



**Правила электронного документооборота в территориальных подразделениях
АО «АЛЬФА-БАНК»
(редакция 16)**

Москва 2026

1. ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ

Владелец Ключа – Представитель Клиента, в том числе Вноситель/Получатель/Держатель Карты, являющийся владельцем Зарегистрированного номера телефона.

Вноситель – Представитель Клиента, уполномоченное лицо Клиента, имеющее право от имени Клиента вносить наличные деньги Клиента – юридического лица/Индивидуального предпринимателя/физического лица, занимающегося в установленном Законодательством порядке частной практикой, для зачисления сумм вносимых наличных денег на его Счет. Настоящим Клиент подтверждает, что лицо, указавшее Банку в Заявке на сдачу наличных денег, что оно является работником Клиента и заявившее о намерении внести от имени Клиента наличные деньги Клиента на Счет Клиента, является уполномоченным лицом Клиента, имеющим право подписывать ПЭП от имени Клиента Заявку на сдачу наличных денег и Приходный кассовый ордер.

Договор КБО - Договор о комплексном банковском обслуживании физических лиц в АО «АЛЬФА-БАНК».

Документы, связанные с принятием Банком Кредитных решений и кредитованием – Электронные документы Клиента, применение которых допустимо в случаях, предусмотренных действующими в Банке программами кредитования, в том числе **1)** анкеты, заявления, заявки, согласия, которые могут содержать а) сведения о запрашиваемой сумме и иных условиях кредитования и/или о предоставлении Банку обеспечения, б) сведения о потенциальных заемщике, его поручителе, залогодателе, связанном с ними лице(-ами), о продавце приобретаемой за счет кредитных средств недвижимости, а также в) согласие на обработку персональных данных, на получение Банком информации об основной части кредитной истории, на получение сведений о расчетах от операторов фискальных данных; **2)** кредитные договоры (соглашения), в том числе подтверждения (оферты) о присоединении Клиента к общим условиям кредитования и индивидуальные условия кредита, а также а) дополнительные соглашения к кредитным договорам (соглашениям), б) заявления о выдаче кредита в рамках кредитной линии, в) заявления о досрочном погашении кредита (части кредита), г) соглашения о досрочном расторжении кредитных договоров (соглашений), д) заявления об отсрочке, рассрочке или рефинансировании текущей задолженности, е) иные заявления, уведомления, извещения, письма в рамках действующих кредитных договоров (соглашений).

Документ УЛ - Электронный документ, подписанный Уполномоченным лицом в Подразделении Банка Простой электронной подписью: Подтверждение о присоединении к Правилам взаимодействия участников Системы «Альфа-Бизнес Онлайн»; Заявление на изменение данных Уполномоченного лица и/или доступов в системе «Альфа-Бизнес Онлайн»; иной Электронный документ, установленный Правилами взаимодействия участников Системы «Альфа-Бизнес Онлайн», составленный по форме, установленной Банком.

ЕИО - единоличный исполнительный орган.

Заявка на сдачу наличных денег – Электронный документ, подписанный Вносителем от имени Клиента в Подразделении Банка Простой электронной подписью с целью оформления операции по внесению наличных денег в валюте Российской Федерации в виде банкнот и монеты Банка России Клиента для зачисления сумм вносимых наличных денег на его Счет.

Заявка на получение наличных денег – заявка Клиента в виде Электронного документа, являющаяся основанием для совершения Банком операции по выдаче наличных денег в валюте Российской Федерации со Счета Клиента по Расходному кассовому ордеру, подписанная в Системе «Альфа-Бизнес Онлайн» электронной подписью уполномоченного(ых) лица(лиц) Клиента, имеющего(их) право распоряжаться денежными средствами на Счете Клиента.

Заявление ЗП- документ по форме Банка, содержащий подтверждение Клиента о присоединении к Правилам перевода денежных средств на счета физических лиц (Зарплатный проект), являющихся неотъемлемой частью Договора РКО.

Зарегистрированный номер телефона – номер телефона сотовой связи Представителя Клиента, указанный Клиентом Банку, в том числе, при заключении Основного договора, открытия Счета, подключении услуг Банка. Также под Зарегистрированным номером телефона понимается номер телефона сотовой связи Вносителя, указанный в Заявке на сдачу наличных денег, номер телефона сотовой связи Получателя, указанный в Заявке на получение наличных денег, номер телефона сотовой связи Держателя Карты, указанный в заявлении на выпуск банковской карты, номер телефона сотовой связи Уполномоченного лица, указанный Уполномоченным лицом при оформлении Подтверждения о присоединении к Правилам взаимодействия участников Системы «Альфа-Бизнес Онлайн» и зарегистрированный в Системе «Альфа-Бизнес Онлайн».

