



Приложение к Распоряжению от 07.08.2023 г. № 2162

**Договор о порядке выпуска и обслуживания  
«Цифровой карты»**

**г. Москва**

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «АЛЬФА-БАНК»** (Генеральная лицензия Банка России № 1326 от 16.01.2015, адрес места нахождения: 107078, г. Москва, ул. Каланчевская, д. 27), именуемое в дальнейшем «Банк», с одной стороны, и Клиент, с другой стороны, при совместном упоминании в дальнейшем именуемые «Стороны», заключили Договор о порядке выпуска и обслуживания «Цифровой карты» (далее – Договор) о нижеследующем:

## **1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ**

**Авторизация** – согласие, предоставляемое Банком для проведения операции с использованием Карты непосредственно в момент проведения такой операции.

**Автоплатеж** – операция перевода денежных средств с использованием набора реквизитов и условий платежа, созданного Клиентом в заявлении на Автоплатеж посредством Интернет Банка «Альфа-Клик», услуги «Альфа-Мобайл», хранящегося в Банке и используемого Клиентом для периодического перевода денежных средств при наступлении заданных этим распоряжением условий.

**Активация** - присвоение Банком Карте статуса, позволяющего проводить Операции в соответствии с условиями Договора.

**«Альфа-Мобайл»** – услуга Банка, предоставляющая Клиенту по факту его Верификации и Аутентификации возможность дистанционно при помощи электронных средств связи осуществлять только операции, предусмотренные настоящим Договором.

**«Альфа-Чек»** – услуга Банка по направлению уведомления в виде SMS-сообщения на Номер телефона сотовой связи Клиента, а при наличии также подключенной услуги «Альфа-Мобайл» - по направлению Push-уведомления на Мобильное устройство Клиента (с помощью которого осуществляется доступ к услуге «Альфа-Мобайл» или осуществляемый посредством Мобильного приложения АКЕУ доступ к Интернет Банку «Альфа-Клик») и/или уведомления в виде SMS-сообщения на Номер телефона сотовой связи Клиента, содержащего информацию об операциях по Счету карты, совершенных с использованием Карты.

**Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения Клиента в Банк для совершения банковских операций и других действий в рамках Договора.

**Бесконтактная оплата** – способ совершения платежа с использованием Карточного токена путем близкого поднесения или прикосновения Мобильного устройства, поддерживающего технологию NFC, используемую для проведения Бесконтактной оплаты, к считывающему платежному терминалу без физического контакта с указанным терминалом.

**Верификация** – установление личности Клиента при его обращении в Банк для совершения банковских операций и других действий в рамках Договора.

**Виртуальный токен** – строка символов, автоматически генерируемая и направляемая Банком на Мобильное устройство Клиента, используемая для Аутентификации. Срок действия Виртуального токена устанавливается Банком самостоятельно.

**Заявитель** – физическое лицо, являющееся гражданином Российской Федерации и налоговым резидентом исключительно Российской Федерации, оформившее заявление на выпуск Карты.

**Заявление «Альфа-Клик»** – заявление Клиента в Банк на перевод денежных средств, поступившее в Банк посредством Интернет Банка «Альфа-Клик», в том числе, заявление на Перевод по QR-коду.

**Заявление «Альфа-Мобайл»** – заявление Клиента в Банк на перевод денежных средств, поступившее в Банк посредством услуги «Альфа-Мобайл», в том числе, заявление на Перевод по QR-коду.

**Идентификация** – совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – «**Федеральный закон 115-ФЗ**») сведений о Клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах, по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий.

**Интернет Банк «Альфа-Клик»** – услуга Банка, предоставляющая Клиенту по факту Верификации и Аутентификации, возможность дистанционно проводить банковские и иные операции, предусмотренные Договором. *В рекламных и информационных материалах, а также при коммуникации с Клиентом Интернет Банк «Альфа-Клик» может именоваться Интернет Банк «Альфа-Онлайн».*

**Карта МИР Стикер** - расчетная карта Карта МИР Стикер в значении, как она определена Договором о комплексном банковском обслуживании физических лиц в АО «АЛЬФА-БАНК».

**Карточный токен** – виртуальное представление Карты в Платежном мобильном сервисе, содержащее набор реквизитов Карты, хранящийся в Платежном мобильном сервисе, используемый при проведении Оплаты карточным токеном.

**Клиент** – Заявитель, заключивший Договор.

**Код «Альфа-Мобайл»** – известная только Клиенту последовательность цифровых символов, связанная с Мобильным устройством Клиента (с использованием которого осуществляется доступ к данной услуге), позволяющая однозначно произвести Верификацию и Аутентификацию Клиента при использовании Клиентом услуги «Альфа-Мобайл». Код «Альфа-Мобайл» может быть использован на одном или нескольких Мобильных устройствах.

**Кодовое слово** – последовательность буквенно-цифровых символов, указываемая Клиентом Банку, регистрируемая в базе данных Банка и используемая для Верификации и Аутентификации Клиента в Телефонном центре «Альфа-Консультант». Кодовое слово должно состоять из арабских цифр и букв кириллического и/или латинского алфавита, но не более 35 (тридцати пяти) символов.

**Конверсия** – процедура пересчета суммы, номинированной в одной иностранной валюте, в сумму, номинированную в другой иностранной валюте, с использованием соответствующего курса одной иностранной валюты к другой иностранной валюте.

**Конвертация** – процедура пересчета суммы, номинированной в рублях Российской Федерации, в сумму, номинированную в иностранной валюте, или суммы, номинированной в иностранной валюте, в сумму, номинированную в рублях Российской Федерации, с использованием курса иностранной валюты к рублю Российской Федерации.

**Логин** – уникальная последовательность буквенно-цифровых символов с использованием латинского алфавита, создаваемая Клиентом самостоятельно и позволяющая произвести Верификацию Клиента в установленных Договором случаях. Логин, введенный Клиентом при прохождении процедуры Верификации, должен соответствовать Логину, созданному Клиентом и содержащемуся в информационной базе Банка.

**Мессенджер** – программное обеспечение, предоставляемое сторонними организациями для Мобильного устройства или персонального компьютера, позволяющее обмениваться текстовыми сообщениями.

**Мобильное приложение АКЕУ** - программное обеспечение, устанавливаемое Клиентом на Мобильное устройство в целях прохождения с его помощью процедуры Верификации и Аутентификации в Интернет Банке «Альфа-Клик» и доставки направляемых Банком Push-уведомлений. Доставка Push-уведомлений является системной настройкой и включается во время установки Мобильного приложения АКЕУ. Push-уведомления в рамках услуги «Альфа-Чек» могут направляться посредством Мобильного приложения АКЕУ, только если услуга «Альфа-Чек» подключена Клиентом в порядке, установленном Договором.

**Мобильное устройство** – мобильный телефон (телефон сотовой связи), поддерживающий технологию Java™ MIDP 2.0., смартфон либо дополненный функциональностью карманного персонального компьютера или планшетный компьютер.

**Номер телефона сотовой связи Клиента** – номер телефона сотовой связи, указываемый Клиентом в Анкете Клиента/Анкете физического лица/Анкете-Заявлении и в иных документах, оформляемых Клиентом по формам, установленным Банком, регистрируемый в базе данных Банка, а также применяемый при подключении Интернет Банка «Альфа-Клик», услуг «Альфа-Мобайл», «Альфа-Чек», при использовании Платформы «Alfa Message». Клиент гарантирует, что указываемый им Номер телефона сотовой связи Клиента используется только Клиентом лично.

**Одноразовый пароль** – известная Клиенту последовательность цифровых символов. Используется на условиях, установленных Договором.

**Операция** – Расходная операция, Операция пополнения, Операция возврата, или иная операция в рублях Российской Федерации с использованием Карты или проводимая посредством Интернет Банка «Альфа-Клик», услуги «Альфа-Мобайл», или посредством Платформы «Alfa Message», если уточнение конкретного вида Операции не требуется исходя из условий Договора.

**Операция возврата** – увеличение Остатка лимита за счет возврата Клиенту ТСП денежных средств в рублях Российской Федерации в связи с непредоставлением Услуг/ отказом от Услуг или по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

**Операция пополнения** – увеличение Остатка лимита Карты в рублях Российской Федерации способом, предусмотренным Договором.

**Оплата в приложениях** – способ совершения платежа на сайте ТСП через сеть Интернет или посредством мобильного приложения ТСП с использованием Платежного мобильного сервиса.

**Оплата карточным токеном** – Бесконтактная оплата с использованием Карточного токена или Оплата в приложениях.

**Остаток лимита** – остаток Электронных денежных средств в рублях Российской Федерации, в пределах которого Банк принимает на себя обязательства по переводу денежных средств в счет оплаты Расходных операций, совершенных с использованием Карты, а также совершенных посредством Интернет Банка «Альфа-Клик», услуги «Альфа-Мобайл» или посредством Платформы «Alfa Message», с учетом сумм, совершенных ранее Расходных операций. Остаток лимита Карты в момент выдачи Карты Клиенту составляет 0 (ноль) рублей Российской Федерации. Остаток лимита Карты в любой момент времени не может превышать:

- 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей Российской Федерации для Клиентов, не прошедших Идентификацию и/или Упрощенную идентификацию;

- 60 000 (шестьдесят тысяч) рублей Российской Федерации для Клиентов, прошедших Упрощенную идентификацию.

Банк вправе изменить размер максимального Остатка лимита Карты, после прохождения полной идентификации Клиента, в случаях, установленных Банком.

**Отделение Банка** – дополнительный офис Банка, в котором осуществляется обслуживание физических лиц.

**Пароль** – известная только Клиенту последовательность цифровых символов (6 цифр включительно), связанная с Номером телефона сотовой связи Клиента. Используется на условиях, установленных настоящим Договором. Клиенту направляется SMS-сообщение с Одноразовым паролем, формируемым Банком для подтверждения установки/смены Пароля. Новый Пароль считается успешно установленным после ввода Одноразового пароля, направленного Банком на Номер телефона сотовой связи Клиента, если такой Одноразовый пароль совпадает с введенным Клиентом Одноразовым паролем и время его ввода не истекло.

**Пароль «Альфа-Клик»** – известная только Клиенту последовательность алфавитно-цифровых символов, связанная с созданным Клиентом Логинном, позволяющая однозначно произвести Аутентификацию Клиента при использовании Клиентом Интернет Банка «Альфа-Клик».

**Партнерская Карта** – Карта, позволяющая Клиенту принимать участие в программе поощрения (бонусной программе) или в иной программе для физических лиц, проводимой организацией(-ями), сотрудничающей(-ими) с Банком в рамках выпуска соответствующих Партнерских Карт. Правила проведения данных программ определяются указанными организациями самостоятельно и доводятся до сведения физических лиц в установленном ими порядке.

**Перевод по QR-коду** – разновидность Переводов денежных средств в «Альфа-Клик»/ Переводов денежных средств в «Альфа-Мобайл» с использованием информации в виде QR-кода для осуществления перевода.

**Перевод денежных средств в «Альфа-Клик»** - операция перевода денежных средств на основании Заявления «Альфа-Клик» на счета иных клиентов Банка, либо на счета, открытые в других банках, либо на счет Платежной системы с целью последующего перевода Платежной системой указанных денежных средств в пользу Организации-получателя или на иные счета.

**Перевод денежных средств в «Альфа-Мобайл»** – операция перевода денежных средств на основании Заявления «Альфа-Мобайл» Клиента на счета иных клиентов Банка, либо на счета, открытые в других банках, либо на счет Платежной системы с целью последующего перевода Платежной системой указанных денежных средств в пользу Организации-получателя или на иные счета.

**«Перевод с карты на карту»** – услуга для физических лиц, поручение на оказание которой подано Клиентом в Банк на основании отдельного договора между Банком и Клиентом. В случае изменения Клиентом Пароля «Альфа-Клик»/ Кода «Альфа-Мобайл» услуга «Перевод с карты на карту» может быть доступна через 24 часа после соответствующего изменения.

**ПИН** – секретный персональный идентификационный номер банковской карты.

**Пин-код АКЕУ** – известная только Клиенту последовательность из 4 (четырех) цифровых символов, необходимая для Верификации и Аутентификации в Интернет Банке «Альфа-Клик», если такая Верификация и Аутентификация проводятся посредством Мобильного приложения АКЕУ.

**Платежный мобильный сервис** – сервис, предоставляемый сторонними некредитными организациями (Apple Pay, Google Pay и другими) Клиентам, позволяющий использовать Мобильное устройство для проведения Оплаты карточным токеном.

**Платежная система** – VISA и Mastercard, Мир.

**Платформа «Alfa Message»** – программное обеспечение Банка, работающее с Мессенджерами и сервис, предоставляемый Банком Клиенту по факту его Верификации и Аутентификации, который дает возможность дистанционно при помощи электронных средств связи осуществлять Операции, предусмотренные Договором.

**Расходная операция** – любая операция в рублях Российской Федерации, совершенная с использованием Реквизитов/ Карточного токена/ Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл»/ Платформы «Alfa Message», связанная с оплатой Услуги или совершением перевода денежных средств, в том числе через СБП и/или Систему платежей и переводов Сбербанка, осуществляемая в соответствии с Договором.

**Реквизиты Карты («Реквизиты»)** – совокупность всех или некоторых реквизитов Карты: номер Карты (16 цифр), CVC2/CVV/CVP2, Срок действия Карты. Термин «Реквизиты» и «Карта» равнозначны, если из контекста Договора не следует иное.

**Сайт Банка** – сайт Банка в Сети Интернет по адресу: <https://alfabank.ru>, в том числе совокупность программного обеспечения Банка, устанавливаемого на планшетных компьютерах, Мобильных устройствах, поддерживающих установку программного обеспечения Банка, а также совокупность справочной информации, способа ее представления и технических средств, дающие возможность пользователям Сети Интернет получить доступ к указанной информации.

**Сеть Интернет** – информационно-телекоммуникационной сеть «Интернет».

**Система быстрых платежей (СБП)** – сервис, посредством которого осуществляется перевод денежных средств между физическими лицами – клиентами Банка и клиентами банков-участников СБП.

