая карта Аэрофлот Black Edition.

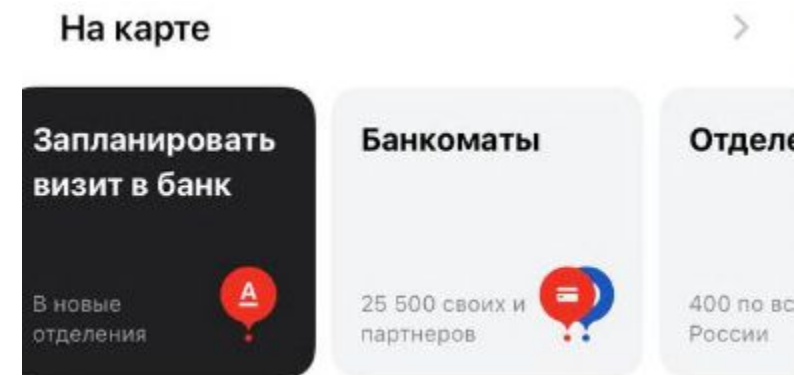


— Банкоматы партнёры

Снятие наличных возможно в любом банкомате указанных банков-партнеров без дополнительных комиссий:

- Газпромбанк,
- Промсвязьбанк,
- Россельхозбанк,
- Уральский банк реконструкции и развития,
- Банк Открытие,
- Московский кредитный банк,
- Росбанк.

→ Список банкоматов и расположение их на карте можно найти в Главном меню ниже:
Нажав на кнопку Банкоматы



Киллер-оффер

Альфа-Банк с 3 апреля первым на рынке предлагает переводы без комиссии с новой услугой: Бесплатные переводы

Первые 2 месяца—льготный период для всех клиентов

POS-обороте более 10 тыс. ₺ в мес. **ИЛИ** Оплате стоимости услуги—149₺вмес.*

Переводы без комиссии:

- Переводы со счетов в АМ/АО
- Переводы с карты на карту
- Переводы через Систему быстрых платежей по номеру телефона, в том числе более 100 тысруб.
- P2P Переводы на карты Uzcard, Белкарт, Элкарт, Кортимилли, АПРА, АрКаили Экспресс Пэй (в рублях)

Комиссия остается:

- Переводы за рубеж и переводы в валюте
- Переводы в отделении банка с участием сотрудника
- При использовании внешних систем переводов (пример QIWI)
- На переводы в банкоматах
- Пополнение карты другого банка в стороннем приложении банка

Все остальные условия, в том числе кэшбэк аналогичный ПУ Технический. Лимиты на переводы остаются без изменений согласно тарифам клиента

*Комиссия у клиента списывается в дату следующую за датой заключения ДКБО

A

Неважно, кому вы переводите.

Важно, что без комиссии.

Закажите бесплатную дебетовую Альфа-Карту, чтобы переводить и платить без комиссии.

A

Альфа-Банк

Прямо к цели

Бесплатные переводы доступны для подключения как новым, так и текущим клиентам

Услуга: Бесплатные переводы реализована через новый ПУ **Бесплатные переводы**

Сегменты клиентов и способ их подключения

А-клуб

Автоматически расширяется список переводов без комиссии

Premium, в том числе ЗП

Актуальный пакет услуг - автоматически расширяется список переводов без комиссии

Архивный пакет услуг – Для получения переводов без комиссии должны перейти на ПУ Премиум (Т05)

Mass, в том числе ЗП

Текущие клиенты банка – Для получения переводов без комиссии должны перейти на ПУ Бесплатные переводы (Т00) через смену ПУ

NTB и NTPU*

Новые клиенты и клиенты без ПУ – Стандартный процесс выдачи карты. В отделениях появляется новый доступный для подключения ПУ, онлайн – услуга подключается автоматически

Возможные каналы подключения

NTB и NTPU*



Сайт



Отделения

Актуальная линейка ПУ



Отделения



КЦ



Сайт



AM с 17.04 АО - 2Q

Архивная линейка ПУ

(нужна консультация сотрудника банка об изменении условия)



Отделения



КЦ



ПМ для Premium



Как работает Услуга: Бесплатные переводы

Ключевые аспекты

1

Открыто говорим об условиях работы Услуги при продаже/выдаче карты

2

Для всех клиентов при первом подключении услуги действует пробный период (2 месяца с даты заключения ДКБО)

3

Клиент может в любой момент отключить услугу в удаленных каналах

АПРЕЛЬ

МАЙ

ИЮНЬ

ИЮЛЬ

Новые клиенты
и клиенты без ДК

Подключаем услугу автоматически, клиент получает пробный период 2 месяца с даты заключения ДКБО

Включается счетчик POS-оборота

Действующие
клиенты масс
сегмента

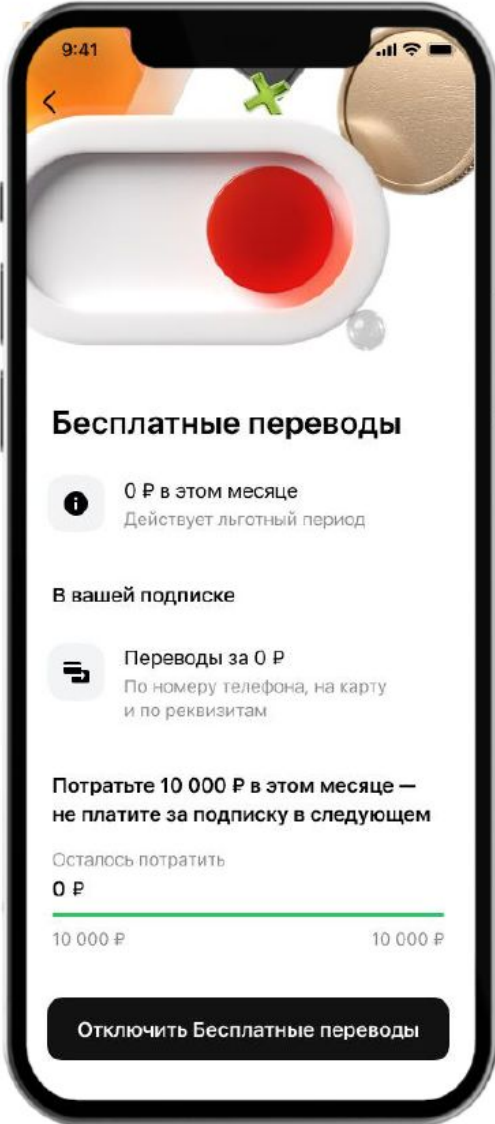
Подключаем услугу если клиент обратился в банк и попросил об этом, клиент получает пробный период мин. 2 месяца:
Если дата ДКБО раньше даты смены ПУ, то льготный период начинает действовать с даты ДКБО в следующем месяце.
Если дата ДКБО позже даты смены ПУ, то льготный период начинает действовать с даты ДКБО в текущем месяце.

Включается счетчик POS-оборота

Работают условия:*
– POS >10 тыс. — бесплатно
– POS <10 тыс. — 149 Р



При повторном подключении ПУ у клиента не будет льготного периода
Комиссия за услугу списывается в дату, следующую за датой заключения ДКБО



Месяц подключения

- Включение льготного периода для пакета услуг
- **В разделе Витрина** открывается доступ в раздел управления услуга в АМ
- welcome-онбординг

Второй месяц после подключения

- Включение счетчика POS оборота в АМ
- Коммуникация с условиями бесплатности и способом контролировать POS оборот (1ый день месяца)
- В конце месяца информируем клиента о статусе выполнения POS оборота (за 7 дней до конца льготного периода)
- За 2-3 дня до конца месяца, если клиент не выполнил POS оборот, то предупреждаем о списании комиссии

Следующие месяцы

- За 2-3 дня до конца месяца, если клиент не выполнил POS оборот, то предупреждаем о списании комиссии
- Если клиент захочет отключить пакет услуг, то он сможет это сделать через АМ, КЦ, отделение



В момент запуска только новые клиенты банка и клиенты без продукта дебетовая карта будут получать карты с автоматически подключенной услугой: Бесплатные переводы

1 Как отличить нового клиента от действующего :
Новые клиенты всегда подписывают бумажные печатные формы

2 Нужно ли совершать какие-то дополнительные действия для подключения услуги новым клиентам:
Нет, для новых клиентов услуга подключится автоматически

3 Что делать, если действующий клиент хочет подключить бесплатные переводы:
Сказать клиенту, что он может подключить услугу обратившись в контакт центр.

4 Что делать, если оформляется кроссейл:
Подключить клиенту ПУ Технический
Сказать клиенту, что он может подключить услугу обратившись в контакт центр.

УСЛОВИЯ НОВОЙ ПРОДУКТОВОЙ ЛИНЕЙКИ

Лимиты на снятие	500.000 ₺ в день / 1.000.000 ₺ в месяц
Снятия в банкоматах АБ и банков-партнеров	Бесплатно
Снятия в любом банкомате (РФ и МИР)	До 50.000 ₺ /мес. без комиссии при выполнении условий: Траты от 10.000 ₺ или остатки на счетах от 30.000 ₺/мес.
	1,99% (min 199 ₺)
Переводы в рублях через УКД (по реквизитам)	99 ₺ за каждую операцию/Бесплатно*(киллер-оффер)
Переводы в валюте через УКД (по реквизитам)	0,7% от суммы мин. 990 ₺ макс. 9.900 ₺/Бесплатно*(киллер-оффер)
Р2Р переводы	1,95% (мин. 30 ₺) /Бесплатно*(киллер-оффер)
Перевод в другой банк по номеру телефона	До 100.000 ₺ бесплатно (через СБП), далее 0,5% от суммы, макс. 1.500 ₺/Бесплатно*(киллер-оффер)
SMS-Банк (Альфа-Чек)	С первого месяца плата 99 ₺/мес.

SMS-Банк (Альфа-Чек)

- СВК отдает клиенту печатную форму анкеты, чтобы тот её изучил и поставил подпись. Если клиент уточняет, что за услуга Альфа-чек, или хочет отказаться от неё, поставив галочку "не подключать чек", то СВК поясняет суть услуги и предлагает после первого месяца самостоятельно отключить в приложении(первый месяц подключения бесплатный)
- В Alfa GO для действующего клиента, который также актуален для новых клиентов, заказавших карту в рамках ЦТ, на экране выдачи карт будет стоять по умолчанию галочка о подключении Альфа-чека.
 - Если клиент на бумажной анкете проставит галочку "не подключать чек", то СВК на этом экране снимает галочку.
 - Если клиент не проставит галочку, то СВК галочку оставляет, про услугу не говорит.



Карты основные

Процент начисления кэшбека и миль зависит от суммы покупок по дебетовой карте. Открывай дополнительные карты для членов семьи и увеличивай размер кешбэка.



Карта	Стоимость	Покупки по карте ₽/мес.		
		≥ 1 ₽		
Альфа-Карта	Бесплатно	1% на всё; 5% на покупки в трёх или четырёх категориях; до 100% в барабане		
Стикер	49 ₽/мес. 0 ₽ при тратах от 10 000 ₽/мес.	<p>МАХ выплата: 5 000 ₽/мес.</p> <p>С 1 февраля всем <u>новым и действующим</u> клиентам, оформившим Альфа-Карту с преимуществами, подключим новую программу лояльности: теперь будем начислять 1% на все покупки, 5% на покупки в трёх или четырёх категориях (зависит от выбора клиента) и до 100% на категорию в барабане суперкэшбэка.</p>		
Карта	Стоимость	Покупки по карте ₽/мес.		
		< 10 000 ₽	≥ 10 000 ₽	≥ 100 000 ₽
AlfaTravel	Бесплатно	Авиабилеты-3 мили РЖД билеты-5 миль	Авиабилеты-5 миль РЖД билеты-7 миль	Авиабилеты-6 миль РЖД билеты-8 миль
Стикер	Бесплатно	Отели-10 миль На сайте alfatravel.ru	Отели-12 миль На сайте alfatravel.ru	Отели-13 миль На сайте alfatravel.ru
		0 миль На остальные покупки За каждые 100 р	2 мили На остальные покупки За каждые 100 р	3 мили На остальные покупки За каждые 100 р
Карта	Стоимость	Покупки по карте ₽/мес.		
		≥ 10 000 ₽		≥ 100 000 ₽
Аэрофлот	Бесплатно	1,1 мили		1,5 мили



X5

- X5 Карта объединяет в себе программы лояльности сети Пятёрочка или Перекрёсток и банковский функционал дебетовой карты:
 - по карте можно копить и тратить баллы по картам лояльности Выручай и Перекрёсток;
 - платить картой за любые покупки;
 - Копить бонусные баллы за определенные категории;
 - по карте действует специальный льготный тариф на услугу Альфа-чек в размере 59 руб. и 1 месяц бесплатного пользования сервисом
- Оформить X5 Карту можно только с российского номера мобильного телефона.
- Дебетовая X5 Карта выпускается сразу активированной - после получения ее можно сразу же пополнить. Бесконтактная оплата доступна сразу.
- Один номер телефона клиента может быть указан при выпуске обеих карт «Выручай + X5 Карта» и «Перекрёсток + X5 Карта», но выпуск второй дебетовой карты возможен только, если первая X5 Карта является дебетовой, а не предоплаченной (виртуальной).
- Если у клиента уже есть дебетовая X5 Карта, то через приложение другой торговой сети клиент сразу может заказать дебетовую X5 Карту (с привязкой к программе лояльности данной торговой сети).
- Один номер телефона клиента может быть указан при выпуске не более одной X5 Карты «Выручай + X5 Карта» и не более одной «Перекрёсток + X5 Карта» вне зависимости от типа карты (предоплаченная или дебетовая). При попытке выпустить вторую идентичную X5 Карту происходит информирование (смс или приложение Альфа-Мобайл) о наличии уже существующей X5 Карты.
- К счету X5 может быть привязана только X5 Карта. Смена счета X5 карты недоступна.



A

Альфа-Банк
Прямо к цели

Х5 с пакетом

Лимиты на снятие	500.000 ₺ в день / 1.000.000 ₺ в месяц	
Снятия в банкоматах АБ и банков-партнеров	Бесплатно	
Обслуживание карты	<ul style="list-style-type: none"> Первый месяц (месяц оформления) - бесплатно; Второй месяц - бесплатно при условии совершения любой POS-операции в 1-м месяце, иначе 89 р./мес. С третьего месяца и далее - бесплатно при условии наличия в предыдущем месяце среднемесячного остатка не менее 10 000 руб./мес., или суммарного POS-оборота не менее 10 000 руб./мес., иначе 89 руб./мес. 	
Снятия в банкоматах АБ и партнёрах	Бесплатно	
Снятия в любом банкомате (РФ и МИР)	1,99% (min 199 ₺)	
Кэшбек (баллы)	Программа лояльности - подписка «Пакет» *	
	5% - кроме акционных товаров	Максимальная сумма возврата баллов в месяц за операции в ТС 50 000 баллов (5 000 руб.) срок действия баллов - 6 мес
	50% на кофе или чай, 1 напиток в день	
	20% на выпечку, готовую еду	
	1% на любые покупки вне сети Х5, кроме food retail	
Максимальная сумма возврата баллов - 15 000 баллов ТС (1 500 руб.) срок действия баллов - 6 мес.		
Переводы в рублях через УКД (по реквизитам)	99 ₺ за каждую операцию	
Р2Р переводы	1,95% (мин. 30 ₺)	
Перевод в другой банк по номеру телефона	До 100.000 ₺ бесплатно (через СБП) далее 0,5% от суммы, макс. 1.500 ₺ при переводе на Сбербанк комиссия составит 1,95%	
SMS-Банк (Альфа-Чек)	Первый месяц - бесплатно, далее 59 ₺/мес. (по каждой карте)	



Билайн



Лимиты на снятие	500.000 ₺ в день / 1.000.000 ₺ в месяц
Снятия в банкоматах АБ и банков-партнеров	Бесплатно
Снятия в любом банкомате (РФ и МИР)	До 50.000 ₺ /мес. без комиссии при выполнении условий: Траты от 10.000 ₺ или остатки на счетах от 30.000 ₺/мес.
	1,99% (min 199 ₺)
Кэшбек	1% на все покупки
	5%** на покупки в трёх или четырёх категориях; до 100% в барабане
	25% на оплату услуг и связи Билайн
	Максимальная сумма - 5.000 ₺
Переводы в рублях через УЖД (по реквизитам)	Бесплатно*
С2С переводы	Бесплатно*
Перевод в другой банк по номеру телефона	Бесплатно*
SMS-Банк (Альфа-Чек)	Первый месяц - бесплатно, далее 99 ₺/мес. (по каждой карте)

* - Киллер-оффер (см.5 слайд)

** - Категорийный кэшбэк(см. 12 слайд)



Альфа-Банк
Прямо к цели

ОСОБЕННОСТИ

- ✓ В рамках новой линейки клиент **не** может одновременно выпускать разные карты с технологией cashback на свое имя и на имя 3-го лица (невозможно заказать «Альфа-Карту с преимуществами» и «Билайн»).
- ✓ Если клиент в рамках новой линейки выпускает 2 одинаковые карты с технологией cashback на свое имя и на имя 3-го лица - открывается **единый** бонусный счет, который принадлежит владельцу счета. Накопление cashback по обеим картам происходит на данный бонусный счет (например, 2 карты «cashback»).
- ✓ Максимальное количество карт для клиента/3-их лиц - **10 карт**.
Лимит заказа карт платёжной системы **МИР** - не более **3ШТ** / УЛК - не более **4ШТ**
- ✓ Для начисления бонусов/миль/cashback по картам (в случае если ко-брендовых карт несколько) учитывается POS оборот по карте каждой лояльности.
- ✓ Клиент может открыть **неограниченное** количество счетов в одной валюте.
- ✓ **Все** клиентам доступно открытие текущих счетов в следующих валютах:
RUB, USD, EUR, GBP, CHF, CNY, BYN, KZT.
- ✓ Стоимость перевыпуска **утраченной** карты - 290 руб. Дополнительные карты выпускаются с той же стоимостью, что и основная карта данного вида. Детские карты Kids, Teens предоставляются в качестве бесплатной дополнительной карты (получение в отделении банка).



Активация и вход в Мобильное приложение

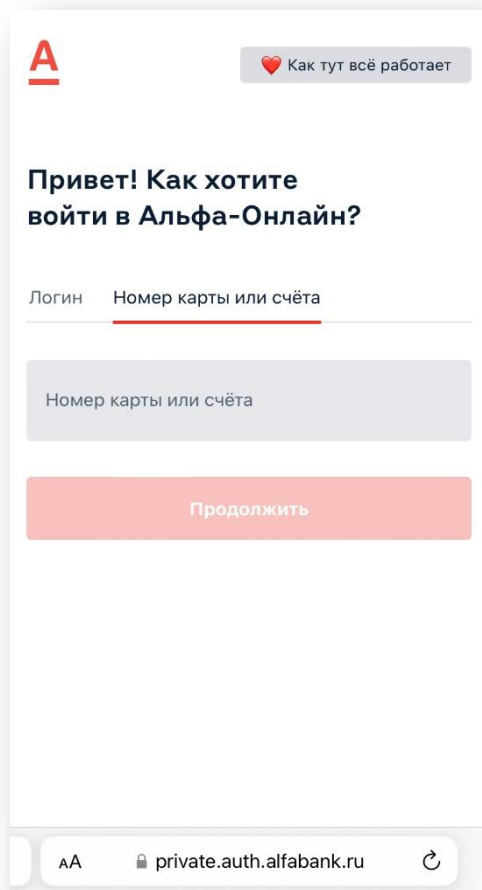
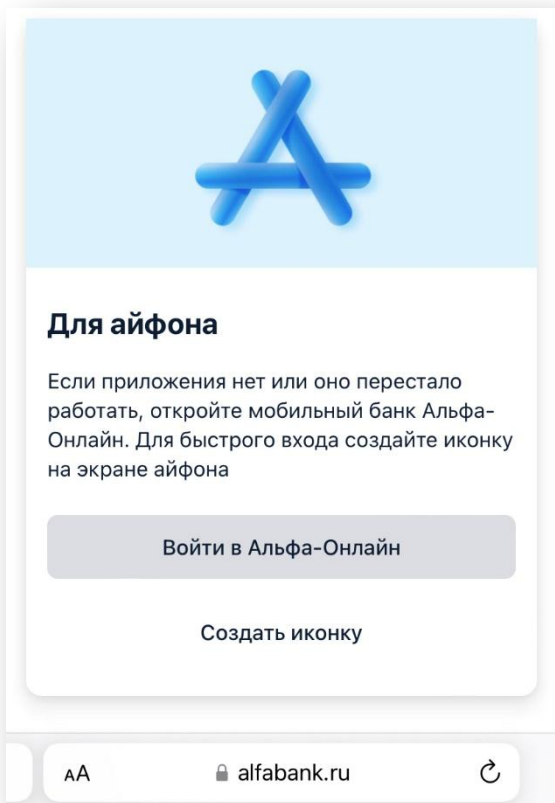
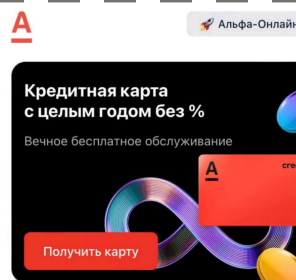


Альфа·Банк

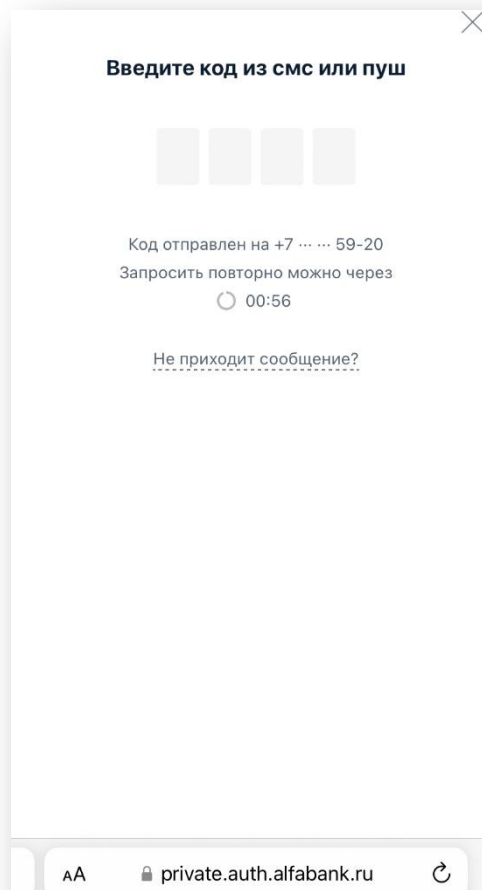
Прямо к цели

Активация карты на iPhone

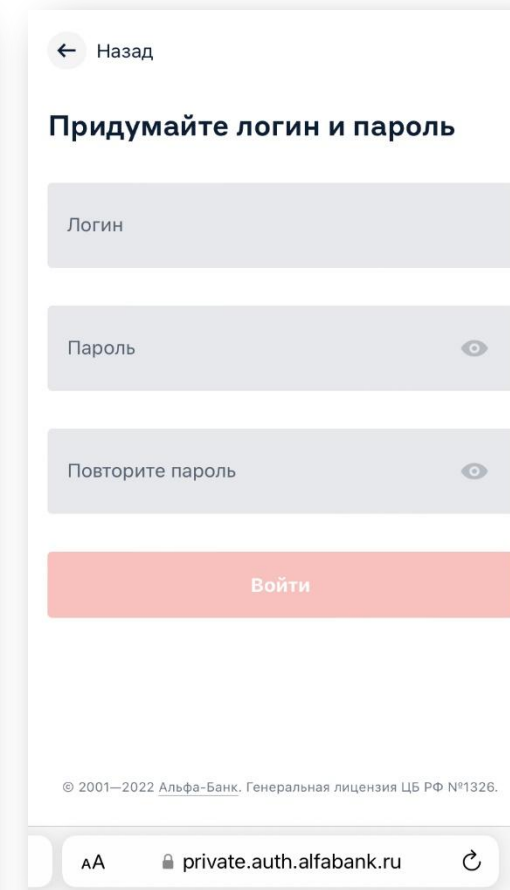
Помогите клиенту зайти на сайт Альфа-Банка на его мобильном устройстве. Сайт Альфа банка, либо QR-код



1 Щелкнув по надписи, введите номер счета или карты и нажмите «Продолжить»



2 Далее введите четырехзначный код из sms—sms должно прийти в течение пару секунд

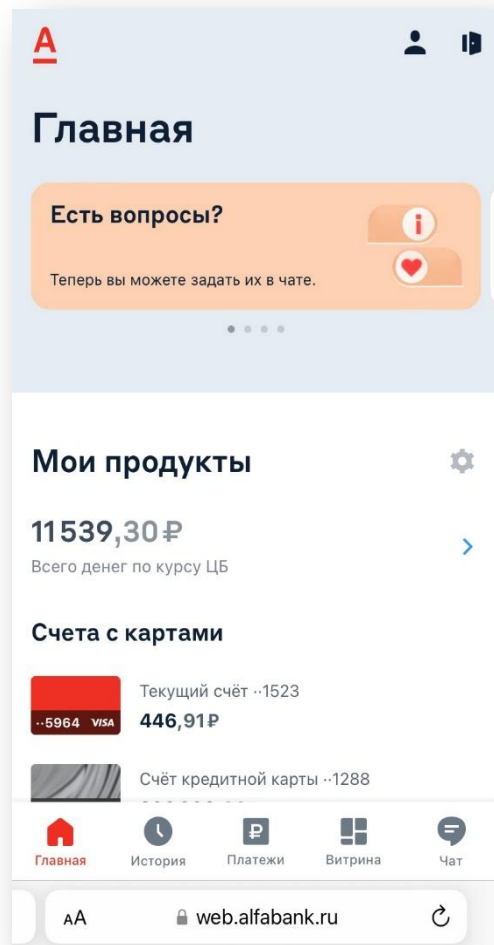


3 После попросите клиента самостоятельно ввести логин и пароль и нажать «Войти»

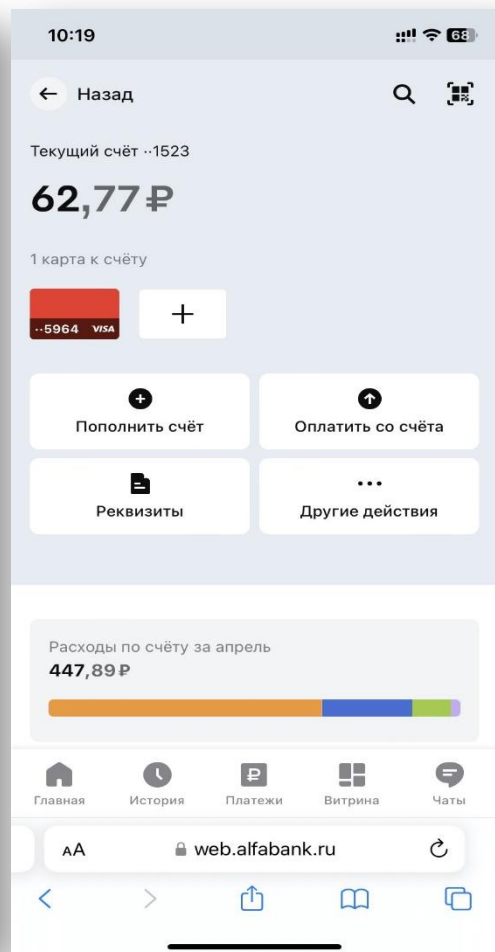


Альфа-Банк
Прямо к цели

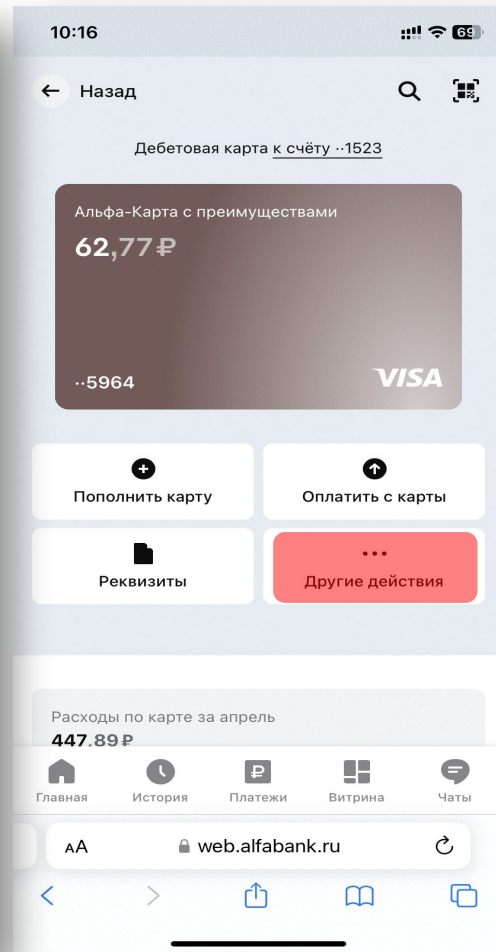
Активация карты на iPhone



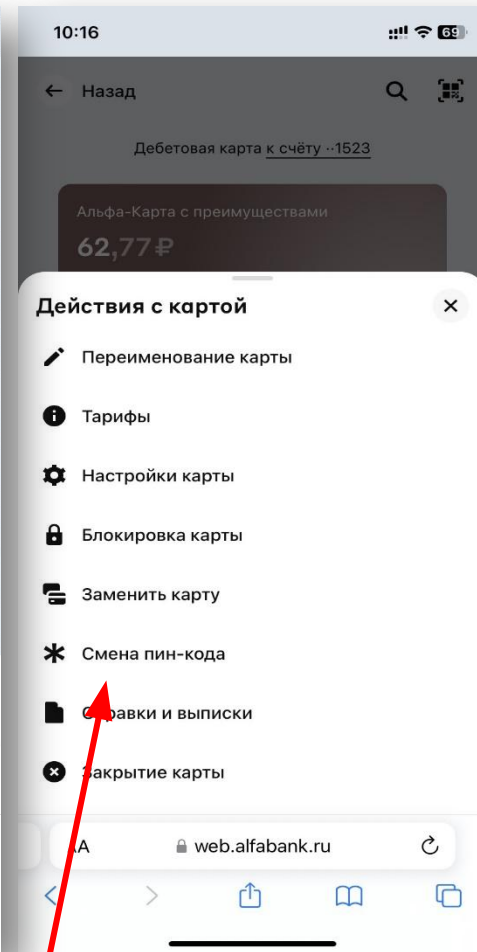
4 После открытия главного экрана «Продукты» нажмите на карту с Текущим счётом



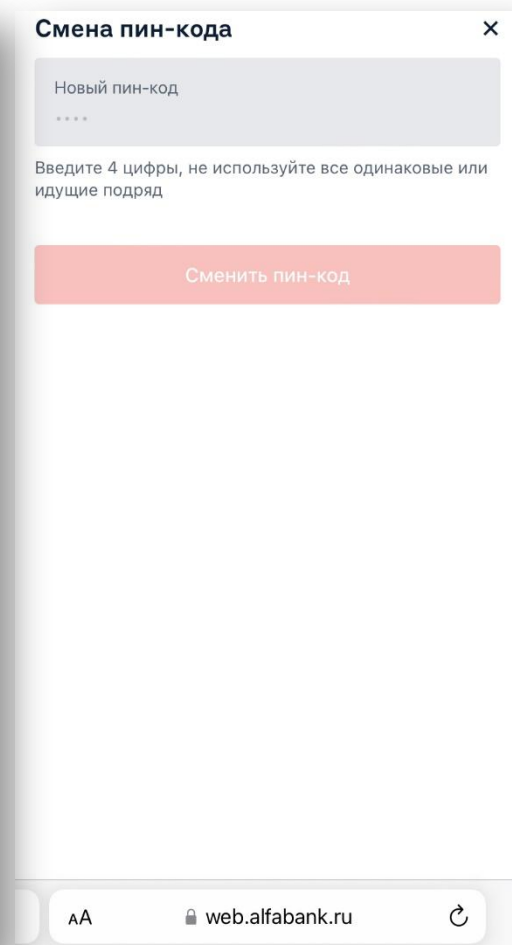
5 Если мы попали в меню счёта (это можно понять по маленькой карте) то снова нажимаем на карту



6 Если нету кнопки «Активация» то нажимаем на кнопку «Другие действия»

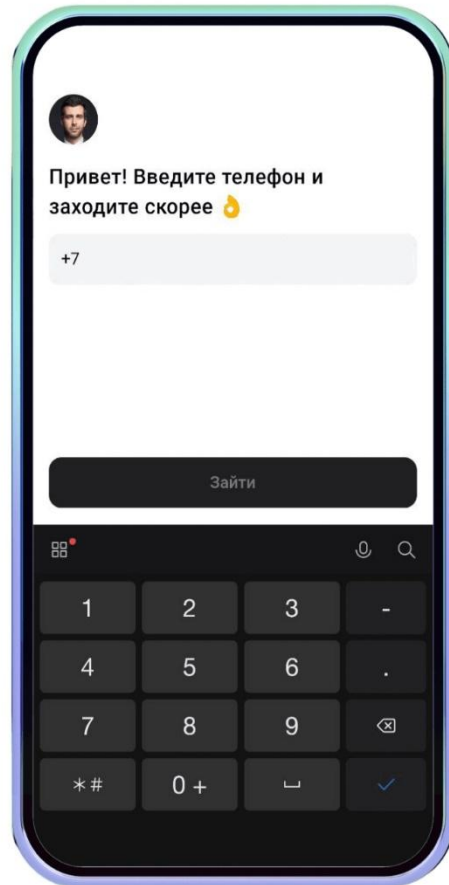
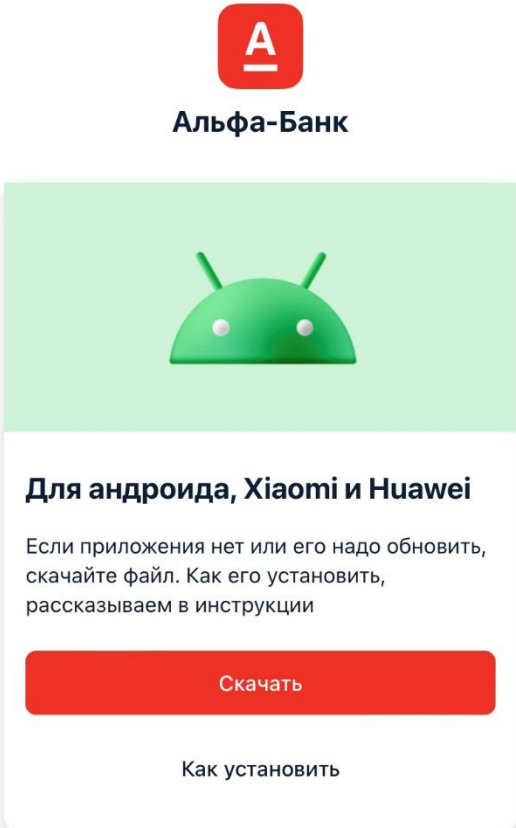
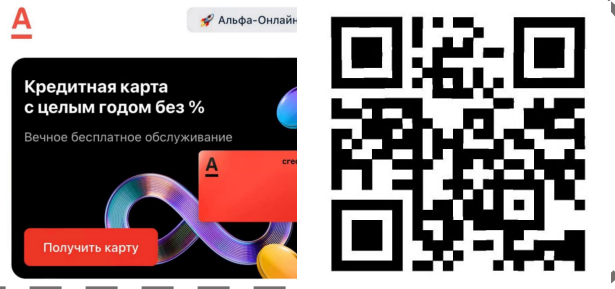


7 Попросите клиента придумать и ввести пин-код и самостоятельно нажать на кнопку «Сменить пин-код»

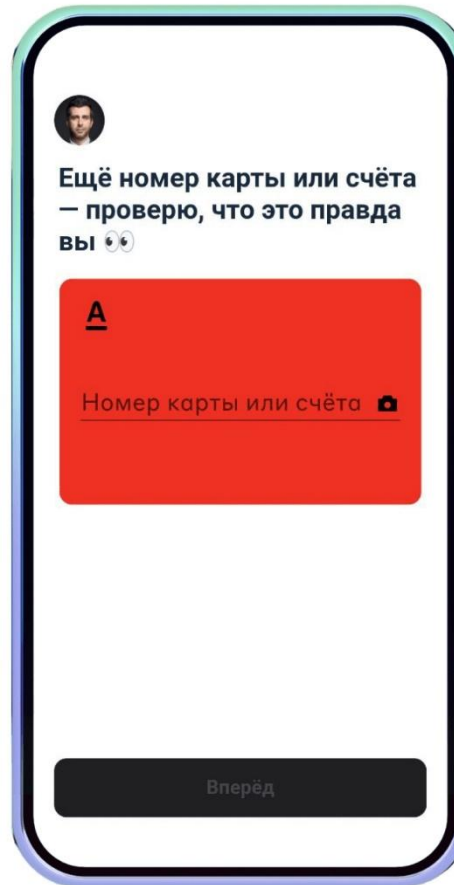


Активация карты на Android

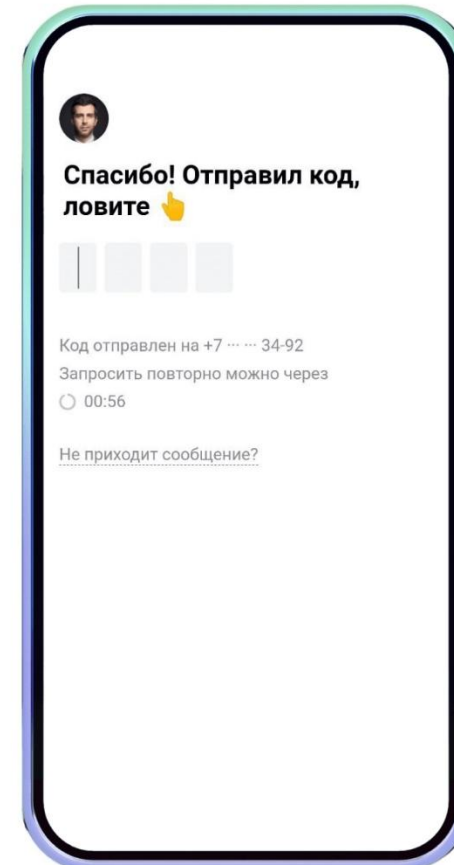
Помогите клиенту зайти на сайт Альфа-Банка на его мобильном устройстве. Сайт Альфа банка, либо QR-код



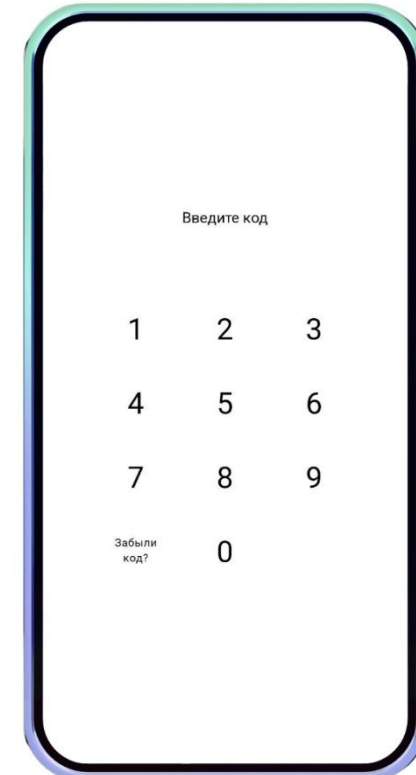
Вводим номер телефона и нажимаем «Зайти»