Интернет-канал – ресурс Банка в сети «Интернет», доступ к которому осуществляется по ссылке из SMS-сообщения по адресу <https://anketa.alfabank.ru/ONLC/rb-sign-ui/>, посредством которого с применением Простой электронной подписи в соответствии с настоящими Правилами:

- Клиент может оформить и подписать определенные Банком Электронные документы Клиента в целях исполнения Основного договора, в том числе предусмотренные в настоящих Правилах Документы, необходимые для принятия Банком Кредитного решения и кредитования в рамках действующих в Банке программ кредитования (при условии, что программой кредитования предусмотрена возможность предоставления Электронных документов Клиентом);
- Вноситель может подписать сформированные в системе Банка Заявку на сдачу наличных денег и Приходный кассовый ордер;
- Получатель может подписать сформированный в системе Банка Расходный кассовый ордер;

Клиент – юридическое лицо (резидент РФ либо нерезидент РФ), в том числе действующее в лице своего представительства или филиала, не являющееся кредитной организацией, иностранная структура без образования юридического лица, Индивидуальный предприниматель, а также физическое лицо, занимающееся в установленном Законодательством порядке частной практикой, заключившее с Банком Основной договор и присоединившееся к настоящим Правилами.

Клиент ФЛ – физическое лицо, заключившее с Банком Договор КБО.

Ключ Простой электронной подписи (Ключ) – известная только Владельцу Ключа последовательность цифровых символов, предназначенная для формирования Простой электронной подписи, полученная Владельцем Ключа в виде Одноразового пароля.

Кредитное решение – положительное или отрицательное решение Банка о возможности предоставления кредитования Клиенту – потенциальному заемщику на запрашиваемых условиях. Непредоставление кредитования не препятствует подаче новых заявлений, заявок, анкет с другими условиями кредитования и/или в другой срок.

Одноразовый пароль – известная только Владельцу Ключа последовательность цифровых символов, направленных Банком на Зарегистрированный номер телефона.

Основной договор - любой договор (соглашение, правила и т.д.) Сторон, согласно условиям которого в целях его исполнения Стороны вправе осуществлять электронный документооборот в соответствии с настоящими Правилами.

Подразделение Банка – территориальное подразделение Банка, в котором осуществляется обслуживание Клиента в рамках Основного договора (клиентская зона Подразделения Банка).

Получатель – уполномоченное лицо Клиента, указанное в Заявке на получение наличных денег, имеющее право от имени Клиента получить наличные деньги со Счета Клиента на основании данной Заявки на получение наличных денег. Настоящим Клиент подтверждает, что лицо, указанное Получателем в Заявке на получение наличных денег, имеет право подписать ПЭП от имени Клиента Расходный кассовый ордер.

Правила - настоящие Правила электронного документооборота в территориальных подразделениях АО «АЛЬФА-БАНК».

Представитель Клиента – лицо, имеющее право действовать от имени Клиента – юридического лица без доверенности/Индивидуальный предприниматель/ физическое лицо, занимающееся в установленном Законодательством порядке частной практикой, а также лицо, совершающее сделки и/или операции с денежными средствами или иным имуществом от имени Клиента в силу полномочия, основанного на доверенности, в том числе Вноситель, Получатель и Держатель Карты, Уполномоченное лицо.

Приходный кассовый ордер – кассовый документ (код формы документа по ОКУД 0402008), на основании которого осуществляется прием наличных денег от Вносителя для зачисления на Счет Клиента, оформленный в виде Электронного документа, сформированного автоматически на основании данных Заявки на сдачу наличных денег. Настоящим Клиент подтверждает свое согласие на подписание Приходного кассового ордера ПЭП Владельца Ключа - Вносителя при внесении Вносителем наличных денег для зачисления сумм вносимых наличных денег на Счет Клиента.

Простая электронная подпись (ПЭП) – простая электронная подпись, отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Расходный кассовый ордер – кассовый документ (код формы документа по ОКУД 0402009), на основании которого осуществляется выдача наличных денег Получателю со Счета Клиента, оформленный в виде Электронного документа, сформированного автоматически на основании данных Заявки на получение наличных денег. Настоящим Клиент подтверждает свое согласие на подписание Расходного кассового ордера ПЭП Владельца Ключа - Получателя при получении Получателем наличных денег со Счета Клиента.