**Система платежей и переводов Сбербанка** - сервис, посредством которого осуществляется перевод денежных средств между физическими лицами – клиентами Банка и клиентами ПАО «Сбербанк», а также платежи в пользу юридических лиц, подключенных к Системе платежей и переводов Сбербанка.

**Срок действия Карты** – срок, в течение которого Клиент может осуществлять Расходные операции, Операции пополнения и Операции возврата по Карте.

**Счет карты** - внутрибанковский счет, открытый Банком для учета Остатка лимита и операций, совершаемых с использованием Карты, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

**Технология «3DSecure»** – технология, разработанная платежными системами для обеспечения повышенной безопасности проведения операций по банковским картам в Сети Интернет. В рамках данной технологии личность Клиента удостоверяется на сервере банка-эмитента Карты отправителем способом, определяемым таким банком (например, ввод определенного пароля).

**ТСП** – торгово-сервисное предприятие, созданное на территории Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации, и не являющееся некоммерческой организацией (кроме религиозных и благотворительных организаций, зарегистрированных в установленном порядке, товариществ собственников недвижимости (жилья), жилищных, жилищно-строительных кооперативов или иных специализированных потребительских кооперативов, региональных операторов, созданных в организационно-правовой форме фонда в соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации), предоставляющее Клиенту Услуги, в том числе с использованием Сети Интернет.

**Упрощенная идентификация Клиента-физического лица (Упрощенная идентификация)** – осуществляемая в случаях, установленных Федеральным законом 115-ФЗ, совокупность мероприятий по установлению в отношении Клиента фамилии, имени, отчества (если иное не вытекает из закона или национального обычая), серии и номера документа, удостоверяющего личность, и подтверждению достоверности этих сведений с использованием информации из информационных систем органов государственной власти.

**Услуга** – услуги, товары, работы, результаты интеллектуальной деятельности, предоставляемые Клиенту в ТСП, в том числе посредством Сети Интернет, оплачиваемые Клиентом с использованием Карты.

**Чат** – система программно-аппаратных комплексов Банка, позволяющая Клиенту дистанционно с использованием текстового интерфейса осуществлять в рамках услуги «Альфа-Мобайл» и Интернет Банка «Альфа-Клик» операции, предусмотренные разделом 7.10. Договора.

**«Цифровая карта» (далее - Карта)** – эмитированная Банком предоплаченная виртуальная банковская карта (не имеющая материального носителя) Платежной системы VISA, Mastercard или Мир, в том числе Партнерская карта, являющаяся Электронным средством платежа и используемая для осуществления операций, предусмотренных Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе». Карта предназначена для совершения Клиентом Операций за счет и в пределах Остатка лимита, расчеты по которым осуществляются Банком от своего имени. Наименование и срок действия Карты определяется названием (типом) одновременно заказанной Клиентом расчетной карты. По тексту Договора под Картой понимается также и Карточный токен, созданный Клиентом.

**Шаблон «Альфа-Клик»** – набор реквизитов платежа, созданный Клиентом в Интернет Банке «Альфа-Клик», хранящийся в Банке и используемый Клиентом для оформления распоряжения на переводы посредством Интернет Банк «Альфа-Клик», услуги «Альфа-Мобайл».

**Шаблон «Альфа-Мобайл»** – набор реквизитов платежа, созданный Клиентом посредством услуги «Альфа-Мобайл», хранящийся в Банке и используемый Клиентом для оформления распоряжения на переводы посредством Интернет Банка «Альфа-Клик», услуги «Альфа-Мобайл».

**Электронное средство платежа** – средство и (или) способ, позволяющие Клиенту составлять, удостоверять и передавать в Банк распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе предоплаченных банковских карт.

**Электронные денежные средства** – денежные средства, которые предварительно предоставлены Клиентом Банку для исполнения денежных обязательств Клиента перед третьими лицами и в отношении которых Клиент имеет право передавать распоряжения исключительно с использованием Электронных средств платежа.

**Электронный журнал** – взаимосвязанный набор электронных записей в различных информационных системах Банка, отражающий результаты любых проверок и действия Клиента/Банка, в том числе факт создания Электронного документа, подписанного простой электронной подписью, результаты проверки простой электронной подписи. Электронный журнал хранится в Банке и является подтверждающим документом (доказательством) при рассмотрении спорных ситуаций, в том числе в суде.

**CVC2/CVV/CVP2** – код безопасности Карты, используемый для осуществления Расходных операций с использованием Карты.

**QR-код** - матричный код в виде графического изображения, в котором в закодированном виде представлена информация о реквизитах для осуществления Перевода по QR-коду. QR-код позволяет осуществить автоматизированный ввод реквизитов перевода и должен соответствовать ГОСТ 56042-2014 «Стандарты финансовых операций. Двумерные символы штрихового кода для осуществления платежей физических лиц», утвержденному и введенному в действие Приказом Росстандарта от 11.06.2014 № 552-ст.

**Near field communication (NFC)** – технология беспроводной передачи данных малого радиуса действия, которая дает возможность обмена данными между устройствами.

**Push-уведомление** – сообщение, передаваемое на Мобильное устройство Клиента Банком или по инициативе Банка на основании соответствующих протоколов, поддерживаемых программным обеспечением Мобильного устройства Клиента.

*Значения всех терминов, указанные в настоящем разделе Договора, применяются только в рамках данного Договора.*

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 2.1.** Договор определяет права и обязательства Банка, Клиента, а также порядок взаимодействия Сторон и расчетов при выпуске и обслуживании Карты.
- 2.2.** Договор опубликован на Сайте Банка.
- 2.3.** Договор заключается в отношении одной конкретной Карты, предоставленной Клиенту Банком. Заключение Договора осуществляется Сторонами путем подтверждения Заявителем присоединения к условиям Договора на Сайте Банка/посредством услуги «Альфа-Мобайл»/через Платформу «Alfa Message»/в порядке, предусмотренном п. 2.3.1 Договора.  
Совершив указанные в настоящем пункте Договора действия, Заявитель присоединяется к Договору, принимает все условия Договора в целом. С указанного момента Договор считается заключенным, а

Заявитель становится Клиентом.

Информация о заключении Договора хранится в аппаратно-программном комплексе Банка в электронном виде не менее 5 (пяти) лет. Выписки из аппаратно-программного комплекса Банка могут использоваться в качестве доказательств при рассмотрении споров, в том числе в судебном порядке.

**2.3.1.** Если Заявитель был переведен на брокерское обслуживание в Банк из банка, в отношении которого были введены ограничительные меры в связи с недружественными действиями иностранных государств, то заключение Договора осуществляется в момент подключения Заявителем услуги «Альфа-Мобайл». Подключив услугу «Альфа-Мобайл» такой Заявитель становится Клиентом.

- 2.4.** Все операции, совершенные с использованием Карты, считаются совершенными Клиентом, в том числе, в случаях, если Карта используется третьими лицами с ведома или без ведома Клиента.
- 2.5.** В соответствии с п. 1 ст. 450 Гражданского кодекса Российской Федерации Стороны договорились о том, что Банк имеет право вносить изменения в Договор в одностороннем порядке. При этом изменения, внесенные Банком, становятся обязательными для Сторон с даты размещения Банком новой редакции Договора на Сайте Банка.
- 2.6.** Клиент не вправе передавать свои права и обязанности по Договору, равно как и саму Карту, в том числе ее Реквизиты, третьим лицам.
- 2.7.** Банк не несет ответственности за возможный ущерб, убытки и иные негативные последствия, связанные с нарушением Клиентом Договора.
- 2.8.** Управление Карточными токенами (создание/удаление/блокировка) осуществляется Клиентом посредством Платежного мобильного сервиса.
- 2.9.** Присоединившись к Договору, Клиент подтверждает, что является гражданином Российской Федерации и налоговым резидентом исключительно Российской Федерации, не является налоговым резидентом ни одной другой юрисдикции либо лицом без налогового резидентства. В случае изменения статуса налогового резидентства или иной представленной информации, Клиент обязуется сообщить об этом Банку в течение 30 календарных дней с даты соответствующих изменений и предоставить Банку информацию и документы, необходимые для исполнения Банком требований Федерального закона от 28.06.2014 № 173-ФЗ «Об особенностях осуществления финансовых операций с иностранными гражданами и юридическими лицами, о внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» и Главы 20.1 Налогового кодекса Российской Федерации.
- 2.10.** Присоединившись к Договору, Клиент подтверждает отсутствие принадлежности к иностранным публичным должностным лицам, должностным лицам публичных международных организаций, лицам, замещающим (занимающим) государственные должности Российской Федерации, должности членов Совета директоров Центрального банка Российской Федерации, должности федеральной государственной службы, назначение на которые и освобождение от которых осуществляются Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации, должности в Центральном банке Российской Федерации, государственных корпорациях и иных организациях, созданных Российской Федерацией на основании федеральных законов, включенные в перечни должностей, определяемые Президентом Российской Федерации, а также к ближайшему окружению (супруги, близкие родственники (родственники по прямой восходящей и нисходящей линии (родители и дети, дедушки, бабушки и внуки), полнородные и неполнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сестры, усыновители и усыновленные) указанных в данном пункте лиц.
- 2.11.** Присоединившись к Договору, Клиент подтверждает отсутствие сведений, негативно влияющих на его деловую репутацию.
- 2.12.** Размер комиссии Банка за выпуск и обслуживание Карты и/или операции, совершенные Клиентом, устанавливается в соответствии с действующими в Банке на дату выпуска и обслуживания Карты и/или совершения операции тарифами к Договору. Тарифы размещены на сайте Банка в разделе «Тарифы и документы».
- 2.13.** Клиент выражает согласие на получение рекламы, предоставление ему информации и предложение услуг и продуктов Банка и/или третьих лиц путем направления на адреса электронной почты, телефонных обращений, SMS-сообщений на телефонные номера, по сети подвижной радиотелефонной связи и иным способом. Клиент вправе отозвать согласие на получение рекламы, предоставление ему информации и предложение услуг и продуктов Банка и/или третьих лиц путем направления обращения через Отделение Банка, через Телефонный центр «Альфа-Консультант» или посредством Чата.

**2.14.** Клиент выражает согласие и уполномочивает Банк предоставлять полностью или частично сведения, составляющие банковскую тайну, третьим лицам-партнерам Банка, с которыми у Банка заключены соглашения о конфиденциальности и неразглашении информации:

**2.14.1.** осуществившим привлечение Клиента на обслуживание в Банк и/ или для оформления отдельных банковских услуг и продуктов;

**2.14.2.** оказывающим услуги и (или) выполняющим работы по разработке и (или) доработке программного обеспечения, используемого Банком, услуги по настройке такого программного обеспечения и услуги по его техническому сопровождению, и/или оказывающим Банку консультационные услуги;

**2.14.3.** для целей начисления Клиенту и учета бонусных единиц/ предоставления выплат/ поощрений при проведении соответствующих акций или иных стимулирующих мероприятий при участии Банка.

### **3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

**3.1.** Банк выпускает и предоставляет Клиенту Карту в порядке, определенном разделом 4 Договора. В соответствии с Договором Банк оказывает Клиенту следующие услуги:

- выпуск Карты;
- предоставление Клиенту Реквизитов в порядке, предусмотренном разделом 4 Договора, посредством Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл»/ Платформы «Alfa Message»;
- увеличение Остатка лимита Карты в порядке, предусмотренном разделом 5 Договора;
- уменьшение Остатка лимита Карты на сумму Расходной операции.

**3.2.** В соответствии с Договором Банк предоставляет Клиенту возможность:

- пополнять Остаток лимита Карты в порядке, предусмотренном разделом 5 Договора;
- оплачивать Услуги путем осуществления Расходных операций в пределах Остатка лимита Карты;
- запрашивать и получать данные об Остатке лимита Карты в порядке, определенном п. 5.8. Договора;
- инициировать операцию создания и добавления Карточного токена в Платежный мобильный сервис;
- осуществлять иные операции по Карте/с использованием Интернет Банка «Альфа-Клик»/услуги «Альфа-Мобайл»/Платформы «Alfa Message», предусмотренные Договором.

**3.3.** Банк обеспечивает обслуживание Карты и возможность проведения Операций в соответствии с Договором.

**3.4.** В случае прекращения действия Договора или Карты по основаниям, предусмотренным Договором, Карта, выпущенная в рамках Договора, становится недействующей.

**3.5.** По Карте и/или посредством Интернет Банка «Альфа-Клик», и/или услуги «Альфа-Мобайл», и/или Платформы «Alfa Message» запрещается:

**3.5.1.** Для Клиентов, не прошедших Упрощенную идентификацию:

- осуществлять операции по снятию/внесению наличных денежных средств через банкоматы;
- осуществлять перевод денежных средств на банковские счета Клиента и/или третьих лиц, в том числе перевод по реквизитам/номеру телефона/номеру карты;
- совершать Расходные операции за Услуги ТСП, созданного за пределами территории Российской Федерации в соответствии с законодательством иностранных государств;
- осуществлять Расходные операции в целях оплаты ставок для участия в азартных играх, лотерейных ставок, за исключением всероссийских государственных лотерей, платежей за лотерейные билеты, квитанции и иные документы, удостоверяющие право на участие в лотерее.

**3.5.2.** Для Клиентов, прошедших Упрощенную идентификацию:

- осуществлять Расходные операции в целях оплаты ставок для участия в азартных играх, лотерейных ставок, за исключением всероссийских государственных лотерей, платежей за лотерейные билеты, квитанции и иные документы, удостоверяющие право на участие в лотерее.
- снимать наличные денежные средства в банкоматах свыше установленных лимитов: не более 5 000 (пяти тысяч) рублей Российской Федерации в день/не более 40 000 (сорока тысяч) рублей Российской Федерации в течение календарного месяца.



