



# НОВАЯ ЛИНЕЙКА ДЕБЕТОВЫХ КАРТ



**Альфа·Банк**  
Прямо к цели

# — ТЕХНИЧЕСКАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ

2 технических пакета услуг на Универсальной Линейки Карт:

## 1. ПУ «Технический»

Технический ПУ для заказа карт с дополнительными преимуществами (+ для выпуска бесплатных Original-карт в дополнение к ко-брендам)

## 2. ПУ «Премиум»

Технический ПУ для заказа карт в рамках ПУ «Премиум»



# ФОРМАТ НОВОЙ ПРОДУКТОВОЙ ЛИНЕЙКИ

Стоимость карты Бесплатно всегда		
Бесплатные снятия (условие ИЛИ)		
Покупки по всем дебетовым картам ₽/мес.	< 10 000 трат	≥ 10 000 трат
Бесплатные снятия в любом банкомате (РФ и МИР)	1,99% (min 199₽)	Бесплатно до 50 тыс. ₽ / мес. (возврат при выполнении условий: мин. POS 10 тыс. ₽ либо остатки 30 тыс. ₽/мес.) Снять можно до 500 000р в день / 1 000 000р в месяц
Бесплатные переводы в рублях через УКД (по реквизитам)	9р за каждую операцию	
Р2Р переводы	1,95% (min 30 ₽)	
SMS-Банк	Альфа-Чек - 99 ₽/мес. (по каждой карте)	
Перевод по номеру телефона (по СБП) до 100 000р бесплатно, далее 0,5%, max 1500р		

# Ключевые преимущества для клиента



**Альфа·Банк**

Прямо к цели

# АЛЬФА-КАРТА - НОВЫЙ ФЛАГМАН В ЛИНЕЙКЕ ДЕБЕТОВЫХ КАРТ

1

Альфа-Карта с преимуществами



2

Альфа-Карта Premium в ПУ «Премиум»



**РАБОТАЕТ БЕСПЛАТНО - ЗАРАБАТЫВАЕТ САМА**

- До 2% кэшбэка на все покупки
- До 3% кэшбэка на все покупки
- 3% на остаток
- Возможность бесплатного снятия наличных в любых банкоматах\*
- Возможность бесплатного обслуживания\*

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**

\* Подробные условия отражены на слайдах №13 и 14

**A**

Альфа-Банк

Прямо к цели

4

# КЭШБЭК В АЛЬФА-МОБАЙЛ

Начисление cashback бонусными баллами позволяет:

- тратить cashback сразу после начисления
- или
- копить для крупной покупки, так как бонусные баллы не сгорают

В разделе «Альфа-Бонус» Клиент может увидеть:

- Баланс бонусного счета
- Историю начислений ББ

В Разделе «Все счета и карты» клиент может увидеть % начисленного cashback по каждой операции, совершенной с помощью карты с cashback.

Необходимо выбрать верную карту и раздел «История операций».



# КЭШБЭК ДО 3% НА ВСЕ ПОКУПКИ

Кэшбэк начисляется в виде бонусных баллов (ББ).

1 бонусный балл = 1 рубль

- Бонусные баллы не сгорают
- Накапливаются на специальном бонусном счете
- Отражаются только в Альфа-Мобайл

Совершать покупки по Альфа-Карте с преимуществами. В Альфа-Мобайле, в разделе «Альфа-Баллы», можно увидеть историю начисления ББ, а также прогноз по зачислению ББ при выполнении критерия.

Если критерий выполнен, Банк проанализирует все совершенные операции и начислит по ним кэшбэк за текущий месяц не позднее 15-го числа следующего месяца. За январь (если в январе выполнен критерий) начисление произойдет не позднее 15-го февраля.

Бонусные баллы используются для компенсации совершенных ранее покупок. В разделе «Альфа-Баллы» Клиенту необходимо выбрать ранее совершенные покупки (общая сумма покупок не может быть больше суммы накопленных ББ) и их сумма в рублях будет зачислена на счет.

Конвертировать ББ в рубли Клиент может **ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО** в Альфа-Мобайл последней версии. При отсутствии у клиента Альфа-Мобайла на личном устройстве клиент может обратиться в ДО/ККО, чтобы зайти в Альфа-Мобайл с планшета в отделении (при наличии планшета).