Сайт Банка - официальный сайт Банка в сети «Интернет» по адресу www.alfabank.ru.

СОПД - согласие Клиента – Индивидуального предпринимателя/Клиента - физического лица, занимающегося в установленном Законодательством порядке частной практикой/Представителя Клиента на обработку персональных данных.

Стороны - Банк и Клиент при совместном упоминании.

Тарифы – тарифы АО «АЛЬФА-БАНК» на расчетно-кассовое обслуживание юридических лиц, физических лиц - индивидуальных предпринимателей, осуществляющих свою деятельность без образования юридического лица, физических лиц, занимающихся частной практикой (стандартные тарифные сборники или пакеты услуг).

Телефонный центр Банка – подразделение Банка, предоставляющее Клиенту по факту его обращения информационную поддержку посредством телефонного канала при участии оператора – работника Банка. В случаях, установленных Основным договором, посредством Телефонного центра Банка осуществляется предоставление доступа Клиенту к услугам Банка.

Уполномоченное лицо – Представитель Клиента, указанный Банку в качестве Уполномоченного лица в порядке, установленном Правилами взаимодействия участников Системы «Альфа-Бизнес Онлайн».

Чат ФЛ – термин равнозначен термину «Чат», определенному в Договоре КБО, и используется в значении определенном Договором КБО (функциональность Чата ФЛ в рамках услуги «Альфа-Мобайл», Интернет Банка «Альфа-Клик»).

Чат ЮЛ – термин равнозначен термину «Чат», определенному в Правилах взаимодействия участников Системы «Альфа-Бизнес Онлайн» (функциональность Системы «Альфа-Бизнес Онлайн», предоставляющая участнику Системы возможность посредством текстового интерфейса обмениваться сообщениями и/или предоставлять ЭД, в том числе, в виде вложенных файлов в Банк, работнику Банка или Ассистенту).

Электронный документ – в целях настоящих Правил это Электронный документ, подписанный Владелцем Ключа от имени Клиента в порядке, установленном настоящими Правилами, Простой электронной подписью, сформированной с применением Ключа, принадлежащего этому Владельцу Ключа. К Электронным документам Клиента относятся Документы, связанные с принятием Банком Кредитных решений и кредитованием, Документ УЛ, Заявка на сдачу наличных денег, Заявка на получение наличных денег, Приходный кассовый ордер, Расходный кассовый ордер, СОПД, а также иные документы, возможность подписания которых Простой электронной подписью установлена Основным договором.

Электронный журнал – взаимосвязанный набор электронных записей, отражающий действия Владельца Ключа при подписании Электронного документа Клиента. Электронный журнал хранится в Банке. Данные, полученные из информационных систем Банка, в том числе, из Электронного журнала, являются подтверждением подлинности Простой электронной подписи Владельца Ключа на подписанных Электронных документах Клиента.

Термины, указанные с прописных букв, значение которых не установлено в настоящем разделе 1 Правил, имеют значение, установленное Основным договором.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью любого Основного договора, заключенного Сторонами, и Тарифов, согласно условиям которых в целях их исполнения Стороны вправе осуществлять электронный документооборот в соответствии с настоящими Правилами, и устанавливают порядок подписания Электронных документов Клиента от имени Клиента Владельцем ключа Простой электронной подписью.

2.2. Настоящие Правила являются договором присоединения в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации. Присоединение Клиента к настоящим Правилам осуществляется посредством заключения Сторонами Основного договора, согласно условиям которого в целях его исполнения Стороны вправе осуществлять электронный документооборот в соответствии с настоящими Правилами, в том числе, посредством заключения Основного договора.

2.3. Публикация Правил осуществляется в электронной форме на Сайте Банка или Правила могут быть направлены по запросу Клиента по электронной почте/Системе «Альфа-Бизнес Онлайн».

2.4. В соответствии с ч.1 ст.450 Гражданского кодекса Российской Федерации Стороны договорились, что Банк имеет право вносить изменения и (или) дополнения в Правила. При этом изменения и (или) дополнения, внесенные Банком в Правила, становятся обязательными для Сторон с даты их введения в действие. Дата введения в действие изменений и (или) дополнений в Правила устанавливается Приказом Банка. Банк обязан не менее чем за 2 (два) календарных дня до даты введения изменений и (или) дополнений в Правила в действие опубликовать новую редакцию Правил на Сайте Банка. История изменений Правил указана в Приложении к настоящим Правилам.