- 3.6. Клиент считается прошедшим Упрощенную идентификацию в случае, получения Банком с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия подтверждения совпадения сведений о Клиенте (*фамилии, имени, отчества (если иное не вытекает из закона или национального обычая), серии и номера документа, удостоверяющего личность, идентификационного номера налогоплательщика*) со сведениями о Клиенте, содержащимися в государственных информационных системах, а также при подтверждении Клиентом получения на указанный им номер телефона сотовой связи информации, обеспечивающей прохождение Упрощенной идентификации (включая возможность использования Электронного средства платежа).
- 3.7. Банк информирует Клиента об успешном прохождении Упрощенной идентификации при первом использовании Интернет Банка «Альфа-Клик» или услуги «Альфа-Мобайл» после прохождения Верификации и Аутентификации в Интернет Банке «Альфа-Клик»/ Мобильном приложении «Альфа-Мобайл».

#### **4. ПОРЯДОК ВЫПУСКА КАРТЫ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЕЁ РЕКВИЗИТОВ**

- 4.1. Банк выпускает Клиенту Карту на основании распоряжения Заявителя, представленного в Банк через сайт Банка, или посредством услуги «Альфа-Мобайл», или через Платформу «Alfa Message». В любой момент времени у Клиента может быть только одна действующая Карта. Карта выпускается в активированном состоянии (за исключением Карты, вместе с которой Клиентом одновременно была заказана Карта МИР Стикер). Карта, вместе с которой Клиентом одновременно была заказана Карта МИР Стикер, выпускается в неактивированном состоянии (для проведения операций с использованием такой Карты Клиенту необходимо произвести ее Активацию). Активация Карты, вместе с которой Клиентом одновременно была заказана Карта МИР Стикер, осуществляется Банком по заявлению на Активацию, поданному Клиентом посредством Интернет Банка «Альфа-Клик»/услуги «Альфа-Мобайл». Активация Карты Банком осуществляется в день подачи заявления на Активацию.
- 4.2. Предоставление Реквизитов осуществляется Банком только после выпуска Карты в соответствии с условиями Договора, а в отношении Карты, вместе с которой Клиентом одновременно была заказана Карта МИР Стикер, - только после ее Активации.
- Реквизиты (маскированный номер, Срок действия Карты) доступны Клиенту в интерфейсе Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл»/на Платформе «Alfa Message». Реквизиты (полный номер Карты, CVC2/CVV/CVP2) представляются Банком по запросу Клиента, направленному посредством Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл»/ Платформы «Alfa Message». В ответ на такой запрос Банк представляет Реквизиты в интерфейсе Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл»/ Платформы «Alfa Message» путем отображения в течение ограниченного времени информационного сообщения, содержащего полный номер Карты. Отдельно Банк посредством Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл»/ Платформы «Alfa Message» на ограниченное время отображает информационное сообщение, содержащее CVC2/CVV/CVP2 (для отображения информационного сообщения, содержащего CVC2/CVV/CVP2 в рамках услуги «Альфа-Мобайл», необходимо подключение Push-уведомлений, если Push-уведомления не подключены на мобильном устройстве Клиента, CVC2/CVV/CVP2 не направляется).
- Банк не предоставляет Реквизиты Карты по истечении срока действия Карты.
- Клиент вправе неоднократно в течение всего срока действия Карты запрашивать посредством Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл»/ Платформы «Alfa Message» Реквизиты Карты.
- 4.3. С момента заключения Договора и получения Реквизитов Карты Клиент вправе осуществлять Операции, предусмотренные Договором.
- 4.4. Ответственность за использование Карты несет Клиент.
- 4.5. При выпуске Карты используется только один номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированного на территории Российской Федерации, который в течение Срока действия Карты не может быть изменен.
- 4.6. Срок действия Карты устанавливается Банком и доводится до сведения Клиента посредством Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл»/ Платформы «Alfa Message».
- 4.7. Одновременно с выпуском Карты Клиенту предоставляется возможность оформления заявки на выпуск расчетной карты, при условии присоединения к Договору о комплексном банковском обслуживании физических лиц в АО «АЛЬФА-БАНК» (далее - Договор КБО) и открытия текущего счета, к которому выпускается расчетная карта. Условия выпуска и обслуживания расчетной карты и текущего счета установлены Договором КБО.

Клиент ознакомлен и согласен с тем, что после оформления заявки на выпуск расчетной карты и заключения Договора КБО Клиенту Банком может быть выдана:

- расчетная карта на материальном носителе с указанием фамилии и имени держателя, номер которой совпадает с номером ранее выпущенной ему Карты, или
- расчетная карта на материальном носителе без указания фамилии и имени держателя, номер которой не совпадает с номером ранее выпущенной ему Карты, и дополнительно к ней предоставлены реквизиты второй расчетной карты (к тому же текущему счету) без материального носителя и без указания фамилии и имени держателя, с тем же номером, который был у ранее выпущенной ему Карты.

**4.8.** Карта, выпущенная в рамках Договора, прекращает действовать в следующем порядке:

**4.8.1.** В дату заключения Договора КБО (кроме случая, предусмотренного п. 4.8.2 Договора), в случае получения Клиентом расчетной карты, выпущенной в соответствии с п. 4.7. Договора. В этом случае Клиент поручает Банку совершить перевод Остатка лимита Карты на текущий счет этого же Клиента, открытый в соответствии с Договором КБО, в дату заключения Договора КБО.

**4.8.2.** На следующий календарный день после даты открытия Клиенту на основании заключенного Договора КБО текущего счета, к которому выпущена расчетная карта, заказанная одновременно с Картой в соответствии с п. 4.7. Договора; данное условие применяется только при заключении Клиентом Договора КБО с целью обслуживания в рамках зарплатного проекта ранее даты обращения Клиента в Банк с целью получения расчетной карты, заказанной одновременно с Картой в соответствии с п. 4.7. Договора.

В этом случае Клиенту выдается расчетная карта на материальном носителе с указанием фамилии и имени держателя, номер которой совпадает с номером ранее выпущенной ему Карты. Клиент поручает Банку совершить перевод Остатка лимита по Карте на текущий счет этого же Клиента, к которому выпущена расчетная карта, заказанная одновременно с Картой в соответствии с п. 4.7. Договора, в дату открытия Клиенту на основании заключенного Договора КБО текущего счета, к которому выпущена данная расчетная карта.

**4.9.** Во всех остальных случаях, кроме предусмотренных п. 4.8. Договора, Карта продолжает действовать и обслуживаться в рамках настоящего Договора.

**4.10.** Клиент, выпустивший Карту в рамках настоящего Договора, может являться участником программы лояльности Банка, правилами которой предусмотрено участие для держателей Карты. Правила программы лояльности доводятся до сведения Клиента в порядке, предусмотренном данными правилами.

**4.11.** Правила обслуживания Партнерских Карт, установленные Банком, доводятся до сведения физических лиц путем размещения на информационных стендах в Отделениях Банка и на сайте Банка в сети Интернет по адресу: [www.alfabank.ru](http://www.alfabank.ru).

## **5. ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ПОПОЛНЕНИЯ**

**5.1.** Увеличение Остатка лимита Карты осуществляется Банком:

**5.1.1.** в результате безналичного перевода денежных средств с использованием банковской карты и/или с банковского счета, инициируемого Клиентом посредством мобильных приложений, Платформы «Alfa Message», банкоматов и электронных терминалов Банка или сторонних кредитных организаций;

**5.1.2.** в результате внесения Клиентом наличных денежных средств с использованием банкоматов, в том числе сторонних кредитных организаций (доступно только Клиентам, прошедшим Упрощенную идентификацию).

**5.1.3.** в результате перевода денежных средств на основании распоряжений плательщика – юридического лица, индивидуального предпринимателя в пользу Клиента в случаях, предусмотренных договорами, заключенными между таким плательщиком и Клиентом.

Клиент обязуется совершать операции, указанные в п. 5.1.1. и п. 5.1.2. Договора, лично с использованием счетов/карт, открытых/выпущенных на его имя.

**5.2.** Операция пополнения в устройстве Банка осуществляется с проведением Авторизации Операции пополнения на основании Договора об условиях предоставления АО «АЛЬФА-БАНК» услуги «Перевод с карты на карту», заключаемого между Клиентом и Банком, в порядке, изложенном по адресу <https://alfabank.ru/perevod>. Увеличение Остатка лимита Карты осуществляется в порядке и сроки, установленные Банком и правилами платежных систем для соответствующих операций.

**5.3.** Операция пополнения в устройстве сторонней кредитной организации осуществляется на основании договора, заключенного между Клиентом и такой кредитной организацией. В этом случае такая кредитная

организация осуществляет запрос Авторизации Операции пополнения у Банка. В случае если такая Авторизация была одобрена Банком, Банк осуществляет увеличение Остатка лимита в течение 2 (двух) рабочих дней со дня получения электронного файла–реестра с информацией о проведении Операции пополнения. Срок предоставления электронного файла–реестра Банку определяются сторонней кредитной организацией, посредством устройства которой была проведена Операция пополнения.

- 5.4. Банк отказывает в Авторизации Операции пополнения Остатка лимита, при несоблюдении условий и ограничений, установленных п.п. 13.1.8.1. и 13.1.8.2. Договора на момент Авторизации Операции пополнения.
- 5.5. В случае несоблюдения Клиентом требований, установленных п. 13.4. Договора, Банк не несет ответственности и не принимает от Клиента претензии, связанные с выдачей и обслуживанием Карты, в том числе, претензии по возможности использования Карты для совершения Расходных операций, несоответствию Остатка лимита Карты и т.п.
- 5.6. Операции пополнения, предусмотренные п.п. 5.1.1., 5.1.2. и 5.2. Договора, считаются совершенными Клиентом лично и за счет средств Клиента.
- 5.7. Дополнительная справочная информация и рекомендации по использованию Карты для совершения Операций пополнения доводятся Банком до сведения Клиента путем размещения такой справочной информации на Сайте Банка.
- 5.8. Сведения об Остатке лимита Карты Клиент может получить посредством Интернет Банка «Альфа-Клик»/услуги «Альфа-Мобайл», в Телефонном центре «Альфа-Консультант», через Платформу «Alfa Message», в банкоматах Банка и сторонних кредитных организаций, при наличии технической возможности.

## **6. ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ РАСХОДНЫХ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТЫ И ОПЕРАЦИЙ ВОЗВРАТА**

- 6.1. Карта является действительной для совершения Расходных операций по Карте с момента совершения Операции пополнения, до истечения Срока действия Карты или прекращения ее действия по другим основаниям, указанным в Договоре, в зависимости от того, какое обстоятельство наступит раньше. Расходные операции с использованием Карточного токена доступны после инициирования Клиентом операции создания и добавления Карточного токена в Платежный мобильный сервис.
- 6.2. Для совершения Расходной операции в Сети Интернет Клиент должен осуществить следующие действия:
  - 6.2.1. ввести на интернет-странице ТСП требуемые Реквизиты – номер, Срок действия Карты и CVC2/CVV/CVP2;
  - 6.2.2. в случае если ТСП запрашивает фамилию, имя и адрес Клиента – указать такие действительные данные Клиента. Банк не осуществляет проверку таких данных Клиента в момент Авторизации;
  - 6.2.3. получить и сохранить любые подтверждения совершения Расходной операции, полученные от ТСП.
- 6.3. Бесконтактная оплата осуществляется посредством прикладывания Мобильного устройства к считывающему устройству терминала, обозначенного знаком.
- 6.4. Оплата в приложениях осуществляется посредством выбора Клиентом соответствующего Платежного мобильного сервиса в мобильном приложении/ на сайте ТСП в Сети Интернет.
- 6.5. При совершении Расходных операций может осуществляться дополнительная проверка Карты по Технологии 3DSecure.
- 6.6. Банк не несет ответственности за убытки, отказ в обслуживании, иные возможные негативные последствия, возникшие у Клиента в случаях:
  - Клиент не смог верно указать Реквизиты;
  - Клиент не смог пройти процедуру дополнительной проверки Карты по Технологии 3DSecure;
  - Клиент не смог предъявить документ, удостоверяющий личность;
  - доступ к Мобильному устройству и/или Реквизитам получили третьи лица с ведома или без ведома Клиента;
  - при использовании Карты для совершения Расходных операций в ТСП, требующих ввода ПИН, последующего предъявления Карты на материальном носителе, использованной для проведения Расходной операции, как необходимое условие оказания Услуг ТСП.
- 6.7. Банк отказывает в Авторизации при недостаточности Остатка лимита Карты на момент такой Авторизации или если Расходная операция не прошла проверку по Технологии 3DSecure, а также при несоблюдении прочих условий и ограничений, установленных Договором.
- 6.8. При совершении Расходной операции Банк уменьшает сумму Остатка лимита Карты на сумму Расходной

операции, с учетом требований п. 13.1.4. Договора.

- 6.9.** Банк не несет ответственность за коммерческие разногласия между Клиентом и ТСП при использовании Карты для оплаты Услуг ТСП, в частности, за разногласия в связи с низким качеством Услуг ТСП. Банк не несет ответственность за качество, количество и сроки предоставления ТСП Услуг, в том числе с использованием Сети Интернет.
- 6.10.** Дополнительная справочная информация и рекомендации по использованию Карты для оплаты Услуг ТСП доводятся Банком до сведения Клиента путем размещения такой справочной информации на Сайте Банка.
- 6.11.** При возврате Клиенту денежных средств в связи с непредоставлением Услуг/ отказом от Услуг или по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации и заключенным между Клиентом и ТСП договором (возврат Услуги), Клиент поручает осуществить, а Банк осуществляет увеличение Остатка лимита Карты за счет возвращенных ТСП денежных средств. Клиент понимает и соглашается с тем, что в случае, когда Операция возврата приходится на дату после окончания Срока действия Карты, Клиент поручает Банку перевести указанные денежные средства в доход Банка в соответствии с п. 11.4. Договора. Во избежание такой ситуации Клиент может согласовать с ТСП предусмотренный законодательством Российской Федерации и правилами платежных систем иной способ возврата Услуги и получения причитающихся Клиенту денежных средств.
- 6.12.** Банк уведомляет Клиента об операциях, совершенных с использованием Карты посредством Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл» или в рамках услуги «Альфа-Чек», если она была подключена Клиентом к Карте. При этом обязанность Банка по предоставлению подтверждения о совершенной операции (не более, чем 10 (десять) последних операций с использованием Карты) считается исполненной Банком в момент формирования Банком подтверждения о совершенной операции с использованием Карты, а соответственно с момента, когда подтверждение должно быть получено Клиентом, уведомление Банка о совершенной операции с использованием Карты считается полученным Клиентом, несмотря на то, что Клиент не обратился в Интернет Банк «Альфа-Клик»/ к услуге «Альфа-Мобайл» или отключил/не подключал услугу «Альфа-Чек».
- 6.13.** Банк осуществляет блокировку Карты после пятого неверного набора ПИН в банкомате/ТСП, проведение операций с использованием данной Карты становится невозможным и требуется осуществить назначение нового ПИН. Счетчик количества неверно набранного ПИН обнуляется в случае правильного набора ПИН, при условии, что ПИН был неверно набран в количестве от 1 до 4 раз включительно. Клиент самостоятельно контролирует количество неверно введенных ПИН-кодов в ТСП и при необходимости инициирует назначение нового ПИН посредством Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл» или через Платформу «Alfa Message».