Как заработать баллы

Как потратить баллы

**A**

Альфа-Банк

Прямо к цели

# УНИВЕРСАЛЬНАЯ ЛИНЕЙКА ДЕБЕТОВЫЙ КАРТ



Альфа·Банк

Прямо к цели



# Карты основные



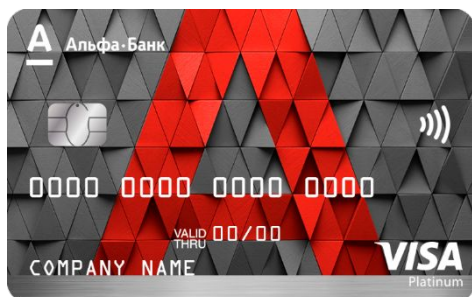
Карта	Стоимость	Покупки по каждой карте ₽/мес.		
		< 10 000	≥ 10 000	≥ 100 000
Альфа-Карта с преимуществами	Бесплатно	0	1,5%	2%
			МАХ выплата: 5 000 ₽/мес. 2% первые 2 месяца	
AlfaTravel	Бесплатно	Авиабилеты-2.5% РЖД билеты-5% Отели-6% На сайте alfatravel.ru	Авиабилеты-4.5% РЖД билеты-7% Отели-8% На сайте alfatravel.ru	Авиабилеты-5.5% РЖД билеты-8% Отели-9% На сайте alfatravel.ru
		<b>0% МИЛЯМИ</b> На остальные покупки	2 % милями На остальные покупки	3 % милями На остальные покупки
Aeroflot	Бесплатно	0 / 1,5 мили за 60 р первые 2 месяца	1,1 мили за 60 р. / 1,5 мили за 60 р первые 2 месяца	1,5 мили за 60 р.

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



## ЗАКАЗ ORIGINAL КАРТ В РАМКАХ НОВОЙ ЛИНЕЙКИ

1. В рамках новой линейки клиент Банка имеет возможность выпустить Альфа-Карту (без дополнительных преимуществ) VISA, MasterCard. Также клиенту доступна бесплатная карта МИР:



2. В рамках ПУ «Премиум» клиенту доступны для заказа Original-карты категории BLACK (VISA и MasterCard) и карта МИР. Данные карты в рамках ПУ «Премиум» предоставляются бесплатно:



## ОСОБЕННОСТИ

1. 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 «яндекс плюс»)
2. 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»)
3. Максимальное количество карт для клиента/3-их лиц - **10 карт.**
4. Для начисления бонусов/миль/cashback по картам (в случае если ко-брендовых карт несколько) учитывается POS оборот по карте каждой лояльности
5. Клиент может открыть **неограниченное** количество счетов в одной валюте
6. **Всем** клиентам доступно открытие текущих счетов в следующих валютах: RUB, USD, EUR, GBP, CHF
7. За перевыпуск карт комиссия не взимается. Дополнительные карты выпускаются с той же стоимостью, что и основная карта данного вида. Детские карты Kids, Teens предоставляются в качестве бесплатной дополнительной карты



ПУ «Премиум»



Альфа·Банк

Прямо к цели

# ПРЕМИАЛЬНЫЙ ПАКЕТ ДОЛЖЕН ОТВЕЧАТЬ НА ОСНОВНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТОВ

## Клиент

## Сотрудник



Продукт

- Хочет получать бонусы и привилегии от использования карты
- Не хочет платить за карту с привилегиями, если уже заплатил за пакет



Сервис

- Не хочет ждать в очереди к ВИП-менеджеру
- Хочет чувствовать персональное отношение

Не может уделять достаточно внимания своим клиентам, т.к. на нижней границе бесплатности находится слишком большой процент "нецелевых" клиентов, которые также требуют времени

Бесплатная карта с привилегиями для клиентов премиального пакета

# СТОИМОСТЬ ПРЕМИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Стоимость пакета	0р первые 3 месяца далее 2990 руб./мес.
После 3го месяца бесплатно при соблюдении условий	1. Остаток 1,5 млн + POS 100 000 ₹/мес. или 2. Остаток 3 млн ₹/мес. или 3. Поступление з/п 400 000 ₹/мес. (условие действует первые 6 мес)

Условия →	Средние остатки от 3 млн ₹ или 1,5 млн ₹ на остатках + покупки от 100 000 ₹ в месяц	Средние остатки от 6 млн ₹ или 3 млн ₹ на остатках + покупки от 200 000 ₹ в месяц	Средние остатки от 12 млн ₹
Трансфер РФ (в год)	2 в год	2 в месяц (не больше 12 в год)	15 в год (не больше 3 в месяц)
Priority Pass проходы (в мес.)	2 в месяц (не больше 12 в год)	8 в месяц (не больше 24 в год)	без ограничений