2.5. Клиент обязан ежедневно любым доступным ему способом, самостоятельно или через уполномоченных лиц, обращаться в Банк, в том числе на Сайт Банка, для получения сведений о новой редакции Правил, о внесенных изменениях и (или) дополнениях в Правила.

2.6. При наличии технической возможности у Банка при обращении в Банк Владелец Ключа может от имени Клиента оформить Электронные документы Клиента и подписать их Простой электронной подписью, сформированной с применением Ключа, Владельцем которого он является, при этом:

2.6.1. Вноситель может подписать от имени Клиента Простой электронной подписью, сформированной с применением Ключа, Владельцем которого он является, только Заявку на сдачу наличных денег и Приходный кассовый ордер;

2.6.2. Держатель Карты может подписать Простой электронной подписью, сформированной с применением Ключа, Владельцем которого он является, только документы, связанные с получением, использованием и закрытием Карты;

2.6.3. Получатель может подписать от имени Клиента Простой электронной подписью, сформированной с применением Ключа, Владельцем которого он является, только Расходный кассовый ордер;

2.6.4. Документы, связанные с принятием Банком Кредитных решений и кредитованием, в установленных Банком случаях Заявление ЗП, а также Электронные документы, подписанные Простой электронной подписью которых осуществляется Владельцем Ключа при обращении в Телефонный центр Банка, может подписать от имени Клиента Простой электронной подписью, сформированной с применением Ключа, Владельцем которого он является, только лично руководитель Клиента – юридического лица или лично Индивидуальный предприниматель. Подписание осуществляется в соответствии с п.3.4. настоящих Правил;

2.6.5. Руководитель Клиента – юридического лица/Клиент - Индивидуальный предприниматель/Клиент - физическое лицо, занимающееся в установленном Законодательством порядке частной практикой, вправе подписать от своего имени Простой электронной подписью, сформированной с применением Ключа, Владельцем которого он является, СОПД.

2.6.6. Уполномоченное лицо вправе подписать от своего имени Простой электронной подписью, сформированной с применением Ключа, Владельцем которого он является, любой Документ УЛ, в том числе Подтверждение о присоединении к Правилам взаимодействия участников Системы «Альфа-Бизнес Онлайн».

2.7. Банк самостоятельно определяет виды и перечень Электронных документов, которые могут быть подписаны Простой электронной подписью в порядке, установленном настоящими Правилами.

2.8. Перед подписанием Электронного документа от имени Клиента Владелец Ключа обязан ознакомиться с Электронным документом и быть согласным с его содержанием в полном объеме.

2.9. Формирование Простой электронной подписи осуществляется Владельцем Ключа с использованием Ключа. Настоящим Владелец Ключа соглашается использовать Ключ для подписания Электронных документов Клиента своей

Простой электронной подписью.

2.10. Простая электронная подпись Владельца Ключа удостоверяет факт подписания Электронного документа Клиента Владельцем Ключа.

2.11. Простая электронная подпись Владельца Ключа содержится в самом Электронном документе Клиента. Простая электронная подпись Владельца Ключа содержит сведения, указывающие на Владельца Ключа, подписавшего Электронный документ Клиента, (фамилия, имя и отчество (если оно имеется)), дату и время подписания Электронного документа Клиента, в том числе Документа УЛ/Заявки на сдачу наличных денег/Приходного кассового ордера/Расходного кассового ордера.

2.12. Для проверки Простой электронной подписи Владельца Ключа используются программно-технические и иные средства Банка. Банк отказывает в приеме Электронного документа Клиента в случае отрицательного результата проверки Простой электронной подписи Владельца Ключа.

2.13. Факт создания Электронного документа Клиента, в том числе Документа УЛ / Заявки на сдачу наличных денег/Приходного кассового ордера/Расходного кассового ордера, подписанных Простой электронной подписью Владельца Ключа, а также факт и результат проверки Простой электронной подписи Владельца Ключа и иные действия Банка и Клиента фиксируются в Электронных журналах.

2.14. Клиент вправе получить в Банке копию подписанного Владельцем Ключа Электронного документа Клиента на бумажном носителе, на которой отображаются сведения о подписании Электронного документа Клиента Простой электронной подписью Владельца Ключа, и проставляется штамп Банка «копия верна» и собственноручная подпись работника Банка. Вноситель вправе в подтверждение приема от него наличных денег получить экземпляр Приходного кассового ордера на бумажном носителе, содержащий оттиск штампа кассы. Получатель вправе в подтверждение получения наличных денег получить экземпляр Расходного кассового ордера на бумажном носителе, содержащий оттиск штампа кассы.