## **7. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНТЕРНЕТ БАНКА «АЛЬФА-КЛИК», УСЛУГИ «АЛЬФА-МОБАЙЛ»**

- 7.1.** Банк предоставляет Клиенту Интернет Банк «Альфа-Клик»/ услугу «Альфа-Мобайл» при наличии технической возможности. Услуга «Альфа-Мобайл» доступна только для операционных систем IOS и Android.

### **7.2. Подключение Интернет Банка «Альфа-Клик».**

**7.2.1.** Подключение Клиенту Интернет Банка «Альфа-Клик» осуществляется Банком:

- на основании волеизъявления Клиента, выраженного нажатием кнопки «Начать пользоваться» или иной с аналогичным содержанием после подтверждения Клиентом присоединения к условиям Договора в порядке, установленном п. 2.3. Договора, или
- на сайте Банка в сети Интернет по адресу [web.alfabank.ru](http://web.alfabank.ru) по Номеру телефона сотовой связи Клиента на основании электронного заявления Клиента, с подтверждением Одноразовым паролем, направленным Банком в составе SMS-сообщения.

Клиент вправе использовать только принадлежащий ему номер телефона сотовой связи. Интернет Банк «Альфа-Клик» считается подключенным только при условии положительных результатов проверки соответствия Одноразового пароля, введенного Клиентом, и информации, содержащейся в базе данных Банка.

**7.2.2.** В процессе подключения Интернет Банка «Альфа-Клик» на странице [web.alfabank.ru](http://web.alfabank.ru) Клиент самостоятельно формирует Логин и Пароль «Альфа-Клик». Логин и Пароль «Альфа-Клик» могут быть

изменены Клиентом в разделе «Настройки» Интернет Банка «Альфа-Клик». Если Клиент забыл Пароль «Альфа-Клик», то чтобы воспользоваться Интернет Банком «Альфа-Клик», он может повторно подключить его в сети Интернет по адресу [web.alfabank.ru](http://web.alfabank.ru) в порядке, установленном п. 7.2.1. Договора.

**7.3. Подключение услуги «Альфа-Мобайл».**

**7.3.1.** Клиент самостоятельно совершает действия, необходимые в целях копирования Мобильного приложения «Альфа-Мобайл» с сайтов в сети Интернет <http://www.alfabank.ru/retail/alfamobile/>, [www.apple.com/itunes](http://www.apple.com/itunes), [play.google.com](http://play.google.com). Для выбора соответствующего программного обеспечения на сайте в строку «Поиск» необходимо ввести слова «Альфа-Банк».

Установка Мобильного приложения «Альфа-Мобайл» производится Клиентом самостоятельно непосредственно на Мобильное устройство Клиента.

**7.3.2.** Подключение услуги «Альфа-Мобайл» осуществляется Банком по Номеру телефона сотовой связи Клиента на основании электронного заявления Клиента, поданного посредством услуги «Альфа-Мобайл», с подтверждением Одноразовым паролем, направленным Банком в составе SMS-сообщения. Клиент вправе использовать только принадлежащий ему номер телефона сотовой связи. Услуга «Альфа-Мобайл» считается подключенной только при условии положительных результатов проверки соответствия Одноразового пароля, введенного Клиентом, и информации, содержащейся в базе данных Банка, и после успешного формирования Клиентом Кода «Альфа-Мобайл».

**7.3.3.** Клиент самостоятельно формирует Код «Альфа-Мобайл» при подключении услуги «Альфа-Мобайл». Код «Альфа-Мобайл» может использоваться на одном или нескольких Мобильных устройствах. Код «Альфа-Мобайл» может быть изменен Клиентом в разделе «Настройки» приложения для мобильных устройств «Альфа-Мобайл». Если Клиент забыл Код «Альфа-Мобайл», то чтобы воспользоваться услугой «Альфа-Мобайл», он может повторно подключить ее в порядке, установленном п.7.3.2. Договора.

**7.4.** Отключение Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл» производится при обращении Клиента в Отделение Банка или в Телефонный центр «Альфа-Консультант».

**7.5.** Изменение Номера телефона сотовой связи Клиента в период использования Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл» не производится.

**7.6.** Одноразовый пароль формируется Банком при подаче Клиентом поручения посредством Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл» по операциям, требующим дополнительной проверки с использованием Одноразового пароля. Порядок применения Одноразового пароля при использовании Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл» определяется Банком.

**7.7.** Посредством Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл» Клиент, при наличии технической возможности, может осуществить только следующие операции:

- подать заявление на Активацию Карты, вместе с которой Клиентом одновременно была заказана Карта МИР Стикер (в случае ее выпуска);
- назначить ПИН Карты;
- осуществлять смену ПИН Карты;
- осуществлять управление Карточными токенами:
  - иницировать создание и добавление Карточного токена к Карте, выпущенной на имя Клиента, в Платежном мобильном сервисе. Карточный токен считается созданным Клиентом, если отправленный Банком Одноразовый пароль совпадает с введенным Клиентом Одноразовым паролем и время его ввода не истекло;
  - осуществить блокировку (приостановить совершение операций с использованием Карточного токена)/разблокировку Карточного токена (возобновить совершение операций с использованием Карточного токена);
  - удалить Карточный токен из Платежного мобильного сервиса;
- осуществлять блокировку/разблокировку Карты;
- запросить реквизиты активированной Карты;
- подключить/отключить услугу «Альфа-Чек»;
- просмотр истории совершенных операций;
- просмотр доступного Остатка лимита денежных средств;
- оформить заявку на доставку расчетной карты на материальном носителе, заказанной при выпуске Карты;
- отслеживание статуса заказанной расчетной карты;
- указать или изменить указанный ранее адрес электронной почты;

- подключить/отключить направление Push-уведомлений, содержащих Одноразовый пароль. При отключении Push-уведомлений Клиенту направляется Одноразовый пароль в составе SMS-сообщения на номер телефона сотовой связи Клиента;
- проводить операции с использованием Шаблона «Альфа-Клик»/ Шаблона «Альфа-Мобайл»;
- осуществлять Автоплатежи;
- удалять Шаблоны «Альфа-Клик»/ Шаблоны «Альфа-Мобайл», Автоплатежи.

**7.7.1.** Следующие операции Клиент может совершить только после прохождения Упрощенной идентификации, с учетом ограничений, установленных п.п. 3.5.2. и 13.1.8.2. Договора:

- осуществлять перевод денежных средств в пределах Остатка лимита для увеличения остатка электронных денежных средств, учитываемых другой кредитной организацией (перевод на «электронный кошелек»). Перечень «электронных кошельков» устанавливается Банком самостоятельно;
- осуществлять Переводы денежных средств в «Альфа-Клик»/ Переводы денежных средств в «Альфа-Мобайл» в пределах установленных Банком лимитов. Для этих целей Клиент поручает Банку на основании Заявления «Альфа-Клик»/ Заявления «Альфа-Мобайл» составлять платежные документы на перевод денежных средств от своего имени;
- совершать денежный перевод через Систему быстрых платежей или Систему платежей и переводов Сбербанка в пределах установленных Банком лимитов.

**7.7.2.** В случае временной блокировки Карты, в Интернет Банке «Альфа-Клик»/ в рамках услуги «Альфа-Мобайл» Клиенту доступны только Операции, совершаемые без использования Карты и/или ее Реквизитов.

**7.8. Порядок совершения Клиентом посредством Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл» внешнего денежного перевода через Систему быстрых платежей/Систему платежей и переводов Сбербанка, а также зачисления Клиенту денежного перевода, совершенного через Систему быстрых платежей/Систему платежей и переводов Сбербанка.**

**7.8.1.** Переводы через Систему быстрых платежей/Систему платежей и переводов Сбербанка, Клиент может совершить только после прохождения Упрощенной идентификации, с учетом ограничений, установленных п.п. 3.5. и 13.1.8. Договора в следующем порядке:

**7.8.1.1.** Клиент в Интернет Банке «Альфа-Клик»/ на Мобильном устройстве формирует Заявление «Альфа-Клик»/ Заявление «Альфа-Мобайл» и направляет его в Банк. В Заявлении «Альфа-Клик»/ Заявлении «Альфа-Мобайл» Клиент указывает: Счет карты, с которого будет произведен перевод; номер телефона сотовой связи получателя (только физического лица); один из доступных банков получателя платежа из списка; сумму перевода;

**7.8.1.2.** Банк на основании полученного от Клиента Заявления «Альфа-Клик»/ Заявления «Альфа-Мобайл» на перевод через СБП/Систему платежей и переводов Сбербанка:

- осуществляет проверку достаточности Остатка лимита Карты;
- резервирует Электронные денежные средства на указанном Счете карты, уменьшая доступный Остаток лимита, в соответствии с суммой перевода, указанной Клиентом в Заявлении «Альфа-Клик»/ Заявлении «Альфа-Мобайл», а также с учетом комиссии, установленной Тарифами;

**7.8.1.3.** В целях исполнения Заявления «Альфа-Клик»/ Заявления «Альфа-Мобайл» на перевод через Систему быстрых платежей/Систему платежей и переводов Сбербанка Банк формирует платежный документ и на его основании осуществляет перевод денежных средств через Систему быстрых платежей/Систему платежей и переводов Сбербанка в соответствии с реквизитами, указанными Клиентом.

**7.8.2.** Клиент настоящим дает свое согласие на использование идентификатора, позволяющего однозначно установить номер Счета карты, при совершении в пользу Клиента денежных переводов посредством Системы быстрых платежей/Системы платежей и переводов Сбербанка. Зачисление денежных средств по переводам посредством Системы быстрых платежей/Системы платежей и переводов Сбербанка осуществляется на Счет карты по идентификатору, позволяющему однозначно установить номер Счета карты получателя средств, и иной информации о получателе средств.

В качестве идентификатора используется номер телефона сотовой связи получателя денежных средств.

- 7.8.3.** Клиент может отказаться от использования/восстановить использование идентификатора для зачисления на Счет карты денежных средств через Систему быстрых платежей, подав соответствующее заявление посредством Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл».
- 7.8.4.** Денежные переводы через Систему быстрых платежей осуществляются на счета клиентов-физических лиц банков-участников СБП, в том числе на счета Клиента Банка, открытые в банках-участниках СБП.
- 7.8.5.** Денежные переводы через Систему платежей и переводов Сбербанка осуществляются на счета клиентов-физических лиц, открытые в ПАО «Сбербанк» (в том числе на счета Клиента Банка, открытые в ПАО «Сбербанк») или на счета юридических лиц, подключенных к Системе платежей и переводов Сбербанка.
- 7.8.6.** Денежные переводы через Систему быстрых платежей/Систему платежей и переводов Сбербанка осуществляются только в рублях Российской Федерации на счета, открытые в рублях Российской Федерации. Денежные переводы через Систему быстрых платежей /Систему платежей и переводов Сбербанка с Конверсией/Конвертацией денежных средств не осуществляются.
- 7.9.** Порядок совершения Клиентом внешних и внутренних Переводов денежных средств в «Альфа-Клик»/ Переводов денежных средств в «Альфа-Мобайл» с учетом ограничений, установленных п.п. 3.5. и 13.1.8. Договора.
- 7.9.1.** Внешние денежные переводы Клиента осуществляются в следующем порядке:
- 7.9.1.1.** Клиент в Интернет Банке «Альфа-Клик»/ посредством услуги «Альфа-Мобайл» формирует Заявление «Альфа-Клик»/ Заявление «Альфа-Мобайл» и направляет его в Банк. В Заявлении «Альфа-Клик»/ Заявлении «Альфа-Мобайл» Клиент указывает: наименование организации-получателя /реквизиты получателя и банка получателя (при переводе в другой банк по реквизитам); сумму перевода; дополнительные реквизиты для осуществления Переводов денежных средств в «Альфа-Клик»/ Перевода денежных средств в «Альфа-Мобайл».
- 7.9.1.2.** Банк на основании полученного от Клиента Заявления «Альфа-Клик»/ Заявления «Альфа-Мобайл»:
- осуществляет проверку достаточности Остатка лимита Карты;
  - резервирует Электронные денежные средства на Счете карты, уменьшая доступный Остаток лимита, в соответствии с суммой перевода, указанной Клиентом в Заявлении «Альфа-Клик»/ Заявлении «Альфа-Мобайл», а также с учетом комиссии, установленной Тарифами . В зависимости от получателя перевода, Банк осуществляет следующие действия:
- 7.9.1.2.1.** Если перевод осуществляется в пользу организации-получателя, Банк на основании Заявления «Альфа-Клик»/ Заявления «Альфа-Мобайл», полученного от Клиента, формирует электронный запрос и направляет его в Платежную систему:
- в случае получения подтверждения об успешной обработке электронного запроса от Платежной системы Банк в целях совершения перевода формирует платежный документ и на его основании осуществляет перевод денежных средств на счет Платежной системы для последующего перевода денежных средств в пользу Организации-получателя. Банковские реквизиты Платежной системы определяются Банком в соответствии с договором с Платежной системой.
  - в случае отрицательного ответа Платежной системы перевод денежных средств не осуществляется, резервирование Электронных денежных средств отменяется.
- 7.9.1.2.2.** Если перевод осуществляется по реквизитам, указанным Клиентом на иные счета, открытые в другом банке, Банк в целях совершения перевода формирует платежный документ и на его основании не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления Заявления «Альфа-Клик»/ Заявления «Альфа-Мобайл», осуществляет перевод денежных средств в соответствии с реквизитами, указанными Клиентом.
- 7.9.1.3.** Если Клиентом – плательщиком выбран Перевод по QR-коду, то в результате распознавания QR-кода в Интернет Банке «Альфа-Клик»/ мобильном приложении «Альфа-Мобайл» формируется Заявление «Альфа-Клик»/ Заявление «Альфа-Мобайл», в котором в текстовом формате автоматически указываются закодированные в QR-коде и распознанные реквизиты для осуществления Перевода денежных средств в «Альфа-Клик»/Перевода денежных средств в «Альфа-Мобайл». Клиент должен осуществить проверку всех реквизитов в Заявлении «Альфа-Клик»/ Заявлении «Альфа-Мобайл», после чего направляет его в Банк. Перевод

денежных средств в «Альфа-Клик»/ Перевод денежных средств в «Альфа-Мобайл» выполняется в порядке, установленном п.п. 7.9.1.1. и 7.9.1.2. Договора. В зависимости от вида денежного перевода Клиенту может быть предоставлена возможность вручную изменить автоматически указанные в Заявлении «Альфа-клик»/ Заявлении «Альфа-Мобайл» реквизиты, которые были закодированы в QR-коде, и/или в дополнение к автоматически указанным в Заявлении «Альфа-Клик»/ Заявлении «Альфа-Мобайл» реквизитам, которые были закодированы в QR-коде, вручную указать дополнительные реквизиты для осуществления Перевода денежных средств в «Альфа-Клик»/Перевода денежных средств в «Альфа-Мобайл».