# НАЧИСЛЯЕМЫЕ БОНУСЫ/cashback/МИЛИ В РАМКАХ ПУ «Премиум»



ТИП КАРТЫ	Покупки по картам ₽/мес.		
	< 10 000	≥ 10 000	≥ 150 000
Альфа-Карта Premium	0	2%	3%
	МАХ выплата: 15 000 ₽/мес.		
Alfa Travel Premium	Авиабилеты-2.5% РЖД билеты-5% Отели-6% На сайте alfatravel.ru	Авиабилеты-5.5% РЖД билеты-8% Отели-9% 3 % милями НА ВСЕ	Авиабилеты-7.5% РЖД билеты-10% Отели-11%
			5 % милями НА ВСЕ
Aeroflot Black	0	1,25 мили ЗА КАЖДЫЕ 60₽	2 мили за КАЖДЫЕ 60 р.

## ПУ «Премиум»

	Предоставляется по факту оформления ПУ Премиум, независимо от выбранной карты	
	Начисление % на остаток средств на текущем счете	
Начисление % на остаток <u>до 300 000 руб.</u>	3%	
	Снятия/Переводы	
Бесплатные снятия в любом банкомате (РФ и мир)	Бесплатно Снять можно до 1 500 000р в день / 3 000 000р в месяц	
Бесплатные переводы в рублях/валюте через УКД (по реквизитам)	Бесплатно	
P2P переводы по номеру карты	1,95% (min 30 ₺)	
SMS-Банк	Альфа-Чек - бесплатно	

## Банки-Партнеры

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



<b>МАХ количество карт</b>	До 11 включая основную
<b>Количество Текущих счетов</b>	В любом количестве (рубли, доллары, евро, английские фунты стерлингов, швейцарские франки), можно открыть текущий счет в юанях
<b>Индивидуальное обслуживание</b>	Персональное обслуживание в VIP-модулях отделений банка; Выделенная телефонная линия; Премиум-менеджер; Выделенная линия в контакт-центре: +7 495 786 88 66 (Москва) 8 800 100 88 66 (регионы)
<b>Защита</b>	Программы «Защита покупок» и «Продление гарантии» по картам Visa Platinum/Signature/Signature Light; Предоставление услуги «Сопровождение клиента/Представителя клиента»; Операция всегда подтверждается самим клиентом
<b>Дополнительные привилегии</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Льготная конвертация по курсу Альфа-Форекс;</li> <li>- Предоставление трансфера в аэропорт и встреча в аэропорту;</li> <li>- Страхование ВЗР для всей семьи;</li> <li>- Доступ в Бизнес-залы по Priority Pass;</li> <li>- Медицинская и юридическая поддержка для держателей карт Visa Platinum;</li> <li>- Консьерж-сервис для держателей карт Visa Platinum, A-Miles Signature, A-Travel.</li> </ul>

# Процесс закрытия ДК



Альфа·Банк

Прямо к цели

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

**Процесс закрытия ДК через МП:**

1. Сверка паспортных данных клиента, проверка состояния ДУЛ
2. Выбрать клиента в списке встреч в МП
3. Внесение изменений паспортных данных в AlfaGo и анкете при необходимости
4. Загрузить фото паспорта без обложки и подписанную анкету (т.к. с ПЭП анкеты нет, то ее не фотографируем)
5. Клиент вводит код из смс на свой номер, сфотографировать клиента с картой и без маски
6. После ввода кода из смс возможно 2 варианта:
  - 6.1. При одобрении банком встреча в МП перемещается во вкладку «Завершенные» со статусом «Предоставлено». С клиентом необходимо зайти в МП клиента, во вкладку «Все счета и карты», нажать на неактивную карту после чего клиент задает пин-код для карты.
  - 6.2. При отказе банка встреча в МП перемещается во вкладку «Завершенные» со статусом «Отменено». Клиенту необходимо сообщить, что на данный момент банк не может одобрить ему карту и посоветовать обратиться в отделение

**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 ОДВП по форме: ДК ФИО клиента, г. Москва, 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. Если на 4-5 странице у клиента стоит отметка о снятии с регистрации, обязательно приложить 6-7 страницу паспорта, даже если она пустая. Фото временной регистрации делать не нужно.