Вводим номер карты и нажимаем «Вперёд»

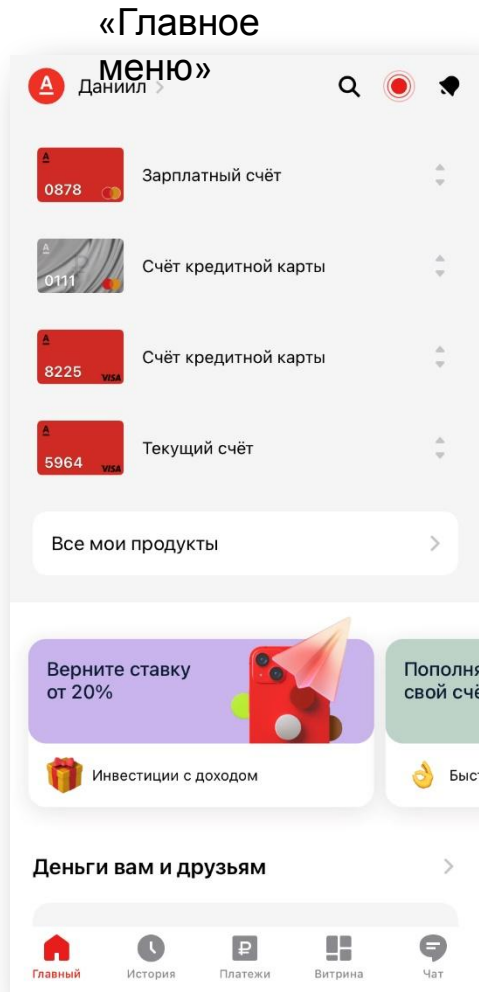


Далее введите четырехзначный код из sms—sms должно прийти в течение пару секунд

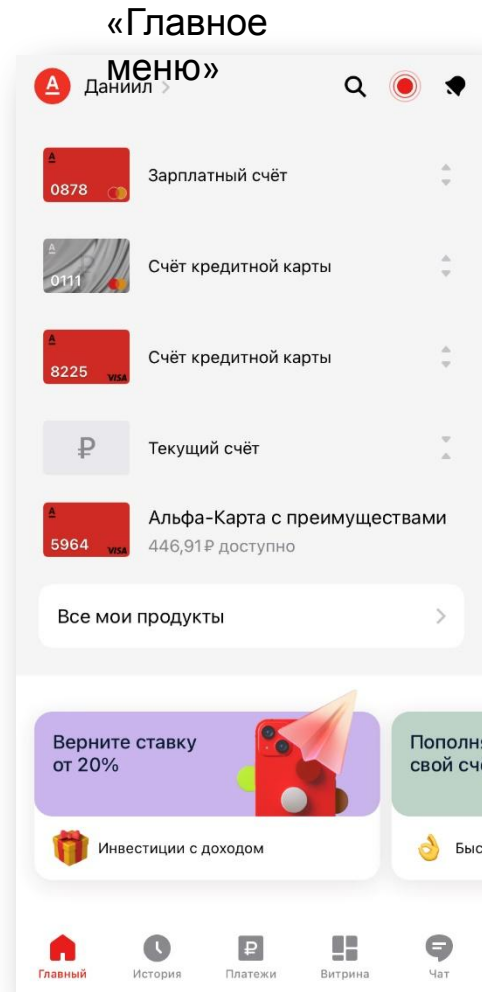


Устанавливаем код для входа в приложение

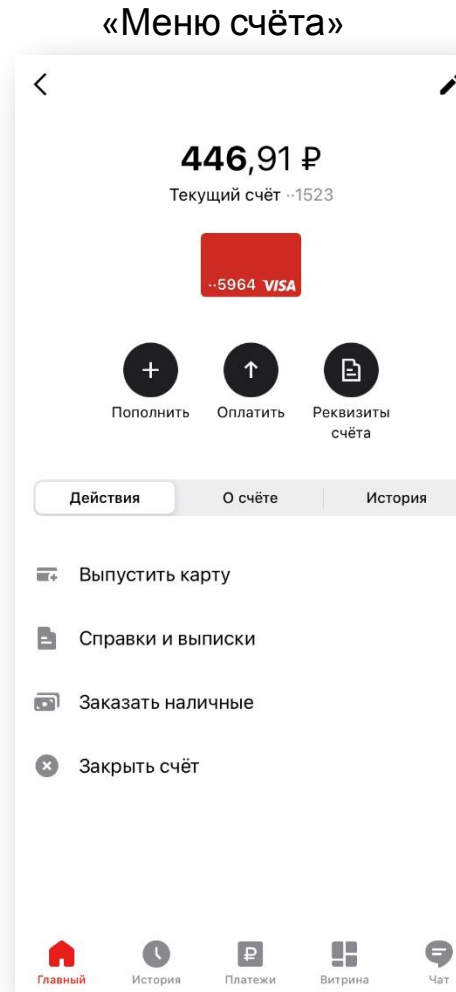
Активация карты на Android



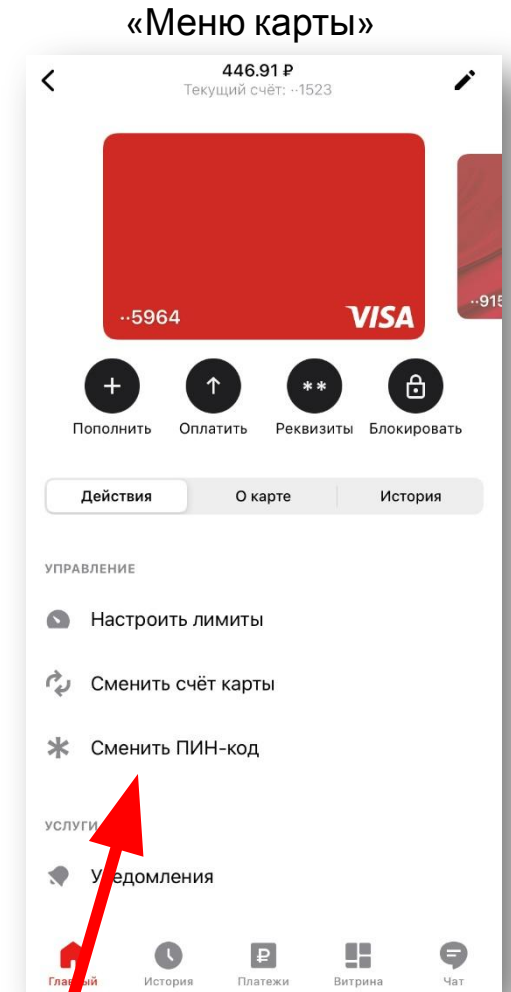
В главном меню мы нажимаем на карту которую привезли



Снова нажимаем на карту так как она раздвоилась на: «Меню счета» и «Меню Карты» (Нам в меню карты)



Если мы попали в меню счёта(это можно понять по маленькой карте) то снова нажимаем на карту



Если нету кнопки «Активация» то нажимаем на кнопку «Сменить ПИН-Код»

Самостоятельная активация карты



Если у вас не получается установить ПИН-код через приложение/альфа онлайн то карту активируем через голосового помощника. Звоним на горячую линию 8-800-200-00-00

Порядок действий для установки ПИН-кода:

1

Совершаем вызов по номеру 8-800-200-00-00

2

Голосовой помощник скажет: «Вижу, что у вас есть не активированная карта»

3

После сигнала голосового помощника четко говорим «активировать карту»

4

Клиент вводит последние 4 цифры карты и #

5

Вводит дату периода, до которого действует карта, и #

6

Ждем ответа голосового помощника, должен ответить, что карта активирована

7

Устанавливаем ПИН-код: 4 цифры и # (действие нужно повторить 2 раза)

8

Ждем ответа голосового помощника, должен ответить, что ПИН-код установлен



Кешбэк



Альфа·Банк

Прямо к цели

АЛЬФА-КАРТА

Для Альфа-Карты без преимуществ и Альфа-Карты с преимуществами (в том числе МВК и неименных карт) используется один пластик, условия продукта зависят от **карточного контракта**

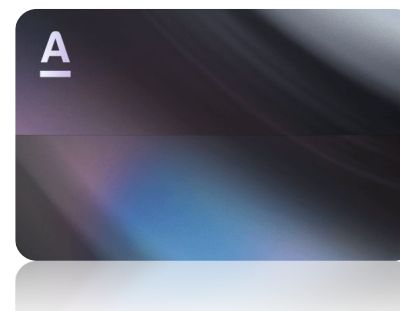
1

Альфа-Карта с преимуществами



2

Альфа-Карта Premium в ПУ «Премиум»



РАБОТАЕТ БЕСПЛАТНО - ЗАРАБАТЫВАЕТ САМА

- 1% на все покупки, 5% на покупки в трёх или четырёх категориях (зависит от выбора клиента) и до 100% на категорию в барабане суперкэшбэка.












- 1% на все покупки, 7% на покупки в четырёх или пять категориях (зависит от выбора клиента) и до 100% на категорию в барабане суперкэшбэка.
- Возможность бесплатного обслуживания*

- Возможность бесплатного снятия наличных в любых банкоматах*

* Подробные условия отражены на слайдах 14 - 16

A

X5 сервис «Пакет»

	Опции	Детально
	5 % кешбэк на чек	Кешбэк действует на весь чек, кроме основной категории повышенного кешбэка в Пятёрочке и акционных товаров в обеих сетях.
	6 бесплатных доставок	Доставка продуктов – до 3 раз в месяц из каждой торговой сети. На заказ действует кешбэк 5% по подписке.
	50% кешбэк на кофе или чай	С подпиской 50% стоимости чая или кофе возвращается баллами на карту магазина. кешбэк начисляется на один напиток в день.
	Кешбэк 20% на выпечку	При покупке свежей выпечки возвращаем 20% стоимости баллами на карту магазина.
	Кешбэк до 20% на готовую еду	С подпиской вы получаете кешбэк 10% на Выручай-карту при покупке от 3 блюд упакованной готовой еды в одном чеке Пятёрочки. кешбэк 20% начисляется на карту Клуба на весовую готовую еду и при покупке от 2 блюд готовой упакованной еды в одном чеке Перекрёстка.
	Бесплатная подписка на Звук	-
	Скидка 20% на анализы в ИНВИТРО	Вам доступны все виды лабораторных исследований со скидкой 20% в медицинских офисах ИНВИТРО, кроме услуг взятия биоматериала. Не суммируется со скидкой по дисконтной карте.
	Кешбэк 3% во Много лосося	С подпиской вы получаете кешбэк 3% баллами в приложении Много лосося при заказе от 600Р.
	Скидка 25% в Фоксфорде	Подписка Пакет даёт скидку 25% на курсы 2022-2023 учебного года.
	Книга в подарок и скидка 25% на ЛитРес	Подписка даёт одну книгу из специальной подборки в подарок каждый месяц, а ещё скидку 25% на другие книги ЛитРес.
	500 баллов за каждую доставку в 5Post	Оформляя доставку из ваших любимых магазинов через 5Post - постаматы и пункты выдачи в магазинах Пятёрочка, вы получаете 500 дополнительных баллов на Выручай-карту с заказа. Дополнительные баллы начисляются на 10 заказов в месяц.



A

Альфа-Банк
Прямо к цели

Кэшбэк

- Карта 1-5-25 создана совместными силами Альфа-Банка и Билайна. И обладает она следующими преимуществами:
 - 25% кэшбэка на связь Билайн при оплате через мобильное приложение Билайн, мобильное приложение банка или Альфа-Онлайн (максимальный кэшбэк в месяц 500 Альфа-Баллов);
 - 5% кэшбэка в предложенных категориях;
 - 1% кэшбэка на все остальные покупки.

□ Карта выдаётся клиенту в активированном состоянии.

Для того, чтобы начать пользоваться картой, необходимо последовательно осуществить следующие действия:

Установить пин-код в мобильном приложении Альфа-Банка.

Запросить баланс в банкомате Альфа-Банка.

При отсутствии банкомата Альфа-Банка можно обратиться в устройства банка-партнера или банкоматы сторонних банков (операция платная).

Или совершить транзакцию, вставив карту чипом в терминал.



А

Альфа-Банк

Прямо к цели

ДК ЦТ – Цифровой тариф

Анкета клиента

Персональные данные	
ФИО	КОСТИН ВАСИЛИЙ ВАСИЛЬЕВИЧ
Дата рождения	07.09.1978
Пол	муж
Паспортные данные	
Серия и номер	
Адрес	
По месту проживания	Россия
Контактные данные	
Телефон	+79221860855

Подтверждение

о присоединении к Договору о комплексном банковском обслуживании физических лиц в АО «АЛЬФА-БАНК» (далее - Подтверждение)

Я, КОСТИН ВАСИЛИЙ ВАСИЛЬЕВИЧ (далее - Клиент), подтверждаю, что вся информация, содержащаяся в настоящей Анкете (далее - Анкета), является полной и достоверной, а также не возражаю против любых необходимых ее проверок Банком. Я подтверждаю свое согласие с условиями Договора о комплексном банковском обслуживании физических лиц в АО «АЛЬФА-БАНК» (далее - Договор). Подписывая данную Анкету, я даю согласие на присоединение к Договору.

Я подтверждаю, что не действую к выгоде третьего лица (Выгодоприобретателя), действую по собственной доброй воле в личных законных целях и интересах.

Я подтверждаю, что не являюсь публичным должностным лицом (российским, иностранным, должностным лицом публичной международной организации) или его ближайшим окружением.

Я подтверждаю, что являюсь налоговым резидентом только Российской Федерации, если мной не предоставлены иные сведения. Я ознакомлен(-а) и подтверждаю сведения, указанные в Условиях направления физическими лицами заявлений в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте АО «АЛЬФА-БАНК» в целях получения услуг АО «АЛЬФА-БАНК» и согласен(-на) с ними.

Я даю свое согласие на обработку персональных данных, предоставленных мной Банку, а также переданных по моему поручению в Банк партнерами Банка, в том числе операторами связи, а также согласие на обработку биометрических персональных данных (аудиозапись голоса, фотоизображение лица) (далее - «Согласие», полный текст которого, включающий перечень персональных данных, цели их обработки, перечень действий с персональными данными, срок, в течение которого действует согласие субъекта; размещен на сайте Банка <https://alfa.link/consent> («Согласие на обработку персональных данных»). Согласие дано для обработки моих персональных с использованием средств автоматизации и без использования таких средств, в том числе, для их передачи Банком третьим лицам, указанным в перечне, размещенном на сайте Банка <https://alfa.link/partners> («Перечень третьих лиц, которые осуществляют обработку персональных данных Клиентов на основании заключенных ими с Банком договоров, соглашений Клиентов»), с которыми Банк заключил соглашения, содержащие условия о конфиденциальности и неразглашении информации, включая такую обработку третьей стороной, действующей по поручению Банка, а также для их хранения Банком и третьими лицами, в целях и в сроки, определенные в Согласии.

Я принимаю и соглашаюсь с тем, что для прекращения использования Банком моих персональных данных, за исключением случаев, когда обработка персональных данных необходима для исполнения договора, стороной которого я являюсь, мне необходимо обратиться в Банк для оформления в письменной форме отзыва Согласия.

С Договором и Тарифами АО «АЛЬФА-БАНК» ознакомлен(-а) и

согласен(-на).

Нет Да Я согласен(-на) получать рекламную информацию о продуктах и услугах Банка и его партнеров.

Клиент

Фамилия Имя Отчество

Дата подписания

Подпись

Работник Банка

Анкета и Подтверждение приняты, идентификация Клиента произведена успешно

А | W | Z | E | C | W

ID Клиента

Лобузов Артем Вячеславович

Фамилия Имя Отчество

Дата подписания

Подпись

Сверить

заполненные

данные

Заполнить

паспортные данные,

регистрацию

ФИО клиента и

подпись

Внести данные в

AlfaGO

Как
понять
что это
ЦТ? Есть
ID

Анкета клиента

Персональные данные	
ФИО	ПЕНЬКОВА КРИСТИНА НИКОЛАЕВНА
Дата рождения	14.09.1991
Пол	жен
Паспортные данные	
Серия и номер	6511 273027
Адрес	
По месту проживания	624301, Россия, Свердловская область, Кушва, Заречная, дом 34, кв. НЕТ
Контактные данные	
Телефон	+79617769721

Подтверждение

о присоединении к Договору о комплексном банковском обслуживании физических лиц в АО «АЛЬФА-БАНК» (далее - Подтверждение)

Я, ПЕНЬКОВА КРИСТИНА НИКОЛАЕВНА (далее - Клиент), подтверждаю, что вся информация, содержащаяся в настоящей Анкете (далее - Анкета), является полной и достоверной, а также не возражаю против любых необходимых ее проверок Банком. Я подтверждаю свое согласие с условиями Договора о комплексном банковском обслуживании физических лиц в АО «АЛЬФА-БАНК» (далее - Договор). Подписывая данную Анкету, я даю согласие на присоединение к Договору.

Я подтверждаю, что не действую к выгоде третьего лица (Выгодоприобретателя), действую по собственной доброй воле в личных законных целях и интересах.

Я подтверждаю, что не являюсь публичным должностным лицом (российским, иностранным, должностным лицом публичной международной организации) или его ближайшим окружением.

Я подтверждаю, что являюсь налоговым резидентом только Российской Федерации, если мной не предоставлены иные сведения. Я ознакомлен(-а) и подтверждаю сведения, указанные в Условиях направления физическими лицами заявлений в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте АО «АЛЬФА-БАНК» в целях получения услуг АО «АЛЬФА-БАНК» и согласен(-на) с ними.

Я даю свое согласие на обработку персональных данных, предоставленных мной Банку, а также переданных по моему поручению в Банк партнерами Банка, в том числе операторами связи, а также согласие на обработку биометрических персональных данных (аудиозапись голоса, фотоизображение лица) (далее - «Согласие», полный текст которого, включающий перечень персональных данных, цели их обработки, перечень действий с персональными данными, срок, в течение которого действует согласие субъекта; размещен на сайте Банка <https://alfa.link/consent> («Согласие на обработку персональных данных»). Согласие дано для обработки моих персональных с использованием средств автоматизации и без использования таких средств, в том числе, для их передачи Банком третьим лицам, указанным в перечне, размещенном на сайте Банка <https://alfa.link/partners> («Перечень третьих лиц, которые осуществляют обработку персональных данных Клиентов на основании заключенных ими с Банком договоров, соглашений Клиентов»), с которыми Банк заключил соглашения, содержащие условия о конфиденциальности и неразглашении информации, включая такую обработку третьей стороной, действующей по поручению Банка, а также для их хранения Банком

согласен(-на).

Нет Да Я согласен(-на) получать рекламную информацию о продуктах и услугах Банка и его партнеров.

Клиент

Фамилия Имя Отчество

Дата подписания

Подпись

Работник Банка

Анкета и Подтверждение приняты, идентификация Клиента произведена успешно

А | E | Q | N | I | G

ID Клиента

Аникин Антон Николаевич

Фамилия Имя Отчество

Дата подписания

Подпись

Можем поменять всё, кроме
Телефона.
При изменении данных, сначала
меняем в АГО, далее заполняем
«Новую Анкету»

А

Альфа·Банк

Прямо к цели

Ошибка в заполненных данных и пример

заполнения

Анкета клиента

Приложение №1 к Распоряжению от 27.06.2022 г. №1118

Персональные данные

ФИО

Дата рождения

Пол

Паспортные данные

Серия и номер

Адрес

По месту проживания

Контактные данные

Телефон

Клиент

Фамилия Имя Отчество

Дата подписания

Подпись

Работник банка

Анкета и подтверждение приняты, ~~подпись~~
Клиента проведена, подпись верна.

ID клиента

Фамилия Имя Отчество

Подтверждение

о присоединении к Договору о комплексном банковском обслуживании физических лиц в АО «АЛЬФА-БАНК» (далее — Подтверждение)

Я, _____ (далее — Клиент), подтверждаю, что вся информация, содержащаяся в настоящей Анкете (далее — Анкета), является полной и достоверной, а также не возражаю против любых необходимых ее проверок Банком. Я подтверждаю свое согласие с условиями Договора о комплексном банковском обслуживании физических лиц в АО «АЛЬФА-БАНК» (далее — Договор). Подписывая данную Анкету, я даю согласие на присоединение к Договору.

Я подтверждаю, что не действую к выгоде третьего лица (Выгодоприобретателя), действуя по собственной доброй воле в личных законных целях и интересах.

Я подтверждаю, что не являюсь публичным должностным лицом (российским, иностранным, должностным лицом публичной международной организации) или его ближайшим окружением.

Я подтверждаю, что являюсь налоговым резидентом только Российской Федерации, если мной не предоставлены иные сведения. Я ознакомлен и подтверждаю сведения, указанные в Условии направления физическими лицами заявлений в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте АО «АЛЬФА-БАНК» в целях получения услуг АО «АЛЬФА-БАНК» и согласен с ними.

Я даю свое согласие на обработку персональных данных, предоставленных мной Банку, а также переданных по моему поручению в Банк партнерами Банка, в том числе операторами связи, а также согласие на обработку биометрических персональных данных (аудиозапись голоса, фотоизображение лица) (далее — «Согласие», полный текст которого, включающий перечень персональных данных, цели их обработки, перечень действий с персональными данными, срок, в течение которого действует согласие субъекта; размещен на сайте Банка <https://alfa.link/consent> («Согласие на обработку персональных данных»). Согласие дано для обработки моих персональных данных с использованием средств автоматизации и без использования таких средств, в том числе, для их передачи Банком третьим лицам, указанным в перечне, размещенном на сайте Банка <https://alfa.link/partners> («Перечень третьих лиц, которые осуществляют обработку персональных данных Клиентов на основании заключенных ими с Банком договоров, согласий Клиентов»), с которыми Банк заключил соглашения, содержащие условия о конфиденциальности и неразглашении информации, включая такую обработку третьей стороной, действующей по поручению Банка, а также для их хранения Банком и третьими лицами, в целях и в сроки, определенные в Согласии.

Сверить заполненные данные

Ошибка в заполненных данных

Корректировка данных в AlfaGO

Заполнить новую(пустую) анкету

Анкета клиента

Приложение №1 к Распоряжению от 27.06.2022 г. №1118

Персональные данные

ФИО Уванов Иван Уванович

Дата рождения 01.01.1991

Пол муж

Паспортные данные

Серия и номер 65 16 999 777

Адрес Тотемск, Свердловская обл, Екатеринбург, По месту проживания

Контактные данные

Телефон

Подтверждение

о присоединении к Договору о комплексном банковском обслуживании физических лиц в АО «АЛЬФА-БАНК» (далее — Подтверждение)

Я, Уванов Иван Уванович (далее — Клиент), подтверждаю, что вся информация, содержащаяся в настоящей Анкете (далее — Анкета), является полной и достоверной, а также не возражаю против любых необходимых ее проверок Банком. Я подтверждаю свое согласие с условиями Договора о комплексном банковском обслуживании физических лиц в АО «АЛЬФА-БАНК» (далее — Договор). Подписывая данную Анкету, я даю согласие на присоединение к Договору.

Я подтверждаю, что не действую к выгоде третьего лица (Выгодоприобретателя), действуя по собственной доброй воле в личных законных целях и интересах.

Я подтверждаю, что не являюсь публичным должностным лицом (российским, иностранным, должностным лицом публичной международной организации) или его ближайшим окружением.

Я подтверждаю, что являюсь налоговым резидентом только Российской Федерации, если мной не предоставлены иные сведения. Я ознакомлен и подтверждаю сведения, указанные в Условии направления физическими лицами заявлений в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте АО «АЛЬФА-БАНК» в целях получения услуг АО «АЛЬФА-БАНК» и согласен с ними.

Я даю свое согласие на обработку персональных данных, предоставленных мной Банку, а также переданных по моему поручению в Банк партнерами Банка, в том числе операторами связи, а также согласие на обработку биометрических персональных данных (аудиозапись голоса, фотоизображение лица) (далее — «Согласие», полный текст которого, включающий перечень персональных данных, цели их обработки, перечень действий с персональными данными, срок, в течение которого действует согласие субъекта; размещен на сайте Банка <https://alfa.link/consent> («Согласие на обработку персональных данных»). Согласие дано для обработки моих персональных данных с использованием средств автоматизации и без использования таких средств, в том числе, для их передачи Банком третьим лицам, указанным в перечне, размещенном на сайте Банка <https://alfa.link/partners> («Перечень третьих лиц, которые осуществляют обработку персональных данных Клиентов на основании заключенных ими с Банком договоров, согласий Клиентов»), с которыми Банк заключил соглашения, содержа-

Нет Да Я согласен получать рекламную информацию о продуктах и услугах Банка и его партнеров.

Клиент

Фамилия Имя Отчество

Дата подписания

Подпись

Работник банка

Анкета и подтверждение приняты, идентифицирован Клиент

11090112

ID клиента

Фамилия Имя Отчество

Решин Дмитрий Дмитриевич

01.01.2022

Дата подписания

Подпись

A

Альфа-Банк
Прямо к цели

alfabank.ru

АО «АЛЬФА-БАНК», Генеральная лицензия Банка России №107078, Москва, ул. Кутузовский пр., 129/130

Дк действующий - ПЭП

ID клиента
AKXM5D

ФИО
ТАРАСОВА ЕЛИЗАВЕТА ЕВГЕНЬЕВНА

Дата рождения
25.08.1994

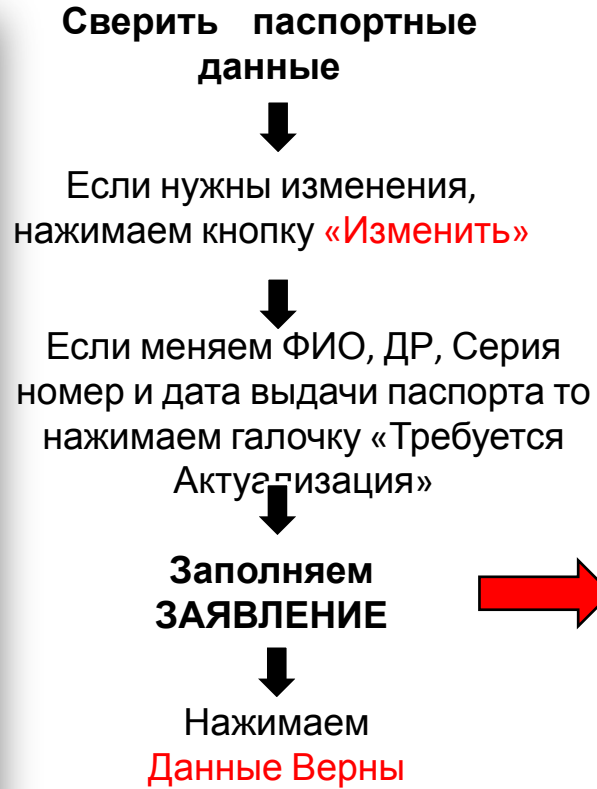
Место рождения Изменить
Г ЕКАТЕРИНБУРГ

дул
Паспорт гражданина Российской Федерации, 65
14 976785, выдан ОУФМСР по Свердловской
обл.в Ленинском р-не г.Екатеринбурга, 2015-04-
10

Код подразделения Изменить
660-006

Адрес регистрации Изменить
Россия, 620149, Свердловская область, город
Екатеринбург, ул, Серафимы Дерябиной, дом 49,
корпус 2, кв. 79

Требуется актуализация ⓘ



Можем поменять всё кроме Телефона.
При изменение данных, сначала
меняем в АГО далее заполняем
«ЗАЯВЛЕНИЕ»

ID клиента: AAL3GL
ФИО клиента: Иванов Иван Иванович

ЗАЯВЛЕНИЕ об изменении сведений о Клиенте

Я, **Иванов Иван**
Иванович (Ф.И.О. Клиента полностью)


В связи с (укажите причину): **Изменением данных**
регистрации

1. В соответствии с условиями Договора о комплексном банковском обслуживании физических лиц в АО «АЛЬФА-БАНК» уведомляю АО «АЛЬФА-БАНК» об изменении следующих сведений:

**Россия, Свердловская обл, Екатеринбург, Победы, дом 6,
кв 42**

Копии подтверждающих документов прилагаются: **Паспорт**
РФ

« **01** » **Января** **20 22**.


(подпись Клиента)

Заполняется работником АО «АЛЬФА-БАНК»
Личность Клиента установлена.

Петросян В. В. **01.01.2022**
(подпись работника АО «АЛЬФА-БАНК») (Ф.И.О. работника АО «АЛЬФА-БАНК») (дата)

ДК НОВЫЙ - БЕЗ ID

Анкета клиента

Персональные данные

ФИО	БРЫКИНА ИННА АЛЕКСАНДРОВНА
Дата рождения	13.05.1973
Пол	жен

Паспортные данные

Серия и номер	6518 673943
Адрес	По месту проживания 620105, Россия, Свердловская область, Екатеринбург, Академика Сахарова, дом 68, кв. 100

Контактные данные

Телефон	+79120381310
---------	--------------

Все поля
заполнены

С Договором о комплексном банковском обслуживании физических лиц в АО «АЛЬФА-БАНК» ознакомлен(-а) и согласен(-на).

Нет Да Я согласен(-на) получать рекламную информацию о продуктах и услугах Банка и его партнеров.

Клиент

Фамилия Имя Отчество

Дата подписания

Подпись

Работник Банка

Анкета и Подтверждение приняты, идентификация Клиента проведена, подпись верна.

ID Клиента

Ошева Наталья Николаевна

Фамилия Имя Отчество

Дата подписания

Подпись

Нет ID

Сверяем паспортные данные

Ошибка в
заполненных
данных

Корректировка
данных в АГО

Заполнить новую
(пустую) анкету

ФИО клиента и
подпись

Переходим
работать в АГО



Кэшбэк

- Кэшбэк начисляется в виде бонусных баллов (ББ).
- 1 бонусный балл = 1 рубль
- Бонусные баллы не сгорают
- Накапливаются на специальном бонусном счете

Как заработать баллы

Совершать покупки от 100 рублей по Альфа-Карте с преимуществами. В Альфа-Мобайле, в разделе «Кэшбэк и привилегии», кнопка «Весь ваш кэшбэк», можно увидеть историю начисления ББ, а также прогноз по зачислению ББ. Кэшбэк начисляется каждого 10го числа следующего месяца.

Как потратить баллы

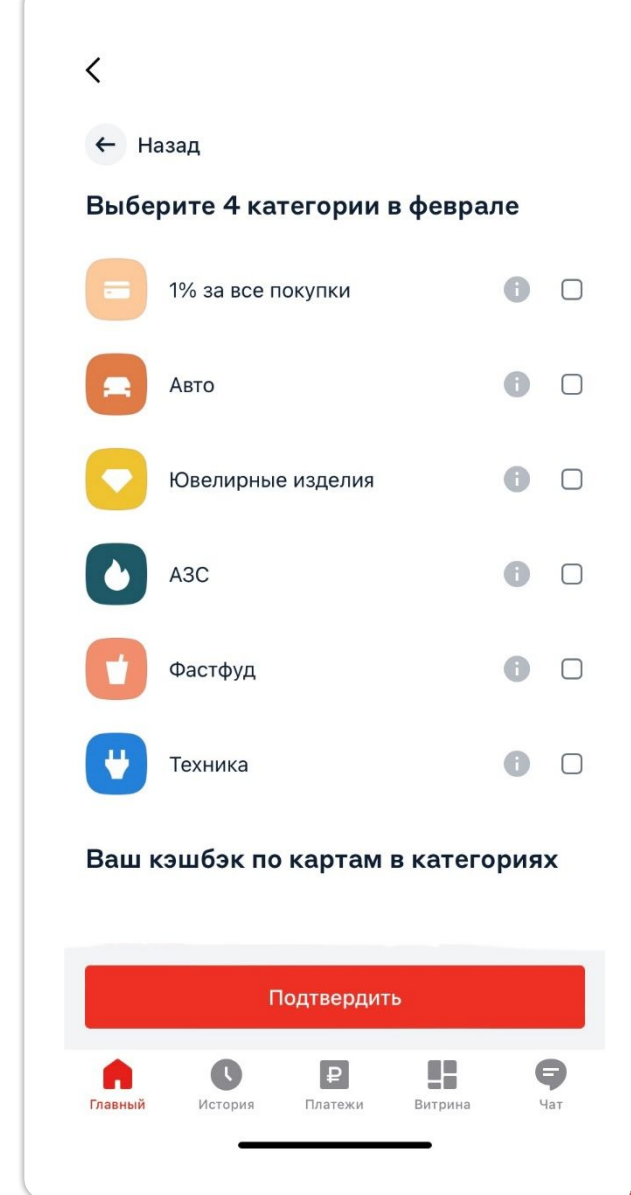
Баллы можно перевести в рубли после зачисления в любой момент. Нажав на кнопку «Потратить кэшбэк» и выбрать нужный счет зачисления. Деньги поступают в рублях моментально.



Что? Где? Когда?

Какой кэшбэк получают клиенты?

- Повышенный кэшбэк в категориях до 5%:
В течение месяца нужно выбрать 4 категории с 5% кэшбэка, либо 3 категории с кэшбэком 5% и 1% на все покупки от 100 рублей (кроме МСС-исключений);
(!) Если в течение месяца клиент не выбрал категории, будем начислять лишь 1% за все покупки от 100 рублей (кроме МСС-исключений);
- Барабан суперкэшбэка до 100%:
До 100% кэшбэка можно выиграть, если прокрутить Барабан суперкэшбэка — в нём случайным образом выпадет одно из предложений: от 5% до 100% на одну категорию;
(!) Если категория из Барабана совпадает с уже выбранной — процент суммируется.



А

Что? Где? Когда?

Где можно выбрать категории и покрутить Барабан?

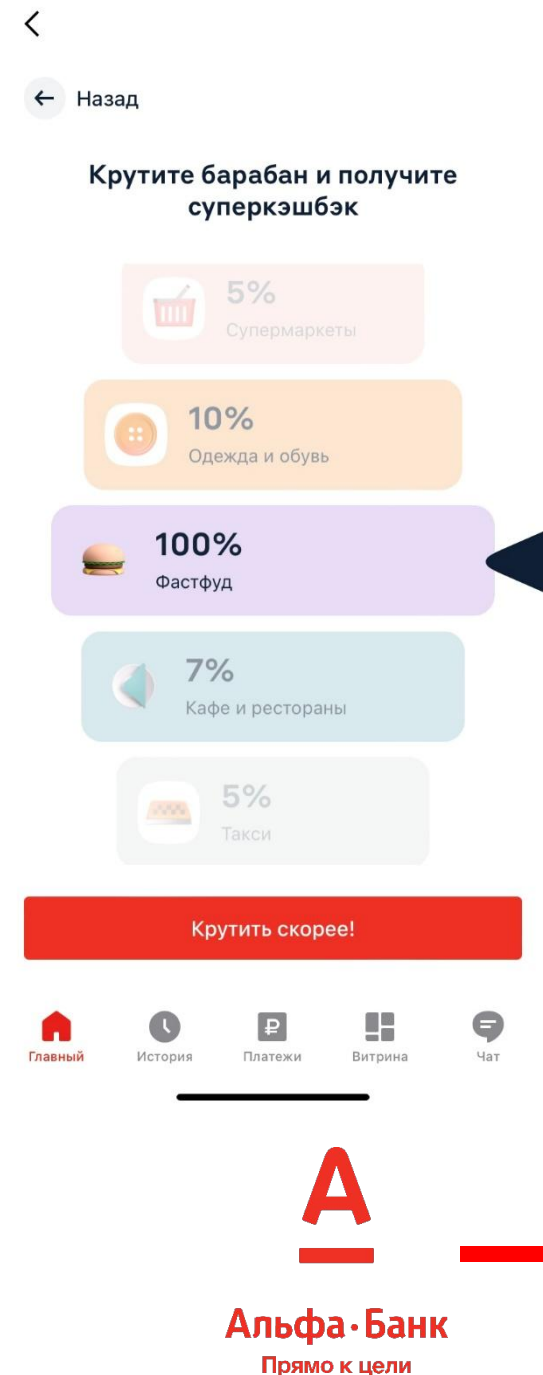
- iOS: Деньги пришли, Деньги всем, мобильное приложение Альфа-Банка.
- Android: мобильное приложение Альфа-Банка любой версии.
- Альфа-Онлайн

Когда можно выбрать категории и покрутить Барабан?

- В первый раз выбрать категории и покрутить Барабан суперкэшбэка можно будет 1 февраля. Дальше - можно выбирать начиная с 25 числа каждого месяца и получать кэшбэк сразу с 1 числа следующего месяца. Чем раньше вы это сделаете, тем больше заработаете.

Где найти выбор категорий и барабан суперкэшбэка в приложении?

- Настроить категории кэшбэка и покрутить Барабан можно в разделе Весь ваш кэшбэк на главном экране. Для выбора категорий нужно нажать на виджет Выбрать категории, для розыгрыша барабана – на виджет Получите суперкэшбэк до 100%.



Семейный банк



Семейный банк



Семейный банк

Действующий клиент заказывает в АМ/АО карту Держателю (маме, папе, ребенку, няне, охраннику и т.д.).

Выдаем 1 карту: как владельцу счета, так и держателю.

Новый/Действующий клиент на Интернет-Анкете заказывает Детскую карту (карту своему ребенку).

Выдаем 2 карты: сначала родителю, потом ребенку.

Семейный банк



Семейный банк – это возможность заказать карту к счету клиента на имя другого человека (держателя карты).

Важные моменты:

- Держатель будет иметь доступ к счету владельца через карту и АМ/АО для третьих лиц.
- Будет доступна доставка карты как владельцу счета, так и самому держателю от 18 лет.
- Детскую карту может получить только владелец счета.
- Выдача карты на имя Держателя в AlfaGO будет отмечена маркером «Семейный».
- Если в AlfaGO будет маркер «Третье лицо» - значит, получает Держатель.

• Карту можем выдать только тому, кто указан в качестве получателя.

Например, Иванов Иван заказал карту на Петрова Петра. Указал, что карту получит Иван. Если на встречу с СВК придет Петр, то выдача карты невозможна.

Продукты, которые могут быть заказаны по Семейному Банку



Продукты, которые могут быть заказаны по процессу:

- Альфа-Карта с преимуществами;
- Детская Альфа-Карта;
- Стикер;
- Альфа Тревел;
- Премиум.

Детская карта:

- К детской карте идут **наклейки в комплекте**, которые необходимо получить в ЛЦ (детская карта 6-14 лет).
- Нет категорийного кэшбэка. Кэшбэк по детской карте: 5% за покупки в кафе, фастфуд и ресторанах и 1% на всё.

Начисление кэшбэка зависит от типа карты, которая выпущена к счёту:

1. По карте Alfa Travel мили за покупки начислим на бонусный счёт человека, который пользуется картой.
2. По Детской карте кэшбэк начислим в рублях на счёт, к которому она привязана. Проверить начисление можно в Истории, также увидите увеличение суммы на балансе.
3. По Альфа-Карте — как обычно: начислим на бонусный счёт владельца 10 числа следующего за покупками месяца.

Исправления и мотивация



На экране проверки данных клиента или третьего лица можно отредактировать только 3 поля:

- Место рождения
- Код подразделения
- Адрес регистрации

- 💡 Ручная выдача возможна
- 💡 Актуализации данных нет
- 💡 Нет кросс-продаж

При исправлении данных заполняем Заявление об изменении сведений.

💡 Мотивация СВК аналогична мотивации выдачи ДК.