**7.9.2.** Внутренние денежные переводы Клиента осуществляются, с учетом ограничений, установленных п.п. 3.5. и 13.1.8. Договора, в следующем порядке:

**7.9.2.1.** По переводам в рублях Российской Федерации на счет другого клиента Банка в рублях Российской Федерации Клиент может выбрать в Заявлении «Альфа-Клик»/ Заявлении «Альфа-Мобайл» перевод по полным или сокращенным реквизитам получателя:

**7.9.2.1.1.** Если Клиентом выбран перевод по полным реквизитам получателя, в Заявлении «Альфа-Клик»/ Заявлении «Альфа-Мобайл» Клиент указывает: номер счета получателя в рублях Российской Федерации для зачисления денежных средств; сумму перевода.

**7.9.2.1.2.** Если Клиентом выбран перевод по сокращенным реквизитам получателя, в Заявлении «Альфа-Клик»/ Заявлении «Альфа-Мобайл» Клиент указывает номер телефона сотовой связи получателя и сумму перевода.

Банк самостоятельно устанавливает соответствие указанного Клиентом реквизита получателя (номера телефона сотовой связи) номеру счета получателя в рублях Российской Федерации, информация о котором имеется в Банке. Счет получателя в рублях Российской Федерации для зачисления денежных средств определяется Банком автоматически. Если получателю открыто два и более счетов одного типа, то зачисление денежных средств осуществляется на счет, открытый позже всех остальных счетов соответствующего типа. Если Банк не может установить данное соответствие реквизитов, то Банк отказывает Клиенту в совершении перевода. Если указанный Клиентом реквизит получателя не уникален (например, имеются получатели с идентичными номерами телефона сотовой связи), то Банк предлагает Клиенту выбрать получателя из предложенного Банком списка получателей, которые имеют в Банке указанные Клиентом реквизиты, в виде маскированных данных фамилии, имени и отчества (при наличии отчества) получателей. Если маскированные данные фамилии, имени и отчества (при наличии отчества) таких получателей полностью идентичны, то Банк отказывает Клиенту в совершении перевода по сокращенным реквизитам получателя. Если Банком установлено соответствие реквизитов, то Банк осуществляет перевод на счет получателя в рублях Российской Федерации в порядке, предусмотренном п. 7.9.2.2. Договора.

**7.9.2.2.** Банк на основании полученного от Клиента Заявления «Альфа-Клик»/ Заявления «Альфа-Мобайл» также осуществляет проверку достаточности Остатка лимита Карты; в целях совершения перевода формирует платежный документ и на его основании не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления Заявления «Альфа-Клик»/ Заявления «Альфа-Мобайл», осуществляет перевод денежных средств в соответствии с реквизитами, указанными Клиентом.

**7.10.** Операции, которые может проводить Клиент посредством Чата:

- осуществить разблокировку Карты, ранее заблокированной при обнаружении или возникновения подозрений у Банка о неправомерности проводимых операций с использованием Карты/ заблокированной с использованием Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл» Клиентом;
- оформить претензию по обслуживанию Клиента в рамках Договора;
- подать распоряжение о блокировке доступа к Интернет Банку «Альфа-Клик»/ услуге «Альфа-Мобайл»;
- подать распоряжение на закрытие Карты.

## **8. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГИ «АЛЬФА-ЧЕК»**

**8.1.** Банк предоставляет Клиенту услугу «Альфа-Чек» при наличии технической возможности, а также соответствующего соглашения между Банком и оператором сотовой связи, обслуживающим Номер



телефона сотовой связи Клиента.

- 8.2. Клиент может подключить услугу «Альфа-Чек» к Карте, выпущенной в рамках настоящего Договора.
- 8.3. За оказание услуги «Альфа-Чек» Банк взимает комиссию в размере и в порядке, предусмотренном Тарифами, из Остатка лимита Карты, к которой подключена услуга «Альфа-Чек».
- 8.4. Подключение услуги «Альфа-Чек» осуществляется Банком в срок, установленный Банком, на основании заявления Клиента на подключение услуги «Альфа-Чек», поданного посредством Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл».
- 8.5. Отключение услуги «Альфа-Чек» производится в срок, установленный Банком посредством Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл».

## **9. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТЕЛЕФОННОГО ЦЕНТРА «АЛЬФА-КОНСУЛЬТАНТ»**

- 9.1. Банк предоставляет Клиенту возможность воспользоваться Телефонным центром «Альфа-Консультант» при наличии технической возможности.
- 9.2. Банк не предоставляет возможности подключиться и воспользоваться Телефонным центром «Альфа-Консультант» представителю Клиента (в том числе Доверенному лицу).
- 9.3. Посредством Телефонного центра «Альфа-Консультант» Клиент может совершать операции, предусмотренные п. 9.6.5. Договора. Для совершения указанных операций в Телефонном центре «Альфа-Консультант» Клиенту необходимо пройти Верификацию и Аутентификацию в соответствии с п.п. 12.1.2. и 12.2.3. Договора.
- 9.4. Оператор Телефонного центра «Альфа-Консультант» может обратиться к Клиенту (осуществить звонок Клиенту) с предложением воспользоваться услугами Банка.
- 9.5. Клиент подтверждает, что ознакомлен и согласен с тем, что в Телефонном центре «Альфа-Консультант» ведется аудиозапись всех переговоров с Клиентом.
- 9.6. Порядок обслуживания в Телефонном центре «Альфа-Консультант»:
  - 9.6.1. Верификация и Аутентификация Клиента при его звонке в Телефонный центр «Альфа-Консультант» в зависимости от вида операции, которую осуществляет Клиент в Телефонном центре «Альфа-Консультант», проводится при наличии технической возможности, в автоматическом режиме или в автоматическом режиме и через оператора Телефонного центра «Альфа-Консультант», при отсутствии технической возможности – только через оператора Телефонного центра «Альфа-Консультант».
  - 9.6.2. Верификация и Аутентификация Клиента при звонке оператора Телефонного центра «Альфа-Консультант» Клиенту с предложением воспользоваться услугами Банка, предусмотренными Договором, проводится только через оператора Телефонного центра «Альфа-Консультант».
  - 9.6.3. Порядок проведения Верификации и Аутентификации Клиента в Телефонном центре «Альфа-Консультант» может отличаться в зависимости от номера телефона, с которого позвонил Клиент: с Номера телефона сотовой связи Клиента (при наличии технической возможности определить указанный номер в системе Банка) или с номера, отличного от Номера телефона сотовой связи Клиента.
  - 9.6.4. В целях проведения Верификации и Аутентификации Клиента в Телефонном центре «Альфа-Консультант» оператор запрашивает у Клиента, с учетом п.п. 9.6.1. и 9.6.2. Договора следующую информацию:
    - фамилию, имя, отчество Клиента;
    - дату или год рождения Клиента;
    - реквизиты ДУЛ Клиента (в отношении Клиентов, прошедших Упрощенную идентификацию);
    - Кодовое слово;
    - вопросы о персональных данных Клиента, ранее указанных Клиентом Банку в Анкете Клиента или в иных документах, содержащихся в базе данных Банка, а также уточняющие вопросы финансового и нефинансового характера относительно операций, совершенных Клиентом в рамках Договора.
  - 9.6.5. Операции, которые может проводить Клиент посредством Телефонного центра «Альфа-Консультант»:
    - подать распоряжение на закрытие Карты;
    - осуществить блокировку Карты;
    - осуществить разблокировку Карты, ранее заблокированной при обнаружении или возникновения

подозрений у Банка о неправомерности проводимых операций с использованием Карты/ заблокированной с использованием Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл»/ посредством Платформы «Alfa Message» Клиентом;

- получение информации о тарифах Банка в рамках оказываемых Клиенту услуг по Договору;
- получение информации об Остатке лимита денежных средств на Карте;
- получение информации по операциям, произведенным с использованием Карты;
- оформление претензий по обслуживанию Клиента в рамках Договора;
- блокировка доступа к Интернет Банку «Альфа-Клик»/ услуге «Альфа-Мобайл»;
- разблокировка доступа к Интернет Банку «Альфа-Клик»/ услуге «Альфа-Мобайл»;
- отключение Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл».

## **10. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТФОРМЫ «ALFA MESSAGE»**

**10.1.** Банк предоставляет Клиенту возможность использовать Платформу «Alfa Message» при наличии технической возможности в случае обращения Клиента к Мессенджеру.

**10.2.** Клиент самостоятельно совершает действия, необходимые в целях перехода в Мессенджеры с сайтов в сети Интернет.

Установка Мессенджера производится Клиентом самостоятельно непосредственно на Мобильное устройство или персональный компьютер Клиента.

**10.3.** Посредством Платформы «Alfa Message» Клиент, при наличии технической возможности, может осуществить только следующие операции, с учетом ограничений, установленных п.п. 3.5. и 13.1.8. Договора:

- оформить заявку на доставку расчетной карты на материальном носителе, заказанной при выпуске Карты;
- запросить реквизиты Карты;
- установить или сменить ПИН к Карте;
- осуществить блокировку/разблокировку Карты, при этом, если к Карте, по которой осуществляется блокировка, были выпущены Карточные токены, то блокировка таких Карточных токенов осуществляется совместно с Картой;
- получить информацию об Остатке лимита Карты;
- получить выписку по Карте;
- просмотреть информацию о совершенных операциях с использованием Карты;
- пополнить Карту;
- совершить перевод денежных средств в рамках услуги «Перевод с карты на карту» (только для Клиентов, прошедших Упрощенную идентификацию);
- совершить перевод в пользу организации-получателя в пределах Остатка лимита Карты (только для Клиентов, прошедших Упрощенную идентификацию);
- инициировать создание и добавление Карточного токена в Платежном мобильном сервисе. Карточный токен считается созданным Клиентом, если отправленный Банком Одноразовый пароль совпадает с введенным Клиентом Одноразовым паролем и время его ввода не истекло;
- получить информацию по условиям, предусмотренным Программой лояльности АО «АЛЬФА-БАНК» для физических лиц, являющихся держателями банковских карт с реверсивным CashBack.