## **Выдача ДК**

При возникновении подобных либо иных технических ошибок в приложении, необходимо произвести перезагрузку приложения – при повторном входе работа должна восстановиться.



## **Что делать, если перезагрузка не помогла? Ручная**

**выдача**  
Если клиент новый и у него две карты ДК, оформить на встрече можно только одну карту. По второй – в отделение. Если на экране появилась информация, что с таким ID клиент уже зарегистрирован в банке – направляем в ДО для актуализации данных.

## **Замена СИМ-Карты**

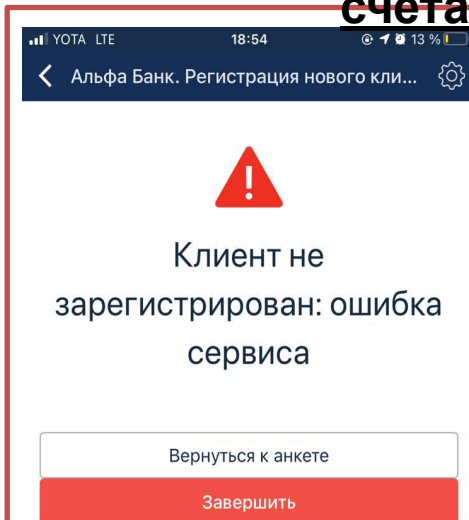
По заявкам, у которых обнаружен "признак замены сим-карты" клиент навигируется в отделение Банка или звонит в КЦ. На экране в приложении при этом написано «Мы обнаружили, что вы поменяли сим – карту» У клиента уточнять менял он или нет не нужно, направляем в КЦ/ДО как написано на экране.

## **Тех ошибка**

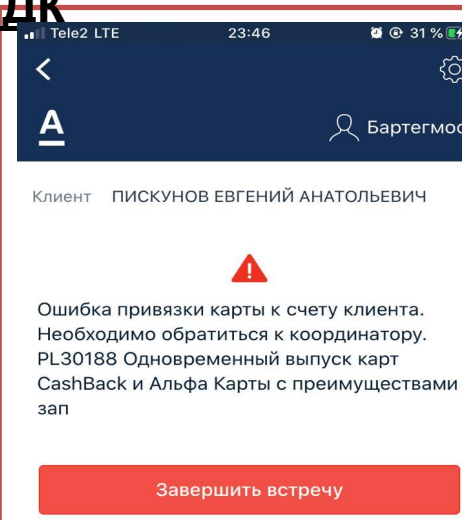
При возникновении технической ошибки координатор регистрирует обращение на тех поддержку HelpDesk, для возможности решения. Срок решения не указывается и фактически неизвестен, но как правило решения поступают в течении 24 часов (кроме выходных дней). Клиенту отдаем карту и сообщаем :- рассмотрение займет время – ожидайте смс от банка, при положительном решении вы сможете самостоятельно активировать карту.

# Наиболее распространённые ошибки при открытии

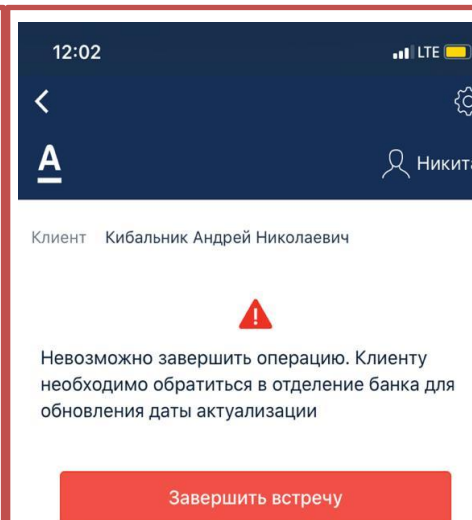
## счета ДК



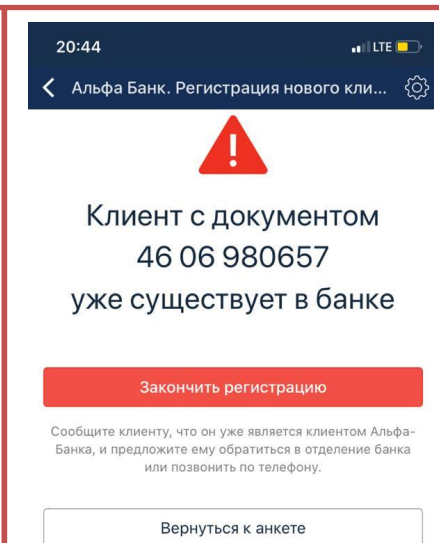
Необходимо обратиться координатору. При невозможности открытия навигируем клиента в отделение.