Возможности владельца счета и держателя карты



Что может делать владелец совместного счёта?

- Открыть доступ к счёту другим людям, выпустив для них дебетовую карту.
- Закрывать карты к счёту.
- Видеть историю операций по счёту всех пользователей, которым открыт доступ.
- Пополнить и закрыть счёт.
- Владелец счёта может ограничить лимит на пользование держателю.

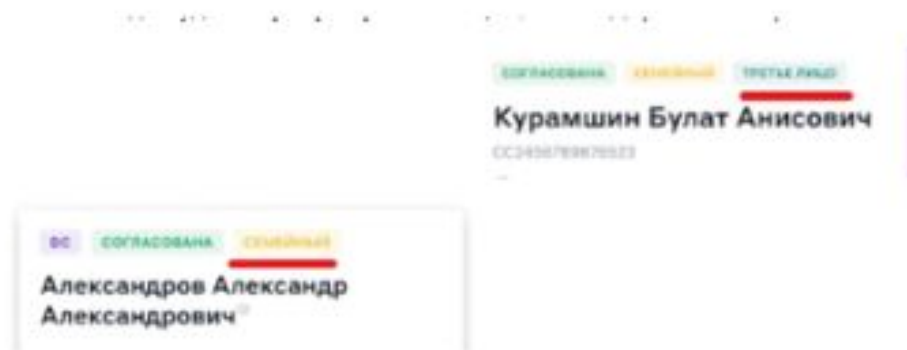
Что могут делать пользователи счёта (держатели карты)?

- Пополнять счёт по реквизитам своей карты или счёта.
- Делать платежи и переводить деньги с карты на карту и по реквизитам.
- Видеть общий баланс счёта и операции по своей карте.
- Устанавливать и менять пин-код своей карты.
- Самостоятельно активировать и блокировать карту.

Выдача карт на имя Держателя



1. Выдача карты на имя Держателя (как клиенту, так и самому Держателю) будет отмечена маркером «Семейный».
2. Важно: карту можем выдать только тому человеку, который указан в качестве получателя.
3. Как понять, что перед вами именно Держатель карты, а не клиент? Будет маркер «Третье лицо», это Держатель карты.



Карта у доп. держателя уже активна, а установить ПИН-КОД можно только в приложении держателя.

Что сделать и рассказать при выдаче карты?



Если карту получает сам Держатель:

- пояснить, что это карта к счету другого клиента.
- обязательно проверить и заполнить паспортные данные и адрес Держателя.
- подписать бумажное заявление на выдачу карты.
- выдать карту: Альфа-Карта будет неименной, Тревел - именной.
- помочь зайти в АМ или АО Держателю карты. Если он сам является Клиентом банка, то данная карта появится в его кабинете, регистрироваться не надо.
- рассказать, как активировать Альфа-Карту или назначить ПИН-код по карте Тревел в АМ/АО (указано в онбординге AlfaGO).

Что сделать и рассказать при выдаче карты?



Если карту получает Клиент:

- сначала проверить данные Клиента.
- Важно заполнить данные и адрес Держателя. Для этого выбрать меню "У клиента есть ДУЛ третьего лица. Свидетельство о рождении или паспорт". При этом адрес ребенка указывается со слов клиента и заполняется в заявлении на изменение данных Держателя.
- Предупредить, если на встрече документа Держателя нет, и Держатель не является самостоятельным Клиентом: надо подгрузить документ в чат, иначе через 3 месяца по карте будут недоступны операции.
- подписать ПЭП.
- выдать карту. Напомнить, что её надо передать Держателю.
- активировать карту не надо. Она уже активна.
- Держатель карты (даже ребенок) сможет сам назначить ПИН-код в своем АМ/АО.
- Если Держатель является Клиентом банка, то данная карта появится в его кабинете, регистрироваться не надо.

!ВАЖНО!



Если получает сам клиент (владелец счета), то **ОБЯЗАТЕЛЬНО спрашивать СВИДЕТЕЛЬСТВО или ПАСПОРТ Держателя (Ребенка)**. При наличии документа СВК необходимо прожать галочку на чек-бокс и внести данные в AlfaGO, и обязательно загрузить фото документа в соответствующий слот.

У клиента есть ДУЛ третьего лица
Свидетельство о рождении или паспорт РФ

Продолжить

Отказать в выдаче

Если не вводить данные Держателя:

Если Держатель карты не является самостоятельным Клиентом, через 3 месяца по карте будут недоступны операции (Банк будет обнулять лимит на операции Держателя).

Родитель + Ребенок



Родитель + Ребенок



Родитель + ребенок – это возможность заказать детскую карту даже НЕ клиенту Банка.

Важные моменты:

- Ребенок будет иметь доступ к счету владельца через карту и АМ/АО.
- СВК необходимо выдать 2 карты: Альфа-Карту Взрослому и Детскую карту Ребенку в возрасте от 6 до 14 лет.
- Детскую карту может получить только владелец счета.
- Выдача карты на имя Ребенка в AlfaGO будет отмечена маркером «Родитель +».
- Ручной выдачи детской карты не предусмотрено.

Что такое Детская карта?



Преимущества детской карты:

- Бесплатная навсегда.
- Можно легко перевыпускать в случае утери.
- Деньги в безопасности - Моментально пополняйте счёт вашего ребёнка и присматривайте за расходами у себя в приложении.
- Доступ в приложение с играми.
- Есть наклейки, можно смело клеить на карту, это возможность сделать карту уникальной.
- Наклейки водостойки и безопасны для банкоматов.

Кэшбэк

- 5% кафе и рестораны, фастфуд.
- 1% на остальные категории за исключением АЗС.
- отдельный от Родителя максимальный лимит выплат в месяц - 2000 руб.
- поступают на счет 10 числа следующего месяца.

ДЕТСКИЙ БАНК КП «Семейный банк»



Решение для нового сегмента детей от 6 до 14 лет

Мобильное приложение

Детская карта и стикер



Кэшбэк:

- 1% за все покупки;
- 5% за оплату в фастфуде, кафе и ресторанах;
- Максимум в месяц — до 2000₽



История операций



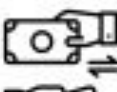
Чат



Игры



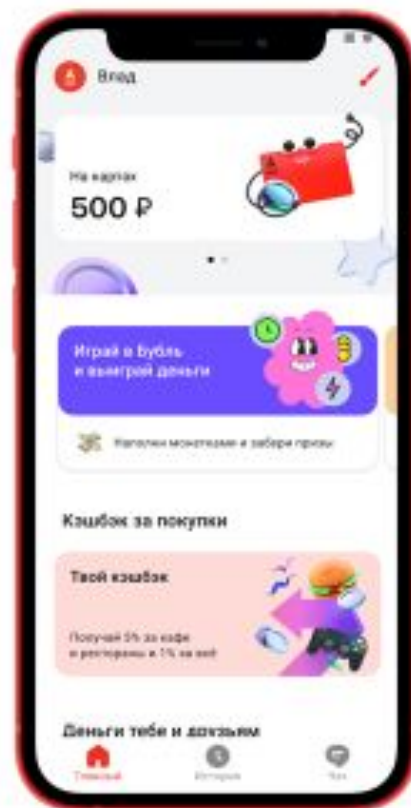
Розыгрыши



Платежи



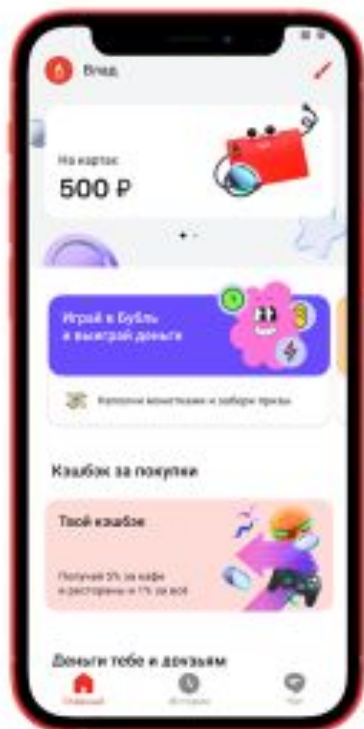
Реферальная программа



ДЕТСКИЙ БАНК КП «Семейный банк»



То же приложение, что и у взрослых, но своими функциями



1. Загружается общее мобильное приложение Альфа-Банка на телефон ребёнка:

- На Android — обновляется до последней версии.
- На iOS — Альфа-Онлайн или обезличенная версия мобильного приложения, доступная на сайте или в магазинах приложений (без установки в отделениях).

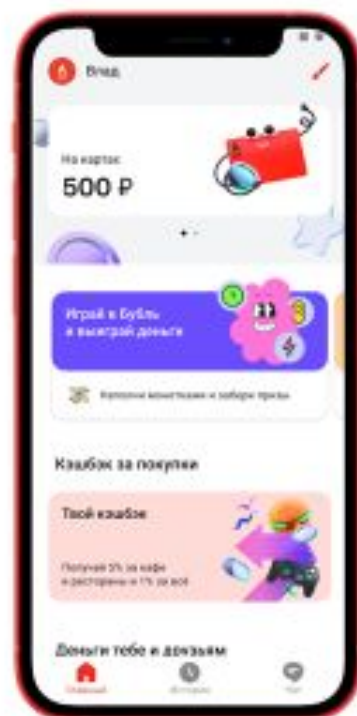
2. Войти в приложение или Альфа-Онлайн ребёнок может по своему номеру телефона и номеру карты.

3. При авторизации под своим профилем ребёнку доступен интерфейс с детскими функциями и дизайном.

ДЕТСКИЙ БАНК КП «Семейный банк»



Возможности детской версии мобильного приложения



Уже доступно

- Баланс счета и карты
- История операций
- Рабблз
- Игры
- Розыгрыши
- Детский чат
- Банкоматы и отделения

Будет доступно в августе

- Детский дизайн главного экрана
- Детская рефералка
- Детский кэшбэк в приложении
- Платежи и переводы
- СБП

Будет до конца года

- Детская копилка
- Задания
- Ачивки

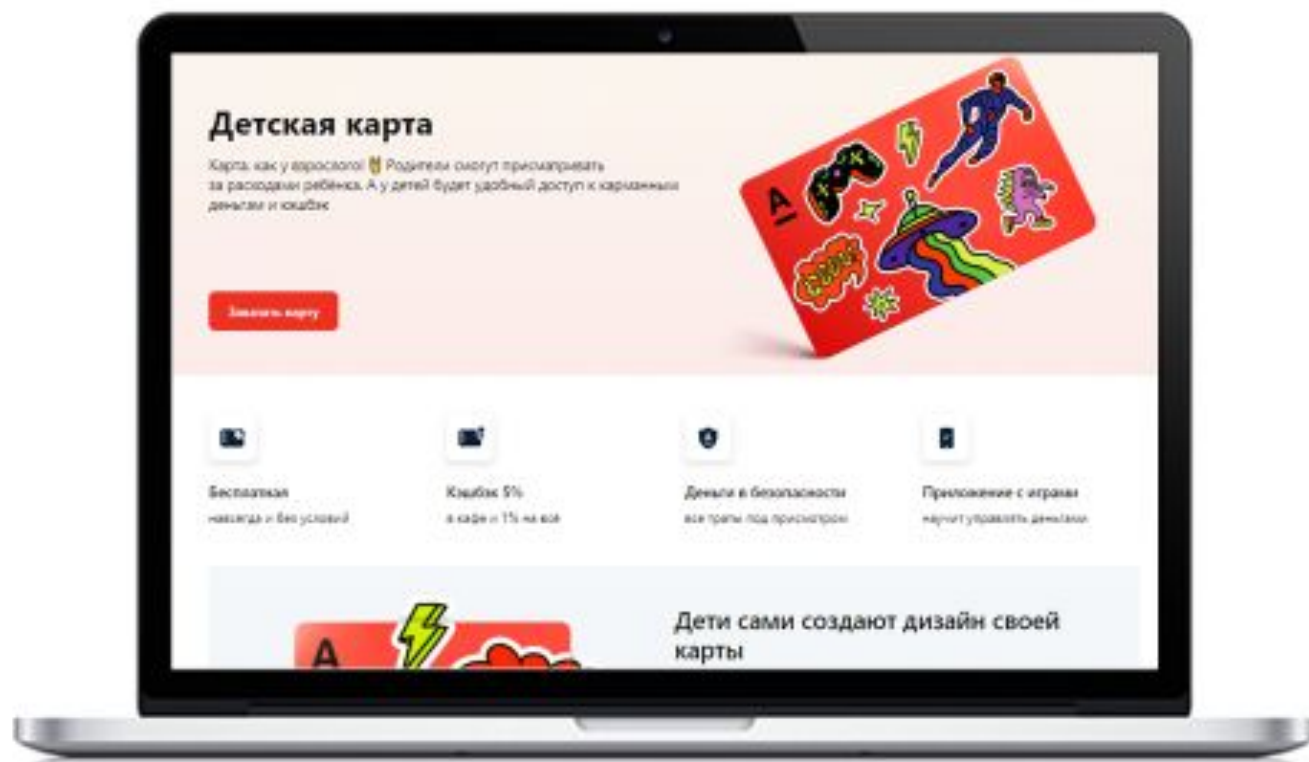
Описание доступного функционала в базе знаний:

[Приложение](#)
[Альфа-Онлайн](#)

ДЕТСКИЙ БАНК КП «Семейный банк»



Открыть Детскую карту новые клиенты могут на сайте



Как заказать карту на сайте Альфа-Банка:



Оформить заявку на лендинге.

Ввести данные взрослого, к счёту которого будет привязана Детская карта и адрес, куда доставить карту.

Привезём сразу 2 карты: Альфа-Карту для взрослого и Детскую карту для ребёнка.

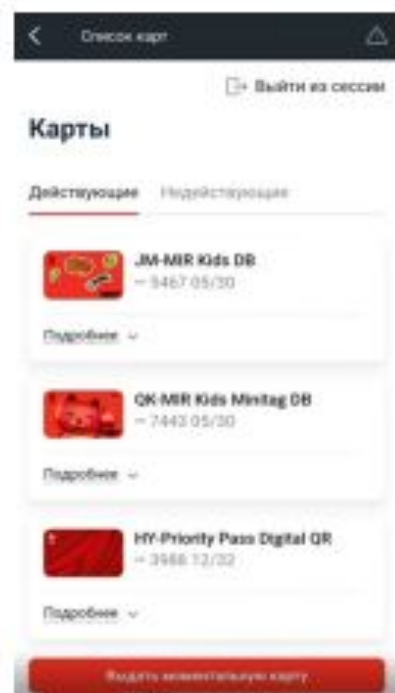
Выдача карт «Родитель +»



1. Проверить данные Клиента.
2. Выдаем взрослую карту по обычному сценарию.
3. Для того, чтобы приступить к выдаче детской карты, нужно нажать «Перейти ко всем встречам».



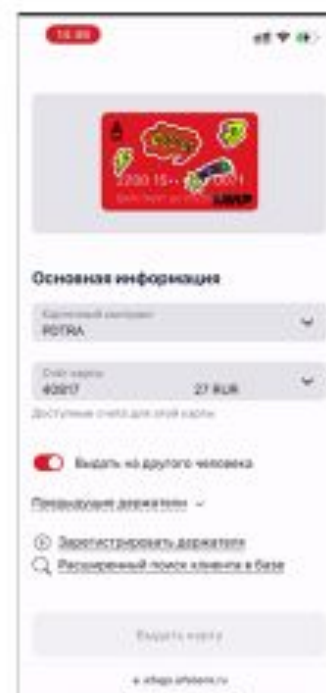
4. После появляется страница «Выдача продукта».



5. Нажимаем «Выдать моментальную карту».

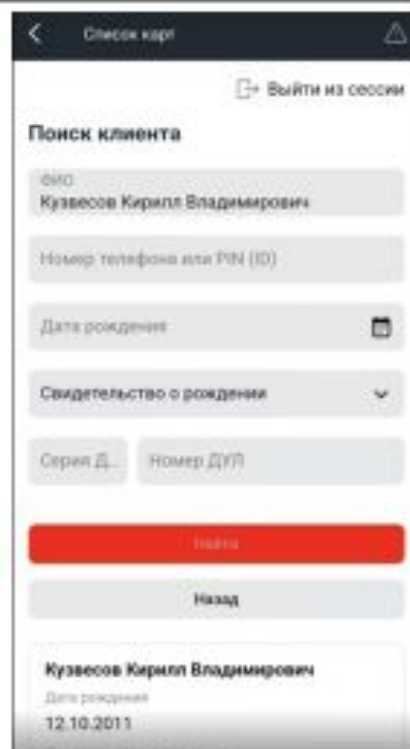


6. Сканируем карту, проверяем номер. Для продолжения нажмите красную кнопку «>».

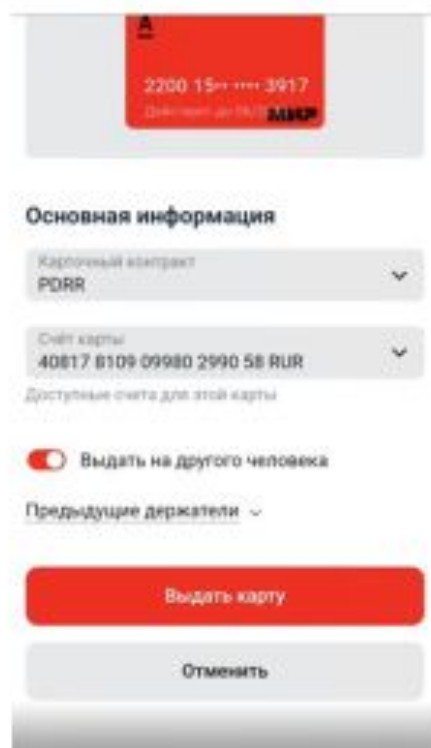


7. Активируем бегунок «Выдать на имя другого человека». Сначала проводим поиск.

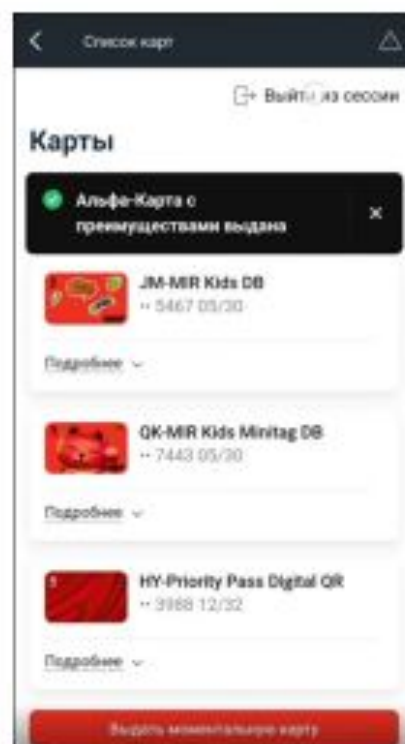
Выдача карт «Родитель +»



8. Выберите тип ДУЛ, далее вводим ФИО Ребенка. Нажимаем «Найти». Выбираем подходящие данные.



9. Жмем «Выдать карту». Мы вернемся на список карт, там появится новая карта.



10. Для подписания документов, жмем «Выйти из сессии» в правом верхнем углу экрана.



11. Выбираем СМС, показываем документ клиенту для подтверждения, вводим 4-х значный номер, который придет на мобильный телефон клиента.

12. Если поиск не дал результатов, переходим к регистрации.

Что рассказать при выдаче карты?



- Спросить, есть ли отдельный номер телефона на ребенка, если нет – предупредить, что Ребенок не сможет войти в АО и АМ.
- Для снятия ограничения, которое сейчас установлено по детской карте 40 тысяч рублей в месяц на все, нужно обратиться в офис или чат и предоставить сканы свидетельства.
- Карта Ребенка уже активна, необходимо только установить пин-код в мобильном приложении.
- Можно установить лимиты и ограничения через возможности Мой контроль, а можно не устанавливать.

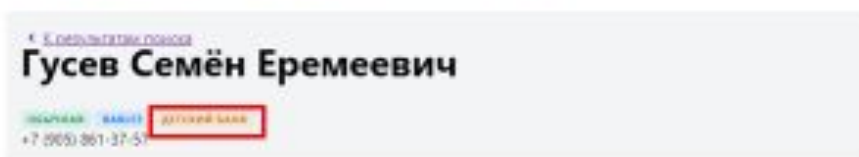
Почему к Детской карте привезли взрослую карту?

- Взрослая карта сопровождает детскую. Она дебетовая.
- Если это новый Клиент, пояснить, что Детская карта выдается только Клиентам банка. Надо сначала стать Клиентом, и только к счету существующего Клиента банка можно выпустить Детскую карту.
- Если привезли дополнительную взрослую карту существующему клиенту, рассказать, что это дополнительная на случай утери карта. Ее можно привязывать в приложении к нужному счету и это бесплатно.

Информация по доставке



Выдача карты «Родитель +» будет отмечена маркером «Детский банк»



ВАЖНО

- При выдаче детской карты необходимо внести данные свидетельства о рождении (с оригинала, фото, копии).
- В случае, когда нет свидетельства о рождении на встрече, необходимо проинформировать клиента о важности предоставления документа в чат в течение 3 месяцев.

💰 Мотивация СВК: 250 ₺ + 300 ₺ (активированные).

Зарплатный проект



A

Альфа-Банк
Прямо к цели

— Основные выгоды зарплатной карты



Обслуживание – бесплатно



Бесплатные снятия в банкоматах любых банков по всему миру



Кэшбэк (по карте Альфа-карта с преимуществами) в том числе повышенный кэшбэк у партнёров



Возможность открытия карт МИР, в том числе цифровую карту МИР через приложение Альфа-Мобайл



Высокие ставки по накопительным счетам и вкладам

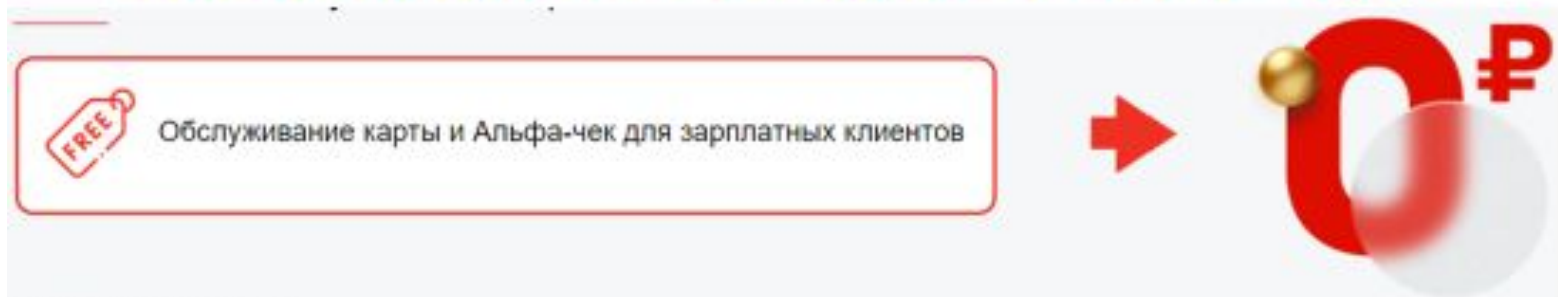


Льготные ставки по кредитным продуктам



Альфа-Банк
Прямо к цели

— Преимущества УЛК для ЗП клиентов



В случае, если:

- бухгалтер информирует банк об увольнении сотрудника, то сотрудник продолжает обслуживание в рамках УЛК на стандартных условиях и комиссия (при невыполнении критериев бесплатности) начинает взиматься в начале месяца, следующего за месяцем увольнения;
- перечисления заработной платы отсутствуют в течение 4-х месяцев, то комиссия начинает автоматически списываться по стандартным условиям в рамках УЛК (на 5-й месяц после последнего зачисления з/п).



Как это работает?

В течение месяца клиент банка снимает денежные средства в банкоматах сторонних банков по РФ и за рубежом, при этом сумма комиссий по этим операциям не списывается.

Какие банки участвуют?

Участвуют все банки!



Зарплатная карта (ЗРС)

Сверяем паспортные данные



Телефон со звёздочками либо не верный?



Зачёркиваем и заверяем

АНКЕТА КЛИЕНТА

Выбранная Вами: Универсальная линейка карт без оформления Пакета услуг «Премиум»

Полное наименование Анкеты необходимо использовать печатными буквами

Фамилия: П о н о м а р е н к о
Имя: Е в г е н и й
Отчество: О л е г о в и ч
Дата рождения: 2 8 0 1 1 9 9 7 Пол: М Ж
Место рождения: ГОР. КЫШТЫМ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛ.
Гражданство: РОССИЯ
ИНН (при наличии): 7 4 1 3 0 8 0 8 3 1 2 6
СНИЛС (при наличии):
СВЕДЕНИЯ ОБ ИНОСТРАННОМ НАЛОГОВОМ РЕЗИДЕНТЕ
Налоговый резидент США: Нет Да (заполнить W-9 и Согласие)
Иностранного налогового резидент (за исключением РФ/США): Нет Да (заполнить таблицу)

Страна налогового резидентства	Иностранная идентификационный номер налогоплательщика (TIN)	Причина отсутствия TIN*

* В случае если TIN не имеет быть предоставлен, укажите номер причины отсутствия TIN (выбрать):
1. Законность страны не предусмотрено присоединением TIN; 2. Страна не присоединяет TIN; 3. Подано заявление на получение/восстановление TIN.

ДАННЫЕ ДОКУМЕНТА, УДОСТОВЕРЯЮЩЕГО ЛИЧНОСТЬ

Вид документа: Паспорт гражданина РФ
Серия: № 75****276
Кем выдан: ГУ МВД России по Свердловской области
Дата выдачи: 23 02 2017 Код подразделения: 660-007
Данные о ранее выданном документе, удостоверяющем личность
Серия и номер: 2017
ДОПОЛНИТЕЛЬНО ДЛЯ ИНОСТРАННОГО ГРАЖДАНИНА / ЛИЦА БЕЗ ГРАЖДАНСТВА
Миграционная карта №:
Дата начала срока пребывания:
Дата окончания срока пребывания:
Документ, подтверждающий право пребывания (проживания) в РФ:
 Вид на жительство Виза Разрешение на временное проживание
Другой:
Серия: №:
Дата начала срока действия права пребывания (проживания):
Дата окончания срока действия права пребывания (проживания):

АДРЕС ПОСТОЯННОЙ РЕГИСТРАЦИИ
Россия, Свердловская обл. Екатеринбург
Поселки, дом 6, кв 8

АДРЕС ФАКТИЧЕСКОГО ПРОЖИВАНИЯ
 Совпадает с адресом постоянной регистрации? (если да, пропустить этот раздел)
Копия может быть выдана при наличии соответствующего босмера между работодателем Клиента и Банком. Дважды лицевой стороной карты устанавливается работодателем Клиента по согласованию с Банком.
***карта будет выдана как основная, если не была выбрана карта в п.1.1.1.

1.4 Вылупить на мое имя дополнительную расчетную карту:
Заполняется только при выборе Пакета услуг «Премиум»:
Мир: AlfaTravel Premium (Мир Суприм) AlfaTravel Мир
 Альфа-Карта Премиум (Мир Суприм)

Наименование отделения доставки карты
1.5 Предоставить мне услугу «Альфа-Чек» к Карте, указанной в настоящем разделе
Плата за услугу взимается в соответствии с тарифами Банка.
1.6 Я прошу Банк активировать полученную мной банковскую карту № _____, действительную до _____ / _____

выгоде третьего лица (Выгодоприобретателя), действующую по собственной воле в личных законных целях и интересах, но не в интересах владельца, не являясь публичным должностным лицом (российским, иностранным, должностным лицом публичной международной организации) или его ближайшим окружением. Иные сведения для указания в Анкете Клиента присутствуют: Да (заполнить сведения ниже)

НАЛИЧИЕ БЕНЕФИЦИАРНОГО ВЛАДЕЛЬЦА:
 Нет Да (заполнить сведения) Указать количество: (____)

ДЕЙСТВУЕТ ЛИ ВЫ К ВЫГОДЕ ТРЕТЬЕГО ЛИЦА (ВЫГОДОПРИБОРАТЕЛЯ)?
 Нет Да (заполнить сведения) Указать количество: (____)

СВЕДЕНИЯ О ФИНАНСОВОМ ПОЛОЖЕНИИ
 Хорошее Плохое Отказ от предоставления информации

СВЕДЕНИЯ О ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИИ
Подтверждаете ли Вы отсутствие сведений, негативно влияющих на Вашу деловую репутацию?
 Да Нет
Являетесь ли Вы публичным должностным лицом (российским, иностранным, должностным лицом публичной международной организации) или его ближайшим окружением?
 Нет Да (заполнить сведения)

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Прошу направлять информацию о новых услугах по электронной почте:
Контактный E-mail: 49216453301
Мобильный телефон: 79911111111
поле обязательное для заполнения
поле обязательное для заполнения

ВАШЕ ИМЯ И ФАМИЛИЯ ЛАТИНСКИМИ БУКВАМИ ДЛЯ УКАЗАНИЯ НА РАСЧЕТНОЙ КАРТЕ (ДАЛЕЕ – КАРТА)
ЕВГЕНИЙ PONOMARENKO
КОДОВОЕ СЛОВО: АЛЬФА 21
(Кодовое слово должно одновременно содержать арабские цифры и буквы кириллического и/или латинского алфавита, но не более 35 символов. Использование специальных символов запрещено. Избегайте указания персональной информации)

ЗАЯВЛЕНИЕ
1. Прошу АО «АЛЬФА-БАНК» (далее – Банк):
1.1. Открыть на мое имя Текущий счет для зачисления денежных средств в валюте:
 Российские рубли Доллары США Евро
1.1.1. Открыть на мое имя Счет «Мир» для зачисления денежных средств в валюте Российские рубли и вылупить к Счету «Мир» карты:
 Альфа - Карта Мир Альфа - Карта с преимуществами Мир Мир Classic.
1.2 Не подключать услугу «Копилка для зарплат»
1.2.1 Если выше в п. 1.2. настоящей Анкеты мной не дано распоряжение не подключать услугу «Копилка для зарплат», то прошу:
1) Открыть на мое имя счет «Альфа-Счет» в валюте Российской Федерации
2) В день поступления от Плательщика на Текущий счет в рублях или Счет «Мир» в рублях Суммы зачисления, переводить средства с указанного Текущего счета в рублях или Счета «Мир» в рублях на счет «Альфа-Счет» в Сумме накопления.
3) Сумму накопления рассчитывать как: 10 % от Суммы зачисления.*
*Тарифы, оговоренные в п. 1.2 Заявления, определены в Договоре о комплексном банковском обслуживании физических лиц в АО «АЛЬФА-БАНК».

1.3. Вылупить на мое имя к Текущему счету основную** карту:
 Мир ImageCorp** (код карты: _____)

2. Я подтверждаю, что все информация, указанная в настоящей Анкете Клиента, является полной и достоверной, а также не вступает против любых необходимых проверок Банком. В случае открытия Текущего счета в рамках зарплатного проекта, упоминаемого Банком, связываюсь с моим работодателем для проверки и получения любой информации.
3. Я обязуюсь немедленно уведомлять Банк о любых изменениях информации, содержащейся в настоящей Анкете Клиента.

СВЕДЕНИЯ О МЕСТЕ РАБОТЫ
Официальное наименование организации: ООО АРДВИК
ИНН: 6670235785

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ О ПРИСОЕДИНЕНИИ К ДОГОВОРУ О КОМПЛЕКСНОМ БАНКОВСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ФИЗИЧЕСКОГО ЛИЦА В АО «АЛЬФА-БАНК» (ДАЛЕЕ – ПОДТВЕРЖДЕНИЕ)
Я подтверждаю свое согласие с условиями Договора о комплексном банковском обслуживании физических лиц в АО «АЛЬФА-БАНК» (далее – Договор). Подписывая настоящее Подтверждение, я даю согласие на присоединение к Договору и обязуюсь выполнять условия указанного Договора.
Проинформирована работником Банка, что с Договором и Тарифами АО «АЛЬФА-БАНК» могу дополнительно ознакомиться в любое удобное для меня время в электронной форме – на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу www.alfabank.ru или на бумажком носителе – в отделении Банка.
Я даю свое согласие на обработку персональных данных, предоставленных мной Банку, а также переданных по моему поручению в Банк партнерами Банка, в том числе операторами связи (далее – «Согласие»), полный текст которого, включающий перечень персональных данных, цели их обработки, перечень действий с персональными данными, срок, в течение которого действует согласие субъекта, размещен на сайте Банка https://alfa.bank/consent («Согласие на обработку персональных данных»). Согласие дано для обработки моих персональных данных с использованием средств автоматизации и без использования таких средств, а также для их передачи Банком третьим лицам, указанным в перечне, размещенном на сайте Банка https://alfa.bank/privacy («Перечень третьих лиц, которым осуществляются обработка персональных данных Клиента на основании заключенных или с Банком договоров, составной Анкеты Клиента»), с которыми Банк заключил соглашения, содержащие условия о конфиденциальности и неразглашении информации, включая такую обработку третьей стороной, действующей по поручению Банка, а также для их хранения Банком и третьими лицами, в целях и в сроки, определенные в Согласии. Я принимаю и соглашаюсь с тем, что для перенесения использования Банком моих персональных данных, за исключением случаев, когда обработка персональных данных необходима для исполнения договора, стороной которого я являюсь, мне необходимо обратиться в Банк для оформления в письменной форме моего Согласия.
Я предоставляю свое согласие на получение Банком из бюро кредитных историй информации об основной части моей кредитной истории в соответствии с Федеральным законом от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях» в целях осуществления проверки Банком благонадежности и/или для формирования Банком в отношении меня кредитных предложений, принятых Банком решением о предоставлении мне кредитов(ов), заключенных со мной и дальнейшего сотрудничества (получения кредита), а также могу подать обращение в Банк об отзыве своего согласия на получение Банком из бюро кредитных историй информации об основной части кредитной истории заявителя.
В случае открытия Текущего счета в рамках зарплатного проекта, я прошу Банк передать моему работодателю информацию о номере Текущего счета, открытого на мое имя в Банке в рублевом эквиваленте.
В случае вытуса Партнерской карты я прошу передать организациям, которые имеют доступ к соответствующую программу сотрудничества по Партнерской Карте, необходимую информацию, содержащую банковские данные, включая мои персональные данные, в целях реализации этой программы сотрудничества и для реализации рекламных программ, в том числе для расчета, начисления, списания бонусов и иных поощрений по программе сотрудничества. Я подтверждаю, что с Правилами обслуживания Партнерских карт в АО «АЛЬФА-БАНК» ознакомлен и согласен. В случае вытуса карты национальной платежной системы Мир, я подтверждаю, что с Правилами программы лояльности для держателей карт «МИР», размещенными по адресу https://mirbank.ru, ознакомлен и согласен. С Тарифами АО «АЛЬФА-БАНК» ознакомлен и согласен.

ВНИМАНИЕ! Никому не сообщайте коды/пароли из sms-push сообщений, а также номер банковской карты и трехзначный код на ее оборотной стороне, даже если вам представились сотрудником банка.

Нет Да Я согласен(на) получить рекламную информацию о продуктах и услугах Банка и его партнеров.

Дата: 3 0 1 1 2 0 2 2
Подпись Клиента: [Подпись]
[QR-код]

ЗАПОЛНЯЕТСЯ РАБОТНИКОМ БАНКА:
Идентификация Клиента произведена.
Место для штампа: Табельный номер агента – работника Банка
Дата: 3 0 1 1 2 0 2 2
И.О. работника Банка: [Подпись]
(подпись работника Банка)

КрпнгnyqA0101
Исправление верное
12.12.2022 [Подпись]

Подпись клиента



Основные условия по зарплатному проекту Альфа-Банка и Универсальной линейке карт



Альфа-Банк

Прямо к цели

— Линейка карт



В рамках новой зарплатной линейки карт в качестве бесплатной ЗП карты возможен выпуск:



Альфа-Карты



Альфа-Карты с преимуществами



Альфа-Карты Premium ТОП на ПУ Технический



Альфа-Карты Premium ЛПР на ПУ Премиум

- Выпуск любых ко-брендинговых карт в качестве основной ЗП карты не возможен.
- Выпуск дополнительных карт осуществляется на условиях Универсальной линейки карт (далее – УЛК).
- Не распространяется на сотрудников Альфа-Групп, которые подключены к зарплатному проекту Альфа-Банка.

3 основных преимущества зарплатных карт



Компания может выпустить для своих линейных сотрудников два варианта зарплатных карт:

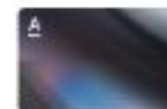
Альфа Карта

Альфа Карта с преимуществами

1 Кэшбэк	Отсутствует	<ul style="list-style-type: none"> •1,5% оборот от Р •2% оборот от 100 тыс. Р •Кроме отдельных категорий
2 Комиссия за снятие в сторонних банкоматах	Бесплатные снятия в банкоматах любых банков и банков - партнёров	
3 Стоимость SMS-информирования или PUSH	БЕСПЛАТНО	



Новая линейка для ЛПР и ТОП

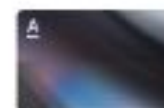


	ТОП Заместители	ЛПР Руководитель и гл. бухгалтер
ПУ (инфо для клиента)	ПУ «Технический»	ПУ «Премиум»
Техническая реализация	ПУ «Технический»	ПУ «Премиум»
Кэшбэк	<ul style="list-style-type: none">•1,5% оборот от Р•2% оборот от 100 тыс. Р•Кроме отдельных категорий	<ul style="list-style-type: none">•2% оборот от Р•3% оборот от 150 тыс. Р•Кроме отдельных категорий
% на остаток по карте	Отсутствует	3% остаток - максимальный остаток по счетам до 300 000 Р
ВИП-менеджер	Нет	Да
Страховка ВЗР	Нет	Да





Новая линейка для ЛПР и ТОП



ТОП Заместители

ЛПР Руководитель и гл. бухгалтер

Бесплатное обслуживание

•Первая Альфа-Карта Premium - бесплатно

•Первая Альфа-Карта Premium - бесплатно
•ПУ «Премиум» - бесплатно

Посещение Бизнес-залов

•2/месяц – без условий

•2/месяц, 6/год – без условий
•4/месяц, 12/год
•Без лимит

Трансфер в аэропорт

Нет

•2/год без условий
•12/год, не более 2/мес
•15/год, не более 3/мес



Альфа-Банк
Прямо к цели

ИЗК
Индивидуальная
зарплатная
карта
(Кросс-продажа)

«Можно быть зарплатным клиентом в двух банках
одновременно и получать двойную выгоду»



Преимущества ИЗК

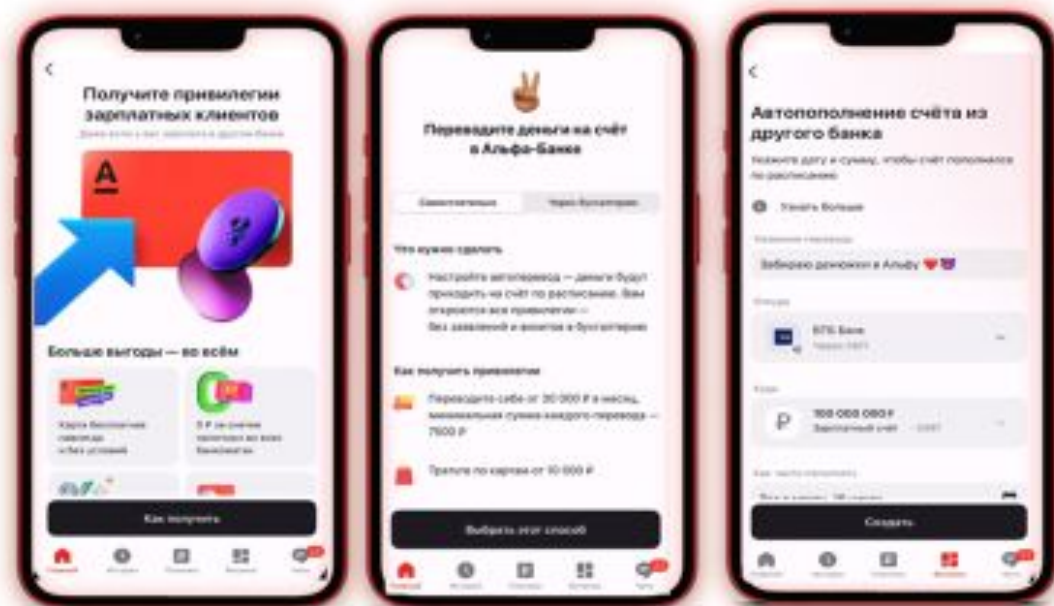
- **Бесплатное обслуживание** — всегда, без условий.
- **Бесплатные СМС** (льгота доступна только для карт, выпущенных на пластике).
- **5% кэшбэка** гарантированно в 3 категориях и 1% на всё.
- До 100% в барабане **суперкэшбэка** каждый месяц.
- **Переводы без комиссии** — в любой банк, любым способом.
- **Бесплатное снятие наличных**.
- **Безлимитные снятия** в сторонних банкоматах.
- **Выгодную ставку** с первого месяца на накопительном Альфа-Счёте.
- Особые условия на остальные **предложения банка** — кредитку с годом без %, сниженные ставки на кредит или ипотеку.