## **11. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ КАРТЫ**

**11.1.** Банк вправе приостановить до выяснения причин или прекратить действие Карты, в том числе Карточного токена, в одностороннем порядке и без дополнительного уведомления Клиента в следующих случаях:

**11.1.1.** в случае обнаружения Банком, совершенных с использованием Карты незаконных Расходных операций, операций, несущих репутационные риски для Банка;

**11.1.2.** в случае получения Банком от Платежной системы информации о неправомерном использовании Карты;

**11.1.3.** в случае получения Банком от правоохранительных или иных компетентных государственных органов информации о неправомерном использовании Карты, в том числе, выявления Банком операций, совершенных с использованием Карты, содержащих признаки необычных операций в соответствии с документами Банка России, при отказе Клиента предоставить информацию и документы по запросу Банка, в т.ч. необходимые для фиксирования информации, предусмотренной

Федеральным законом 115-ФЗ;

- 11.1.4.** в случае нарушения Клиентом условий Договора или предоставления Банку недостоверной информации в рамках Договора;
- 11.1.5.** в случае выявления фактов использования Карты не Клиентом;
- 11.1.6.** в случае выявления Банком возвратов средств по Карте от ТСП, не связанных с проведенными ранее Расходными операциями, либо в сумме превышающих ранее проведенные Расходные операции по Карте в таких ТСП;
- 11.1.7.** в случае возникновения у Банка подозрений или выявления попыток намеренного совершения Расходных операций в сумме, превышающей Остаток лимита Карты, и/или Операций пополнения, превышающих допустимые лимиты, установленные Договором;
- 11.1.8.** в случае, если по истечении 2 (двух) месяцев с момента выпуска Карты в совокупности имеются следующие обстоятельства: Клиент не воспользовался ни Интернет Банком «Альфа-Клик», ни услугой «Альфа-Мобайл», не выбрал способ получения расчетной карты на материальном носителе, заказанной при выпуске Карты, Остаток лимита Карты составляет 0 (ноль) рублей Российской Федерации и он не менялся с даты выдачи Карты;
- 11.1.9.** в случае, если Клиент выбрал способ получения расчетной карты на материальном носителе, заказанной при выпуске Карты, но по истечении 3 (трех) месяцев после выбора Клиентом способа получения карты на материальном носителе, заказанной при выпуске Карты, в совокупности имеются следующие обстоятельства: Клиент не получил данную расчетную карту, с момента выпуска Карты не воспользовался ни Интернет Банком «Альфа-Клик», ни услугой «Альфа-Мобайл» и Остаток лимита Карты составляет 0 (ноль) рублей Российской Федерации и он не менялся с даты выдачи Карты;
- 11.1.10.** в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, правилами Платежных систем в том числе в случае обнаружения причастности или возникновении подозрений в причастности Клиента к осуществлению незаконной деятельности, даже если это напрямую не связано с использованием Клиентом Карты.
- 11.2.** Банк не несет ответственности и не возмещает Клиенту убытки, связанные с приостановлением или прекращением действия Карты в соответствии с п. 11.1. Договора.
- 11.3.** Прекращение действия Карты до дня окончания Срока действия Карты может быть осуществлено на основании письменного заявления Клиента на закрытие Карты, поданного им при обращении в Отделение Банка по форме Банка, а также на основании распоряжения Клиента на закрытие Карты, поданного посредством Чата или Телефонного центра «Альфа-Консультант», при условии прохождения Клиентом Верификации и Аутентификации в порядке, установленным разделом 12 Договора.
- 11.4.** По истечении 45 (сорока пяти) календарных дней со дня окончания Срока действия Карты или со дня прекращения действия Карты по иным основаниям в соответствии с условиями Договора Клиент поручает Банку осуществить перевод денежных средств в сумме Остатка лимита Карты в доход Банка, в случае если Клиент в течение указанного срока не заключит с Банком Договор КБО. При этом Клиент вправе обратиться в Банк с требованием о возврате ранее переведенных в доход Банка средств Клиента.
- 11.5.** Клиент вправе обратиться в Банк до дня окончания Срока действия Карты с требованием о переводе неиспользованного Остатка лимита Карты на свой счет в Банке при предъявлении работнику Банка полного номера Карты и документа, удостоверяющего личность.
- 11.6.** При обращении Клиента в Отделение Банка в соответствие с п.п. 11.4. 11.5. Договора в обязательном порядке осуществляется его Идентификация в соответствии с Федеральным законом 115-ФЗ.

## **12. ПОРЯДОК ВЕРИФИКАЦИИ И АУТЕНТИФИКАЦИИ**

- 12.1.** Банк осуществляет Верификацию Клиента в следующем порядке:
  - 12.1.1.** при обращении Клиента в Отделение Банка:
    - на основании ДУЛ. Клиент считается верифицированным в случае соответствия реквизитов ДУЛ, информации, содержащейся в базе данных Банка.
  - 12.1.2.** при обращении в Телефонный центр «Альфа-Консультант»:
    - 12.1.2.1.** при обращении Клиента в Телефонный центр «Альфа-Консультант» - в порядке, установленном разделом 9 Договора;

**12.1.2.2.** при обращении оператора Телефонного центра «Альфа-Консультант» к Клиенту – в порядке, установленном разделом 9 Договора;

**12.1.3.** Верификация в Интернет Банке «Альфа-Клик» одним из следующих способов:

- по Номеру телефона сотовой связи Клиента; при этом Клиент считается верифицированным, если указанный Клиентом Номер телефона сотовой связи Клиента соответствует Номеру телефона сотовой связи, сведения о котором содержатся в информационной базе Банка, и он уникален (то есть в информационной базе Банка отсутствуют сведения о клиентах и их представителях с идентичными номерами телефона сотовой связи);
- по Логину; при этом Клиент считается верифицированным в случае соответствия Логина, введенного Клиентом при подключении к Интернет Банку «Альфа-Клик», Логину, созданному Клиентом и содержащемуся в информационной базе Банка;
- посредством Мобильного приложения АКЕУ одним из двух способов: (1) по Пин-коду АКЕУ или (2) по Виртуальному токenu, полученному в результате использования отпечатка пальца руки Клиента /биометрии лица Клиента. Условия и порядок проведения Верификации посредством Мобильного приложения АКЕУ описаны в п.12.4. Договора.

**12.1.4.** Верификация в «Альфа-Мобайл» - по Коду «Альфа-Мобайл»/Виртуальному токenu, полученному в результате Верификации по отпечатку пальца руки/биометрии лица Клиента (в случае предварительного установления Кода «Альфа-Мобайл»). Клиент считается верифицированным в случае соответствия Кода «Альфа-Мобайл», введенного Клиентом для использования услуги «Альфа-Мобайл», Коду «Альфа-Мобайл», назначенному Клиентом и содержащемуся в информационной базе Банка. Условия и порядок проведения Верификации по отпечатку пальца руки/биометрии лица Клиента описаны в п. 12.3. Договора.

**12.1.5.** Верификация Клиента при его обращении к банкомату Банка:

- для осуществления операций с использованием Карты осуществляется на основе реквизитов Карты (номера Карты), а также ПИН. Клиент считается верифицированным в случае соответствия ПИН, назначенного соответствующей Карте, введенного Клиентом для совершения операций с использованием Карты, ПИН, назначенному соответствующей Карте в установленном Банком порядке.

**12.1.6.** Верификация на Платформе «Alfa Message»:

При первом входе - по двум реквизитам:

(1) по Номеру телефона сотовой связи Клиента. Клиент считается верифицированным в случае соответствия номера мобильного телефона, указанного Клиентом при заключении Договора, Номеру телефона сотовой связи Клиента, содержащемуся в информационной системе Банка и (2) - Одноразовому паролю, направленному Банком Клиенту SMS-сообщением.

При первом входе на Платформу «Alfa Message» Клиент должен создать Пароль для доступа на Платформу «Alfa Message» и подтвердить его Одноразовым паролем, направленным Банком Клиенту SMS-сообщением.

При втором или последующем входе на Платформу «Alfa Message» - по одному реквизиту: Паролю, назначенному Клиентом для доступа на Платформу «Alfa Message».

Клиент считается верифицированным при условии корректного ввода всех необходимых реквизитов, причем если Одноразовый пароль, введенный Клиентом в соответствующем поле экранной формы Платформы «Alfa Message», совпал с Одноразовым паролем, направленным Банком на Номер телефона сотовой связи Клиента и время ввода Одноразового пароля не истекло.

**12.2.** Банк осуществляет Аутентификацию Клиента в следующем порядке:

**12.2.1.** при обращении Клиента в Отделение Банка:

- на основании ДУЛ. Клиент считается аутентифицированным в случае соответствия реквизитов ДУЛ, информации, содержащейся в базе данных Банка.

**12.2.2.** при обращении Клиента в Телефонный центр «Альфа-Консультант» - в порядке, установленном разделом 9 Договора;

**12.2.3.** при обращении оператора Телефонного центра «Альфа-Консультант» к Клиенту – в порядке, установленном разделом 9 Договора;

**12.2.4.** Информация, полученная в результате Аутентификации Клиента в Телефонном центре «Альфа-Консультант», должна соответствовать информации, содержащейся в базе данных Банка;

**12.2.5.** в Интернет Банке «Альфа-Клик» одним из следующих способов:

- по Одноразовому паролю (в случае, если Верификация Клиента была проведена по Номеру телефона сотовой связи Клиента). Клиент считается аутентифицированным, если отправленный Банком на Номер телефона сотовой связи Клиента Одноразовый пароль совпадает с введенным Клиентом Одноразовым паролем и время его ввода не истекло;
- по Паролю «Альфа-Клик» и/или Одноразовому паролю (в случае, если Верификация Клиента была проведена по Логину). Клиент считается аутентифицированным в случае соответствия Пароля «Альфа-Клик», введенного Клиентом, Паролю «Альфа-Клик», назначенному Клиентом и содержащемуся в информационной базе Банка, и/или если отправленный Банком на Номер телефона сотовой связи Клиента Одноразовый пароль совпадает с введенным Клиентом Одноразовым паролем и время его ввода не истекло;
- посредством Мобильного приложения АКЕУ одним из двух способов: (1) по Пин-коду АКЕУ или (2) по Виртуальному токену, полученному в результате использования отпечатка пальца руки Клиента/ биометрии лица Клиента. Условия и порядок проведения Аутентификации посредством Мобильного приложения АКЕУ описаны в п.12.4. Договора.

**12.2.6.** в «Альфа-Мобайл» - по Коду «Альфа-Мобайл»/по Виртуальному токену, полученному в результате использования отпечатка пальца руки/биометрии лица Клиента (далее – Аутентификация по отпечатку пальца руки/биометрии лица Клиента). Условия и порядок проведения Аутентификации по отпечатку пальца руки/биометрии лица Клиента указаны в п. 12.3. Договора.

**12.2.7.** на Платформе «Alfa Message»:

При первом входе - по двум реквизитам:

(1) по Номеру телефона сотовой связи Клиента. Клиент считается аутентифицированным в случае соответствия номера мобильного телефона, указанного Клиентом при заключении Договора, Номеру телефона сотовой связи Клиента, содержащемуся в информационной системе Банка и (2) Одноразовому паролю, направленному Банком Клиенту SMS-сообщением.

При первом входе на Платформу «Alfa Message» Клиент должен создать Пароль для доступа на Платформу «Alfa Message» и подтвердить его Одноразовым паролем, направленным Банком Клиенту SMS-сообщением.

При втором или последующем входе на Платформу «Alfa Message» - по одному реквизиту: Паролю, назначенному Клиентом для доступа на Платформу «Alfa Message».

Клиент считается аутентифицированным при условии корректного ввода всех необходимых реквизитов, причем если Одноразовый пароль, введенный Клиентом в соответствующем поле экранной формы Платформы «Alfa Message», совпал с Одноразовым паролем, направленным Банком на Номер телефона сотовой связи Клиента и время ввода Одноразового пароля не истекло.

**12.3.** Верификация и/или Аутентификация по отпечатку пальца руки/биометрии лица Клиента осуществляется при одновременном соблюдении следующих условий:

- Мобильное устройство, на котором установлено программное обеспечение, требующееся в целях получения услуги «Альфа-Мобайл», или на котором установлено Мобильное приложение АКЕУ, поддерживает возможность Верификации и/или Аутентификации по отпечатку пальца руки/биометрии лица Клиента;

- Клиент дал свое согласие на возможность Верификации и/или Аутентификации по отпечатку пальца руки/биометрии лица Клиента, активировав режим «Вход по отпечатку пальца»/ «Вход при помощи Face ID» в Мобильном устройстве;

- Мобильное устройство, на котором установлено программное обеспечение, требующееся в целях получения услуги «Альфа-Мобайл», или на котором установлено Мобильное приложение АКЕУ, не было подвержено модификациям, нарушающим пользовательское соглашение, заключенное между Клиентом и производителем Мобильного устройства;

- Мобильное устройство, на котором установлено программное обеспечение, требующееся в целях получения услуги «Альфа-Мобайл», или на котором установлено Мобильное приложение АКЕУ, позволяет верифицировать по отпечатку пальца руки/биометрии лица только соответственно Клиента, который активировал режим «Вход по отпечатку пальца»/ «Вход при помощи Face ID» в Мобильном устройстве.

Верификация по отпечатку пальца руки/биометрии лица Клиента осуществляется в следующем порядке:

- в результате Верификации по Коду «Альфа-Мобайл»/ посредством Мобильного приложения АКЕУ с использованием Пин-кода АКЕУ и активации режима «Вход по отпечатку пальца»/«Вход при помощи

Face ID» в Мобильном устройстве Банк передает на Мобильное устройство Клиента, который активировал данный режим, Виртуальный токен;

- при входе Клиента в Интернет Банк «Альфа-Клик» посредством Мобильного приложения АКЕУ или в «Альфа-Мобайл» с активированным режимом «Вход по отпечатку пальца»/ «Вход при помощи Face ID» Банк автоматически получает с Мобильного устройства Клиента направленный Банком ранее Виртуальный токен;

- в Электронном журнале Банка сохраняется запись о том, что с Мобильного устройства Клиента получен направленный Банком ранее Виртуальный токен;

- при получении Банком направленного Банком ранее Виртуального токена с Мобильного устройства Клиента, что отражено в Электронном журнале Банка, Верификация по отпечатку пальца руки/биометрии лица Клиента считается осуществленной надлежащим образом (успешной), подлинность документа считается подтвержденной, документ признается имеющим юридическую силу и влечет возникновение прав и обязанностей Сторон.

Аутентификация по отпечатку пальца руки/биометрии лица Клиента осуществляется в следующем порядке:

- в результате Аутентификации по Коду «Альфа-Мобайл»/ посредством Мобильного приложения АКЕУ с использованием Пин-кода АКЕУ и активации режима «Вход по отпечатку пальца»/ «Вход при помощи Face ID» в Мобильном устройстве Банк передает на Мобильное устройство Клиента, активировавшего данный режим, Виртуальный токен;

- при входе Клиента в Интернет Банк «Альфа-Клик» посредством Мобильного приложения АКЕУ или в «Альфа-Мобайл» с активированным режимом «Вход по отпечатку пальца»/ «Вход при помощи Face ID» Банк автоматически получает с Мобильного устройства Клиента направленный Банком ранее Виртуальный токен;

- в Электронном журнале Банка сохраняется запись о том, что с Мобильного устройства Клиента получен направленный Банком ранее Виртуальный токен;

- при получении Банком направленного Банком ранее Виртуального токена с Мобильного устройства Клиента, что отражено в Электронном журнале Банка, Аутентификация по отпечатку пальца руки/биометрии лица Клиента считается осуществленной надлежащим образом (успешной), подлинность документа считается подтвержденной, документ признается имеющим юридическую силу и влечет возникновение прав и обязанностей Сторон.

В случае получения Банком с Мобильного устройства Клиента строки символов, отличной от направленного Банком ранее Виртуального токена, Верификация и/или Аутентификация по отпечатку пальца руки/биометрии лица Клиента не считается осуществленной надлежащим образом (успешной).

