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»

Альфа·Банк
Прямо к цели

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	
P2P 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-КАРТА – НОВЫЙ ФЛАГМАН В ЛИНЕЙКЕ ДЕБЕТОВЫХ КАРТ

1 Альфа-Карта с преимуществами

- До 2% кэшбэка на все покупки

2 Альфа-Карта Premium в ПУ «Премиум»

РАБОТАЕТ БЕСПЛАТНО – ЗАРАБАТЫВАЕТ САМА

- 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

Альфа·Банк
Прямо к цели

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

Как заработать баллы

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.

Как потратить баллы

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).

УНИВЕРСАЛЬНАЯ ЛИНЕЙКА ДЕБЕТОВЫЙ КАРТ

Карты основные

	Карта	Стоимость	Покупки по каждой карте ₽/мес.		
			< 10 000	≥ 10 000	≥ 100 000
	Альфа-Карта с преимуществами	Бесплатно	0	1,5%	2%
				MAX 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
			0% милями 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.

Альфа·Банк
Прямо к цели

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»

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%
		MAX 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 60Р	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 до 300 000 руб.	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

MAX количество карт	До 11 включая основную
Количество Текущих счетов	В любом количестве (рубли, доллары, евро, английские фунты стерлингов, швейцарские франки), можно открыть текущий счет в юанях
Индивидуальное обслуживание	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)
Защита	Программы «Защита покупок» и «Продление гарантии» по картам Visa Platinum/Signature/Signature Light; Предоставление услуги «Сопровождение клиента/Представителя клиента»; Операция всегда подтверждается самим клиентом
Дополнительные привилегии	- Льготная конвертация по курсу Альфа-Форекс; - Предоставление трансфера в аэропорт и встреча в аэропорту; - Страхование ВЗР для всей семьи; - Доступ в Бизнес-залы по Priority Pass; - Медицинская и юридическая поддержка для держателей карт Visa Platinum; - Консьерж-сервис для держателей карт Visa Platinum, A-Miles Signature, A-Travel.

Процесс закрытия ДК

В AlgaGO 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 ка 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:

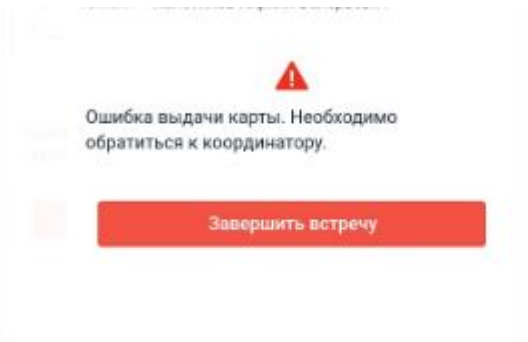
3.1. У координатора также не получилось закрыть встречу, направляем клиента в ДО (отделение банка)
3.2. Координатор сообщает об успешном завершении встречи. Клиент устанавливает пин-код в своем МП.

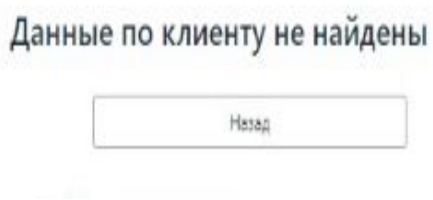
Важно

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.

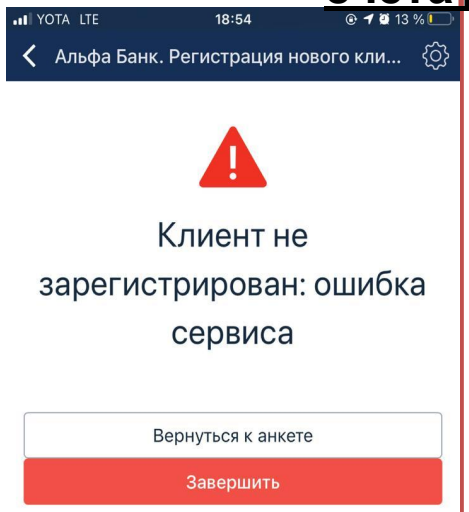
Замена СИМ-Карты

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.

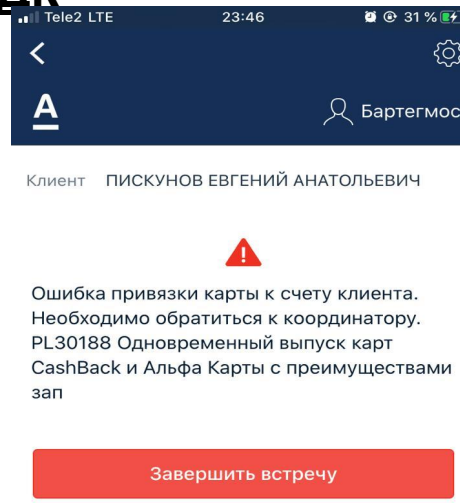
Тех ошибка

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.

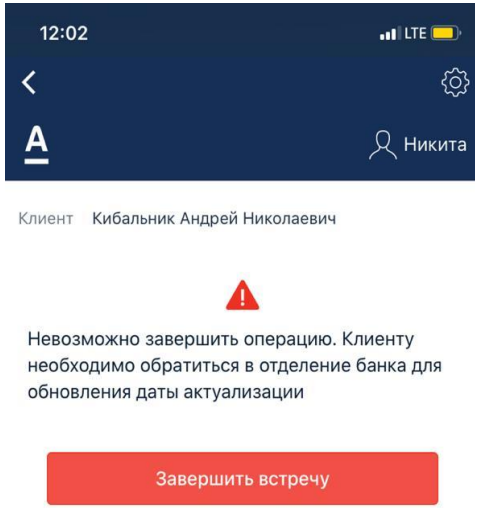
Наиболее распространённые ошибки при открытии счета ДК



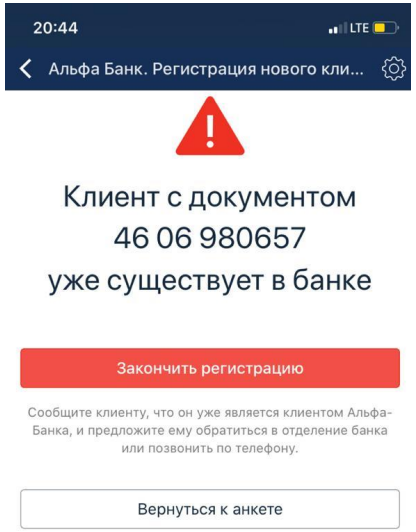
Необходимо обратиться координатору. При невозможности открытия навигируем клиента в отделение.



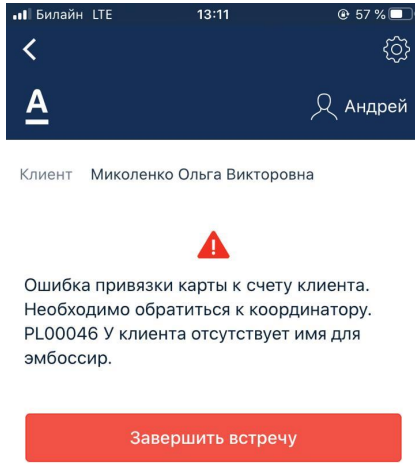
Возникает при открытии идентичной карты с услугой CashBack. Необходимо закрыть действующую карту с CashBack Сообщить клиенту, что технически невозможно иметь 2 карты необходимо выбрать одну из карт.



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.Молодеская», 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.Молодеская», 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

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