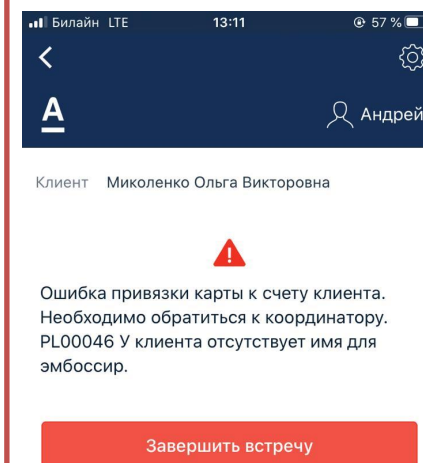
Возникает при открытии идентичной карты с услугой CashBack. Необходимо закрыть действующую карту с CashBack Сообщить клиенту, что технически невозможно иметь 2 карты необходимо выбрать одну из карт.



Необходимо обратиться координатору. При невозможности открытия навигируем клиента в отделение.



Необходимо сверить ПД, если совпадают, тог навигируем в ДО. Если не совпадают – закрытие через координатора или почту



Необходимо сообщить координатору , клиента навигировать в ДО.

# По итогу каждой встречи необходимо сразу предоставлять информацию в Чат Москва

## Шаблоны для предоставления информации СПК

### Перенос

При переносе указывается: Сегодняшний интервал, Продукт, ФИО клиента полностью, дата, причина, адрес, время, удобное клиенту, а так же было ли предложено другое время в течении дня и адрес(в случае, если клиент не смог встретиться утром или днем)

#### Пример:

13-15 КК - Чуб Сергей Сергеевич. Перенос на 02.12.2020 с 13-15, адрес тот же

Причина: клиент задержался на работе, дома будет поздно вечером. В другое время и по другому адресу так же неудобно

### Отказ клиента

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

#### Пример:

17-19 КК- Ганиев Тимур Тагирович 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.

### Умный повтор

При умном повторе указывается: Сегодняшний интервал, Продукт, ФИО клиента полностью, дата и время переподписания (если переподписание в день исправления, то указываем «день в день»), причина умного повтора, как было до исправления и как после (детально), по какой причине не будет переподписания день в день и по чьей инициативе

#### Пример:

19-21 КК Шалыгин Константин Андреевич. Перенос на 02.12.2020 с 17-19, адрес тот же

Умный повтор: неверно указана улица в адресе регистрации. В анкете «ул.Молодецкая», в паспорте «ул.Молодецкая». Клиент не может встретиться повторно для переподписания, т.к. уехал из города.

### Отказ банка

При отказе банка указывается: Сегодняшний интервал, Продукт, ФИО клиента полностью, причину отказа банка ( если отказ банка после УП, то указываются вся информация согласно пункту «Умный повтор». Если отказ банка после отправки ПД, то достаточно указать- Продукт, ФИО клиента и комментарий «отказ банка после отправки ППД»)

#### Пример:

9-11 КК - Сафонов Илья Алексеевич Отказ банка после УП. УП: неверно указана улица в адресе регистрации. В анкете «ул.Молодецкая», в паспорте «ул.Молодецкая». Клиент не может встретиться повторно для переподписания, т.к. уехал из города.

### В отделение

При переносе в отделение указывается: Сегодняшний интервал, Продукт, ФИО клиента полностью, причина переноса и отделение.

#### Пример:

11-13 КК-Сугаров Батраз Викторович. В ДО м.Технопарк. Клиент в командировке, приедет через 2 недели.

# Допустимые исправления ДК



Альфа·Банк

Прямо к цели

# Ошибки в паспортных данных клиента при выдаче ДК

**Все исправления сопровождаются изменением данных в AlfaGO**

**Новый клиент (без ID)**– исправляется все кроме **ФИО** и **№ телефона**.

Допускается дозаполнение отсутствующих полей. В иных случаях необходимо заполнять новую (пустую) анкету.

**Действующий клиент (ПЭП / без ПЭП)**– исправляется все кроме **ФИО** и **№ телефона**. 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. **ФИО** можно исправить до 2 символов в каждом поле, можно целиком дописать отчество.

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