Банк не несет ответственности за корректность работы Мобильного устройства Клиента, на котором установлено программное обеспечение, требующееся в целях получения услуги «Альфа-Мобайл» или Интернет Банка «Альфа-Клик», и которое поддерживает возможность Верификации и/или Аутентификации по отпечатку пальца руки/биометрии лица Клиента.

**12.4.** Верификация и Аутентификация Клиента в Интернет Банке «Альфа-Клик» посредством Мобильного приложения АКЕУ осуществляется только после успешного совершения Клиентом всех следующих действий:

- Клиент установил на свое Мобильное устройство Мобильное приложение АКЕУ (для этого необходимо войти в Интернет Банк «Альфа-Клик» с Мобильного устройства, перейти по ссылке с экрана соответствующего баннера в магазин приложений и выбрать установку Мобильного приложения АКЕУ на свое Мобильное устройство, либо самостоятельно скачать Мобильное приложение АКЕУ из магазина приложений);

- после установки Мобильного приложения АКЕУ на свое Мобильное устройство Клиенту необходимо выполнить настройку Мобильного приложения АКЕУ, для этого необходимо перейти по персонализированной ссылке в Интернет Банке «Альфа-Клик» с экрана баннера главного экрана и в открывшемся Мобильном приложении АКЕУ ввести Одноразовый пароль, направленный Банком SMS-сообщением на Номер телефона сотовой связи Клиента, после чего обязательно задать Пин-код АКЕУ и, при желании, разрешить использование отпечатка пальца руки/биометрии лица, а также, при желании, разрешить получение Push-уведомлений на Мобильное устройство.

Клиент считается верифицированным/аутентифицированным надлежащим образом посредством использования Мобильного приложения АКЕУ после успешного ввода Пин-кода АКЕУ. Условия и

порядок проведения Верификации и Аутентификации по отпечатку пальца руки/биометрии лица Клиента описаны в п. 12.3. Договора.

### **13. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **13.1. Банк вправе:**

- 13.1.1.** Требовать от Клиента соблюдения условий Договора.
- 13.1.2.** Отказать в заключении Договора или предоставлении той или иной услуги по Договору без объяснения причины, в том числе в увеличении лимитов по результатам прохождения Упрощенной идентификации.
- 13.1.3.** Отказать Клиенту в выпуске, выдаче, возобновлении или восстановлении Карты, а также в создании Карточного токена, по своему усмотрению и без объяснения причин.
- 13.1.4.** Уменьшать сумму Остатка лимита Карты на сумму Расходных операций, которые были проведены с использованием Карты или посредством Интернет Банка «Альфа-Клик», услуги «Альфа-Мобайл», Платформы «Alfa Message».
- 13.1.5.** Приостановить или прекратить действие Карты, в том числе Карточного токена, в следующих случаях:
  - в случае возникновения подозрений о неправомерном использовании Карты и невозможности получить от Клиента подтверждение правомерности операции любым способом, в том числе с использованием Номера телефона сотовой связи Клиента;
  - в случае обнаружения Банком незаконных операций с использованием Карты;
  - в случае предоставления Международной платежной системой/Платежной системой Мир информации о незаконном использовании Карты;
  - в иных случаях, установленных Договором.
  - блокировать Карту, выпущенную Клиенту в рамках Договора, в том числе Карточные токены, а также ограничивать перечень возможных услуг с использованием Карты/реквизитов Карты, в частности услугу снятия наличных денежных средств через банкоматы, услугу «Перевод с карты на карту», использование Карты для увеличения остатка электронных денежных средств, учитываемых другой кредитной организацией (перевод на «электронный кошелек»), в том числе в случаях выявления Банком операций Клиента, содержащих в соответствии с документами Банка России признаки необычных операций, при отказе Клиента предоставить информацию и документы по запросу Банка, в т.ч. необходимые для фиксирования информации, предусмотренной Федеральным законом 115-ФЗ, принимать все необходимые меры вплоть до изъятия Карт, отказать в проведении операций в случае нарушения Клиентом Договора;
  - в том числе блокировать Карту в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 13.1.6.** Ограничить/исключить возможность пополнения Остатка лимита Карты.
- 13.1.7.** Отказать в предоставлении Авторизации при недостаточности суммы Остатка лимита Карты или если при Авторизации неверно указан или не указан хотя бы один из Реквизитов Карты:
  - номер Карты;
  - Срок действия Карты;
  - CVC2/CVV/CVP2.
- 13.1.8.** Отказать в Авторизации и совершении Операции по Карте, а также отказать в совершении Операции посредством Интернет Банка «Альфа-Клик»/услуги «Альфа-Мобайл»/Платформы «Alfa Message» в случае проведения Операции в нарушение следующих ограничений:
  - 13.1.8.1.** Для Клиентов, не прошедших Упрощенную идентификацию:
    - ограничение на максимальную сумму одной Операции пополнения – 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей Российской Федерации, не превышающую Остаток лимита;
    - ограничение на максимальную сумму одной Расходной операции – 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей Российской Федерации;
    - ограничение на максимальную сумму Расходных операций за один календарный месяц – 40 000 (сорок тысяч) рублей Российской Федерации;
    - ограничение на максимальную сумму одной Операции возврата – 15 000 (пятнадцать тысяч)

рублей Российской Федерации, не превышающую Остаток лимита;

- Остаток лимита Карты в любой момент времени не может превышать 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей.

**13.1.8.2.** Для Клиентов, прошедших Упрощенную идентификацию:

- ограничение на максимальную сумму одной Операции пополнения – 60 000 (шестьдесят тысяч) рублей Российской Федерации, не превышающую Остаток лимита;

- ограничение на максимальную сумму одной Расходной операции – 60 000 (шестьдесят тысяч) рублей Российской Федерации;

- ограничение на максимальную сумму Расходных операций за один календарный месяц – 200 000 (двести тысяч) рублей Российской Федерации;

- ограничение на максимальную сумму одной Операции возврата – 60 000 (шестьдесят тысяч) рублей Российской Федерации, не превышающую Остаток лимита;

- Остаток лимита Карты в любой момент времени не может превышать 60 000 (шестьдесят тысяч) рублей.

**13.1.9.** Отказать Клиенту при осуществлении им Расходной операции в случаях, если для целей осуществления указанной Расходной операции необходимо проведение Идентификации/Упрощенной идентификации Клиента.

**13.1.10.** Отказать в выполнении распоряжения Клиента о совершении Операции, по которой не предоставлены информация и документы по запросу Банка, в т.ч. необходимые для фиксирования информации, предусмотренной Федеральным законом 115-ФЗ.

**13.1.11.** Запрашивать у Клиента документ, удостоверяющий его личность, а также иные документы, необходимые для осуществления Идентификации/Упрощенной идентификации Клиента, его представителя, выгодоприобретателя и бенефициарного владельца, установления юрисдикции налогового резидентства, а также блокировки/ закрытия Карты при обращении Клиента в Отделение Банка в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**13.1.12.** Запрашивать у Клиента дополнительную информацию и документы об операциях с денежными средствами, в том числе для осуществления функций валютного контроля в соответствии с п. 13.1.12.1. Договора, а также подтверждающие источник происхождения денежных средств на Карте, основание совершения операции с наличными денежными средствами; информацию и документы, позволяющие установить выгодоприобретателей, в соответствии с законодательством Российской Федерации. Документы, представляемые в Банк, составленные полностью или в какой-либо их части на иностранном языке, должны сопровождаться переводом на русский язык, в том числе, заверенным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Запрашивать у Клиента сведения и/или документы в случае получения и в целях исполнения запросов компетентных органов и/или финансово-кредитных учреждений, в которых Банк имеет корреспондентские счета при осуществлении расчетов по операциям Клиента.

**13.1.12.1.** В случае если для исполнения распоряжения Клиента по Карте требуется дополнительная проверка в части соответствия операции требованиям валютного законодательства или проведение юридической экспертизы, Клиент передает платежные или иные документы в Банк. Банк имеет право не исполнять распоряжения Клиента и вернуть платежные и иные документы, если в ходе проведения проверки или экспертизы выявлены ошибки, несоответствие реквизитов или несоответствие указанных документов/операции законодательству Российской Федерации. Возврат не принятых Банком документов производится в течение 3 (трех) рабочих дней с даты их принятия от Клиента. В этом случае сумма операции остается заблокированной до момента получения Банком от Клиента необходимых реквизитов (документов) или принятия Банком решения о невозможности исполнения поручения Клиента.

**13.1.13.** Ограничивать, приостанавливать и прекращать применение Клиентом в рамках Договора Интернет Банка «Альфа-Клик», услуги «Альфа-Мобайл», «Альфа-Чек», использование Платформы «Alfa Message» и не исполнять поручения Клиента, поступившие в Банк посредством Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл»/ Платформы «Alfa Message», в случаях выявления Банком в деятельности Клиента признаков необычных операций и ненадлежащего исполнения Клиентом своих обязательств по Договору, в том числе при непредставлении сведений по запросам Банка, в том числе в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.



**13.1.14.** Если Клиент по состоянию на 15 декабря текущего года не предоставил информацию и документы об изменении сведений, ранее предоставленных при проведении Упрощенной идентификации Клиента, Банк считает имеющиеся у него ранее предоставленные сведения действительными, за исключением случаев, когда у Банка возникают сомнения в надлежащем исполнении Клиентом своих обязательств в соответствии с п. 13.4.12. Договора.

**13.1.15.** В целях обновления идентификационных сведений о Клиенте, Банк имеет право использовать подтвержденную информацию о произошедших изменениях в сведениях, полученную Банком при идентификации или обновлении идентификационных сведений указанных лиц, в случаях и в порядке, установленных Законодательством.

Банк имеет право использовать предоставленную Клиентом подтвержденную информацию при Упрощенной идентификации или обновлении идентификационных сведений в целях обновления Банком идентификационных сведений о клиентах Банка, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах в случаях и в порядке, установленных Законодательством.

**13.1.16.** Списывать ошибочно зачисленные Банком денежные средства из суммы остатка Электронных денежных средств по Карте.

**13.1.17.** Осуществлять звонки информационного и рекламного характера по Номерам телефонов сотовой связи Клиента и направлять по почтовому адресу Клиента, сведения о котором имеются в Банке, адресу электронной почты или по номерам телефонов, в том числе Номерам телефонов сотовой связи Клиента, указанным Клиентом при присоединении к условиям Договора на Сайте Банка/посредством Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл»/ Платформы «Alfa Message», или указанным Клиентом Банку в других документах, в том числе, при подключении предусмотренных Договором услуг, а также на Мобильное устройство, с помощью которого осуществляется доступ к услуге «Альфа-Мобайл»:

- сообщения информационного характера, а также коммерческие, рекламные и иные материалы, содержащие предложения воспользоваться услугами Банка;

- предложения воспользоваться услугами (заказать работы, приобрести товары, получить права на результаты интеллектуальной деятельности или др.) третьих лиц - партнеров Банка, а также в рамках программ лояльности Банка и совместных стимулирующих мероприятий Банка и третьих лиц – партнеров Банка.

### **13.2. Банк обязуется:**

**13.2.1.** Оказывать услуги в объеме и сроки, установленные Договором;

**13.2.2.** Хранить банковскую тайну по Операциям Клиента с использованием Карты и посредством Интернет Банка «Альфа-Клик»/ услуги «Альфа-Мобайл»/ Платформы «Alfa Message» и сведения о Клиенте. Справки по Операциям и сведения о Клиенте могут быть предоставлены третьим лицам в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Договором.

**13.2.3.** При получении от Клиента сообщения о необходимости блокировки Карты или сообщения об утере, хищении или незаконном использовании Карты – незамедлительно блокировать Карту.

**13.2.4.** Возвращать неиспользованный Остаток лимита Карты в порядке, предусмотренном Договором.

### **13.3. Клиент вправе:**

**13.3.1.** Получить и использовать Карту в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.

**13.3.2.** Ознакомиться на Сайте Банка с действующей редакцией Договора.

**13.3.3.** Увеличить Остаток лимита Карты в соответствии с п. 5.2. Договора.

**13.3.4.** В целях блокировки Карты обратиться по телефону, указанному в разделе 19 Договора, предоставив работнику Банка информацию о Карте (полный номер и Срок действия Карты) и Ф.И.О. Клиента или обратиться в Отделение Банка, предъявив работнику Банка информацию о Карте (полный номер и Срок действия Карты) и документ, удостоверяющий личность Клиента.

**13.3.5.** Обратиться в Банк до дня окончания Срока действия Карты с заявлением на закрытие Карты по форме, установленной Банком, через Отделение Банка или с распоряжением на закрытие Карты посредством Чата или Телефонного центра «Альфа-Консультант».

### **13.4. Клиент обязуется:**

**13.4.1.** В момент заключения Договора и в течение срока его действия ознакомиться с действующей

редакцией Договора.