Условия – что нужно сделать клиенту

	Безбумажный ИЭК (P2P)
Описание	Физлицо самостоятельно переводит деньги на текущий счёт (EE,EN,MH,GZ) или карту в Альфа-Банке: переводы по номеру мобильного телефона, переводы по номеру карты, переводы по номеру счёта из другого банка.
Сумма перевода	30 000 Р — минимальная сумма зарплатных поступлений в месяц для получения статуса ИЭК, не менее 7500 Р за раз
Дополнительные критерии получения признака ИЭК	<ul style="list-style-type: none">• траты по картам от 10 000 Р в месяц по дебетовым картам или• остатки на любых счетах от 30 000 Р в месяц
Какие переводы учитываются	<ul style="list-style-type: none">• переводы по номеру карты*;• переводы по номеру мобильного телефона*;• переводы по номеру счёта*
Необходимость оформления согласия на участие	Да

Оформление в Альфа-Мобайл



1. При переводах, где используется номер телефона, номер отправителя и номер получателя денег должны совпадать. При переводах по номеру счёта ФИО отправителя и ФИО получателя должны совпадать.
2. Учитываются только переводы, внесение наличных через банкоматы не учитываются.

Оформление в Альфа-Онлайн



Зарплатная Альфа-Карта
Официально и просто

Больше, чем просто Альфа-Карта

По трудовому договору вы можете сами выбрать банк для зарплат.

Если у вас уже есть наша дебетовая карта – достаточно нажать «Зарплата» в АРМ клиента.

Альфа-Карта
Кэшбек до 3%
до 3% на все и до 33% у партнеров

Бесплатные SMS
100 SMS бесплатно в месяц

Наличные без комиссии
0 ₽ за снятие в любых банкоматах мира

Как стать зарплатным клиентом

Переводите деньги сами

Продолжайте получать зарплату на карту любого банка и переводите её на последнюю открытую карту в Альфа-Банке каждый месяц. Дайте согласие, и все преимущества зарплатного клиента – ваши.

[Подробнее условия](#)



Предложение от банка

Переводите деньги сами

Продолжайте получать зарплату на карту любого банка и переводите её на последнюю открытую карту в Альфа-Банке каждый месяц. Дайте согласие, и все преимущества зарплатного клиента – ваши.

[Подробнее условия](#)

- Ежемесячно переводите себе от 30 000 ₽
- Минимальная сумма единовременного перевода 7 500 ₽
- Совершайте покупки по карте от 10 000 ₽ в месяц или храните остатки на счетах от 30 000 ₽
- ФИО отправителя и получателя должны полностью совпадать
- Зачисываются только переводы, внесение наличных через банкоматы не учитывается

Вы можете переводить без комиссии через приложения Альфа-Банк или СБП

- Статус зарплатного клиента вы получите в следующем месяце после выполнения условий

Стать зарплатным клиентом



Поздравляем с правильным выбором

Для получения всех привилегий Зарплатной Альфа-Карты пополняйте баланс от 30 000 ₽, совершайте покупки от 10 000 ₽ или храните остатки от 30 000 ₽.

Поздравляем

FAQ

1. Учитываются ли поступления в иностранной валюте?

- Нет. Учитываются только рублевые поступления.

2. Будут учитываться только на текущий счет? Или зарплатный, семейный, накопительный счет?

- В учет идут поступления на текущие счета клиента.

3. Если сделано несколько переводов – они суммируются?

- Да. Важно, чтобы размер части поступления был не менее 7 500 рублей.

4. Зарплатные привилегии будут действовать на несколько карт?

- Нет. Зарплатные привилегии действуют на одну карту, которая была выпущена последней.

5. Можно ли зарплатные привилегии перенести или присвоить на Стикер?

- Нет. Только на Дебетовую карту.

6. При каких условиях я могу потерять статус ИЭК?

- Если за последние 3 месяца на ваш счет не поступала сумма от 30 000 рублей в рамках месяца согласно условиям ИЭК, то льготные условия зарплатного клиента отключаются. А также, если нет трат от 10 000 рублей ежемесячно.

7. Как снова стать индивидуальным зарплатным клиентом?

- Самостоятельно ежемесячно переводите зарплату из другого банка себе на карту Альфа-Банка.

Процесс выдачи



A

Альфа-Банк

Прямо к цели

— Идентификация, исправления, что вписываем

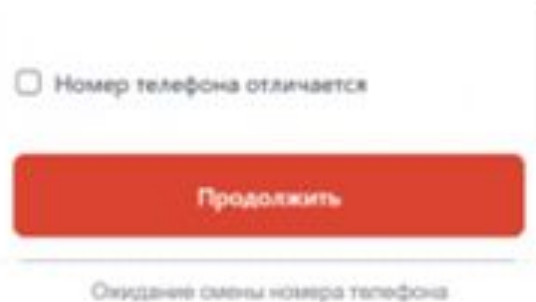
Идентификация клиента	Допустимые исправления	Необходимые внесения/ дозаполнения
<ul style="list-style-type: none">• Если данные не совпадают с данными, указанными в анкете, или есть сомнения в действительности ДУЛ – ЗП карта НЕ выдаётся, анкета клиента НЕ подписывается (Клиенту рекомендуется обратиться в отделение Банка).• Если данные совпадают, передаём клиенту анкету для проверки указанных данных обязательного дозаполнения полей, а также подписания анкеты.• В случае требования клиента предоставить 2-ой экземпляр Анкеты СВК рекомендует запросить данный экземпляр в чате ТХ, либо обратиться в отделение банка.	<ul style="list-style-type: none">▪ В ФИО клиента – не более 2-ух символов;▪ В номере или серии паспорт – не более 2-ух символов;▪ В поле “Кем выдан” – любое кол-во символов;▪ В поле “Дата выдачи” – любое кол-во символов;▪ При внесении исправлений клиент проставляет заверительную подпись: Исправление верно, дата, подпись.	<ul style="list-style-type: none">✓ Кем выдан ДУЛ, дата выдачи ДУЛ, код подразделения, выдавшего ДУЛ;✓ Адрес регистрации;✓ Адрес фактического проживания (если отличается от адреса регистрации);✓ Кодовое слово (обязательно должно содержать одну цифру)✓ Подпись Клиента. <p>В случае, если заполненные сведения не читаемы, либо там более 3-х исправлений, то анкету заполняем заново, используя пустой бланк анкеты.</p>

Изменение номера телефона

Если в анкете клиента указан некорректный номер телефона, необходимо его исправить

Этапы корректного изменения номера телефона:

- 1) Проставить галочку на «Номер телефона отличается» в AlfaGo



Номер телефона отличается

Продолжить

Ожидание смены номера телефона

- 2) Исправить номер телефона в Анкете
- 3) Заверить изменения

— Важно

Исправления

- В случае если в анкете клиента номер мобильного телефона замаскирован, то в обязательном порядке СВК **вписывает** полный номер телефона клиента (разборчиво) в этом же поле, либо в поле «контактный e-mail» и **заверяет** изменение.
- При замаскированном номере и серии паспорта РФ не нужно дописывать недостающие данные. Достаточно сверить первые и последние цифры ПД в Анкете.
- Не нужно заполнять данные о ранее выданном документе, удостоверяющем личность.

Не обязательные поля

- При оформлении анкеты клиента мы **не заполняем** блок «иные сведения для указания в Анкете Клиента присутствуют»

Это означает, что следующие поля относящиеся к данному блоку тоже **не заполняются**:

- наличие бенефициарного владельца

- действует ли вы к выгоде третьего лица (выгодоприобретателя)

- сведения о финансовом положении

- сведения о деловой репутации

- являетесь ли вы публичным должностным лицом или его близким окружением

- Поле «Данные о ранее выданном документе, удостоверяющем личность» **не заполняем**
- Поле «Я прошу Банк активировать полученную мной банковскую карту №» **не заполняем**
- Контактный e-mail не является обязательным полем поэтому можем в него вписывать моб. телефон клиента.
- Поле Кодовое слово не является обязательным полем. В ЛЦ его требовать не будут.

Важная информация

- ✓ Из встречи по Зарплатной карте в AlfaGO можно выходить, только если есть необходимость **перезапуска встречи**.
- ✓ Если СВК выходит из встречи как по остальным продуктам, то он статус встречи не увидит. Если повторно войти в заявку, встреча начинается сначала.
- ✓ Разработчики специально так делали, чтобы была возможность исправить ошибки при выдаче по ЗП процессу.

Альфа-Банк
Прямо к цели

— Важно

В случае возникновения технических ошибок при выдаче Зарплатных Карт необходимо составить обращение

Обращения необходимо направлять на п/я ago@alfabank.ru

В теме письма указывается – ИНН Компании + ФИО Клиента + ID или данные ДУЛ (серия номер паспорта)

В «теле» письма выбирается причина обращения :

(указать одну из перечисленных проблем)

Проблема	Что необходимо проверить/приложить
Не приходит смс	Необходимо убедиться, что если в Анкете было исправление по номеру мобильного телефона, то данное исправление заверено. В запрос приложить скрин области из Анкеты с номером мобильного телефона.
Долго обрабатываются документы	Необходимо убедиться, что по документам не было выставлено дораформление. Если дораформление было, то его необходимо исправить и отправить документы повторно на конвейер. Если по дораформлению есть вопрос, то это следующее условие. Обращаем внимание, что каждая итерация по отправке документов на конвейер увеличивает время работы с заявкой. В запрос приложить скрин с «колесиками» загрузки документов.
Непонятна причина дораформления	В запрос приложить скрин с формулировкой выставленного дораформления.
Не привязалась / не отобразилась карта в приложении	Указать номер карты.
После обработки документов на конвейере клиент пропал из встречи (выдача не разрешена)	Скриншот ошибки из приложения.

Некорректно сформированное обращение не будет принято в работу!



— В Анкете указаны данные ранее выданного паспорта Клиента

Есть отметка о ранее выданном паспорте:

- Проверка наличия отметок о данных предыдущего ДУЛ (смотри стр 19);
- Отметка о ранее выданном паспорте есть;
- СВК подписывает Анкету клиента;
- Фотографирует документы при помощи АГО:
 1. основной разворот ДУЛ;
 2. страница актуальным адресом регистрации;
 3. 19 страница (ранее выданные паспорта);
 4. заполненную и подписанную Анкету клиента

СВК не редактирует данные в карточке клиента, информация по Клиенту доступна только для чтения



Карта выдана

Нет отметки о ранее выданном паспорте:

- Проверка наличия отметок о данных предыдущего ДУЛ (смотри стр 19);
- Отметка о ранее выданном паспорте отсутствует;
- Клиент должен обратиться в отделение банка с документом, подтверждающим замену ДУЛ



Карта не может быть выдана,
СВК не фотографирует ДУЛ и Анкету клиента



— Процесс выдачи

Выдача

1. Выбираем тип карты в АГО (именная или неименная).
2. Считываем штрих-код на карте при помощи АГО, либо вбиваем номер вручную.
3. Консультируем клиента по услуге АЛЬФА-ЧЕК.
4. В АГО автоматически формируется бланк заявления для предварительного просмотра и подписания всех распоряжений и при желании подключения услуги АЛЬФА-ЧЕК.
5. При согласии клиента СВК инициирует отправку СМС-сообщения на номер телефона клиента с одноразовым паролем для подтверждения.
6. СВК в АГО нажимает кнопку «Завершить встречу», автоматически статус встречи меняется на «Выдана клиенту» (Сначала необходимо завершить активацию карты в МП клиента, а только потом завершить встречу в АГО).

- Если на основании выполненных проверок приходит запрет на завершение процесса выдачи ЗП карты – система предоставляет соответствующий ответ: «Выдача не возможна». Клиента направляем в отделение для актуализации данных.
- Критические ошибки: нечеткое фото клиента в паспорте, клиент в «черном», санкционном, террористическом списке, так же направляем в ДО.

- По итогу выдачи карты СВК необходимо проконсультировать Клиента по возможным вариантам активации полученной банковской карты, а также помогает подключить «Альфа-Мобайл», консультирует по подключению Интернет Банка «Альфа-Клик».

Дооформление

Если по полученным и проверенным документам есть замечания, то требуется дооформление, причина вам будет обозначена:

- Нечеткая фотография паспорта клиента;
- Клиент внес изменения, но не заверил;
- Клиент/СВК не поставил свою подпись.

СВК обрабатывает полученные замечания, выполняет повторное фотографирование документов.

Обновленные документы направляются на повторную проверку.

- По действующим Клиентам в предзаполненных Анкетах Клиента не печатается кодовое слово. Пустое поле кодового слова в Анкете Клиента не является ошибкой. В анкете будет поле для кодового слова (клиент может внести кодовое слово или исправить его полностью).

Альфа-Банк
Прямо к цели

SELFIE.ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ СОТРУДНИКА

Оформление заявки. Канал В@W



Содержание

- Авторизация Агента
- Оформление заявки
- Подписание документов Клиентом
- Активация карты
- Подписание дополнительного соглашения
- **FAQ**



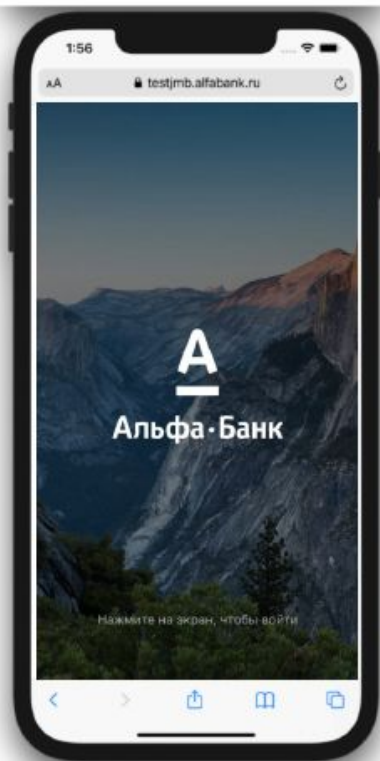
v3.0 от 15.02.2023

Авторизация Агента в приложении Selfie

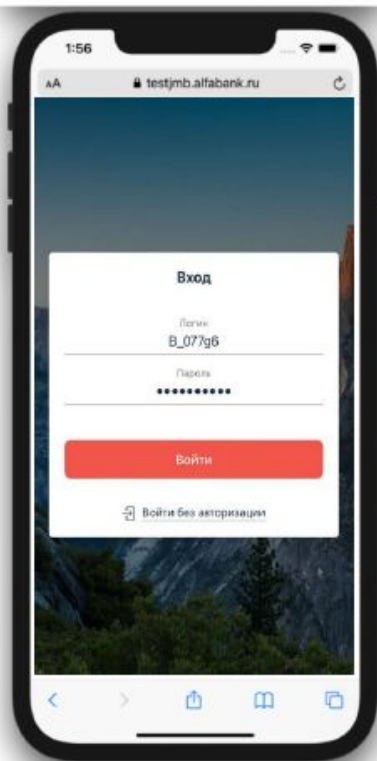


Зайдите с вашего устройства (смартфон, планшет, ПК) на адрес: <https://selfie.alfabank.ru/>
Используйте обновленные до последней версии браузеры Google Chrome и Safari.

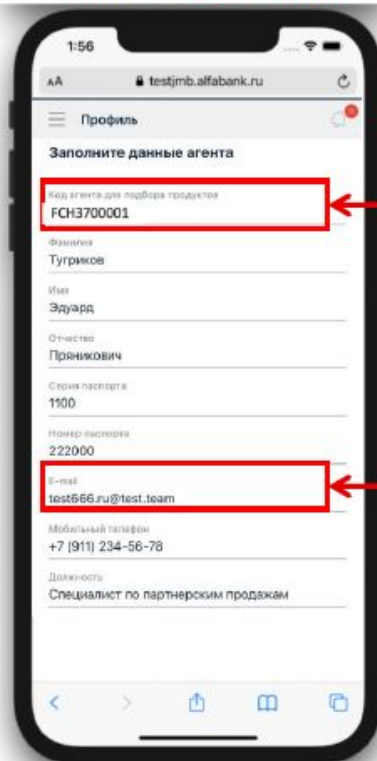
Нажмите на любую часть экрана и переходите к авторизации



Введите логин и пароль, который вам сообщил руководитель. Пример логина: B_077g6

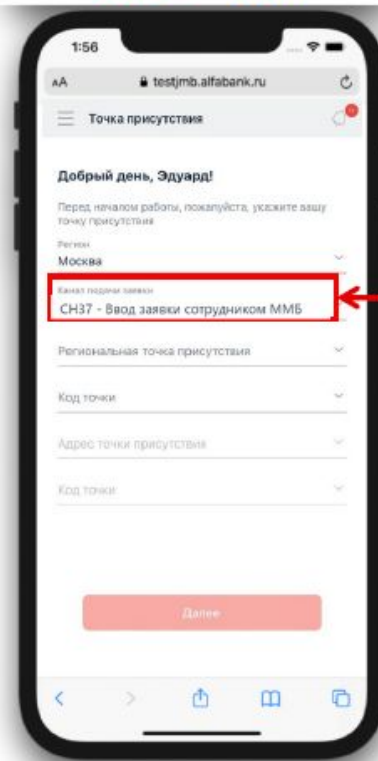


При первой авторизации укажите ваши персональные данные. Укажите код агента: FCH3700001

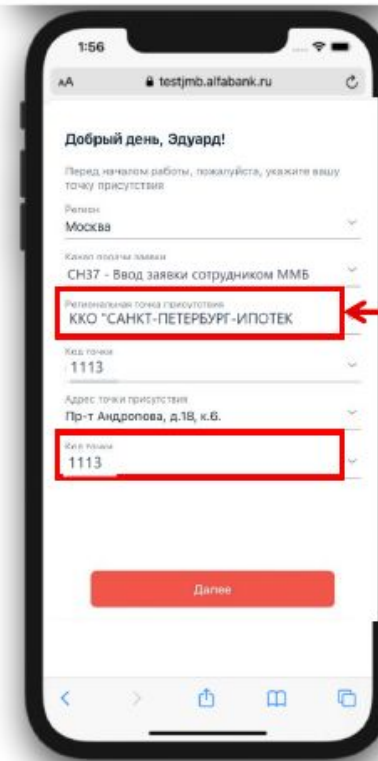


Укажите свой email, на который будут приходить бланки

Укажите регион работы и выберите канал подачи заявки **СНЗ7 - ММБ**



Выберите точку присутствия (код точки сообщает ваш Руководитель)



Обязательно проверьте соответствие адреса точки

Оформление заявки

Создание заявки и выбор продукта



Главное окно

Мои – заявки, которые вы завели
Онлайн – недоступно в этой версии
Все – все заявки всех агентов

Фильтр
дебетовая/
кредитная
/все карты

Создание
новой
заявки

Вы можете продолжить
заполнение отложенной
заявки или начать новую

Поиск
заявок

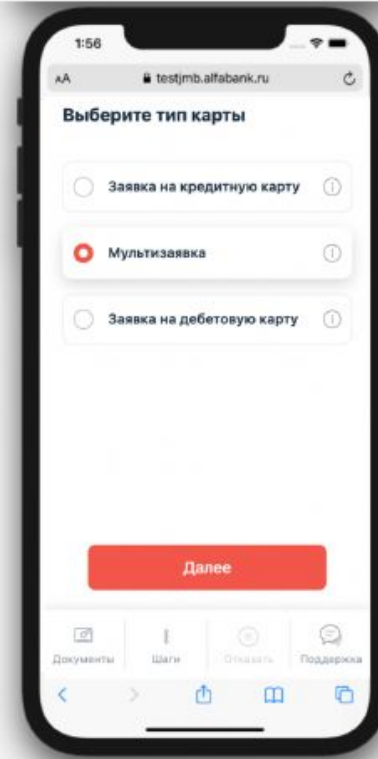
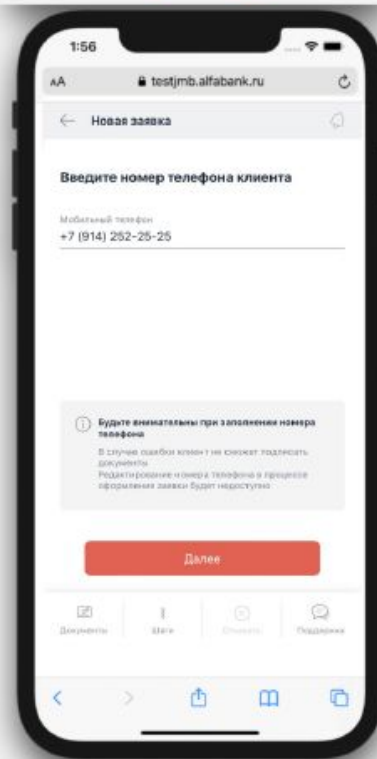
Фильтр по статусам и
периодам

Экран выбора карты при создании заявки

Со слов клиента заполните номер
телефона.

**Убедитесь в правильности
введенного номера, чтобы избежать
ошибок при оформлении!**

Вам необходимо выбрать
тип **Мультизаявка** и
нажать «Далее»



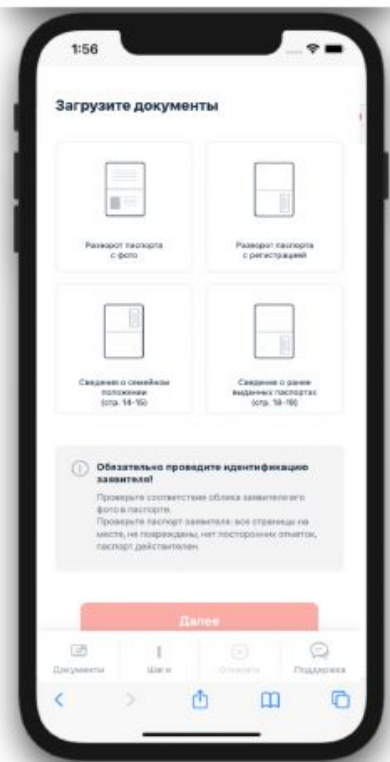
Оформление заявки

Загрузка документов и фото клиента Клиента

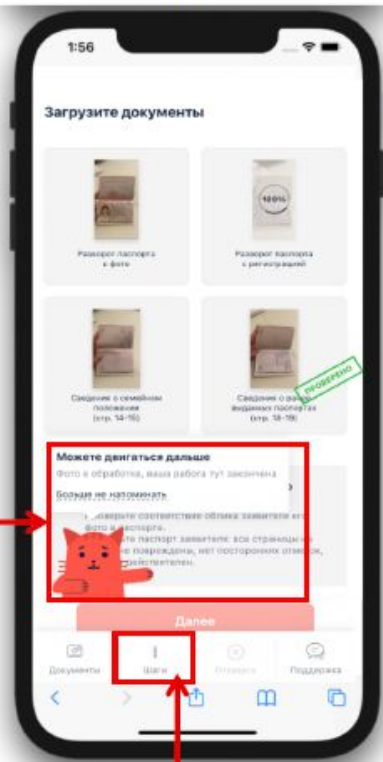


При загрузке фото старайтесь сделать четкие фотографии в рамке, избегайте бликов!

Загрузите фото паспорта клиента в соответствующие окна на экране. Делайте фото вертикально



Не дожидаясь успешного распознавания фотографий переходите к следующему шагу



Вы сможете вернуться к данному шагу позже, через меню выбора шага заявки

✓ **Фото должно быть четким, ярким, отлично читаемым, без бликов, без теней, по контуру документа**

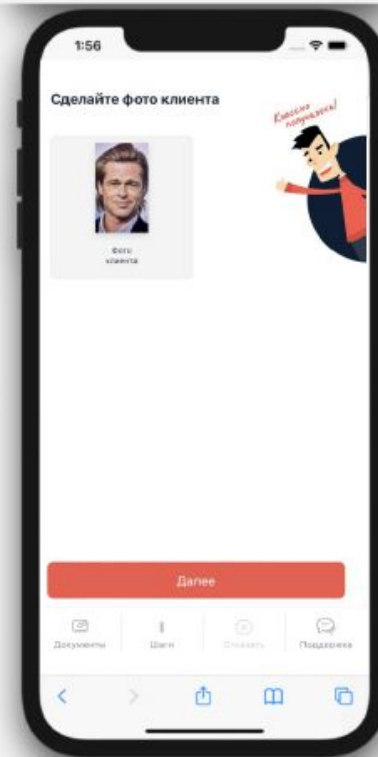
Нечитаемый паспорт: помарки, порванные страницы, зачеркнутые надписи, стертые или очень бледные штампы

Не граждане РФ – не могут получить карту

Никакие другие документы не принимаются для оформления заявки

Заявку можно оформить **только на граждан РФ от 18 лет**

Нажмите на иконку и сфотографируйте клиента



Требования к фото:

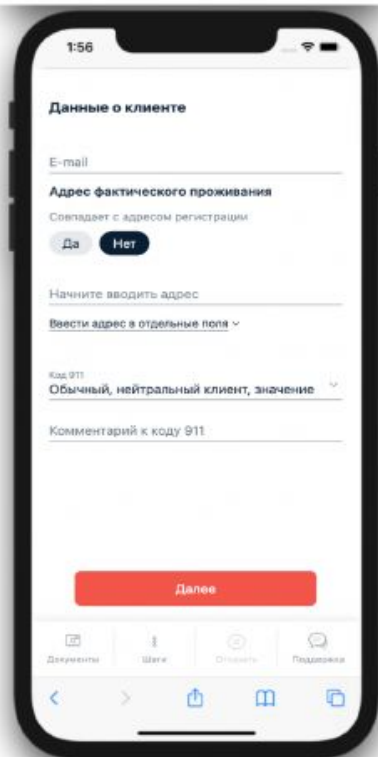
- ✓ Расстояние до лица клиента **от 50 см до 1 м**
- ✓ Лицо клиента должно занимать **не менее 40% кадра**
- ✓ Формат фото – **анфас**

Оформление заявки

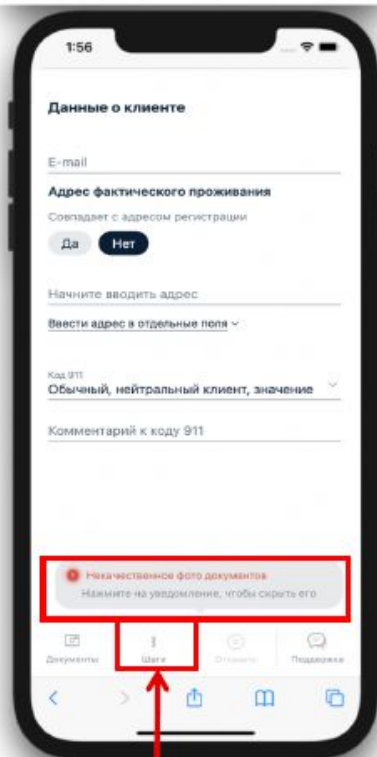
Заполнение данных клиента проверка паспортных данных



Введите E-mail и адрес фактического проживания, если он не совпадает с адресом регистрации

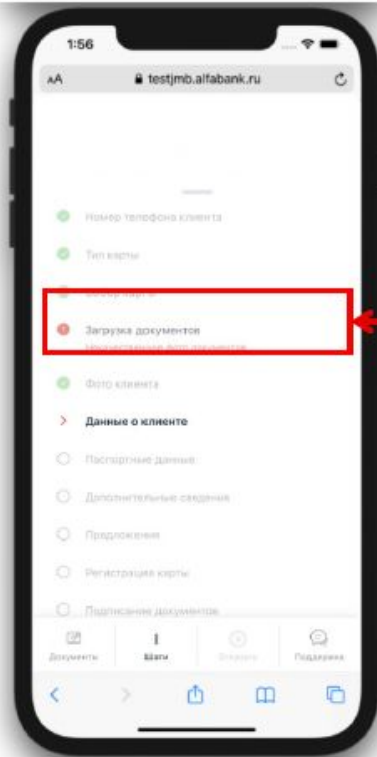


Если при распознавании паспорта были обнаружены дефекты появится сообщение

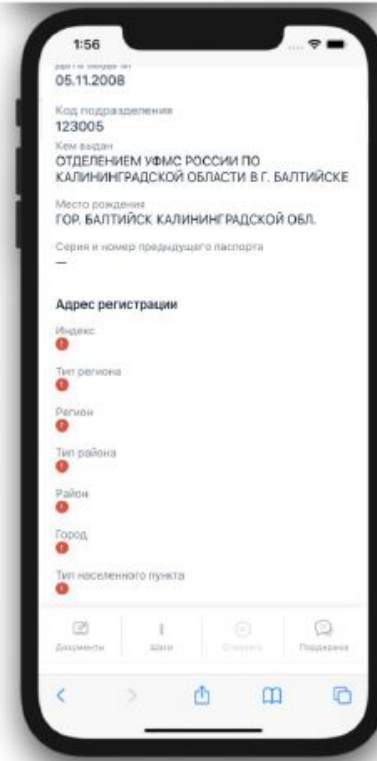


Нажмите на кнопку «Шаги», чтобы перейти к меню с этапами заявки

Вернитесь на шаг загрузки документов и перезагрузите фотографию с ошибкой



Дождитесь распознавания данных (до 5-7 минут) и **проверьте результат**



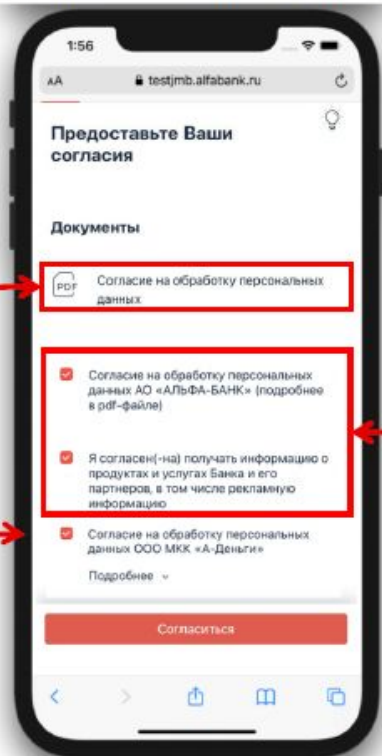
Если данные распознались некорректно или есть ошибки при распознавании – **обратитесь в поддержку!**

Оформление заявки

Подписание клиентом согласия на обработку персональных данных



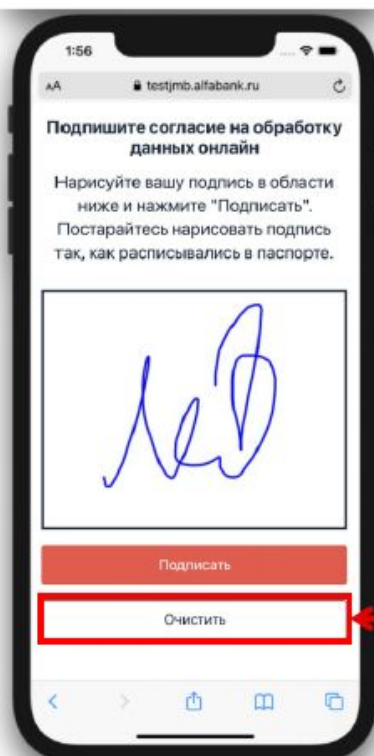
После успешной обработки паспорта вы перейдете на этап подписания СОПД. Выделите все **обязательные** чек боксы. Кнопка «Согласиться» станет активной.



Для просмотра подписываемых документов нажмите на иконку

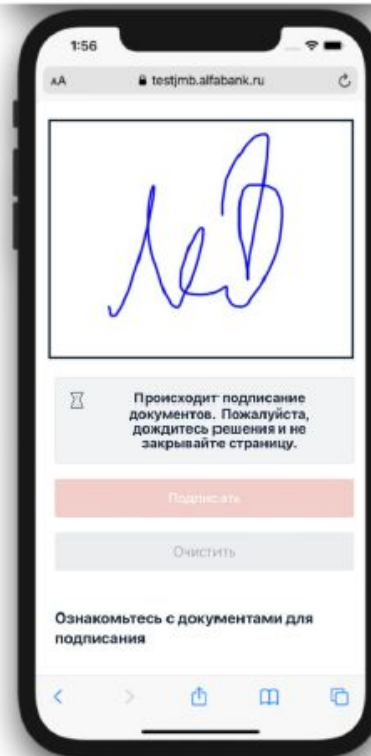
Проставьте **необязательный** чек-бокс на передачу данных в А Деньги если в случае отказа в КК Банка клиент хочет рассмотреть возможность получения микрозайма

Попросите Клиента поставить пальцем подпись как в паспорте и нажмите кнопку «Подписать»



Если клиент хочет изменить подпись, нажмите на кнопку «Очистить» и повторите подписание

Система обрабатывает результат в течении нескольких минут, вам необходимо подождать



Не закрывайте страницу!

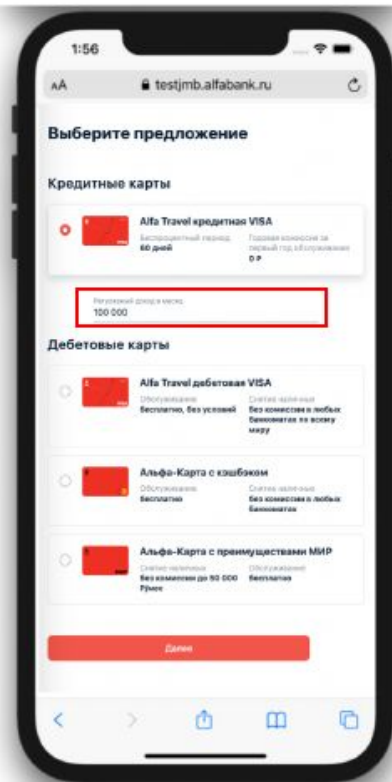
Оформление заявки

Формирование предложения для клиента

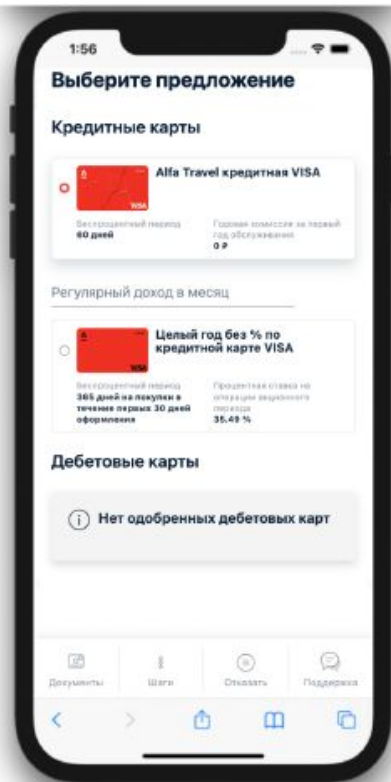


На экране выбора предложения вы увидите **все доступные для клиента** продукты

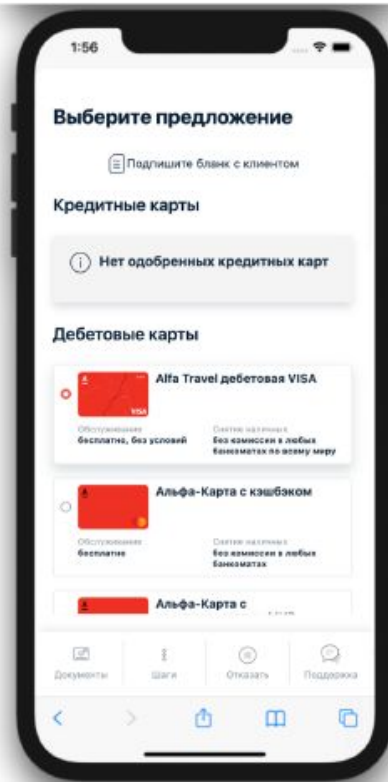
Если же у клиента **нет доступных предложений**, оформление заявки будет завершено



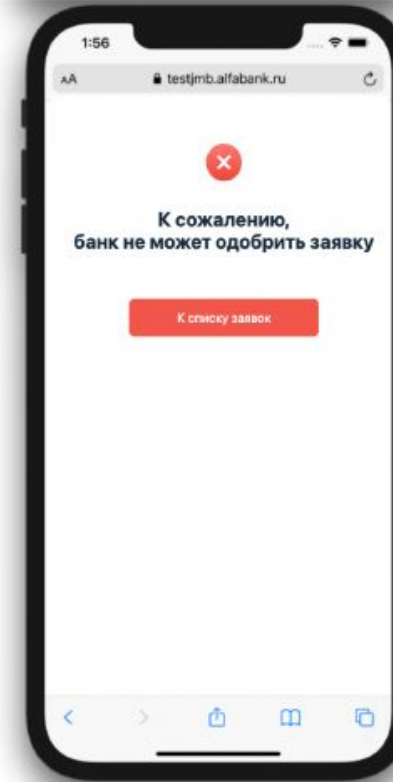
Пример экрана с доступными **кредитными и дебетовыми** картами



Пример экрана с доступными **кредитными** картами



Пример экрана с доступными **дебетовыми** картами



Перезаводить заявку в таком случае **не требуется**

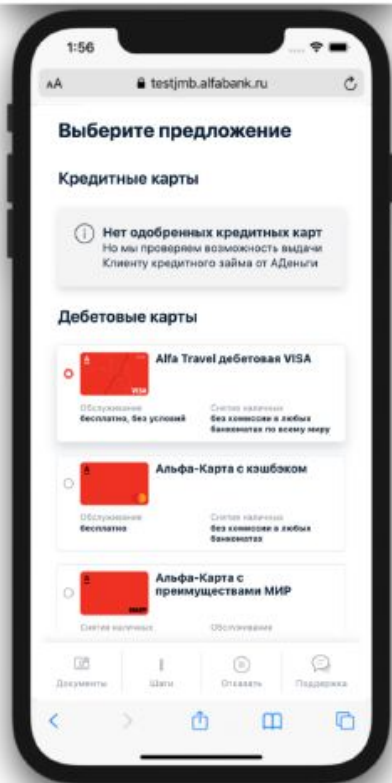
Оформление заявки

Формирование предложения на микрозайм для клиента



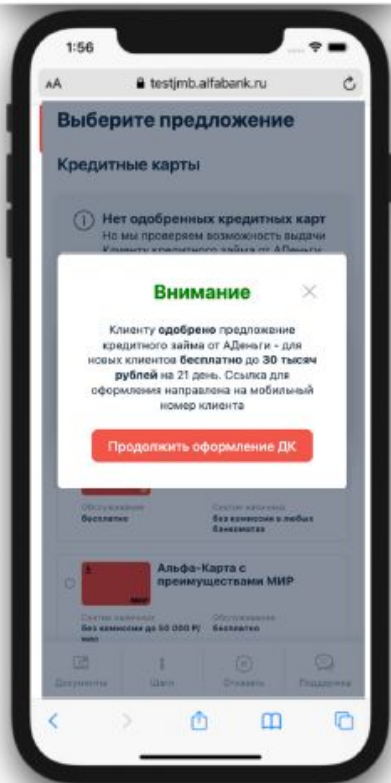
Если на экране подписания согласия на обработку персональных данных клиентом **было проставлено согласие на передачу данных в МКК «А Деньги»**, то **при отсутствии предложения по кредитной карте**, некоторые заявки будут попадать на рассмотрение возможности оформления микрозайма от МКК «А Деньги»

Если же у клиента **нет доступных предложений**, ожидайте решения от А Деньги.

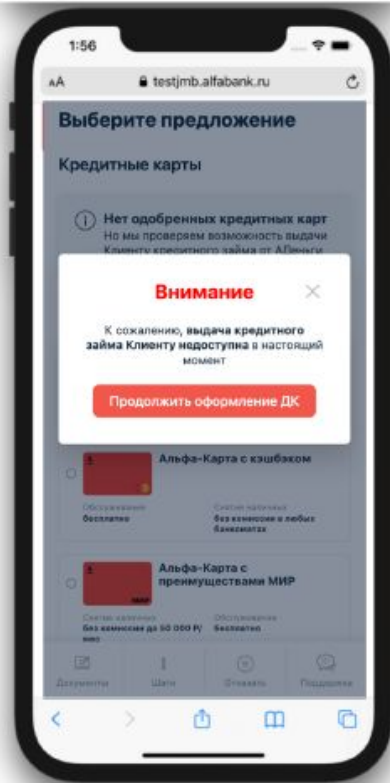


Пример экрана с информацией об отправке данных в А Деньги и доступными **дебетовыми** картами

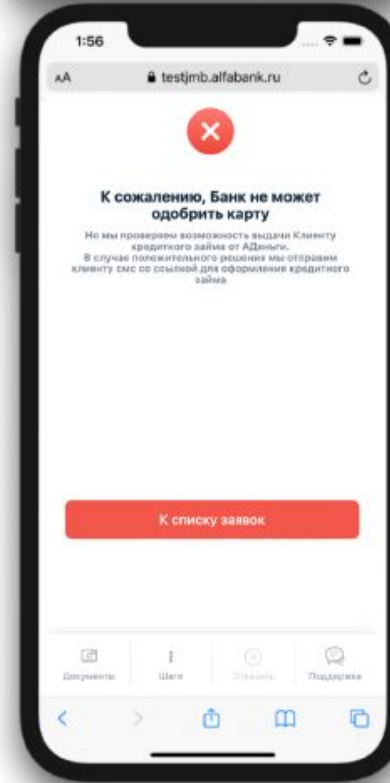
Продолжайте оформление дебетовой карты!



Пример экрана с **положительным** решением от А Деньги



Пример экрана с **отрицательным** решением от А Деньги



Пример экрана с отказом по всем продуктам Банка и рассмотрением заявки в А Деньги

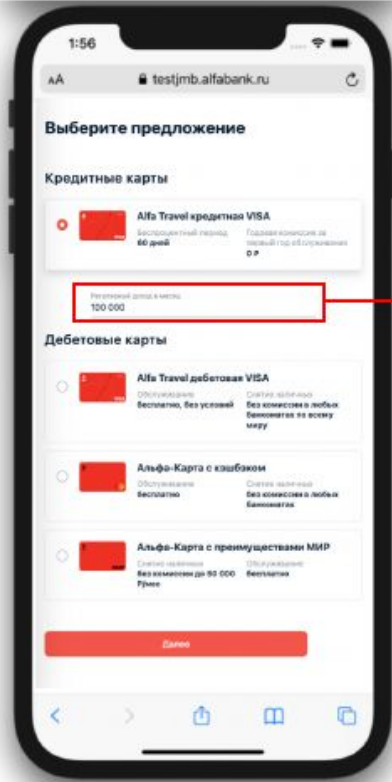
Перезаводить заявку в таком случае **не требуется**

Оформление заявки

Выбор предложения, ввод дополнительных данных клиента

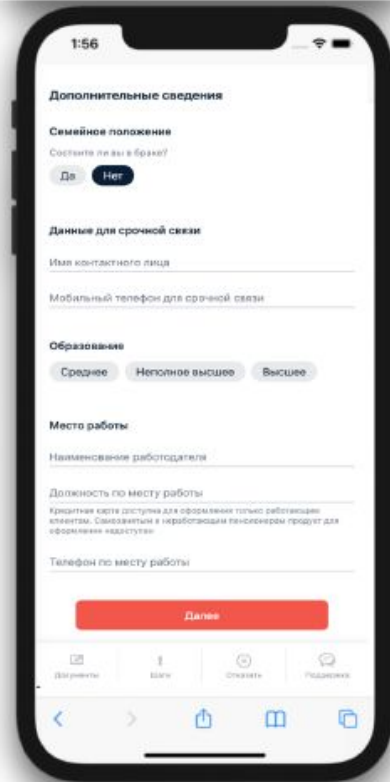


Выберите подходящее предложение и нажмите кнопку «Далее»

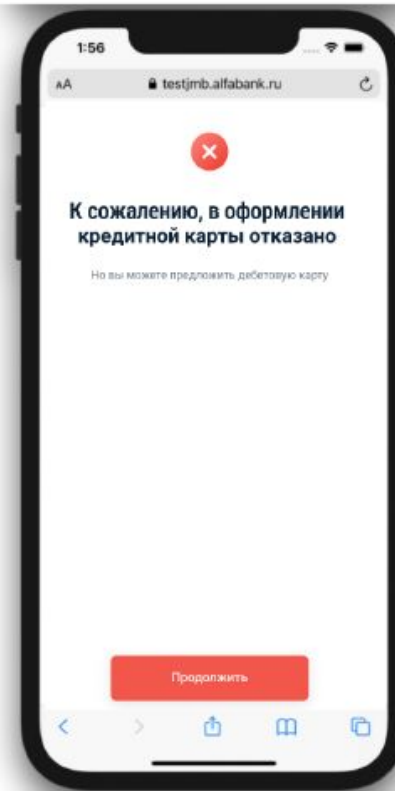


Для выбора кредитной карты введите доход клиента

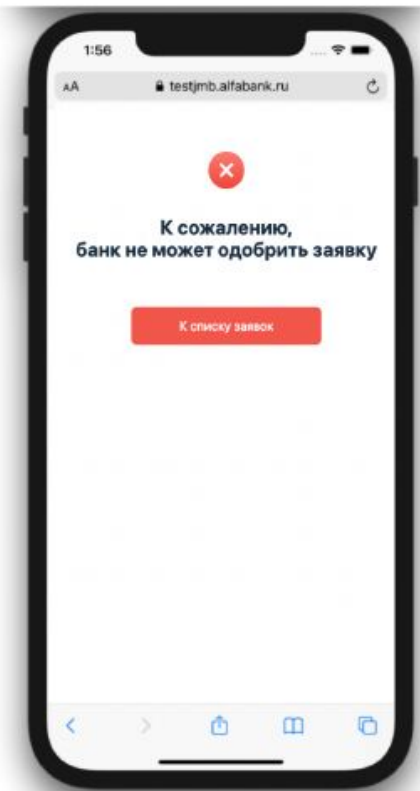
Если вы выбрали кредитную карту, может потребоваться ввод дополнительных данных клиента



В случае, если после дополнительных проверок по кредитной карте был получен **отказ**



Но доступно предложение по дебетовой карте - будет отображен соответствующий экран



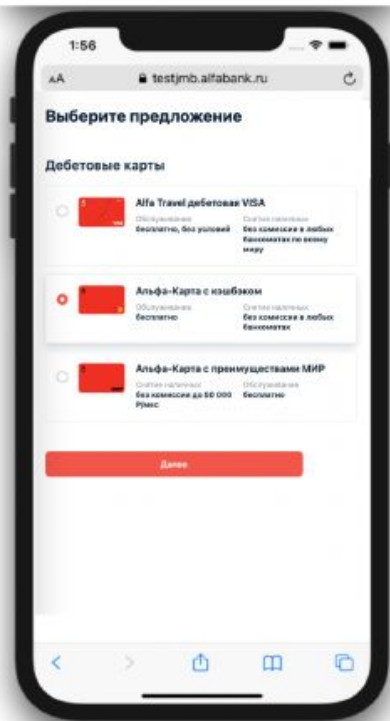
Если же у клиента нет доступных предложений на дебетовую карту, оформление заявки будет завершено

Оформление заявки

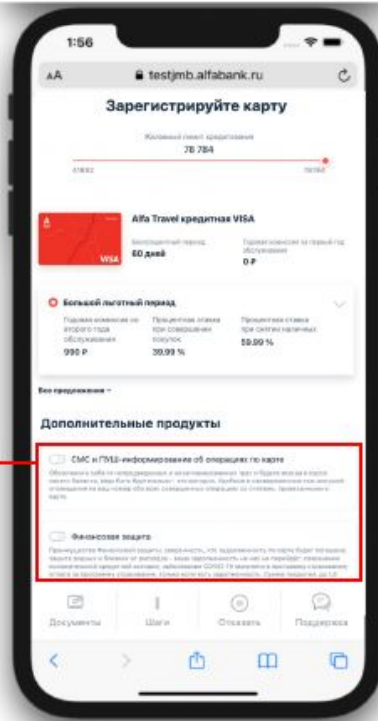
Регистрация карты



Для выбора дебетовой карты на экране с предложениями выберите интересующую предварительно одобренную карту, нажмите кнопку «Далее»

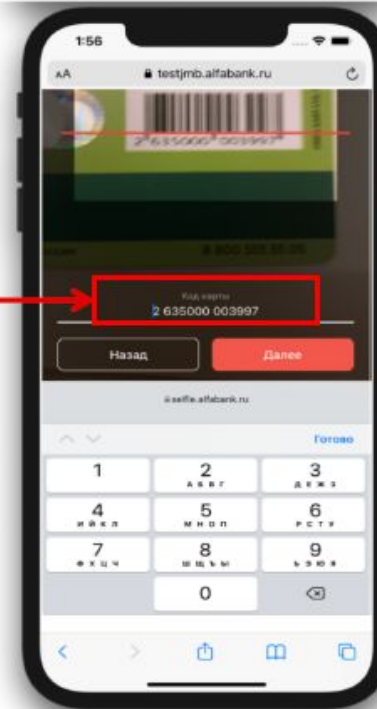


Нажмите кнопку «Зарегистрировать» для перехода к регистрации карты



С согласия клиента подключите дополнительные услуги

Отсканируйте штрих-код на обороте карты. Для этого наведите красную линию на область штрих-кода, код карты должен определиться автоматически

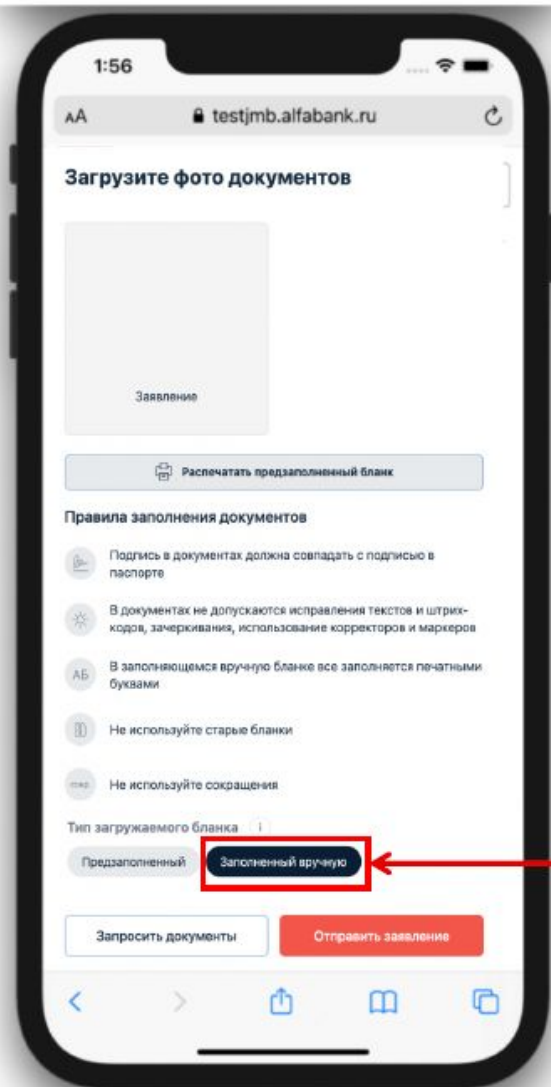


Можете ввести номер вручную

Перепроверьте, что тип карты совпадает с выбранным ранее предложением

Оформление заявки

Заполнение РУКОПИСНОГО бланка



Для ручного заполнения необходимо иметь при себе распечатанные бланки. Как их получить, будет описано далее.

ФИО клиента
Дата рождения и моб. тел. клиента
Данные паспорта РФ клиента

Перед отправкой бланка на проверку необходимо указать тип бланка

Подпись клиента, расшифровка подписи и дата заполнения

Пример Бланка заполненного вручную

Заявление

Для банка: 030000

alfabank.ru

1. Я, (Ф.И.О. Заемщика указывается полностью) Иванов Иван Иванович
Полностью Иванов Иван
Дата рождения 01.01.1990 Телефон (без знака +7) 91745555555

Паспорт 70110 5550010
Одделение УФМС России по гор. Москве
по району Арбат

Подтверждаю свое ознакомление и согласие с условиями Соглашения об электронном взаимодействии в целях заключения договора потребительского кредита и иных договоров в электронном виде с применением простой электронной подписи в редакции, действующей на момент подписания настоящего Заявления (далее — «Соглашение»), размещенного на сайте Банка в сети интернет по адресу www.alfabank.ru (в разделе: Документы и тарифы), обязуюсь выполнить условия указанного Соглашения и согласен оформить документы, необходимые для заключения указанных договоров с Банком в электронном виде и подписать их простой электронной подписью в соответствии с Соглашением.

2. Прошу направить ключ простой электронной подписи на номер мобильного телефона, указанный мной в настоящем Заявлении. Я понимаю и соглашаюсь с тем, что я обязан обеспечить настройками безопасности (пароль/ПИН-код/графический ключ/отпечаток пальца/изображение лица и прочие виды защиты), предусмотренными моим мобильным устройством, защиту доступа к направляемому мне Банком ключу простой электронной подписи.

Подтверждаю, что с Тарифами Банка, размещенными по адресу: <https://alfabank.ru/ru/retail/price/03-5>, ознакомлен и согласен. Я подтверждаю, что все данные, предоставляемые мной, являются полными и достоверными.

нижеподписавший, прошу АО «АЛЬФА-БАНК» (далее — Банк) рассмотреть возможность заключения со мной Договора о комплексном банковском обслуживании физических лиц в АО «АЛЬФА-БАНК» и иных договоров, которые заключаются в электронном виде с применением простой электронной подписи.

Клиент Иванов Иван Иванович
Ф.И.О.
Дата подписания 18.11.2022
Подпись

Работник банка Поларова Анна Александровна
Ф.И.О.
Дата подписания 18.11.2022
Подпись

Заполняется в целях оформления Кредитной карты Расчетной карты

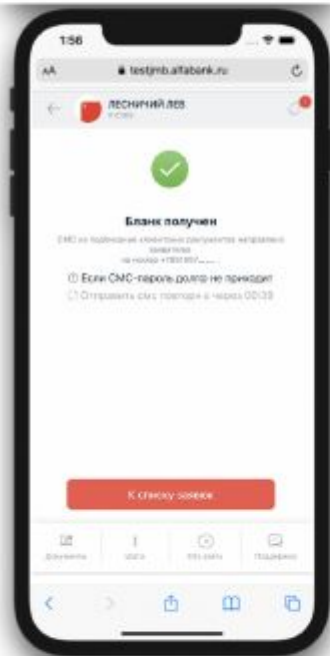
Отметьте галочкой тип карты — **Кредитная** или **Расчетная** (дебетовая)

Подпись сотрудника, расшифровка подписи и дата заполнения

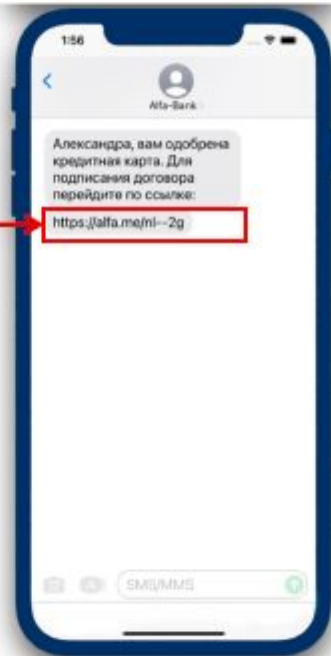
Подписание документов



После успешной загрузки бланка в Selfie вы увидите сообщение «Бланк получен». А клиенту будет отправлено СМС на подписание



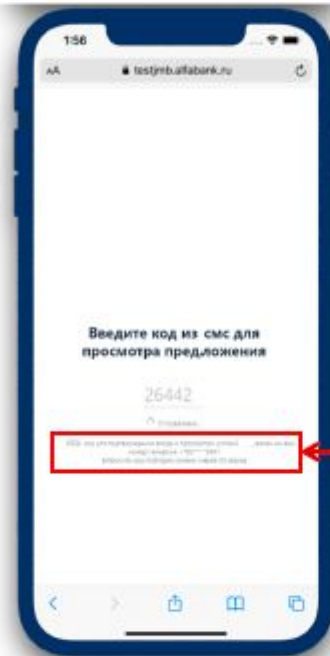
Клиенту необходимо открыть СМС на своем телефоне и перейти по ссылке



Нажмите «Получить код». После этого клиенту придет СМС



Введите код из смс. Ниже можно проверить номер телефона, на который ушло смс



После введения кода необходимо дождаться таймера



Подписание выполняется на телефоне клиента

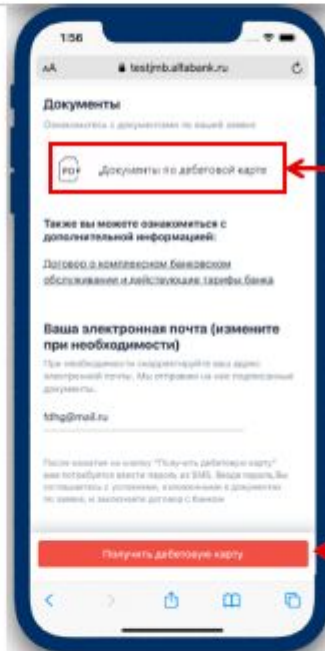
Подписание документов



После проверки кода на экране отобразится выбранная клиентом карта и условия



Необходимо ознакомиться с документами по заявке. Нажмите на иконку

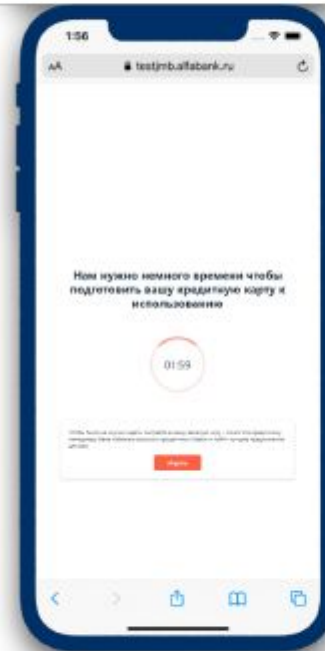


Для перехода к подписанию нажмите «Получить дебетовую /кредитную карту»

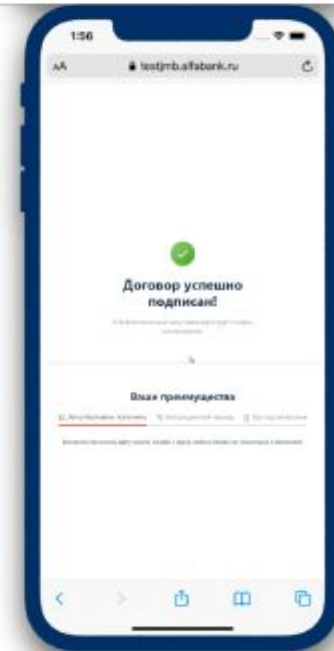
Клиенту придет смс с паролем для подписания. Вводим его в соответствующее поле



Дожидаемся окончания таймера



Поздравляем! Договор успешно подписан. Можно приступить к активации карты



Активация карты

Клиенту необходимо рекомендовать активировать карту сразу после ее получения.
Предложите свою помощь. Способы активации:

A

Онлайн активация

Для активации карты перейдите по ссылке:
<https://alfabank.ru/apps/>



Альфа-онлайн

Для телефонов с iOS, Android:

1. На сайте в разделе «Айфон» нажмите «Войти в Альфа-Онлайн»
2. Если клиент новый, введите номер карты (или логин и пароль, если клиент уже зарегистрирован)
3. Подтвердите вход кодом из смс
4. Придумайте логин и пароль
5. После входа перейдите: Главный экран → Мои продукты → *выбрать карту* → Активировать карту.

Альфа-мобайл

Для телефонов с Android:

1. На сайте в разделе Андроид нажмите «Установить приложение»
2. После установки, войдите в приложение и введите номер телефона, далее необходимо ввести номер карты или счета.
3. Подтвердите вход кодом из смс
4. После входа перейдите: Главный экран → Все мои продукты → *выбрать карту* → Активировать карту.

В отделении банка

Активация производится сотрудником банка через терминал. Необходимо иметь при себе паспорт и саму карту.



Горячая линия

+7 495 78-888-78

для Москвы, Подмосковья
8 800 200-00-00
для других городов России

Для активации Карты необходимо уточнить 16-тизначный номер карты, ФИО и дату рождения клиента. Оператор может запросить **кодовое слово**.



Чтобы не возникало ошибок в оплате, **нужно записать пин-код на чип карты**.
Для этого достаточно сделать любую операцию в любом банкомате, например запросить баланс, пополнить баланс мобильного телефона на 10 рублей или при первой оплате вставить карту непосредственно в сам терминал (при прикладывании пин-код на чип не будет записан).

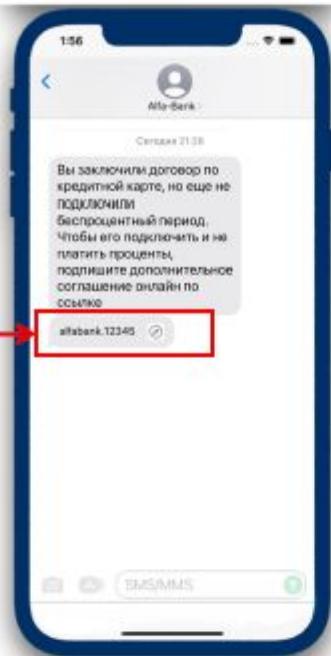


Подписание дополнительного соглашения



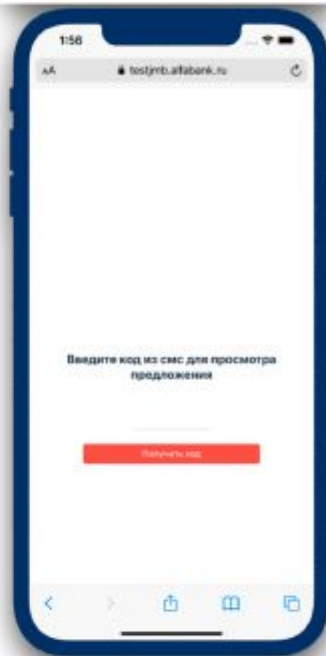
Без потери % подписать можно до даты формирования первого min платежа.
Всего на подписание доп. соглашение есть 100 дней после заключения договора.

После успешного подписания договора, клиенту придет смс с предложением подключить беспроцентный период



Клиенту необходимо открыть СМС на своем телефоне и перейти по ссылке

Нажмите «Получить код». После этого клиенту придет СМС



Введите код из смс



После введения кода необходимо дождаться таймера



Подписание выполняется на телефоне клиента

Подписание дополнительного соглашения

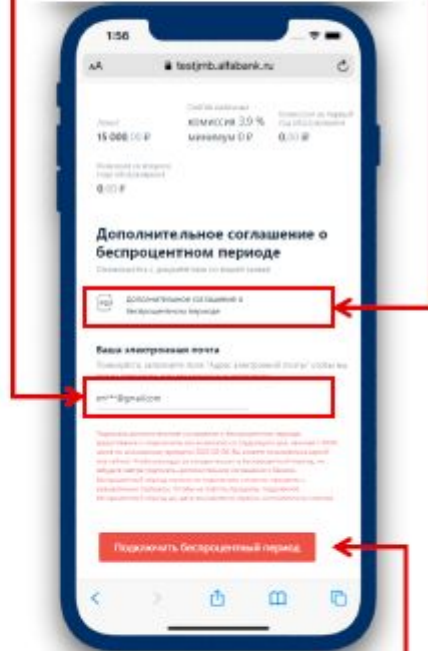


Без потери % подписать можно до даты формирования первого min платежа.
Всего на подписание доп. соглашение есть 100 дней после заключения договора.

После проверки кода на экране отобразится предложение подключить беспроцентный период



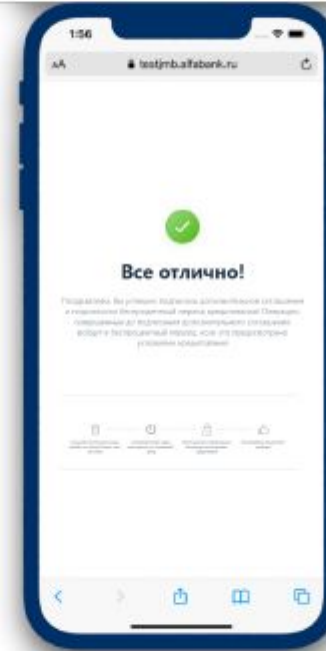
Необходимо ознакомиться с дополнительным соглашением и заполнить электронную почту



Клиенту придет смс кодом. Вводим его в соответствующее поле



Поздравляем! Соглашение успешно подписано



После 00.00 следующего дня кнопка подключения становится активной. Нажимаем ее.

FAQ. Авторизация



Если рекомендации из приведенных примеров вам не помогают, обратитесь в поддержку Selfie с кратким описанием проблемы, скриншотом ошибки (если она есть) и обязательно укажите **номер заявки**.

1 При вводе логина и пароля ошибка

The screenshot shows a login form titled "Вход" (Login). It has two input fields: "Логин" (Login) with the value "U_M1EWN" and "Пароль" (Password) with masked characters. A red "Войти" (Login) button is at the bottom. Below the button is a link "Войти без авторизации" (Login without authorization). An error message at the bottom reads: "Вы не авторизованы" (You are not authorized) with subtext: "AD_LDS: Неверный логин/пароль; INTERNAL: Неверный логин/пароль".

Вы не авторизованы
AD_LDS: Неверный логин/пароль; INTERNAL: Неверный логин/пароль

Пароль меняется автоматически каждые 3 месяца. Меняйте пароли заранее, чтобы избежать проблем при авторизации. Изменить пароль вы можете через своего куратора

2 Вы не авторизованы

The screenshot shows a login form titled "Вход" (Login). It has two input fields: "Логин" (Login) with the value "U_161PG" and "Пароль" (Password) with masked characters. A red "Войти" (Login) button is at the bottom. Below the button is a link "Войти без авторизации" (Login without authorization). An error message at the bottom reads: "Вы не авторизованы" (You are not authorized) with subtext: "Группы доступа агента не входят в список разрешенных для работы по данному процессу".

Вы не авторизованы
Группы доступа агента не входят в список разрешенных для работы по данному процессу

Сотрудник получил не все доступы необходимые для работы в SELFIE. Необходимо обратиться к своему руководителю и уточнить какую заявку на какую роль необходимо оформить

3 Некорректный код агента

The screenshot shows a form titled "Заполните данные агента" (Fill in agent data). It has one input field "Код агента для подбора продуктов" (Agent code for product selection) with the value "F000058102". Below the field is a red error message: "Некорректный код агента, ознакомьтесь с инструкцией для вашего канала" (Incorrect agent code, read the instructions for your channel). Below the form is a red "Войти" (Login) button and a link "Войти без авторизации" (Login without authorization). A text box below the form reads: "Некорректный код агента, ознакомьтесь с инструкцией для вашего канала. Укажите корректный код агента. Для ММБ введите FCH3700001." (Incorrect agent code, read the instructions for your channel. Specify the correct agent code. For MMB enter FCH3700001.)

Некорректный код агента, ознакомьтесь с инструкцией для вашего канала

Некорректный код агента, ознакомьтесь с инструкцией для вашего канала. Укажите корректный код агента. Для ММБ введите FCH3700001.

4 Ошибка авторизации сервер-сервер

The screenshot shows an error message: "Вы не авторизованы" (You are not authorized) with subtext: "Ошибка авторизации сервер-сервер. Попробуйте еще раз или обратитесь в службу поддержки" (Server-server authorization error. Try again or contact support). Below the message is a text box with instructions: "Перезагрузите страницу, попробуйте авторизоваться повторно, если ошибка сохранилась – обратитесь в чат технической поддержки Selfie." (Reload the page, try to authorize again, if the error persists – contact the Selfie technical support chat.)

Вы не авторизованы
Ошибка авторизации сервер-сервер. Попробуйте еще раз или обратитесь в службу поддержки

Перезагрузите страницу, попробуйте авторизоваться повторно, если ошибка сохранилась – обратитесь в чат технической поддержки Selfie.

FAQ. Подписание



Если рекомендации из приведенных примеров вам не помогают, обратитесь в поддержку Selfie с кратким описанием проблемы, скриншотом ошибки (если она есть) и обязательно укажите **номер заявки**.

1 При подписании долго крутится таймер или ошибка:



Что-то пошло не так

Мы очень ценим ваше намерение подписать документы, однако сейчас сервис временно недоступен. Попробуйте зайти на эту страницу позже. Мы уже занимаемся решением вопроса. Ваш Альфа-Банк.

Воспользуйтесь рекомендациями:

- Для подписания рекомендуем использовать Google Chrome, если используете его, то обновите браузер на устройстве.
- Почистите cookie файлы. Так же проверьте стабильность сигнала сети интернет. Проверьте, что отключен VPN на момент подписания.
- Попробуйте запросить новую СМС с ссылкой для подписания и подписать через нее в Chrome, либо переслать это смс на другое устройство с таким браузером и подписать на нём.

2 Не приходит СМС



Бланк получен

СМС на подписание клиентских документов направлено заявителю на номер [номер]



- ⊕ Если СМС-пароль долго не приходит
- ⊖ Отправить смс повторно

В Selfie есть специальная кнопка «Если СМС-пароль долго не приходит», нажав на которую вы получите список рекомендаций, которые необходимо сделать, если СМС не пришла. На положительное решение по заявке не влияет:

- Форм-фактор телефона клиента
- Открытие ссылки из СМС на другом устройстве
- Переотправка СМС на другой телефон
- Ручной отказ из-за ошибки ввода номера клиента
- Остальное, что перечислено в рекомендациях к выполнению по устранению той или иной ошибки.

3 Смс ушло на другой номер



Бланк получен

СМС на подписание клиентских документов направлено заявителю на номер [номер]



- ⊕ Если СМС-пароль долго не приходит
- ⊖ Отправить смс повторно

На этой странице можно проверить на какой номер ушло смс. Если вы указали неверный номер телефона клиента при создании заявки, то придется заводить новую заявку, т.к. отредактировать номер телефона нет технической возможности. **Очень важно, чтобы старая заявка была отказана**, в противном случае будет автоматический отказ. Для этого заходим в Selfie. На мобильном телефоне кнопка «Отказать» доступна на главном экране, на планшете и ПК переходим «Действия» -> «Отказать заявку. После изменения статуса, можно заводить новую заявку.

4 Неверный код

Обычно такое бывает, когда возникла проблема с доставкой СМС и были запрошены дополнительные. Приходит первая СМС - код неверный, приходит вторая - тоже неверный. А запрошено было, например, 5 СМС.

Рекомендуем запоминать количество запрошенных СМС и соотносить это число с количеством полученных СМС. Если было запрошено 5 СМС, то необходимо дождаться все 5 и ввести код из последней.

5 Не открывается ссылка или у клиента кнопочный телефон

Если у клиента кнопочный телефон или невозможно открыть ссылку из полученной СМС, то можно переслать СМС на другой телефон и подписать на нем документы. Так же можно попробовать скопировать ссылку и открыть ее в браузере (рекомендуем Google Chrome).

FAQ. Вопросы по льготному периоду



Если рекомендации из приведенных примеров вам не помогают, обратитесь в поддержку Selfie с кратким описанием проблемы, скриншотом ошибки (если она есть) и обязательно укажите **номер заявки**.

1 Что делать, если клиент ошибочно отключил услугу "льготный период для кредитных карт" в личном кабинете подписания при подписании договора и теперь нужно подключить грейс-период к карте без него?

Обратитесь в 1 линию поддержки партнерских систем, по вашему запросу будет создано предодобренное предложение на подключение льготного периода. Обратите внимание, что клиент сможет подключить льготный период кредитования по предодобренному предложению только со следующего календарного дня. Подключение день в день невозможно.

2 Если я совершу покупку, снятие наличных и пополнение электронного кошелька и потом подключу грейс-период, то какие из этих операций войдут в грейс-период задним числом?

В грейс-период задним числом войдут только те операции, которые обозначены в дополнительном соглашении, как правило это операции покупок, только в случае, если доп. соглашение будет подписано до даты формирования первого min платежа. Если согласно кредитному договору данная операция не входит в льготный период, то эта операция не войдет в льготный период даже после его подключения.

3 Клиенту не приходит смс-сообщение со ссылкой на кабинет подписания дополнительного соглашения, что делать?

Клиент может воспользоваться старой ссылкой из смс для входа в личный кабинет подписания договора. Также вы можете обратиться в поддержку и клиенту повторно будет отправлено сообщение.

4 С какими условиями будет подключен льготный период если его подключают из предодобренного предложения?

В течение 100 дней со дня формирования предодобренного предложения клиент может подключить льготный период кредитования на условиях, актуальных на момент подачи заявки (т.е. на тех же условиях, как и действующее предложение в рамках заявки). Обращаем внимание, что в случае, если клиент не успеет подключить льготный период до даты формирования первого min платежа (примерно 30 дней с даты регистрации договора), то за совершенные операции будут начислены проценты согласно договору, а грейс-период начнет действовать только с даты его подключения, после полного погашения всей задолженности.

FAQ. Вопросы по льготному периоду



Если рекомендации из приведенных примеров вам не помогают, обратитесь в поддержку Selfie с кратким описанием проблемы, скриншотом ошибки (если она есть) и обязательно укажите **номер заявки**.

5 Когда подключаемый грейс-период можно будет увидеть в выписках и справках в альфа-мобайле или альфа-онлайн?

Сразу же после его подключения, отображение происходит практически моментально.

6 Если клиент выбрал платную карту, то когда произойдет списание комиссии за годовое обслуживание карты?

Комиссия за годовое обслуживание будет взиматься, только если клиент подключит грейс-период в течение 100 дней. При этом комиссия за годовое обслуживание карты будет списана со счета карты ровно через год с момента регистрации договора, а не с момента подключения льготного периода.

7 Где можно ознакомиться с документами о грейс-периоде после их подписания?

После подписания дополнительного соглашения клиенту поступит e-mail с подписанным дополнительным соглашением к договору. В 2 письмах с подписанными документами (по результатам подписания договора и по результатам подписания дополнительного соглашения к договору) клиенту придет ссылка на кабинет просмотра подписанных документов. Все подписанные документы (договор + доп. соглашение) будут доступны по единой ссылке в течение года с даты регистрации договора. Если документы будут требоваться по истечению года, то клиенту необходимо обратиться в любое отделение банка для их предоставления.

FAQ. Прочие



Если рекомендации из приведенных примеров вам не помогают, обратитесь в поддержку Selfie с кратким описанием проблемы, скриншотом ошибки (если она есть) и обязательно укажите **номер заявки**.

1 Долго распознаются документы

Распознавание паспорта и заявления может длиться до 7 минут. Если таймер закончился и прошло более 7 минут, обратитесь в поддержку SELFIE

2 Корректный ли отказ?

Все отказы в процессе являются корректным

3 Долго «висит» заявка

После отправки данных клиента в банк, производятся проверки (скоринги) разных видов. Ручные проверки могут занимать от 30 минут до 24 часов

4 Проблемы при входе в мобильное приложение

Если у вас возникла ошибка «Некорректные данные» обратитесь в поддержку SELFIE. При ошибках соединения информацию необходимо уточнять на горячей линии

5 Номера горячей линии

+7 495 78-888-78
для Москвы, Подмосковья
8 800 200-00-00
для других городов России

6 Смена данных ФИО в профиле агента

Для смены данных ФИО в своем профиле агента

Напишите на почту selfie_support@alfabank.ru с указанием новых ФИО и приложите фото главного разворота паспорта для подтверждения смены данных.

Заполните данные агента

Код агента для подбора продуктов
F000042308

Фамилия
Тугриков

Имя
Эдуард

Отчество
Пряникович

Якорные сервисы

A

Якорные сервисы - дополнительные сервисы и услуги, которые подключаются для удержания клиента в банке и увеличивают транзакционную активность клиента

A

1

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ/ АЛЬФА-ОНЛАЙН

управлять счетами и услугами быстрее онлайн, без визита в офис

К какому продукту:

К любому продукту банка

Рекомендация:

Устанавливайте в процессе продажи основного продукта

2

КЭШБЭК

мы начисляем кэшбек рублями, а не бонусами:

- 1% на всё
- 4 категории с повышенным %
- 1 категория случайным выбором до 100%

К какому продукту:

Кредитная карта
Дебетовая карта

Рекомендация:

Вместе с клиентом настройте кэшбек, выберите категории и покрутите барабан

3

МЕЗМЕ ПОПОЛНЕНИЕ СО СЧЕТА В ДРУГОМ БАНКЕ/ ЗАПРОС НА ПЕРЕВОД ЧЕРЕЗ СБП

переводы себе из любого банка бесплатно, через СБП

К какому продукту:

Кредитная карта
Дебетовая карта
Любые счета

Рекомендация:

Переведите с клиентом минимум 100 Р из другого банка на карту или счет в Альфа-Банке

4

ТОКЕНИЗАЦИЯ ALFA PAY/СТИКЕР

удобные и безопасные сервисы бесконтактных платежей

К какому продукту:

Кредитная карта
Дебетовая карта
Стикер на любое устройство
Alfa Pay только на Android

Рекомендация:

Устанавливайте и настраивайте с клиентом приложение (если Android), закажите стикер (если iOS)

5

ЦИФРОВОЙ ПРОФИЛЬ (ЦП)

доступ к цифровому профилю на госуслугах поможет сократить время на обслуживание и сформировать выгодные специальные предложения

К какому продукту:

К любому продукту банка

Рекомендация:

Помогите клиенту настроить цифровой профиль

* Для клиентов на ПУ Премиум доступен выбор 5 категорий кэшбэка, максимальный лимит до 15 000 Р

Якорные сервисы

A

СКРИПТЫ ПО ПОДКЛЮЧЕНИЮ ЯКОРНЫХ СЕРВИСОВ

A

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ/ АЛЬФА-ОНЛАЙН

У Альфа-Банка есть мобильное приложение и личный кабинет клиента. Благодаря этому, вы получаете возможность управлять счетами, настраивать кэшбэк, переводить средства со счета на счет, оплачивать связь, совершать коммунальные платежи, получать самые выгодные предложения от банка и многое другое.