- 13.4.2.** Не проводить Расходные операции, Операции пополнения, связанные с ведением предпринимательской деятельности и не использовать Карту для оплаты Услуг, запрещенных к реализации законодательством Российской Федерации.
- 13.4.3.** Не передавать третьим лицам Карту или ее реквизиты, в том числе, исключить доступ третьих лиц к Мобильному устройству/Персональному компьютеру Клиента, на котором установлено Мобильное приложение «Альфа-Мобайл»/Мессенджеры.
- 13.4.4.** Соблюдать ограничения и лимиты, установленные Договором, при совершении Операций.
- 13.4.5.** Совершать Расходные операции в пределах Остатка лимита и ограничений, установленных п. 13.1.8. Договора, только на территории Российской Федерации.
- 13.4.6.** В течение Срока действия Карты и 45 (сорока пяти) календарных дней по истечении Срока действия Карты или после прекращения действия Карты по иным основаниям в соответствии с условиями Договора сохранять все документы, связанные с проведением Расходных операций/ Операций пополнения с использованием Карты, и предъявлять их Банку по его требованию.
- 13.4.7.** Не проводить Расходные операции с использованием Карты, целями которых является легализация (отмывание) доходов, полученных преступным путем, и финансирование терроризма, либо соответствующие признакам необычных операций, указанных в документах Банка России, или операций, несущих репутационные риски для Банка.
- 13.4.8.** В случаях обнаружения фактов утраты, хищения или неправомерного использования Карты и/или CVC2/CVV/CVP2, для блокировки Карты немедленно сообщить об этом по телефону, указанному в разделе 19 Договора, или в Отделение Банка.
- 13.4.9.** Закрыть Карту в случае прекращения использования, указанного в порядке, предусмотренном п. 4.7. Договора, номера мобильного телефона Клиентом и/или расторжения договора, заключенного между Клиентом и оператором сотовой связи, и передачи номера мобильного телефона Клиента другому абоненту, во избежание негативных последствий.
- 13.4.10.** Самостоятельно и своевременно в полном объеме предоставлять в налоговые органы информацию, документы, необходимые для исчисления и уплаты налогов и иных существующих обязательных платежей, сборов и пошлин, а также уплачивать установленные налоги в бюджет в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 13.4.11.** Своевременно предоставлять Банку информацию, необходимую для исполнения Банком требований Федерального закона 115-ФЗ и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, включая информацию о своих выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах. Предоставлять Банку достоверные данные о себе, и подтверждать эти данные не реже одного раза в год в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 13.4.12.** Клиент обязан в течение 3 (трех) рабочих дней письменно информировать Банк с предоставлением подтверждающих документов об изменении сведений, ранее предоставленных при проведении Упрощенной идентификации Клиента.

#### **14. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

- 14.1.** Клиент предоставляет Банку право на обработку своих персональных данных в целях исполнения Банком обязательств по Договору.
- 14.2.** Банк осуществляет обработку персональных данных Клиента в течение всего срока действия Договора, а также в течение 10 (десяти) лет с даты прекращения обязательств Сторон по Договору.
- 14.3.** Клиент выражает согласие и уполномочивает Банк получать персональные данные Клиента в необходимом объеме от третьих лиц, и предоставлять их полностью или частично, третьей стороне, с которой у Банка заключено соглашение о конфиденциальности и неразглашении информации, в том числе для целей:
- осуществления связи с Клиентом для предоставления информации об исполнении Договора, рассылок SMS-сообщений или рассылок по почте и электронной почте в адрес Клиента, а также для передачи информационных и рекламных сообщений об услугах Банка/партнеров Банка, в том числе с использованием сетей электронной связи. При этом Клиент несет все риски, связанные с тем, что направленные сообщения станут доступными третьим лицам;
  - осуществления голосовой телефонной связи с Клиентом, в том числе, с использованием

автоинформаторов, для предоставления Клиенту информации об исполнении Договора, а также передачи информационных и рекламных сообщений об услугах Банка/партнеров Банка;

- рассмотрения претензий Клиента;
- предоставления в организацию, предоставляющую Платежный мобильный сервис, информации о проведенных Клиентом посредством Платежного мобильного сервиса операциях, а также информации в целях создания Карточного токена.

- 14.4.** Клиент выражает согласие и уполномочивает Банк передавать персональные данные Клиента в необходимом объеме, в том числе информацию, содержащую банковскую тайну, в целях осуществления регистрации в программах поощрения (бонусных программах) или в иных программах для физических лиц, проводимых Банком или организациями, сотрудничающими с Банком в рамках выпуска Партнерских карт, а также реализации указанных программ, в т.ч. получение Клиентом услуг премиального сервиса.
- 14.5.** Персональные данные Клиента подлежат уничтожению по истечении 10 (десяти) лет с даты прекращения обязательств Сторон по Договору.
- 14.6.** Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано субъектом персональных данных путем обращения в Отделение Банка для оформления в письменной форме отзыва согласия на обработку его персональных данных. В случае отзыва субъекта персональных данных согласия на обработку персональных данных Банк вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных при наличии оснований, указанных в Федеральном законе от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

## **15. РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ, РЕШЕНИЕ СПОРОВ**

- 15.1.** Риск убытков по неправомерным Расходным операциям, совершенным с использованием Карты и/или посредством Интернет Банка «Альфа-Клик», услуги «Альфа-Мобайл», Платформы «Alfa Message», несет Клиент.
- 15.2.** Риски возникновения неработоспособности Карты в случае несоблюдения Клиентом требований Договора и убытков, с этим связанных, несет Клиент.
- 15.3.** Клиент может подать претензию, за исключением случаев, предусмотренных Договором, в случае:
- несвоевременного или некачественного оказания Банком услуг;
  - неуспешных операций оплаты Услуг в ТСП;
  - перевода, предусмотренного п. 11.4. Договора.
- 15.4.** Подать претензию, указанную в п. 15.3. Договора, Клиент может, обратившись в любое Отделение Банка, а также по телефону, указанному в разделе 19 Договора.
- 15.5.** Для принятия и оформления претензии по телефону, указанному в разделе 19 Договора Клиент должен сообщить работнику Банка суть претензии, место и время совершения Операции, полный номер Карты, Срок действия Карты, фамилию, имя и отчество. Банк вправе при принятии решения по претензии Клиента потребовать личного обращения в Отделение Банка с документами, обосновывающими претензию.
- 15.6.** В Отделении Банка к претензии Клиент обязан приложить все имеющиеся у него документы, обосновывающие суть претензии Клиента. Также, по требованию Банка, Клиент обязан лично предъявить работнику Банка полный номер Карты, документ, удостоверяющий личность Клиента. Банк не принимает и не рассматривает претензии Клиента, к которым не приложены документы, предусмотренные данным пунктом Договора.
- 15.7.** Клиент имеет право предъявить Банку претензию в связи с оказанием Банком услуг по Договору, не позднее чем через 30 (тридцать) календарных дней со дня возникновения основания для такой претензии с учетом п. 15.4. Договора.
- 15.8.** Банк рассматривает и принимает решение по претензии Клиента по Договору в срок не более чем 30 (тридцать) календарных дней со дня получения Банком такой претензии. В случае принятия Банком положительного решения по претензии, в результате которого требуется осуществить перевод денежных средств в пользу Клиента, такой перевод осуществляется путем соразмерного увеличения суммы Остатка лимита Карты (если Срок действия Карты не истек и установленные Договором лимиты не превышены на дату такого перевода), либо безналичным переводом на счет Клиента в Банке, указанный Клиентом Банку при подаче такой претензии. Банк осуществляет такой перевод в срок не более чем 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня принятия положительного решения по претензии.

- 15.9. Все вопросы, разногласия или требования, возникающие из Договора, подлежат урегулированию Сторонами путем переговоров. При отсутствии согласия споры и разногласия по Договору подлежат рассмотрению судом в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

## **16. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 16.1. Стороны несут ответственность за неисполнение и ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 16.2. Банк не несет ответственности в случае, если информация, передаваемая по открытым каналам связи, в том числе посредством SMS-запросов, станет известной третьим лицам в результате прослушивания или перехвата канала связи, а также в случае недобросовестного выполнения Клиентом условий хранения и использования Карты, Мобильных устройств, sim-карт связи («sim-карта» – идентификационный модуль Клиента, применяемый в мобильной связи, составной элемент мобильного телефона стандарта GSM, sim-карта содержит информацию об идентификационном телефонном номере Клиента, зарегистрированном у оператора сотовой связи).
- 16.3. Банк оказывает услуги по Договору только при наличии технической возможности их предоставления в каждый конкретный момент времени.
- 16.4. Банк не несет ответственности за сбой каналов связи, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом услуг по Договору и возникшей вследствие этого невозможности для Клиента воспользоваться Картой.
- 16.5. Стороны освобождаются от имущественной ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если оно вызвано факторами непреодолимой силы, то есть чрезвычайными и непредотвратимыми обстоятельствами, в том числе, стихийными явлениями, военными действиями, актами органов власти.
- 16.6. Банк не несет ответственности по спорам и разногласиям, возникающим между Клиентом и ТСП. Клиент понимает и соглашается, что любое ТСП имеет право отказать Клиенту в использовании Карты для совершения Операции в одностороннем порядке и без объяснения причин.
- 16.7. Банк не несет ответственности в случае, если Клиентом при осуществлении Расходной операции указаны неверные Реквизиты или ТСП. Клиент самостоятельно регулирует дальнейшие взаиморасчеты с получателем платежа по такой Расходной операции.
- 16.8. Банк не несет ответственности в случае, если Клиентом при осуществлении Операции пополнения Карты указаны неверные Реквизиты. Клиент самостоятельно регулирует дальнейшие взаиморасчеты с организацией, на основании договора с которой осуществляется Операция пополнения.
- 16.9. Банк, кроме услуг, предусмотренных Договором, не предоставляет никакие иные услуги, в том числе услуги связи, и не несет ответственности за качество связи и в случаях, когда передача информации была невозможна, в том числе, по вине оператора связи, поставщика энергии или иных лиц.
- 16.10. Банк не несет ответственности за последствия приостановления Операций, применения мер по замораживанию (блокированию) денежных средств или иного имущества вследствие исполнения требований Федерального закона 115-ФЗ.
- 16.11. Банк не несет ответственности за работоспособность Карты при совершении Клиентом действий с использованием Карты, не связанных с совершением Операций.
- 16.12. Банк не несет ответственности за Операции по Карте, в случае если указанный в соответствии с п. 4.7. Договора номер мобильного телефона не используется Клиентом (в том числе при утрате по любым основаниям) или предоставлен оператором связи другому абоненту, и Клиент не закрыл Карту до прекращения использования такого номера и/или до момента предоставления оператором связи такого номера другому абоненту.

## **17. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ КАРТЫ**

- 17.1. Договор действует до полного исполнения Сторонами обязательств по Договору. Расторжение Договора в одностороннем порядке допускается исключительно в случаях, прямо установленных Договором.
- 17.2. Со дня окончания Срока действия Карты или со дня прекращения действия Карты по иным основаниям в соответствии с условиями Договора, Клиент не вправе использовать Карту.
- 17.3. По истечении 45 (сорока пяти) календарных дней со дня окончания Срока действия Карты или со дня прекращения действия Карты по иным основаниям в соответствии с условиями Договора, денежные средства в сумме Остатка лимита карты поступают в доход Банка в соответствии с распоряжением

Клиента, указанным в п. 11.4. Договора.

- 17.4.** Договор считается расторгнутым в дату присоединения Клиента к Договору КБО, только в случае получения Клиентом расчетной карты, выпущенной в соответствии с п. 4.7. Договора.  
В иных случаях Договор считается расторгнутым в дату окончания Срока действия Карты или со дня прекращения действия Карты по иным основаниям в соответствии с условиями Договора.

## **18. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 18.1.** Договор будет регулироваться и толковаться в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 18.2.** Клиент признает используемые Банком по Договору системы телекоммуникаций, обработки и хранения информации достаточными для обеспечения надежной и эффективной работы при приеме, передаче, обработке и хранении информации, а систему защиты информации, обеспечивающую разграничение доступа, шифрование, формирование и проверку подлинности кодов достаточной для защиты от несанкционированного доступа, подтверждения авторства и подлинности информации и разбора конфликтных ситуаций.
- 18.3.** Подтверждением совершения Расходных операций/ Операций пополнения Клиентом являются электронные документы (Электронные журналы, электронные протоколы и т.д.), хранящиеся в Банке или в Платежной системе. Такие электронные документы предоставляются Банком в качестве подтверждающих документов при рассмотрении спорных ситуаций, в том числе, в суде.
- 18.4.** При направлении Банком SMS-сообщений Клиенту, SMS-сообщение считается полученным Клиентом в дату отправления SMS-сообщения, указанную в электронном протоколе передачи сообщения.
- 18.5.** В соответствии с ч.1 ст. 450 Гражданского кодекса Российской Федерации Стороны договорились, что в случае неполучения Банком запрашиваемой от Клиента информации и документов (в том числе дополнительно) об операциях с денежными средствами, а также информации и документов, позволяющих установить выгодоприобретателей, в установленный Банком срок, Договор считается расторгнутым по соглашению Сторон.

## **19. РЕКВИЗИТЫ БАНКА**

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «АЛЬФА-БАНК»**

ОГРН 1027700067328, ИНН 7728168971

БИК 044525593, корр. счет № 30101810200000000593 в ГУ Банка России по ЦФО

Тел.: +7 (495)788-88-78 (для Москвы и Московской области), Тел.: 8(800)200-00-00 (для звонков с мобильных телефонов и стационарных телефонов, зарегистрированных в регионах).

**Приложение**  
**к Договору о порядке выпуска и обслуживания «Цифровой карты»,**  
**утвержденному Распоряжением от 07.08.2023 г. № 2162**

**История изменений**

**Договора о порядке выпуска и обслуживания «Цифровой карты»**

<b>№ № пп</b>	<b>Дата введения в действие</b>	<b>Реквизиты Приказа/Распоряжения об утверждении Договора</b>
1	Редакция №1 от 15.02.2021 г.	Утверждена Приказом АО «АЛЬФА-БАНК» от 29.01.2021 г. № 75
2	Редакция №2 от 17.05.2021 г.	Утверждена Приказом АО «АЛЬФА-БАНК» от 13.05.2021 г. № 585
3	Редакция №3 от 09.08.2021 г.	Утверждена Приказом АО «АЛЬФА-БАНК» от 27.07.2021 г. № 953
4	Редакция №4 от 12.02.2022 г.	Утверждена Приказом АО «АЛЬФА-БАНК» от 08.02.2022 г. № 147
5	Редакция №5 от 24.03.2022 г.	Утверждена Приказом АО «АЛЬФА-БАНК» от 22.03.2022 г. № 378
6	Редакция №6 от 24.05.2022 г.	Утверждена Приказом АО «АЛЬФА-БАНК» от 20.05.2022 г. № 708
7	Редакция №7 от 29.03.2023 г.	Утверждена Распоряжением от 29.03.2023 г. № 711
8	Редакция №8 от 27.04.2023 г.	Утверждена Распоряжением от 25.04.2023 г. № 1069
9	Редакция №9 от 09.08.2023 г.	Утверждена Распоряжением от 07.08.2023 г. № 2162