Установим прямо сейчас, займет пару минут (исходя из модели телефона настройте Мобильное приложение или Альфа-онлайн)

КЭШБЭК

По вашей карте можно получать кэшбэк за любые покупки. Каждый месяц вы самостоятельно выбираете 4 категории* повышенного кэшбэка и крутите барабан с возможностью получить до 100% кэшбэка в одной из категорий. Кэшбэк мы начисляем рублями, а не бонусами, до 5 000 рублей в месяц.

Для подключения достаточно зайти в Мобильное приложение/Альфа-онлайн выбрать категории и прокрутить барабан

МЕЗМЕ ПОПОЛНЕНИЕ СО СЧЕТА В ДРУГОМ БАНКЕ/ ЗАПРОС НА ПЕРЕВОД ЧЕРЕЗ СБП

Вы можете переводить до 100 000 руб. без комиссии

Для пополнения ваших счетов в Альфа Банке со счета в другом банке, вам нужно лишь подтвердить перевод в приложении другого банка и настроить разрешение для последующих моментальных пополнений.

В дальнейшем вы заходите в Мобильное приложение/Альфа-онлайн выбираете счет карты, нажимаете кнопку пополнить и далее выбрать «Со счета в другом банке по СБП» - деньги будут зачислены на ваш счет моментально из другого банка

ТОКЕНИЗАЦИЯ ALFA PAY/СТИКЕР

Так как у вас есть карта Мир и смартфон на операционной системе Android, сервис Alfa Pay позволит оплачивать покупки касанием смартфона. Носить с собой карту и наличные не понадобится, а кэшбэк будет начислен как при оплате пластиком.

Сейчас мы с вами добавим карту в мобильном приложении

Для iOS предлагаем стикер

Если у клиента нет карты МИР (такое бывает), то можно ее вылущить бесплатно как дополнительную карту к счету

ЦИФРОВОЙ ПРОФИЛЬ (ЦП)

Рекомендуем вам предоставить доступ к Цифровому профилю на Госуслугах. Это поможет сократить время на заполнение заявок, повысить вероятность одобрения и улучшить условия (ниже ставка, выше лимит) по кредитным продуктам без предоставления документов, подтверждающих доход и занятость.

Для этого нужно предоставить согласие на доступ к цифровому профилю через Мобильное приложение/Альфа-онлайн

* для клиентов на ПУ Премиум доступен выбор 5 категорий кэшбэка, максимальный лимит до 15 000 Р





Тариф за продажу Якорей

A

ОПЕРАЦИЯ	МЕТОДОЛОГИЯ	ТАРИФ
Токенизация карт Alfa Pay	Токенизация - Дебетовая или кредитная карта добавлена в приложение Alfa Pay	100 руб.
me2me (перевод через СБП в Альфа банк)	Учитывается перевод через СБП ≥ 100 рублей из стороннего банка в Альфа-Банк через СБП в Альфа-Мобайл или Альфа-Онлайн в день контакта с сотрудником Банка. Не учитывается: Если в период T-180 дней, где T- дата перевода, клиент производил аналогичный перевод.	100 руб.
Выбор категорий кэшбэка	Учитывается в случае, если клиент в день контакта с сотрудником Банка выбрал категорийный кэшбэк. Не учитывается: Если в период T-2 календарных месяца, где T- месяц выбора ККБ, клиент производил выбор ККБ.	100 руб.
Подключение ЦП	Учитывается, если клиент в день контакта с сотрудником Банка предоставил согласие на цифровой профиль через функционал в Альфа-Мобайл или Альфа-Онлайн. Не учитывается: Подключение ЦП клиентам, у которых ранее был подключен ЦП.	100 руб.
Комбо подключение	Учитывается в случае, если сотрудник Банка подключил все 4 категории Якорей (токенизация, me2me, кэшбек+барабан, ЦП) в день контакта с клиентом Банка	200 руб.

Цифровой профиль



- 2  Преимущества для Банка
- 3  Преимущества для клиента
- 5  Подключение Цифрового профиля через АМ
(для Android версии 11.62 и выше)
- 12  Подключение Цифрового профиля
через АО



Для чего нужен ЦП?

➤ Цифровой профиль Гражданина РФ (ЦП)

Это Государственный сервис данных, который содержит сведения о гражданине из государственных информационных систем (ГИС) таких как ФНС, Росреестр, МВД, ПФР и др.

Чем отличается Согласие на ЦП от запроса выписки ПФР?

Чем отличается Согласие на ЦП от запроса выписки ПФР? Цифровой профиль содержит в себе намного больше информации и Согласие на ЦП дается на 50 лет, т.к. Согласие на запрос выписки ПФР – это разовый запрос.

➤ Как Банк использует данные Цифрового профиля?

В Первичке для:

- Предзаполнения полей анкеты
- Отменяем 2 ДУЛ
- Снятия с верификации
- Отмены документов подтверждающих доход (не просим СПД)

Во Вторичке для:

- Формирования новых
- Улучшения текущих офферов за счет увеличения лимита и отмены справки о доходе
- Для актуализации клиентских данных

Какие преимущества даёт Банку?

➤ Что получает клиент когда подключает Госуслуги к Банку:

1. Актуальные сведения (Паспорт, СНИЛ, ИНН) в Банке
2. Оптимальные предложения (ниже ставка, выше лимит) на кредитные продукты без дополнительных справок
3. Сокращение времени на обслуживание

★ По кредиту наличными доступны условия лучше чем для ЗП клиентов при предоставлении согласия на Цифровой профиль (Госуслуги)

➤ Любой клиент, даже новый клиент Банка, получит предложение как ЗП-клиент:

- Максимальные лимиты до 7,5 млн рублей
- Низкие ставки по кредиту, как у ЗП
- Не нужны документы подтверждающие доход и занятость
- Нет доп. проверок
- Одобрение на 1 п.п. выше

➤ Такой клиент будет иметь преимущества даже перед ЗП:

- Не нужно ждать зарплатные начисления, занятость и доход подтверждены ЦП
- Если зарплата приходит в разные банки по одному месту работы, эти доходы тоже будут учтены
- Банк учтет доходы со всех мест работы

Как подключить?

➤ В Банке реализован функционал подключения Госуслуг (Цифрового профиля) через приложения

- Клиентов с Android версии 11.62 и выше
- Всех клиентов в Альфа-Онлайн

➤ Скрипты для подключения

1. Рекомендуем вам предоставить доступ к Цифровому профилю на Госуслугах. Это поможет вам сократить время на заполнение заявок, повысить вероятность одобрения и улучшить условия (ниже ставка, выше лимит) по кредитным продуктам без предоставления документов подтверждающих доход и занятость.

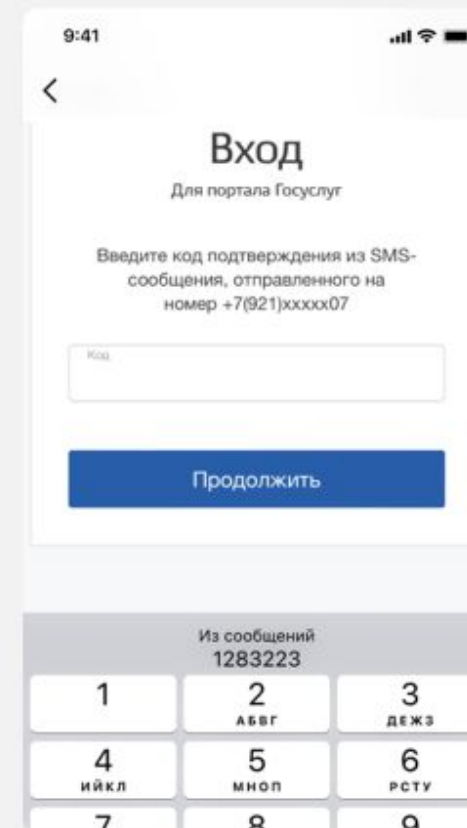
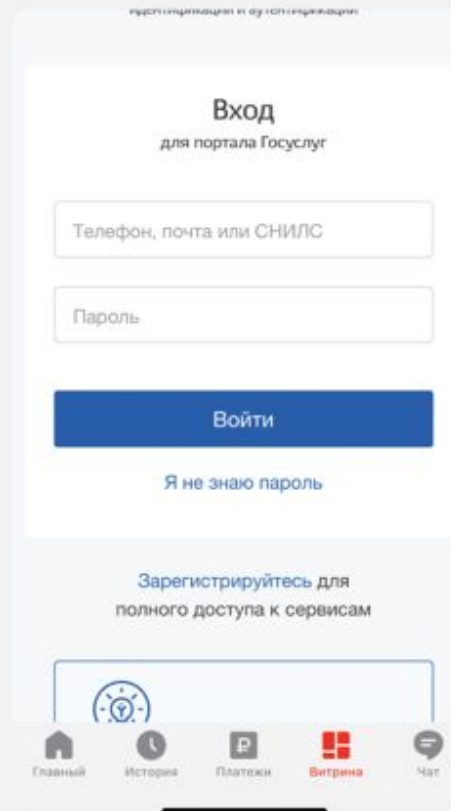
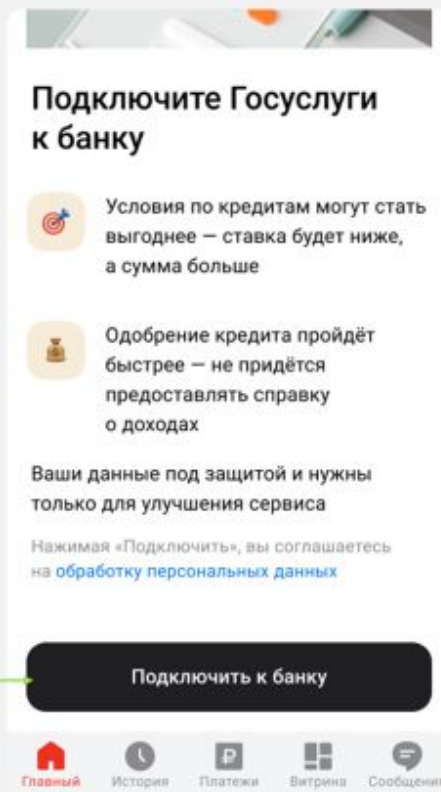
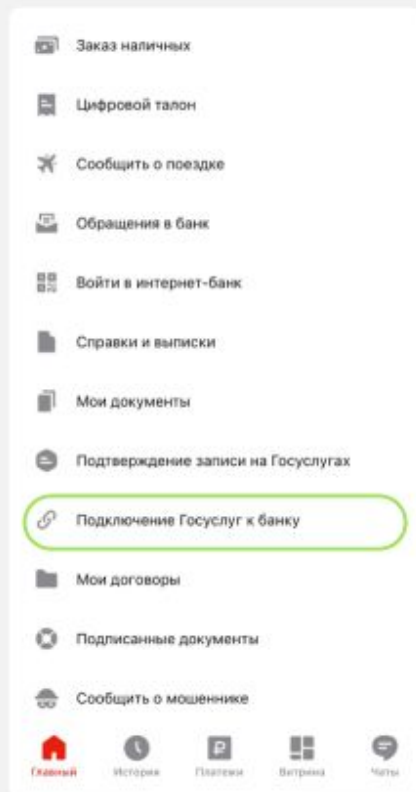
Для этого вам всего лишь требуется пройти авторизацию по вашей учетной записи через портал Госуслуг.

2. В соответствии с 115-ФЗ клиент обязан ежегодного обновлять свои идентификационные данные в Банке. Чтобы не ходить в отделение, вы можете подключить обновление данных сведений через Госуслуги прямо сейчас. Подключение вашего профиля так же поможет нам повысить качество услуг и улучшить обслуживание в отделениях.

✓ Чтобы подключить Цифровой профиль к банку у клиента должна быть подтвержденная УЗ на Госуслугах, так же клиенту потребуется ввести логин и пароль от госуслуг.

Подключение Цифрового профиля через АМ

Подключение через АМ



1.

Клиент должен зайти в Профиль клиента в АМ, в раздел «Подключение Госуслуги к банку».

2.

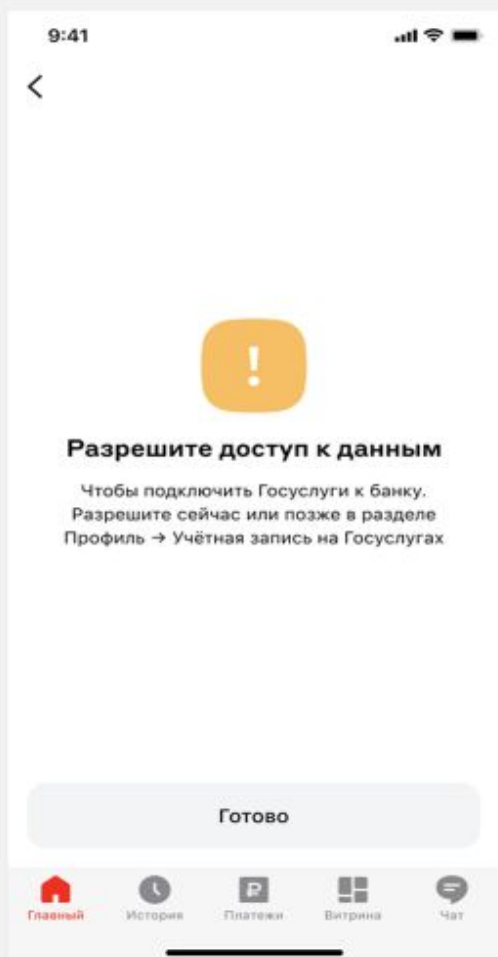
Далее клиент попадет на лендинг с описанием преимуществ подключения Госуслуг. Необходимо нажать кнопку «Подключить к банку».

3.

Далее клиент должен авторизоваться на Госуслугах. Ввести свой логин и пароль. Если аутентификация двухфакторная то придет смс с кодом, код нужно ввести на соотв. экране.

8

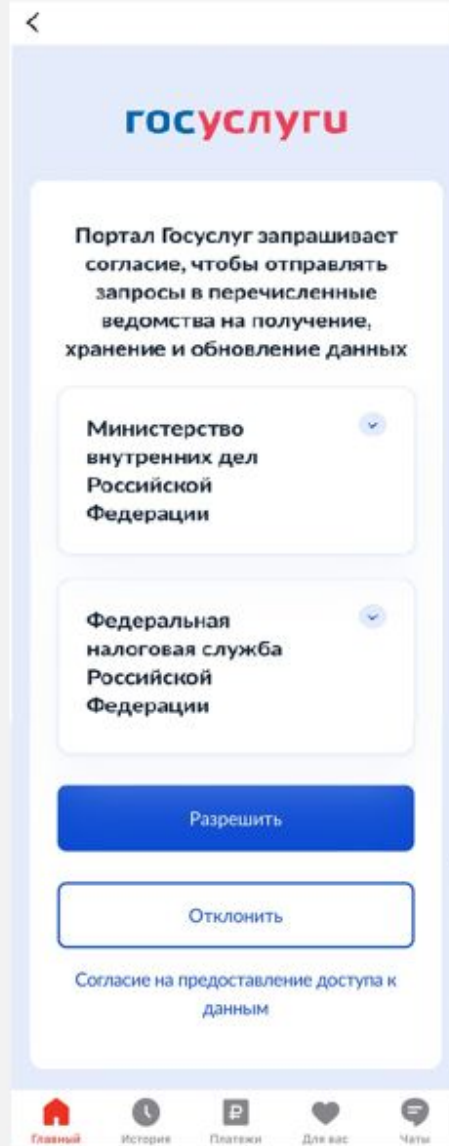
Подключение через АМ



4.

Если клиент видит такой экран сразу после авторизации в Госуслугах, то это значит что у клиента неподтвержденная учетная запись (УЗ). Рекомендуем клиенту сначала подтвердить УЗ, потом подключить ГУ к банку.

Подключение через АМ

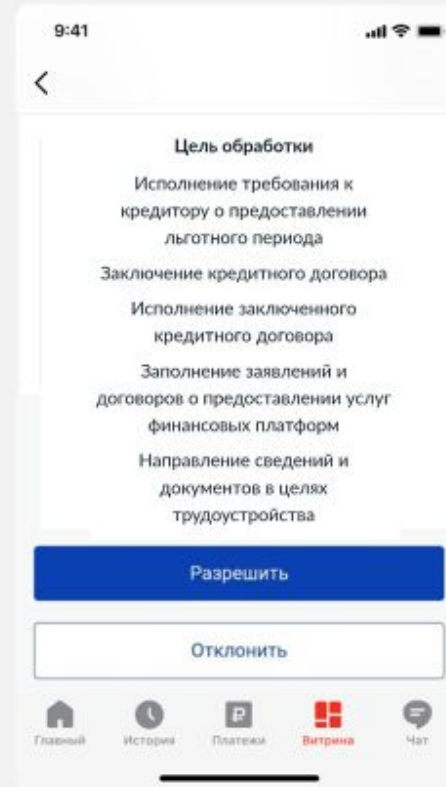


5.

После авторизации клиент может увидеть страницу с запросом согласия от Госуслуг в сторону различных ведомств. Нажмите «Разрешить».



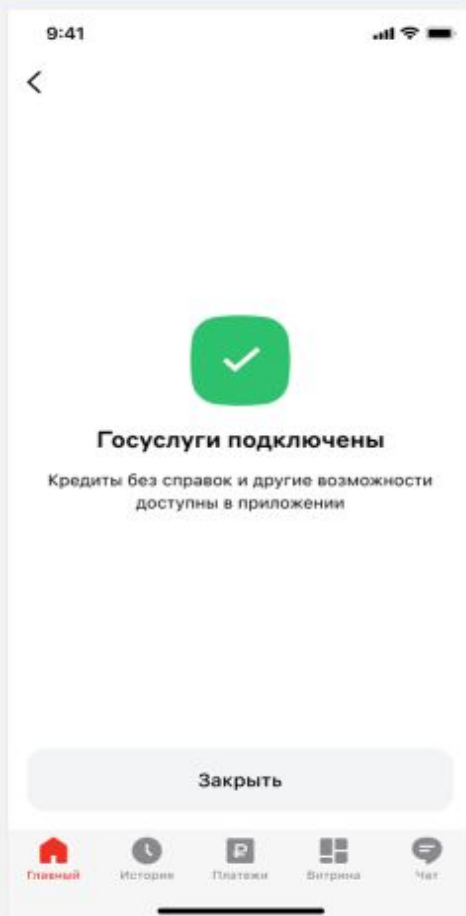
Если у клиента такой экран появился, то это действие является обязательным, без этого согласие банку предоставить не получится.



6.

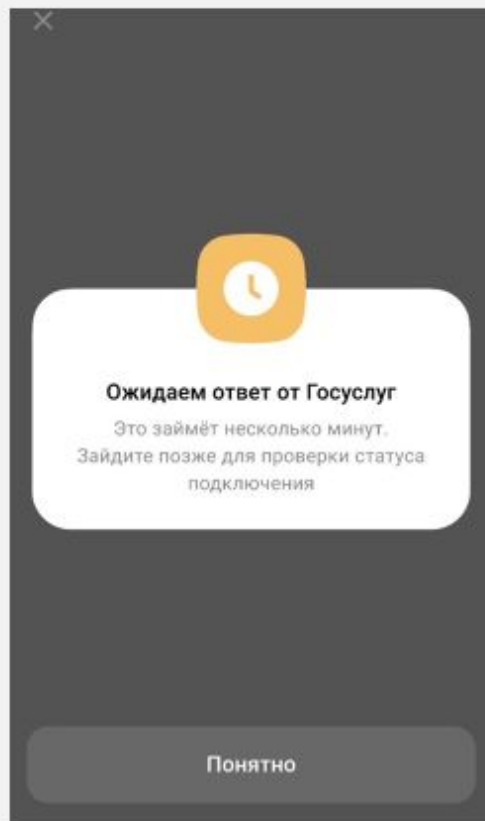
После откроется страница с согласием Банку. Нажмите «Разрешить».

Подключение через АМ



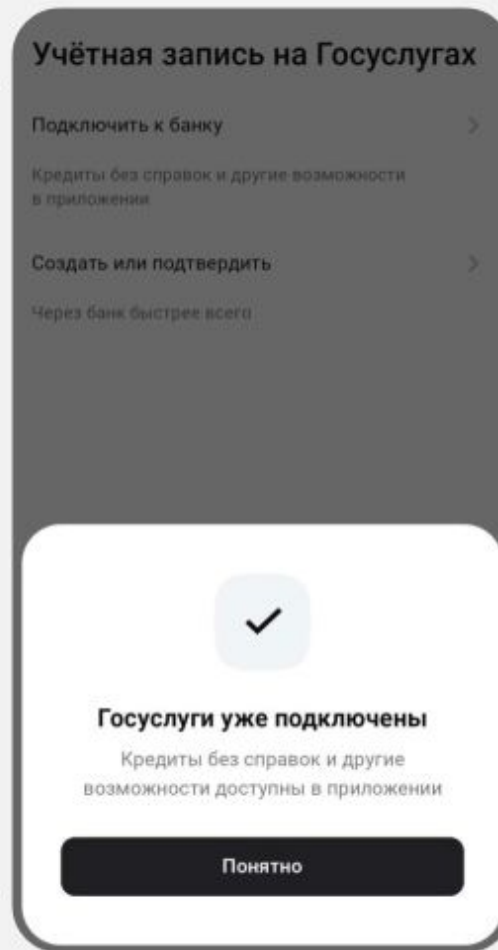
7.

В момент, когда Госуслуги будут подключены, клиент увидит экран успеха

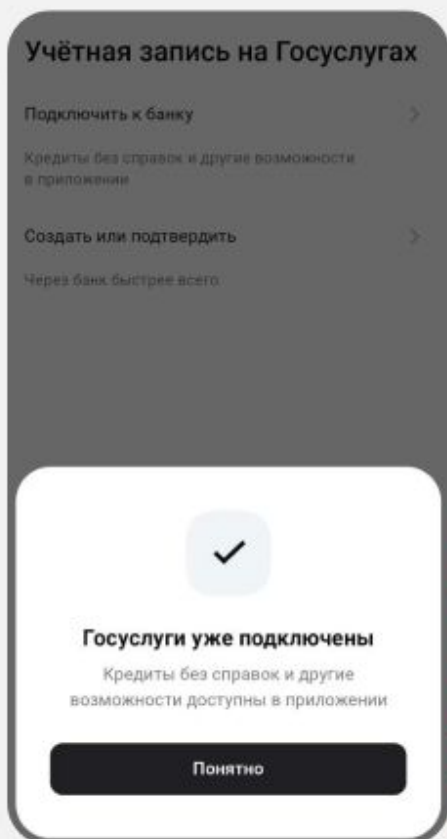
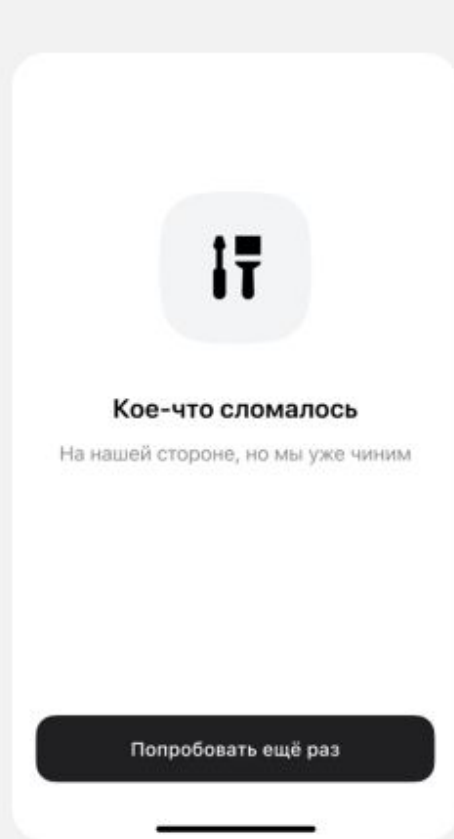


8.

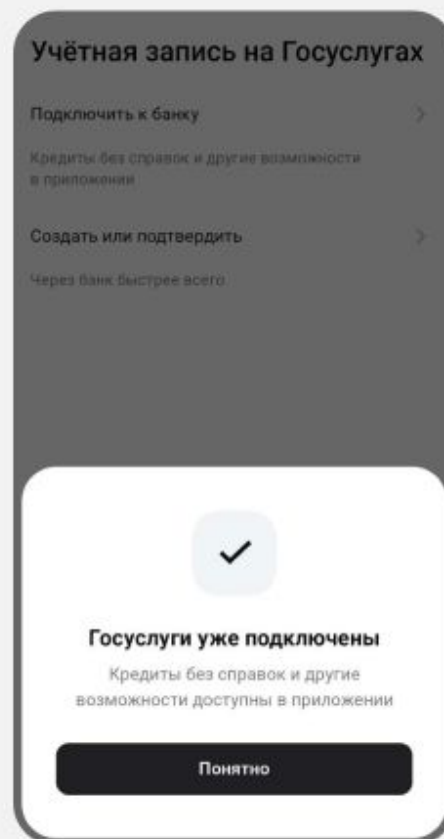
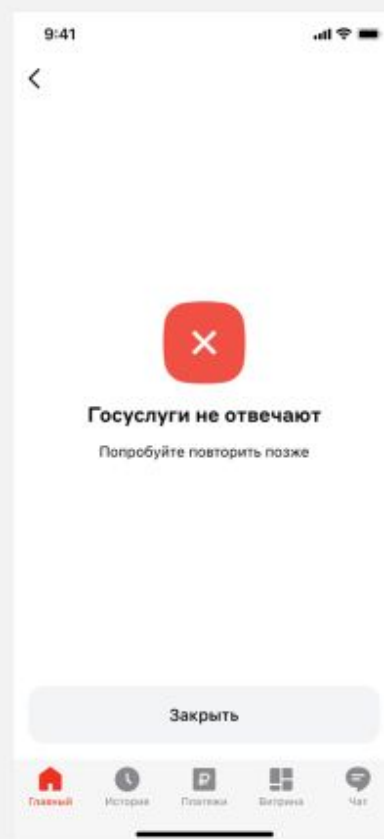
NEW. Добавлен новый экран, клиент увидит экран с данным сообщением если мы не успели получить ответ от Госуслуг за установленный таймаут в 10 сек. В такой случае необходимо продолжать работу в стандартном режиме.



Можно зайти еще раз через профиль и проверить, подключились ли ГУ. Если клиент в ГУ дал Согласие, то он увидит такой экран



★
Можно зайти еще раз через профиль и проверить, подключились ли ГУ. Если подключились, то клиент увидит такой экран



10. Если клиент увидит экран с следующим сообщением это значит что произошла техническая ошибка. В таком случае необходимо продолжать работу в стандартном режиме и рекомендовать клиенту выполнить данные шаги позднее.

11. Если на стороне Госуслуг наблюдаются технические проблемы клиент увидит экран с ошибкой. В такой случае необходимо продолжать работу в стандартном режиме и рекомендовать клиенту выполнить данные шаги позднее

Подключение Цифрового профиля через АО

Подключение через АО

Анастасия Травникова
Тарифный план «ГПУ Бесплатные переводы»

Мои продукты 4 ⚙️

0,00 Р

Скрытые счета

- Зарплатный счёт - 9421
53 906,37 Р
- Альфа-карта МИР - 4617
Не активирована
Активировать
- Альфа-карта МИР - 4185
- Альфа-Карта с преимуществами - 6790
- резерв - 5249
444 819,37 Р

Предложения партнёров

- Л'Этуаль до 8% до 15 июня
- Ашан 7,5% до 15 июня
- Яндекс Маркет до 3% до 8 июня
- Intimissimi 5% до 31 мая
- Intimissimi Uomo 20% до 31 мая

Ещё 153 предложения

Настройки

- Основные
- Безопасность
- Платежи
- Услуги и сервисы

Обращения в банк

- Подтверждение учётной записи Госуслуг Новое
- Подключить Госуслуги к банку**

1.

Клиент должен зайти в Профиль клиента в АО, раздел «Подключить Госуслуги к банку»

Мои продукты

460 279,94 Р
Всего денег

Счета с картами

- Зарплатный счёт - 6283
64 752,00 Р
- Кредитный счёт - 4878
30 000,00 Р

Счета и вклады

- Текущий счёт - 3548
5 090,00 Р

Кредиты

- Кредит наличными
764 050,00 Р
Платёж 19 507,00 Р
7 августа
Внести платёж

Новый продукт
Кредиты, счета, карты

Подключите Госуслуги к банку

- Условия по кредитам могут стать выгоднее — ставка будет ниже, а сумма больше
- Одобрение кредита пройдет быстрее — не придётся предоставлять справку о доходах

Ваши данные под защитой и нужны только для улучшения сервиса

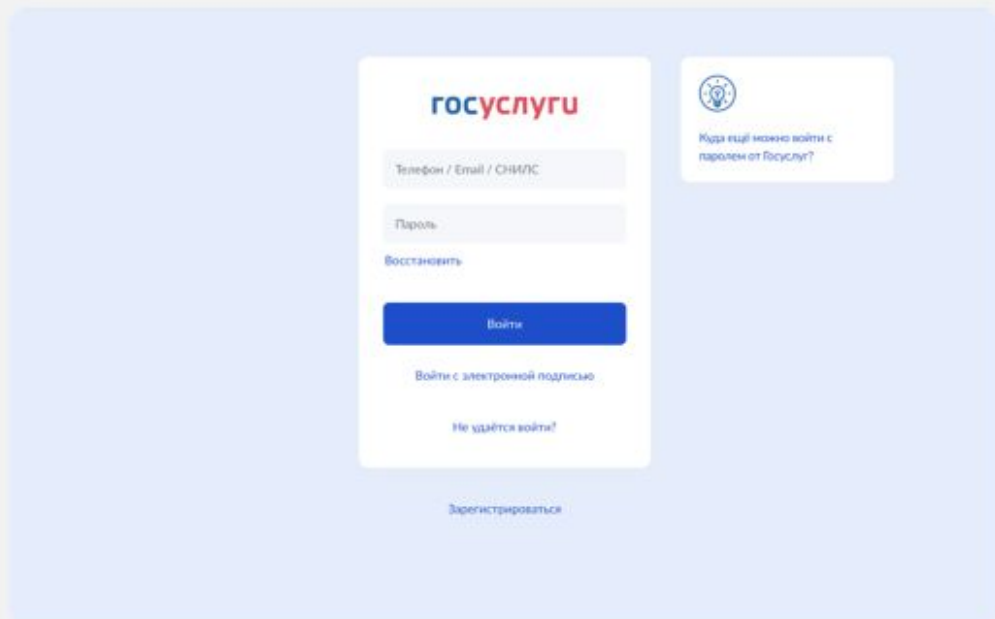
Нажав «Подключить к банку», вы соглашаетесь на [обработку персональных данных](#)

Подключить к банку

Нажав на кнопку «Подключить», вы подтверждаете свой [согласие на обработку персональных данных](#)

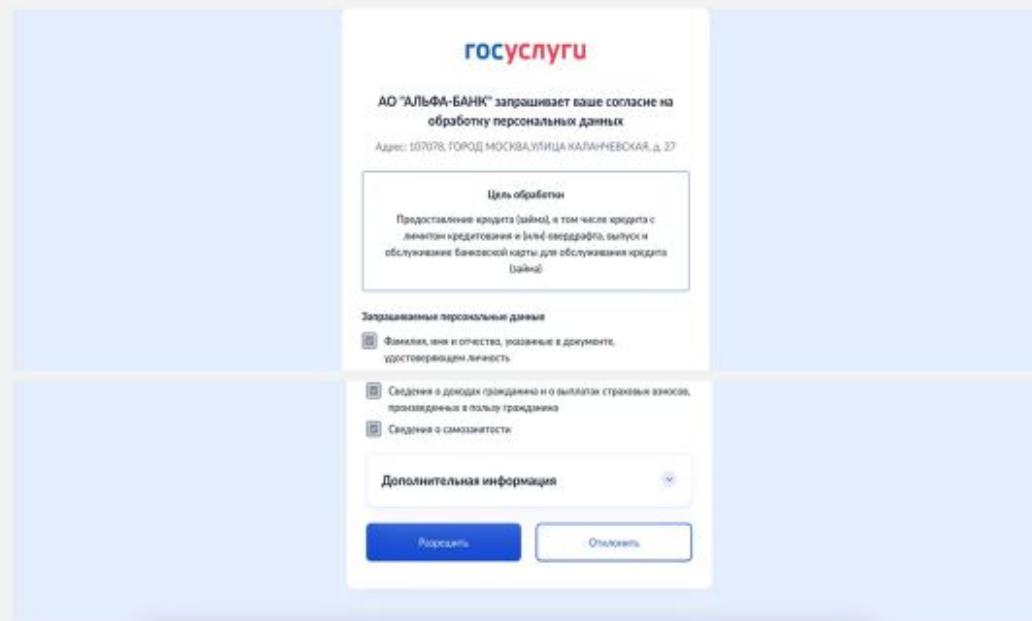
2.

Далее клиент попадет на лендинг с описанием преимуществ подключения Госуслуг. Необходимо нажать кнопку «Подключить к банку».



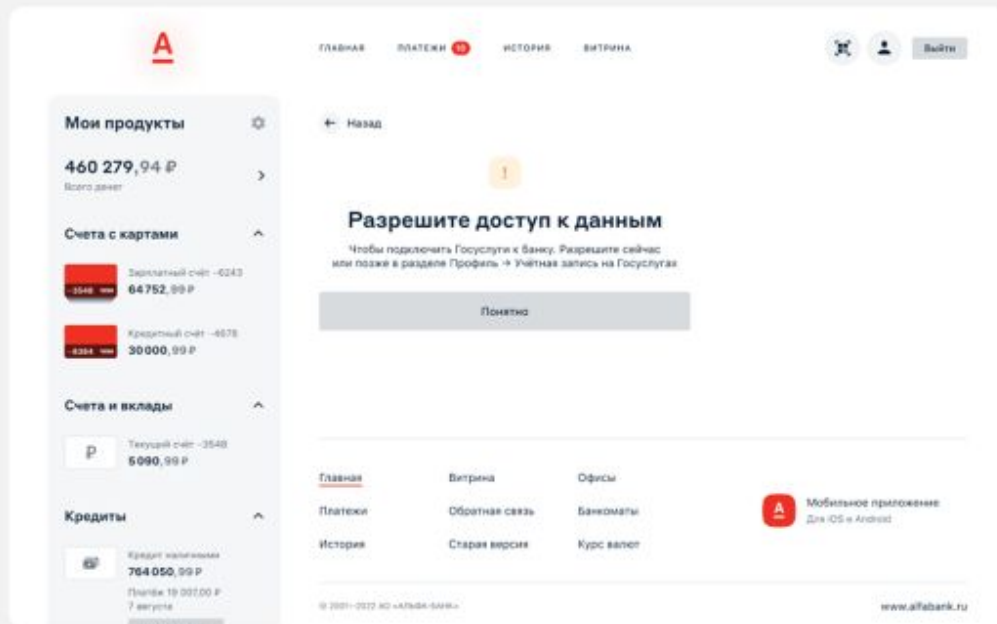
3.

Далее клиент должен авторизоваться на Госуслугах. Ввести свой логин и пароль. Если аутентификация двухфакторная, то придет смс с кодом, код нужно ввести на соотв. экране.



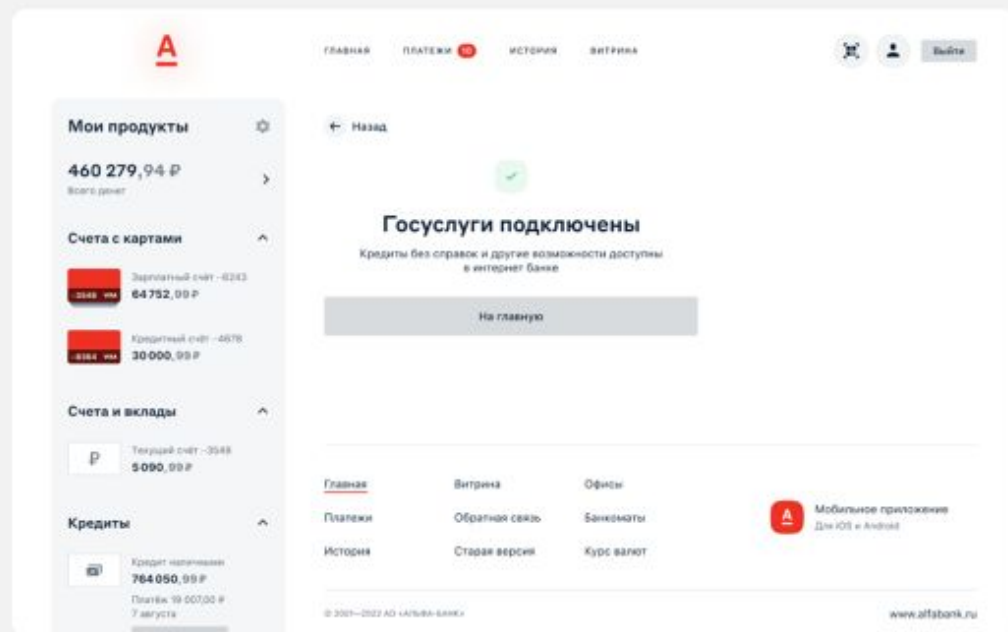
4.

После авторизации клиент может увидеть страницу с запросом согласия от Госуслуг в сторону различных ведомств. Нажмите «Разрешить». После откроется страница с согласием Банку. Нажмите «Разрешить».



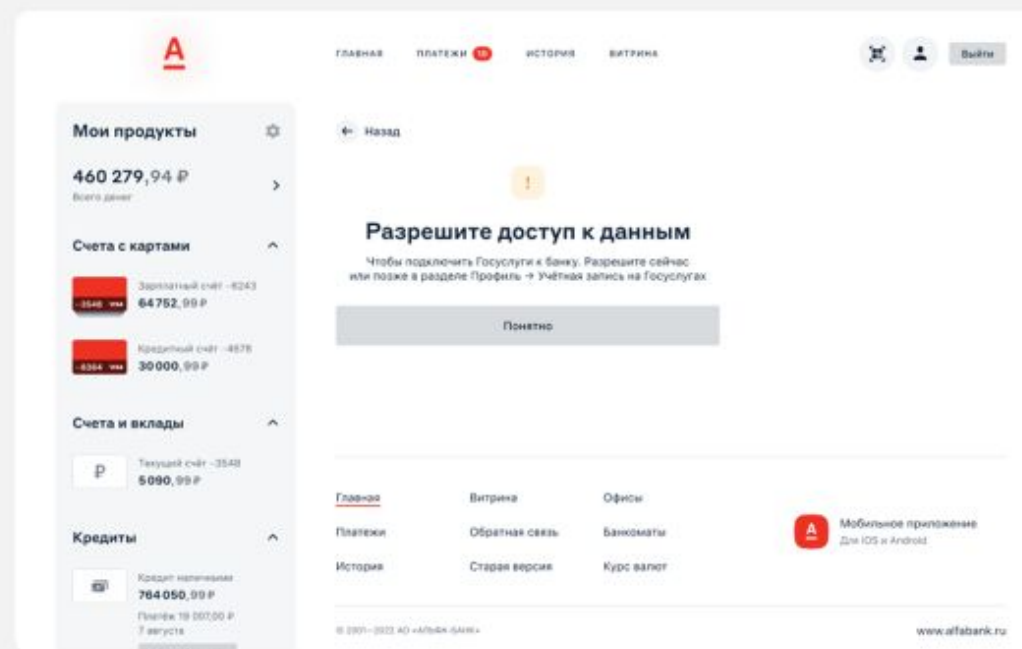
5. Если клиент видит такой экран сразу после авторизации в Госуслугах, то это значит что у клиента неподтвержденная учетная запись (УЗ). Рекомендуем клиенту сначала подтвердить УЗ, потом подключить ГУ к банку.

Подключение через АО



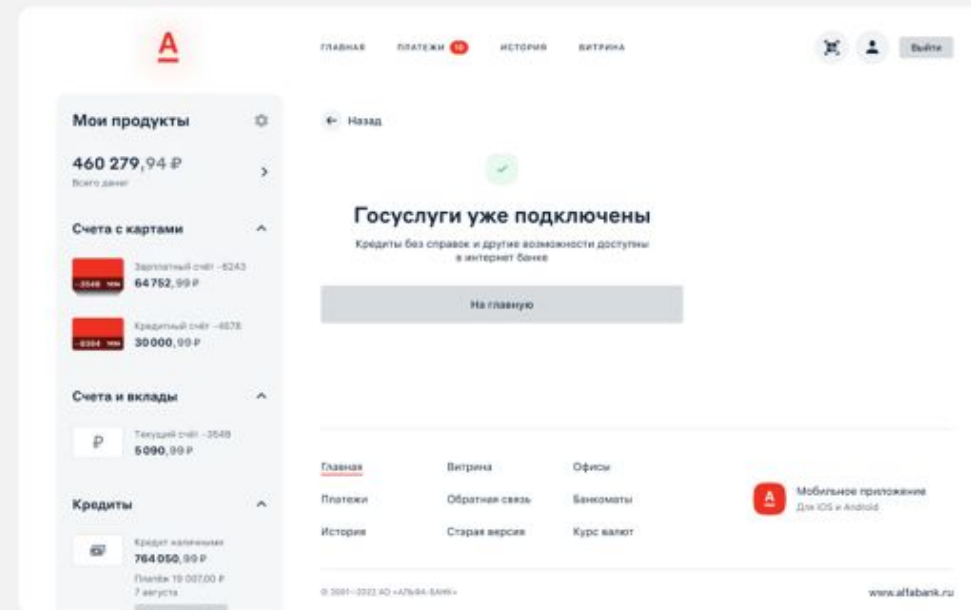
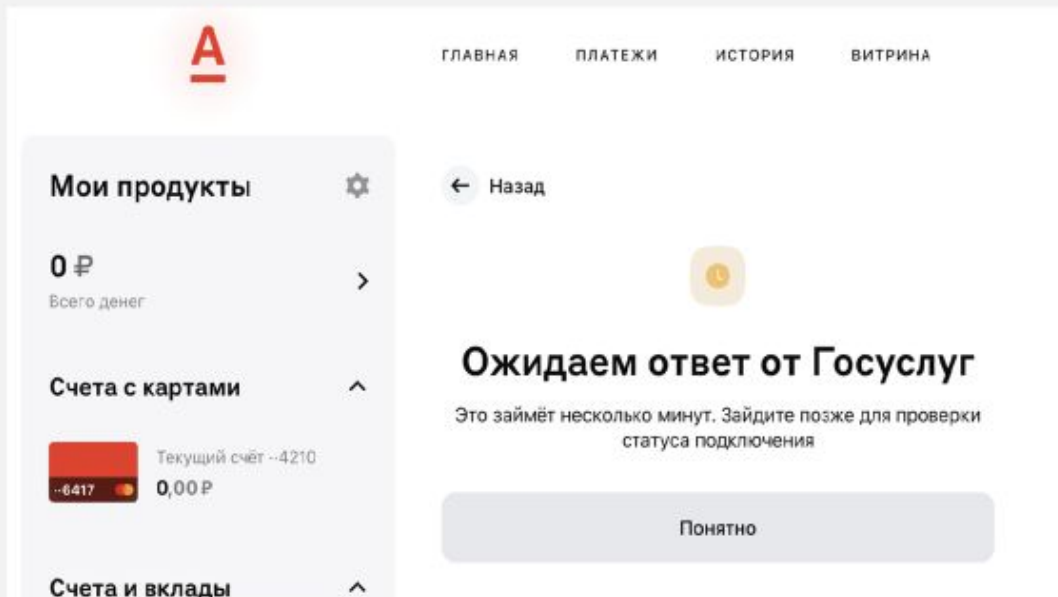
6.

В момент, когда Госуслуги будут подключены, клиент увидит экран успеха



7.

Если клиент нажмет кнопку «Отклонить», то увидит экран с сообщением.



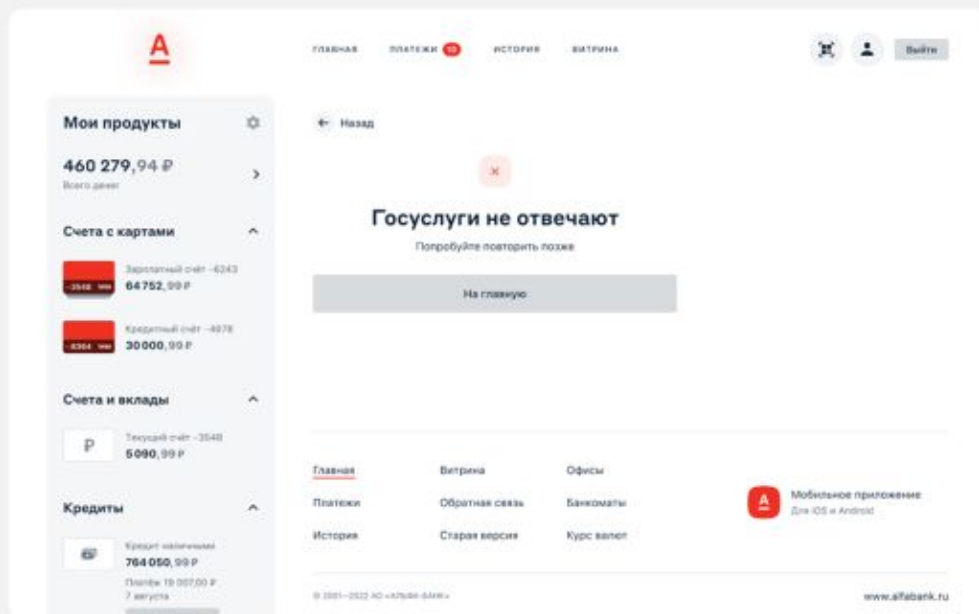
8.

NEW. Добавлен новый экран. Клиент увидит экран с данным сообщением если мы не успели получить ответ от ГУ за установленный таймаут в 10 сек. В таком случае необходимо продолжать работу в стандартном режиме.



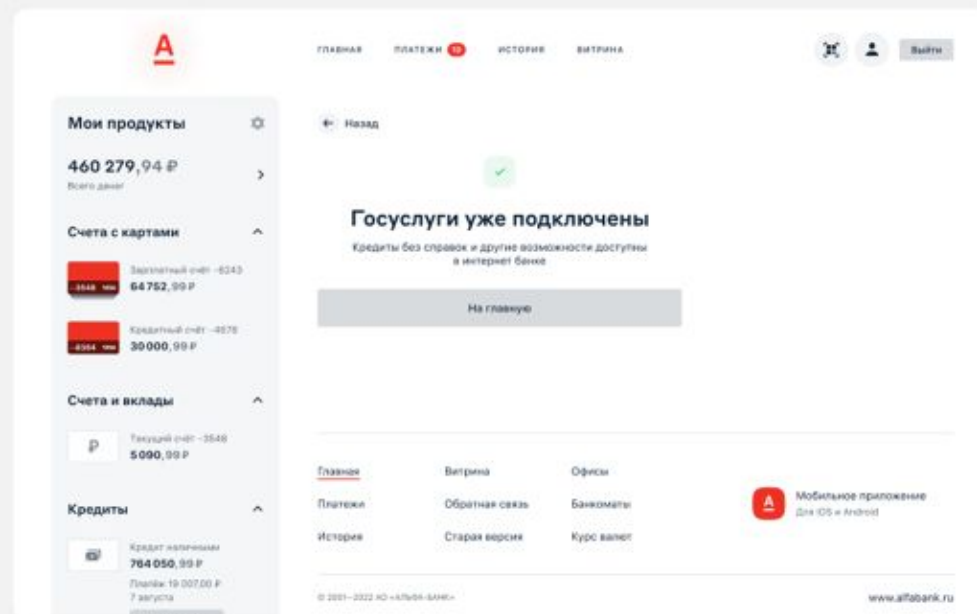
Если экран после Госуслуги долго грузится, или клиент видит экран Госуслуги не отвечают, то можно зайти еще раз через Профиль. Если Госуслуги подключились, то клиент увидит такой экран

Подключение через АО



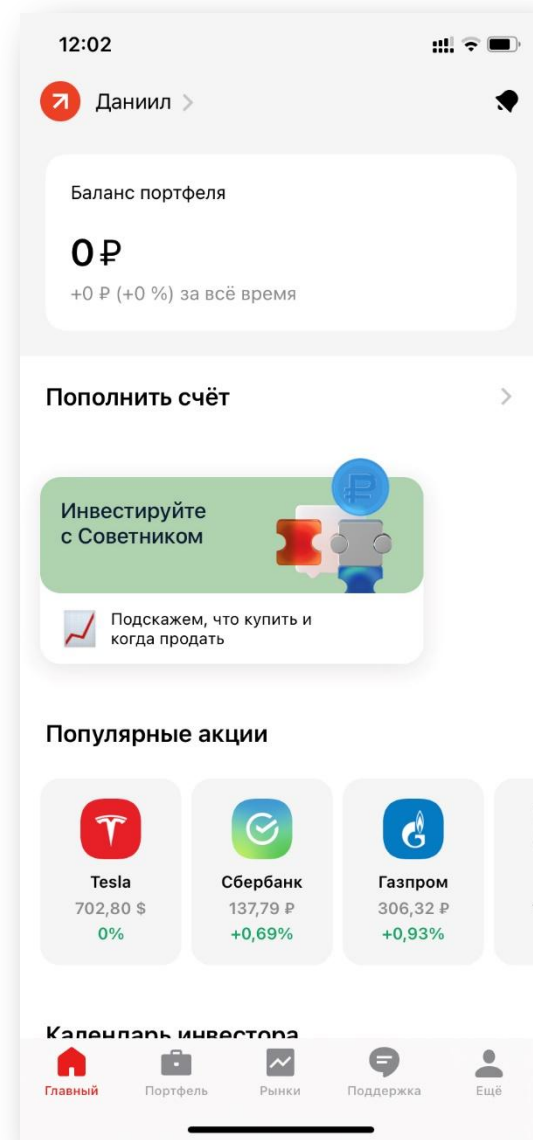
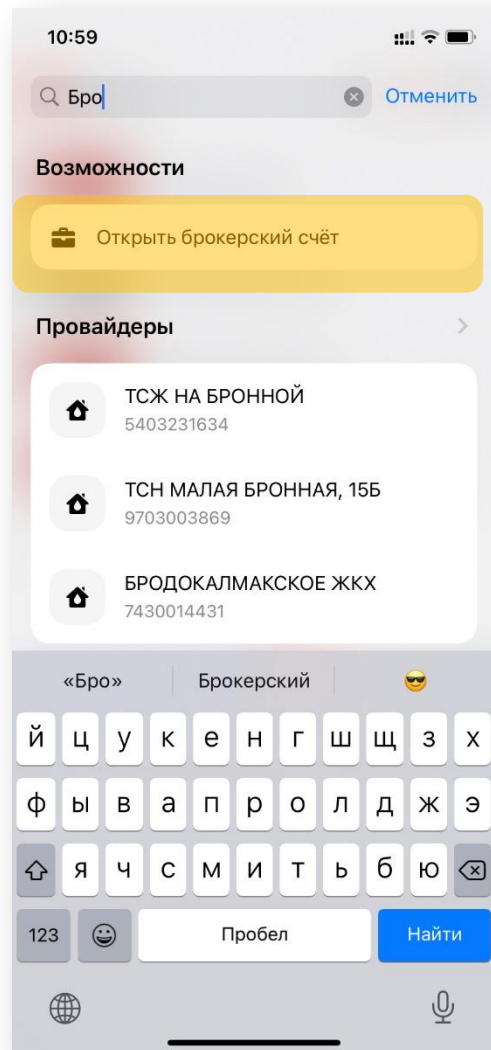
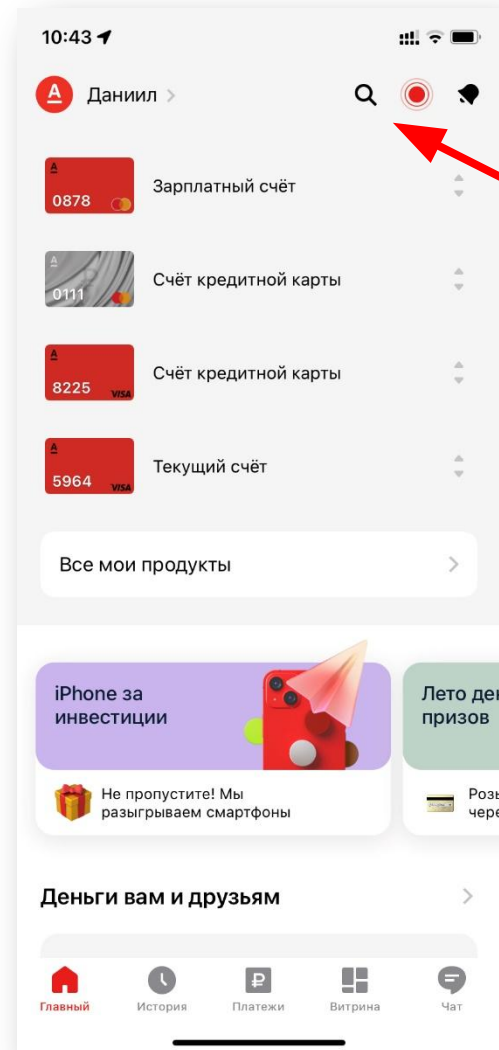
9.

Если на стороне Госуслуг наблюдаются технические проблемы клиент увидит экран с ошибкой. В таком случае необходимо продолжать работу в стандартном режиме и рекомендовать клиенту выполнить данные шаги позднее.

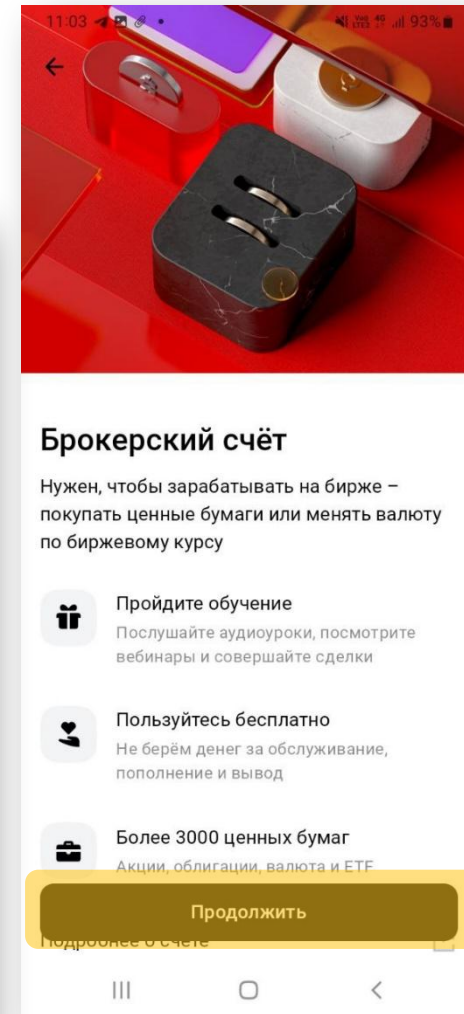
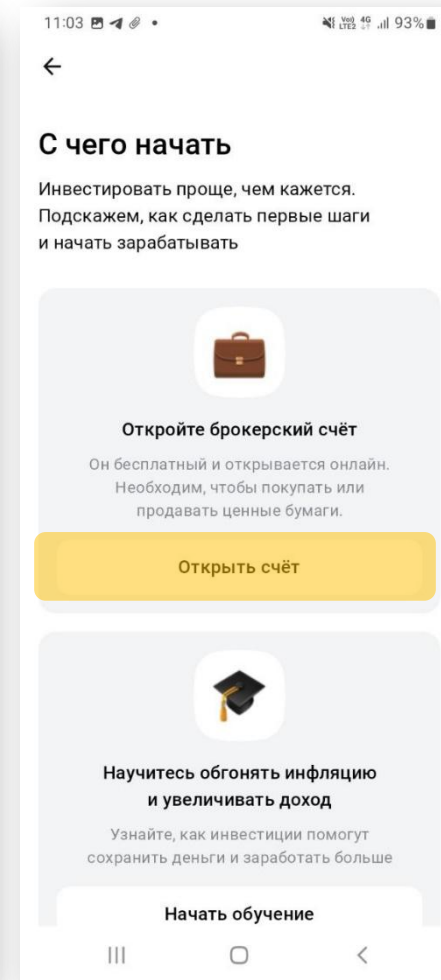
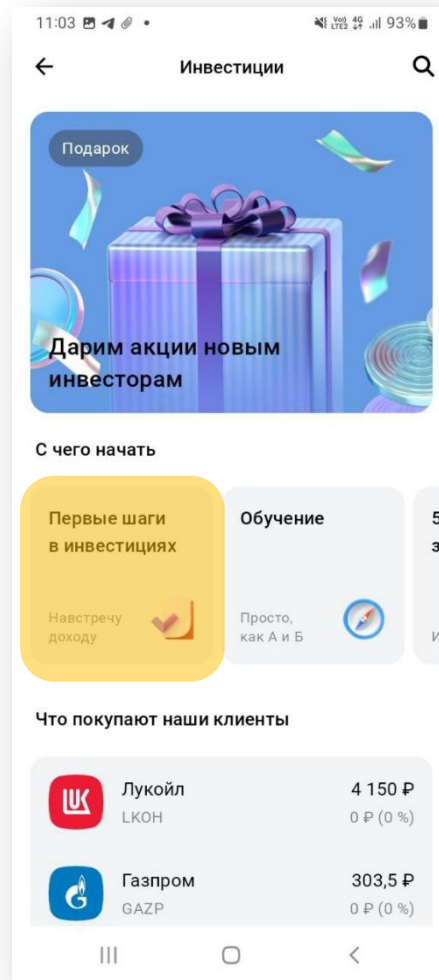
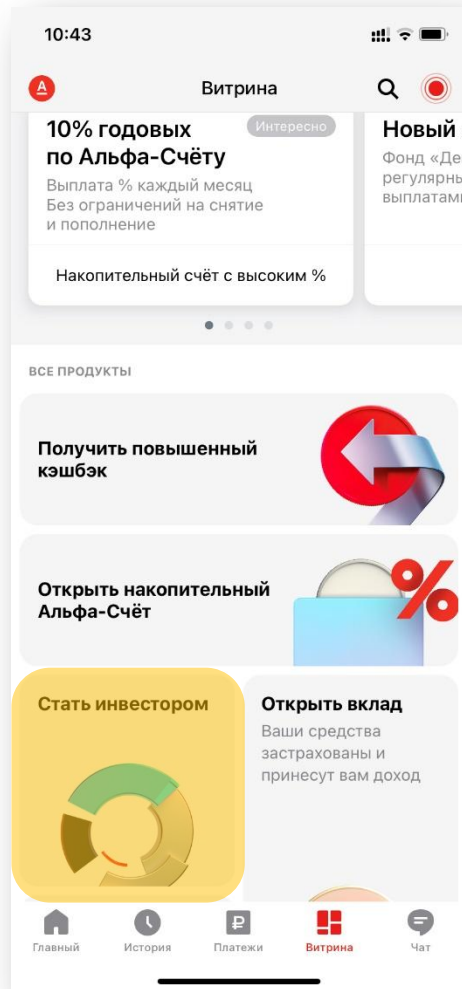
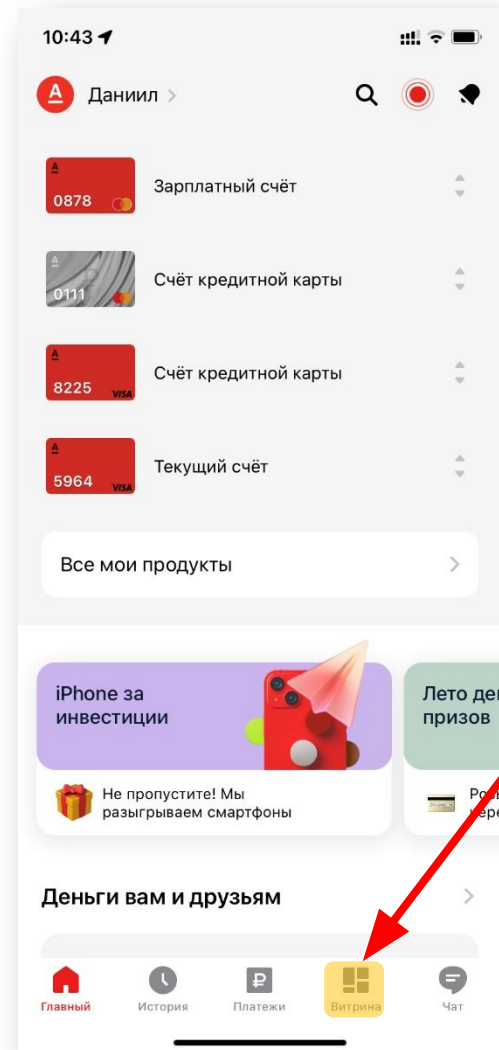


Если экран после Госуслуги долго грузится, или клиент видит экран Госуслуги не отвечают, то можно зайти еще раз через Профиль. Если Госуслуги подключились, то клиент увидит такой экран

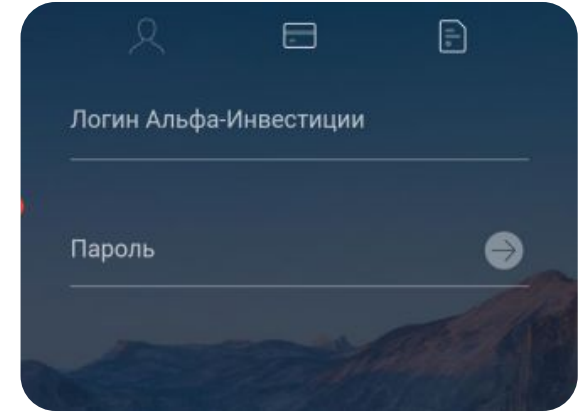
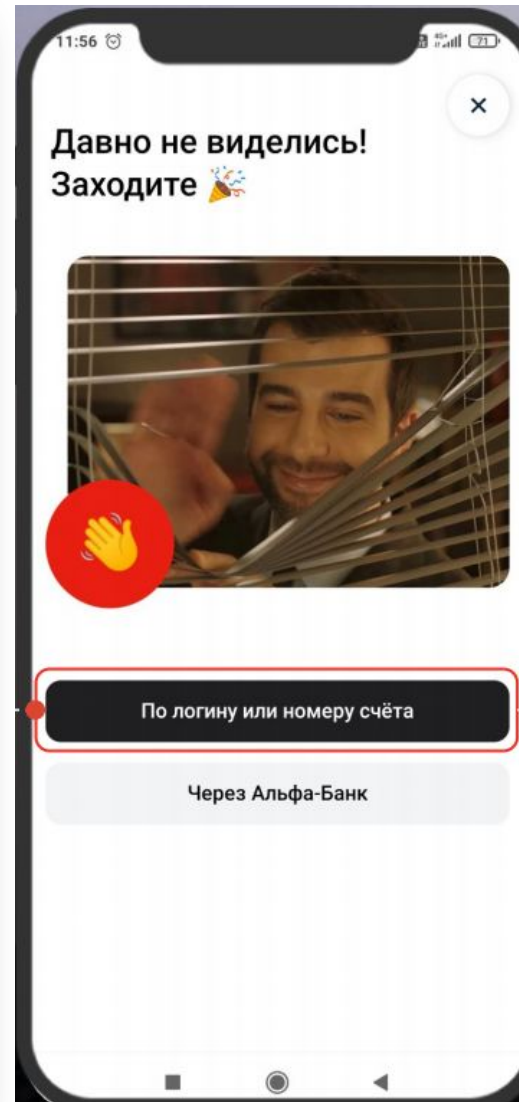
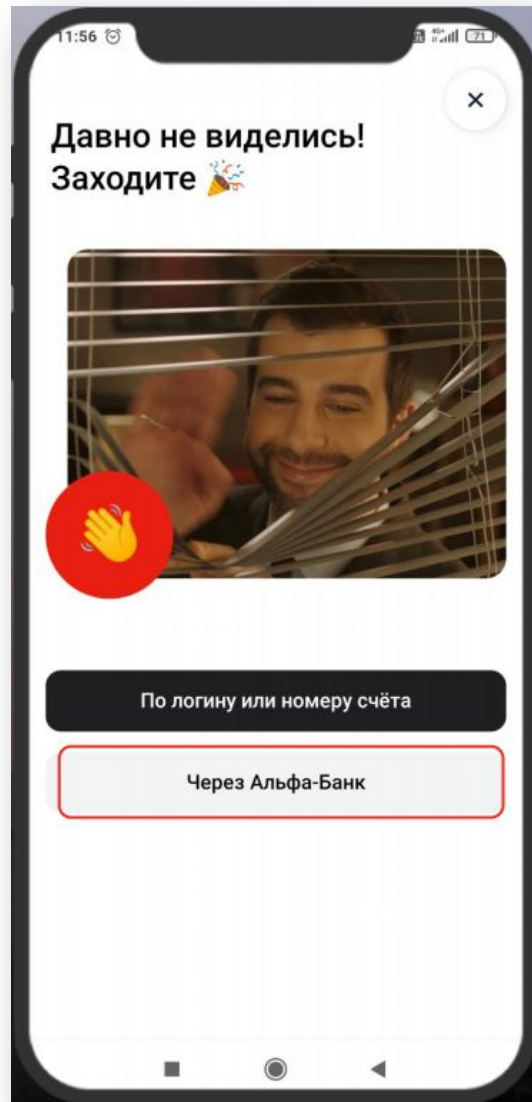
Регистрация брокерского счёта и вход в АИ



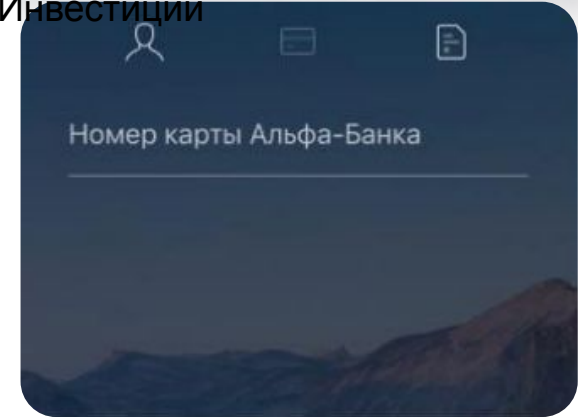
Регистрация брокерского счёта и вход в АИ



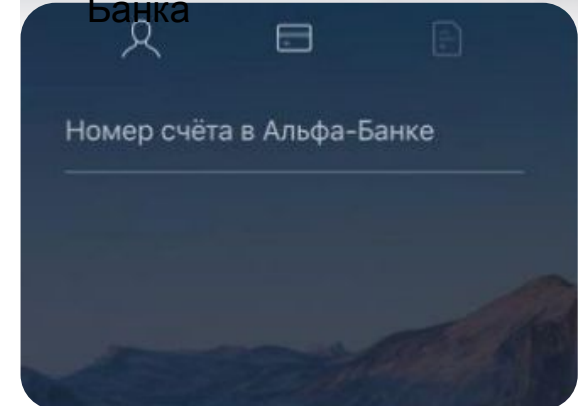
Регистрация брокерского счёта и вход в АИ



Логин и пароль от Альфа
Инвестиций

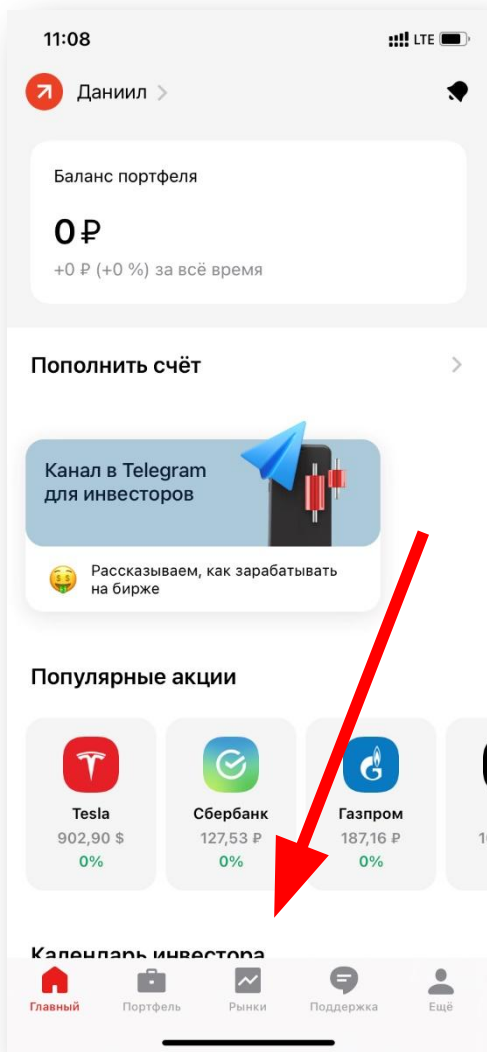


Номер карты Альфа
Банка

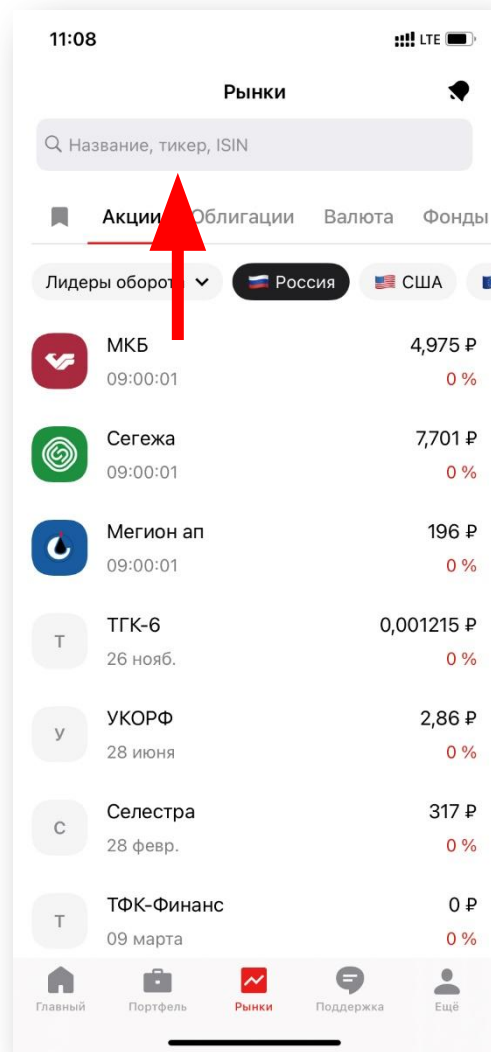


Номер счёта в Альфа
Б

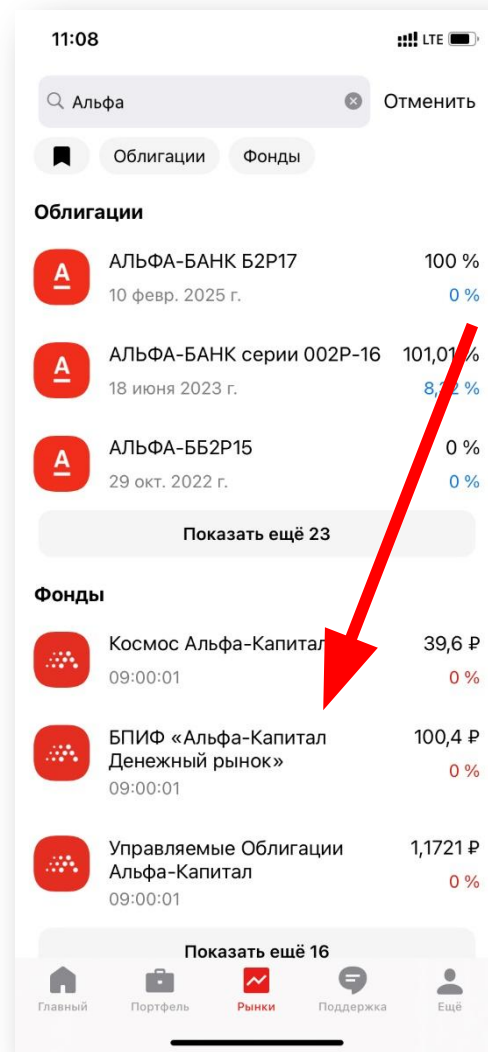
Сделка по БС



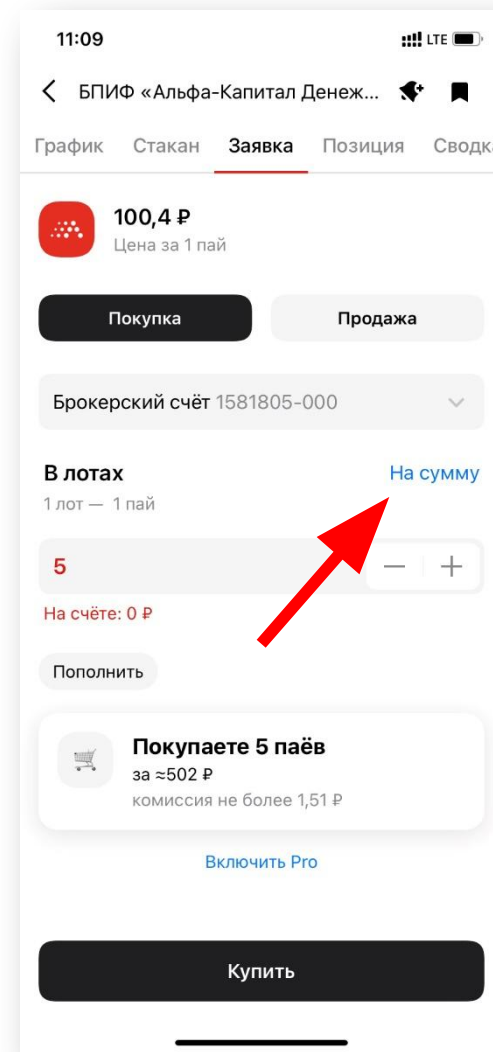
Ниже нажимаем
«Рынки»



В поиске ищем нужную
нам акцию: «Альфа»,
«Мечел», «Аптеки»



Советую выбирать
БПИФ так как у них 1 лот
– 1 пай (не по 10 как у



Нажимаем «В
лотах»

Часто возникающие ошибки AlfaGO



Альфа-Банк

Прямо к цели

По итогу каждой встречи необходимо **сразу** предоставлять информацию в Чат Города

Шаблоны для предоставления информации СПиК

Успешно выданная встреча

При успешной выдаче карты указываем: ФИО клиента полностью, Продукт, Активация, Брокерский, Кросс КК если КК: Продукт, Транзакция, Страховка, Брокерский, Кросс ДК.

Деменев Дмитрий Олегович Дмитриевич

КК тр+ стр+ ДК ак+

БС- айфон (фото) БС + (фото)

Кросс ДК+ Кросс КК+

Не дозвонились до клиента

При утреннем\дневном прозвоне не смогли дозвониться\не доступен до клиента пишем в чат: ФИО клиента полностью, продукт, не берет трубку, смс отправили, скриншот СМС

Пример:

Иванов Иван Иванович

Дк

НБТ, смс+

(скриншот смс)

Перенос либо отделение

При переносе указывается: ФИО клиента полностью, Продукт, дата, адрес, время, причина переноса.

Пример:

Иванов Иван Иванович

ДК

Просит перенести на 06.05 с 11-13, забыл дома паспорт.

В ДО. Клиент в командировке, придет через 3 недели.

Отказ клиента

При отказе клиента указывается: ФИО клиента полностью, Продукт, причина отказа, лимит запрошенный-одобренный, как обрабатывались возражения со стороны СВК.

Пример:

Ганиев Тимур Тагирович

КК Отказ из-за лимита 50.000/15.000

Предложил клиенту попользоваться картой и рассказал, что при активном пользовании банк может предложить увеличить лимит. Так же предложил клиенту оставить карту как доп.кошелек- клиент отказался.

Отказ банка

При отказе банка указывается: ФИО клиента полностью, Продукт, отказ банка, СКРИНШОТ отказа банка(Если факт выезда не будет установлен в оплату это не пойдет)

Пример:

Сафонов Илья Алексеевич

КК

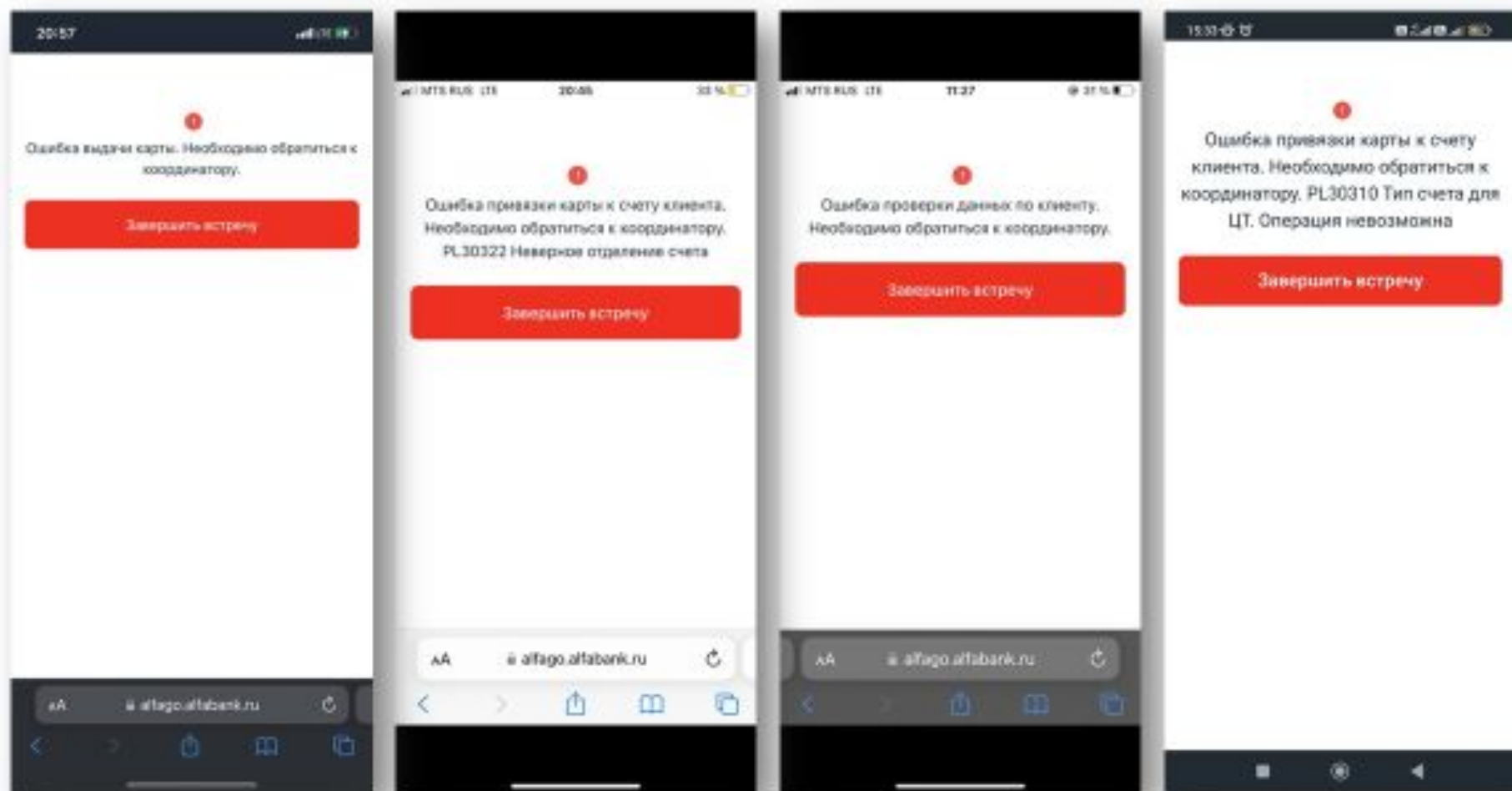
Отказ банка, выезд был.

A

Альфа·Банк

Прямо к цели

Ошибка выдачи/привязки карты

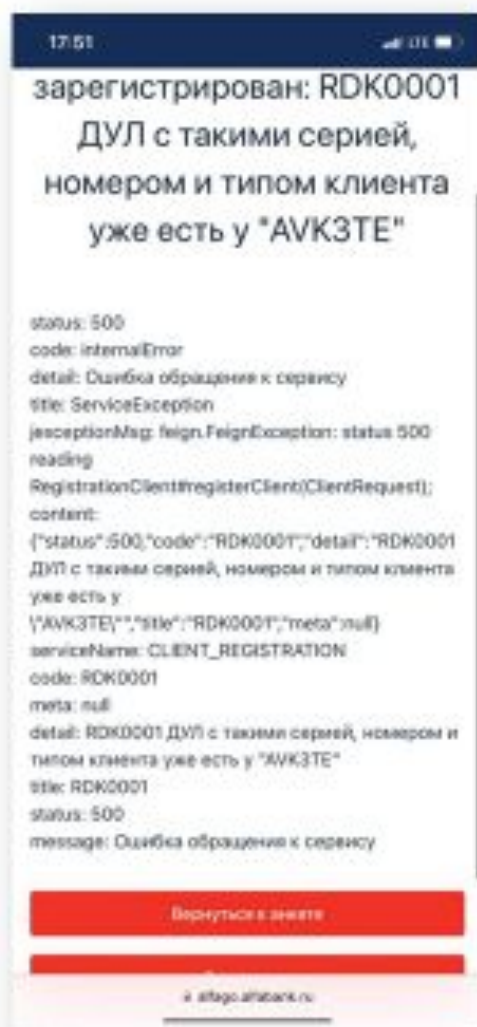


Данная ошибка происходит чаще всего из за некорректного прикрепления карты или нестабильного интернет соединения.

Решение:

Не нажимать «Завершить встречу». Обратиться к СКИП или СПД для прикрепления карты. После этого повторить выдачу.

— Ошибка сохранения данных



Данная ошибка возникает у действующего клиента если он заказал карту как Новый.

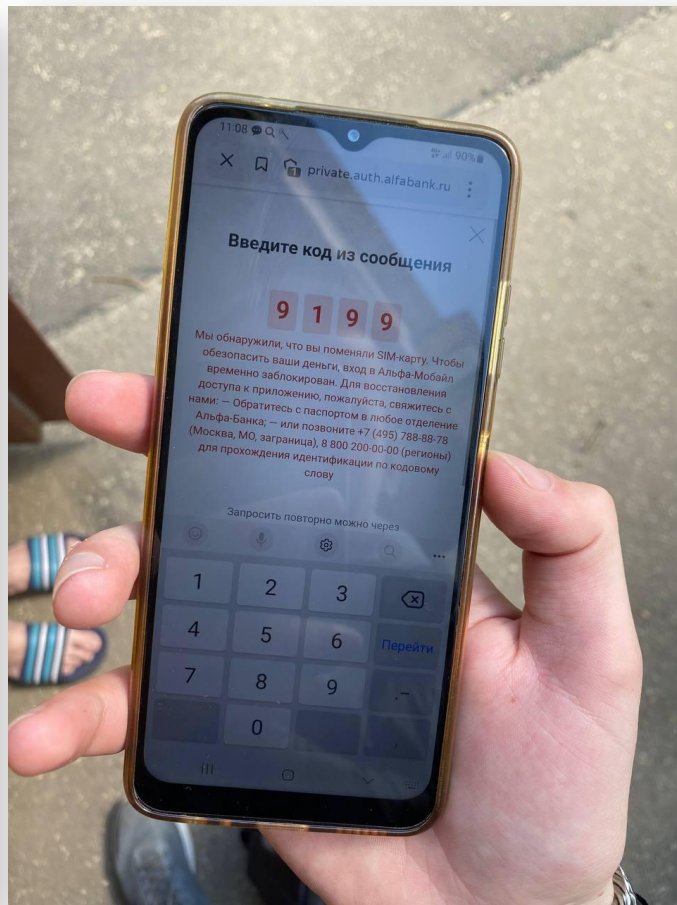
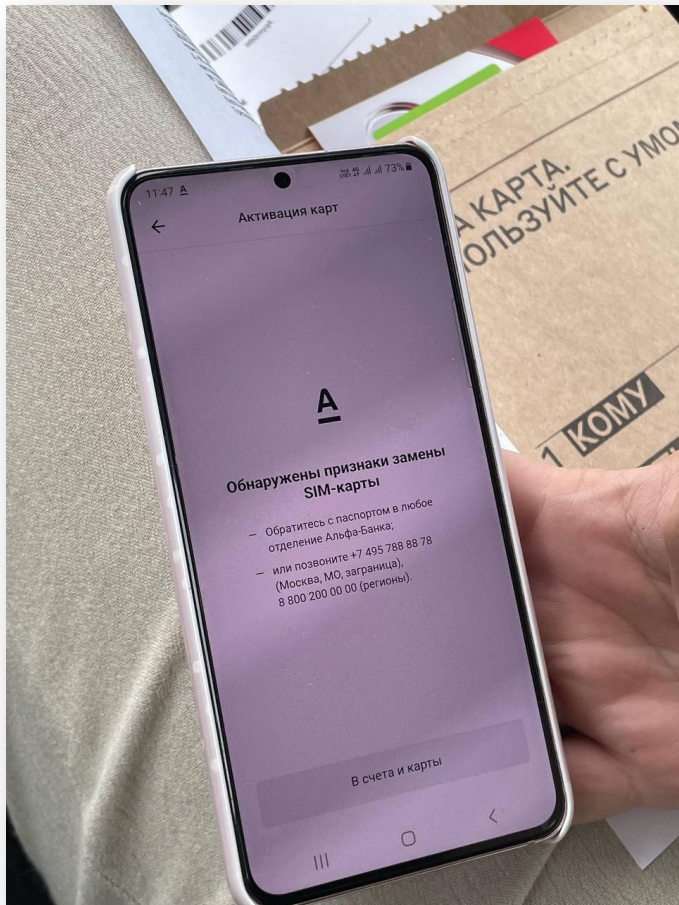
Если вышла данная ошибка и дополнительно отображается status: 500, значит наблюдается проблема с интернет - соединением.

Решение:

Вернуться к анкете и перепроверить данные, если все верно, включить авиарежим на телефоне, подождать около 1 минуты. После этого снова включить сотовую связь и повторить выдачу. Если ошибка «status: 500» пропала, то потребуется актуализация данных клиента с последующей удачной выдачей продукта. Но если актуализацию выполнить не удастся, навигируем клиента в ДО.

A

Обнаружены признаки замены SIM - карты



Данная ошибка возникает в приложении у клиента при входе.

Решение:

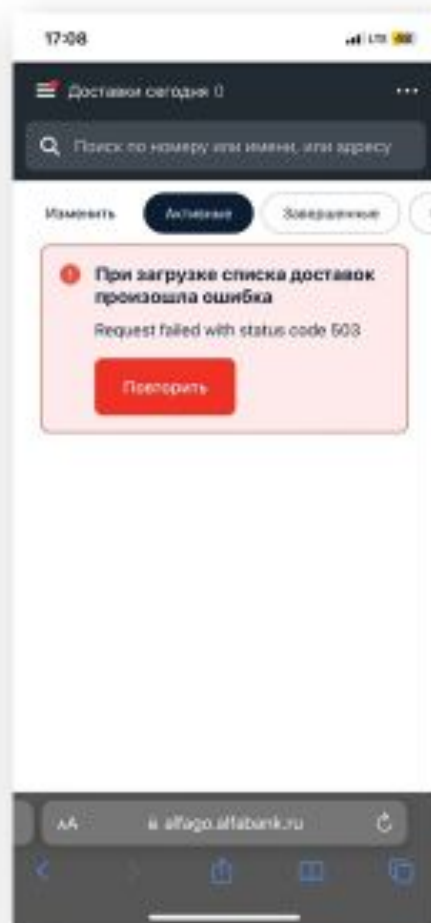
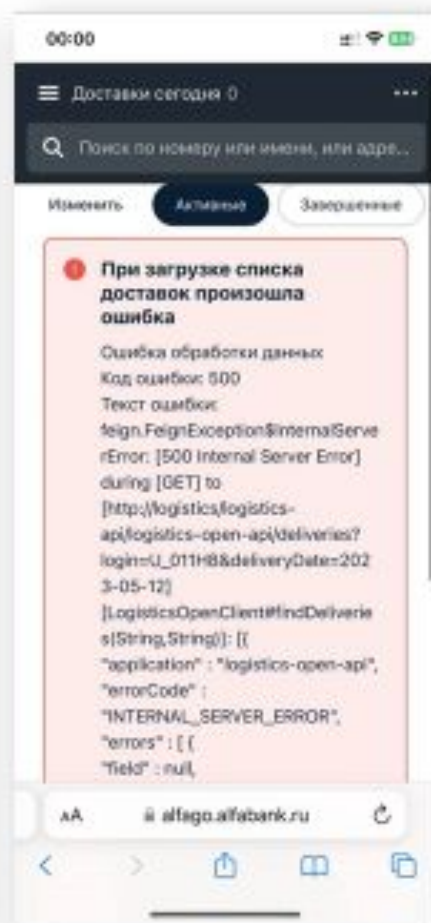
Не нужно уточнять у клиента, менял ли он SIM - карту, оператора и тд. Система автоматически распознала какие то внутренние изменения и для безопасности блокирует вход в приложение. На экране все указано - необходимо обратиться на Горячую Линию или в отделение банка с паспортом. Активировать карту можно так же, через Горячую Линию и дальше ей пользоваться, но вход в мобильное приложение будет доступен только после актуализации данных в ДО.

Заходим на главный экран приложения —> в самом низу настройки(шестеренка)—> добавить звонок в банк—> справа сверху сохранить—> далее с главного экрана звоним в банк и говорим о том что у нас обнаружены замены сим карты. Номер актуализируют и можно будет установить пин

UPD: на айфоне (Альфа Онлайн) ещё нету



— Ошибка 500/503/Подтвердить действие на странице



Данная ошибка возникает чаще всего из-за массового сбоя или проблем с интернет соединением.

Решение:

Если проблема локальная, проверить интернет соединение или перезагрузить телефон. Если же ошибка массовая, значит выдача продукта или работа AlfaGo будет невозможна. В этом случае поступаем согласно указанием НГ или СРКП.

— Ошибка трансформации клиента

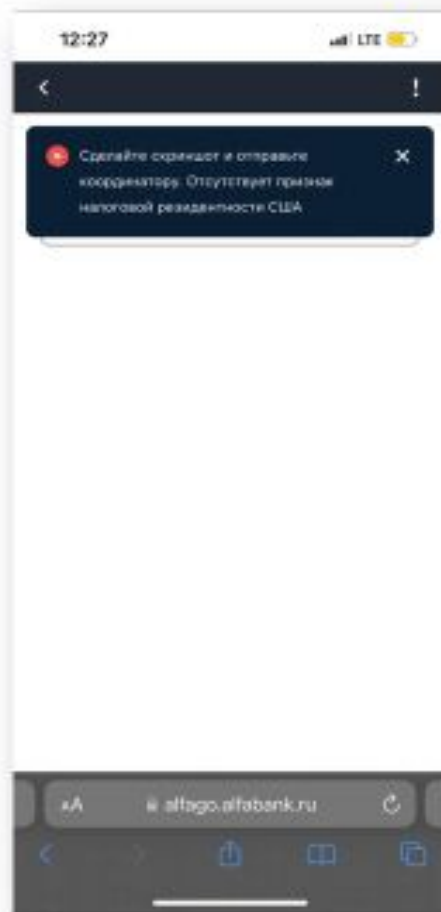
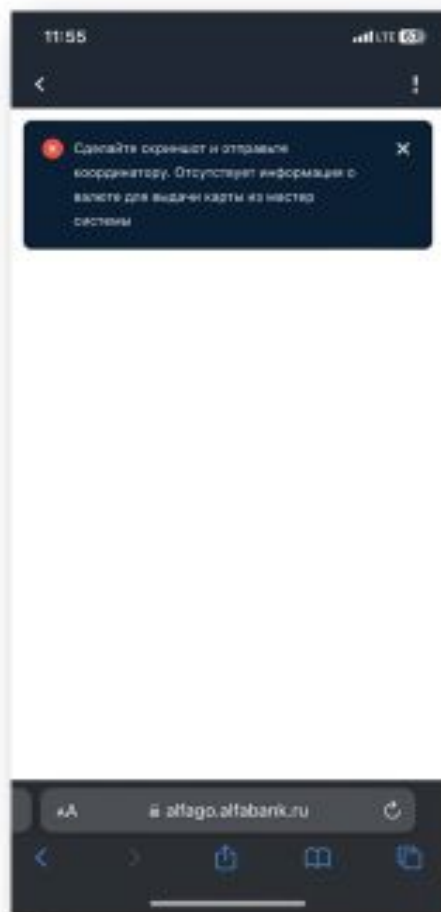


Решение:

Данную ошибку исправить не получится.
Единственное решение данной проблемы -
навигировать клиента в ДО



— Ошибки связанные с налоговой резидентностью и валютой

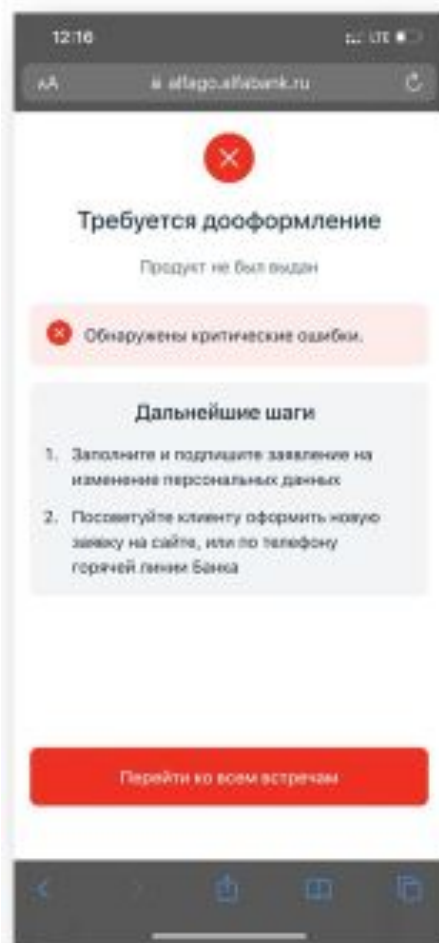


Данная ошибка возникает если у клиента нет данных о налоговой резидентности.

Решение:

Повторить процедуру выдачи. Если не поможет, отправляем на Ручную Выдачу. Если и тут не помогает, то направляем клиента в ДО

— Обнаружены критические ошибки



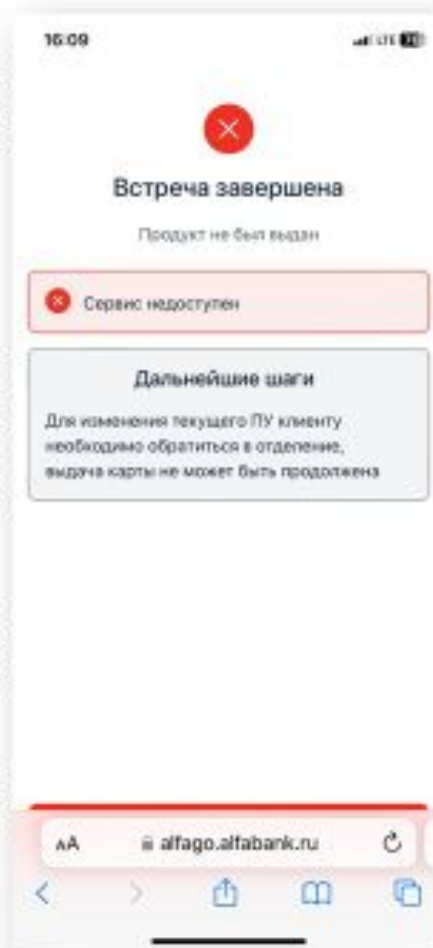
Данная ошибка может возникать по многим причинам, от некорректно заполненных данных до нахождения клиента в списке должников.

Решение:

А) Если речь идет о Кросс Кредитной Карте, то вероятнее всего были некорректно заполнены данные или фотографии были ненадлежащего качества.

Б) Если речь Первичной кредитной карте, навигируем клиента на оформление новой заявки не ранее, чем через 30 дней.

В) Если речь о Вторичной (предодобренной) Кредитной карте, то направляем клиента в ДО.

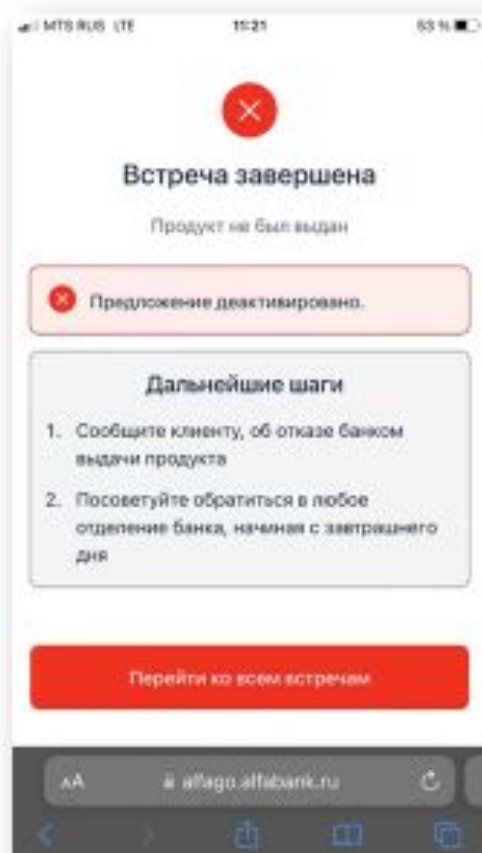


Данная ошибка возникает, когда у клиента архивный ПУ и автоматическая смена ПУ невозможна.

Решение:

Направляем клиента в ДО

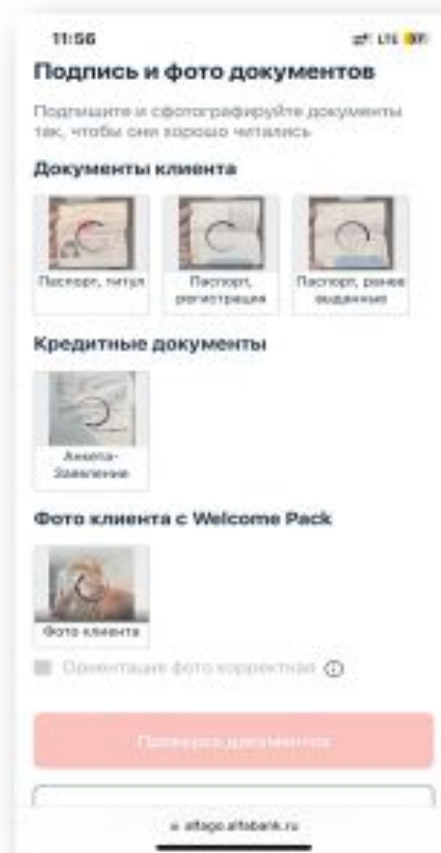
Предложение деактивировано/ Бесконечная загрузка документов



Данная ошибка возникает при выдаче КК2

Решение:

Если такое случается на встрече по КК2, надо сразу же звонить планерам. Это не отказ банка. Это ошибка в процессе, исправляется сразу же. Встреча повторно появится в АГО и можно успешно выдать карту и завершить встречу.



Данная проблема возникает в случае если наблюдается проблема с Интернет - соединением или с кэшем браузера.

Решение:

Перезагрузить страницу, выключить/включить интернет, очистить кэш* браузера и после всех действий повторить выдачу.

*IOS: Настройки> Safari> очистить историю и данные

*Android: Настройки> Приложения> Браузер> Хранилище>Очистить кэш

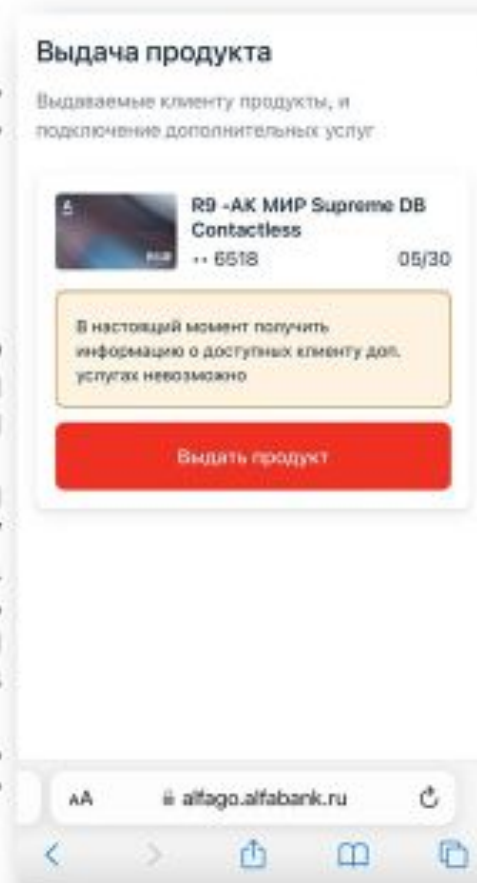
— Закончилось количество попыток/ невозможно получить инф. о доп. услугах



Данная ошибка может возникать по причине того, что для отправки кода на подписание было использовано слишком много попыток.

Решение:

Самое главное, не отправлять слишком много кодов для подписания. Если код не пришел сразу в СМС, нужно уточнить, не подключен ли у клиента АНТИСПАМ на телефоне, проверить папку с СПАМом или нежелательными сообщениями. А если у клиента есть мобильное приложение Альфа Банка или Альфа Онлайн, проверить уведомления там. Если клиент пользуется приложением, код будет направлен именно в него. Если все же не удалось найти сообщение с кодом, необходимо выполнить Ручную Выдачу, в таком случае код не потребуются.



Решение:

Необходимо продолжить выдачу продукта, а дополнительные услуги подключить уже в личном кабинете клиента.



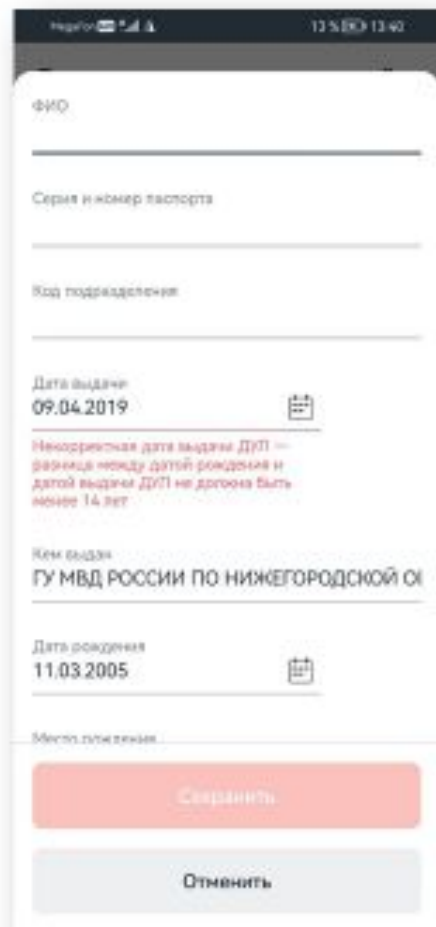
Клиенту необходимо обратиться в отделение банка/ Некорректная дата выдачи ДУЛ



Данная ошибка может возникать абсолютно по разным причинам.

Решение:

Решение будет написано на экране AlfaGo - направляем клиента в ДО.

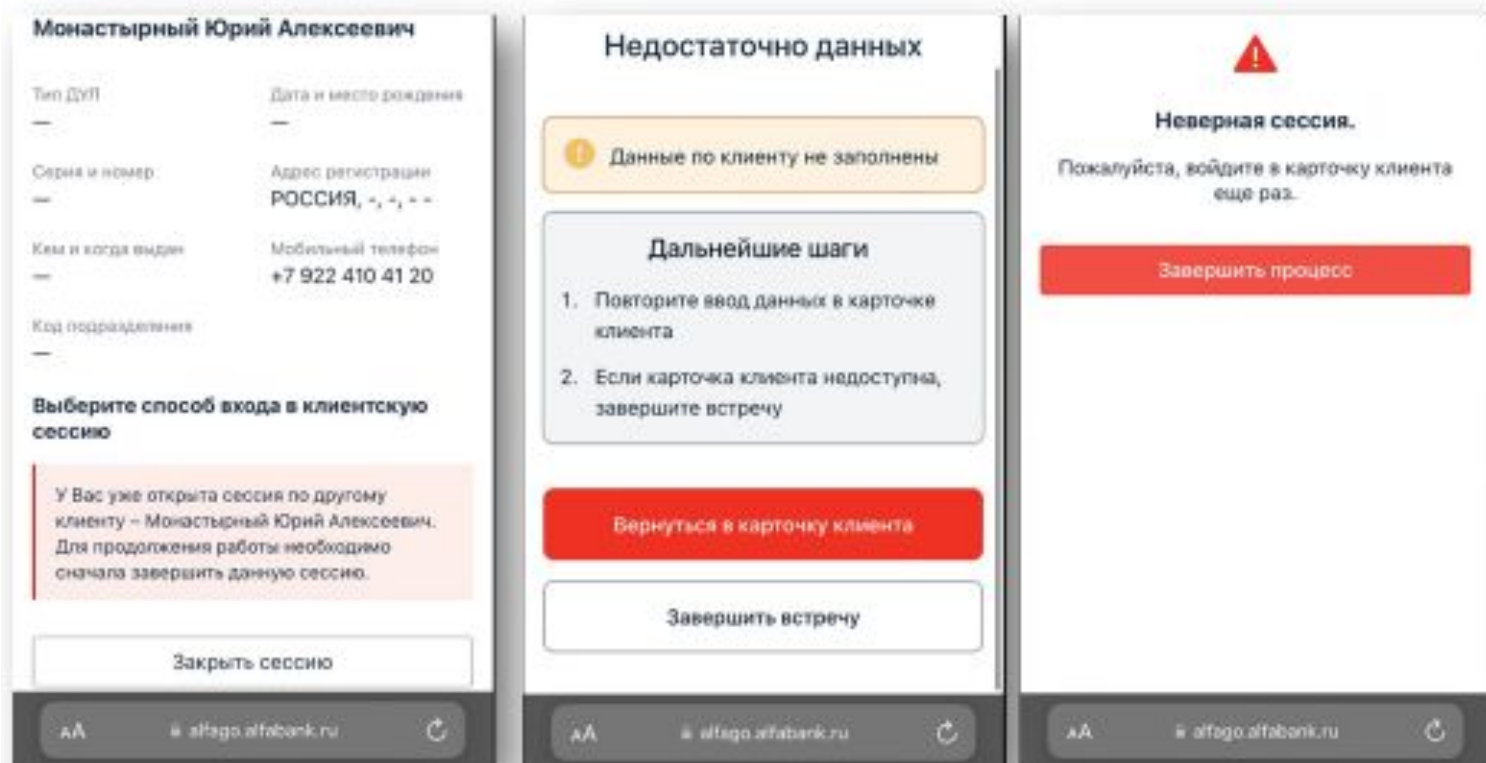


Данная ошибка возникает из-за некорректно введенных данных в карточку клиента.

Решение:

Перепроверить данные и скорректировать их.

— По текущему клиенту открыта сессия

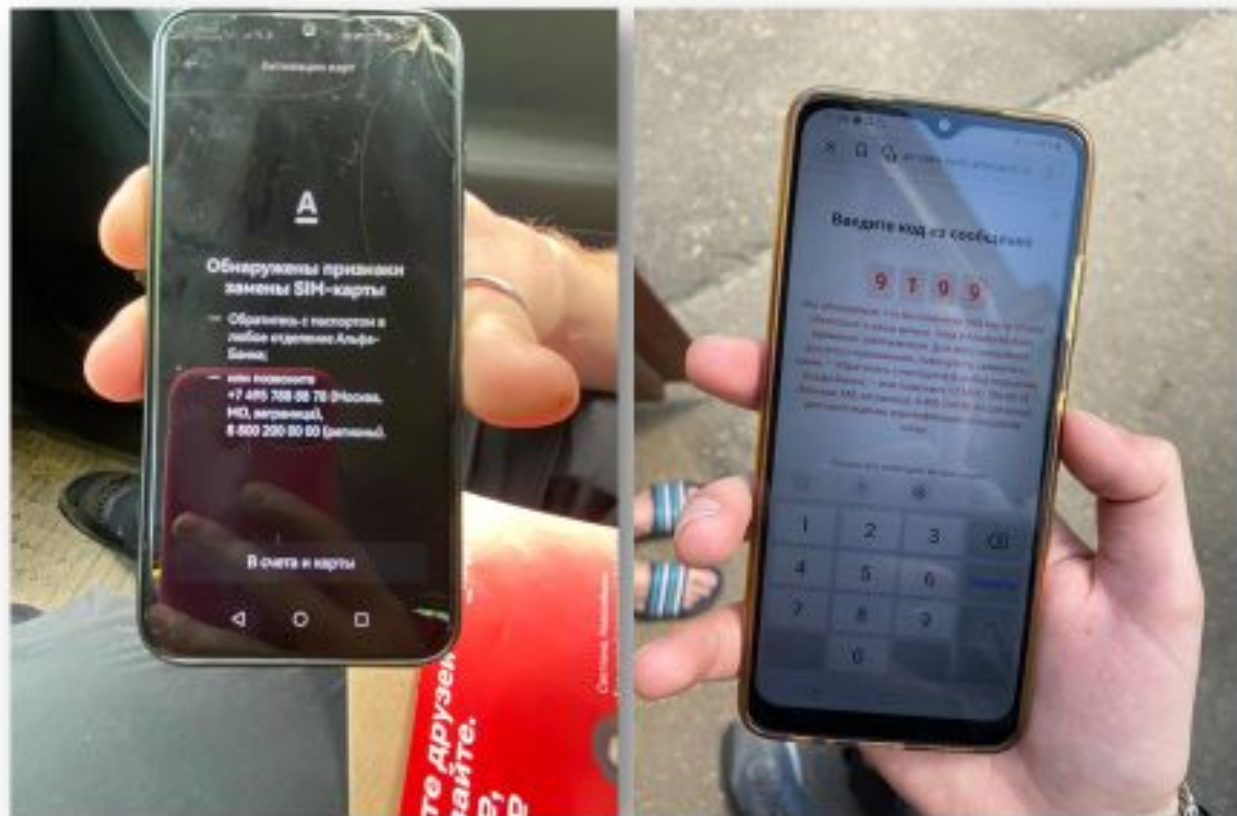


Решение:

Необходимо выйти из сессии и перезайти во встречу. При повторной ошибке выйти из сессии, полностью выйти из AlfaGO и повторить выдачу продукта.

При не решении проблемы, обратиться в чат с координаторами. (ОДВП/УКО)

— Обнаружены признаки замены SIM - карты

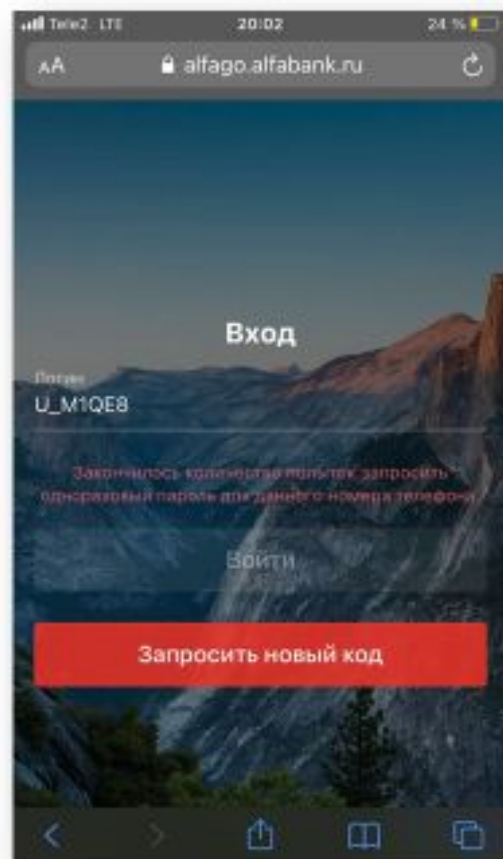
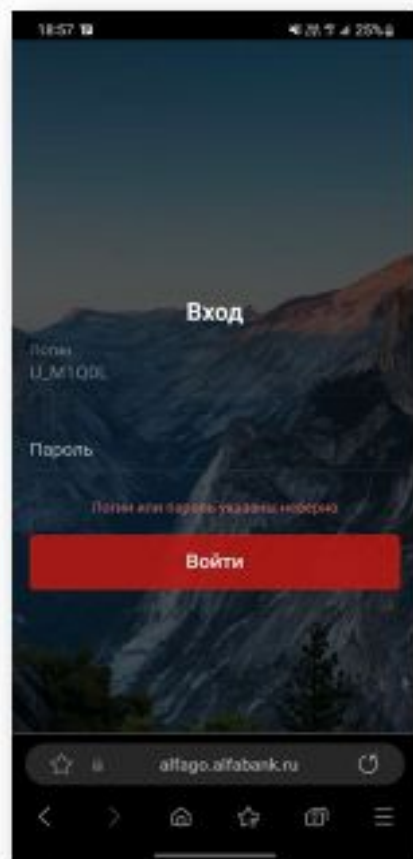


Данная ошибка возникает в приложении у клиента при входе.

Решение:

Не нужно уточнять у клиента, менял ли он SIM - карту, оператора и тд. Система автоматически распознала какие то внутренние изменения и для безопасности блокирует вход в приложение. На экране все указано - необходимо обратиться на Горячую Линию или в отделение банка с паспортом. Активировать карту можно так же, через Горячую Линию и дальше ей пользоваться, но вход в мобильное приложение будет доступен только после актуализации данных в ДО.

— Не получается зайти в AlfaGO



Если не получается зайти в AlfaGO и пишет что **«Логин и пароль указаны неверно»** значит пришло время смены пароля, сменить пароль можно через рабочий компьютер, если сброс пароля случился на встрече пишем НГ или СРКП и поступаем согласно их указаниям.

Если не получается зайти в AlfaGO и пишет что **«Закончилось количество попыток, запросить одноразовый пароль для данного номера телефона»** необходимо звонить на HelpDesk по номеру 8 800 303 1111 / 0111111(Cisco)

сказать что закончились попытки запроса одноразового пароля, далее следовать согласно требования специалиста поддержки



Ошибки в паспортных данных клиента при выдаче ДК

Все исправления сопровождаются изменением данных в AlfaGO

Новый клиент (без ID)– исправляется все кроме **№ телефона**. Допускается дозаполнение отсутствующих полей. В иных случаях необходимо заполнять новую (пустую) анкету.

Действующий клиент (ПЭП / без ПЭП)– исправляется все что даёт **Изменить** приложение. Необходимо заполнить заявление об изменении сведений.

ЦТ (Неидентифицированный / упрощенно идентифицированный) - исправляется все кроме **№ телефона**. Допускается дозаполнение отсутствующих полей. В иных случаях необходимо заполнять новую(пустую) анкету с клиентом.

ЗПК (Зарплатная карта) – исправляем всё кроме **даты подписания**. Допускается дозаполнение отсутствующих полей. В иных случаях необходимо заполнять новую (пустую) анкету с клиентом.

Пустые анкеты и заявления на изменения сведений необходимо заранее получить в ЛЦ, где получаете карты



Процесс закрытия ДК



Альфа·Банк

Прямо к цели

**В AlfaGO самостоятельно только проводим процесс открытия встречи!
Код 911 (экстренное завершение), отказ, паспорт не совпал – САМОСТОЯТЕЛЬНО НЕ ПРОЖИМАЮТСЯ!**

Процесс выдачи ДК через МП:

1. Проверяем состояние паспорта и сверяем данные с Анкетой/в приложении
2. Внесение изменений в анкете (Дозаполняем данные в анкете/AlfaGo) и паспортных данных в AlfaGo при необходимости
3. Загрузить фото паспорта без обложки и подписанную анкету (т.к. с ПЭП анкеты нет, то ее не фотографируем)
4. Нажимаем кнопку «Подписать», Клиенту приходит 4-х значный код в СМС который вводим в AlfaGO
5. Фотографируем клиента с картой без маски и аксессуаров на голове
6. Активируем карту с клиентом

Закрытие через почту/координатора при невозможности закрыть через AlfaGo

1. Полный комплект документов (подписанная анкета, фото паспорта, фото клиента с картой) в формате .jpg с рабочей почты отправляется на почту координатора (которую можно взять в группе ОДВП), в тему письма вставляем ФИО клиента
2. Написать в УКО по форме: Ручная выдача ДК, ФИО клиента, Город, Альфа-Чек +/-, паспортные данные верны / необходимо исправить, причина закрытия через почту (скриншот ошибки)
3. Ожидаем 5-7 минут ответ от координатора. После чего 2 варианта:
 - 3.1. У координатора также не получилось закрыть встречу, направляем клиента в ДО (отделение банка)
 - 3.2. Координатор сообщает об успешном завершении встречи. Клиент устанавливает пин-код в своем МП.

Важно

1. Иногда кнопка «Активация» отсутствует в МП клиента. В таком случае необходимо «Сменить пин-код»
2. ДК без постоянной регистрации можно выдать. Вписываем фактическое место проживания.