2.15. Владелец Ключа обязан:

- подписывать Электронные документы Клиента, в том числе Заявку на сдачу наличных денег и Приходный кассовый ордер/Расходный кассовый ордер Простой электронной подписью Владельца Ключа в соответствии с настоящими Правилами лично в Подразделении Банка или, в случаях, прямо установленных настоящими Правилами, вне Подразделения Банка с применением технического обеспечения Банка и при обязательном присутствии работника Банка (условие об обязательном присутствии работника Банка не применимо к Документам, связанным с принятием Банком Кредитных решений и кредитованием, к Заявлению ЗП в установленных Банком случаях, а также к Электронным документам, подписание Простой электронной подписью которых осуществляется Владельцем Ключа при обращении в Телефонный центр Банка/ Чат ЮЛ/Чат ФЛ);

- хранить в тайне Ключ, принимать все возможные меры, предотвращающие нарушение его конфиденциальности;

- в случае нарушения конфиденциальности/компрометации Ключа, незамедлительно обратиться с соответствующим заявлением в Банк.

2.16. Нарушением конфиденциальности/компрометацией Ключа считается:

- утрата Владельцем Ключа Зарегистрированного номера телефона Владельца Ключа;

- получение Ключа и/или возможности формировать Ключ третьими лицами с ведома или без ведома Владельца Ключа.

2.17. Клиент признает и соглашается с тем, что существуют риски нарушения конфиденциальности данных, используемых Банком для идентификации и аутентификации Клиента, а также Ключа.

2.18. Клиент несет ответственность, в том числе гражданско-правовую, за негативные последствия, наступившие в результате несоблюдения Клиентом обязанностей, установленных настоящими Правилами, а также заключенным между Клиентом и Банком Основным договором.

2.19. Банк не несет ответственности:

- за недоступность SMS-сообщения или USSD-сообщения на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа, в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка;

- за возможные убытки, причиненные Клиенту в результате исполнения Банком Электронных документов Клиента, подписанных Простой электронной подписью Владельца Ключа, в том числе Заявки на сдачу наличных денег и Приходного кассового ордера/Расходного кассового ордера.

2.20. Электронные документы Клиента, подписанные в Интернет-канале Простой электронной подписью Владельца Ключа, после положительных результатов проверки Ключа, введенного Владельцем Ключа в соответствии с настоящими Правилами, признаются Банком и Клиентом равнозначными документам на бумажном носителе, подписанными собственноручной подписью Представителя Клиента, удовлетворяют требованию совершения сделки в простой письменной форме в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, и влекут аналогичные им юридические последствия.

2.21. Предпринятые Банком меры электронной защиты не гарантируют абсолютную защиту информации от повреждения или перехвата, а также от иных возможных негативных последствий. Клиент признает и соглашается с тем, что существуют риски, связанные с передачей информации в электронном виде, в том числе риск неуполномоченного использования третьими лицами персональных данных, используемых в целях идентификации и аутентификации Клиента, нарушения конфиденциальности Ключа и использования Ключа третьими лицами.

2.22. Стороны договорились, что после внесения наличных денег Вносителем/выдачи наличных денег Получателю Банк будет передавать Клиенту по Системе «Альфа-Бизнес Онлайн» Приходный кассовый ордер/ Расходный кассовый ордер. Приходный кассовый ордер/ Расходный кассовый ордер в Системе «Альфа-Бизнес Онлайн» формируется с информацией по кассовой операции, в т.ч. с ФИО Вносителя/Получателя, который осуществлял в Подразделении Банка внесение наличных денег для зачисления сумм вносимых наличных денег на Счет Клиента/получение наличных денег со Счета Клиента, со штампом Банка, без указания реквизитов документа, удостоверяющего личность Получателя и без отметок, позволяющих определить лиц, подписавших Электронный документ Клиента.

3. ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ И ПОДПИСАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ

3.1. В установленных Банком случаях Электронные документы Клиента могут подписываться Владелцем Ключа Простой электронной подписью. Выбор варианта подписания Электронных документов Клиента, установленного пунктом 3.2, 3.3 или 3.4 настоящих Правил, осуществляется Владелцем Ключа самостоятельно в зависимости от вида Электронного документа Клиента, оснащения Подразделения Банка, в которое обратился Клиент, или технического оснащения работника Банка, в присутствии которого осуществляется подписание Электронных документов Клиента в случаях, прямо установленных настоящими Правилами, и технических возможностей Банка.

3.2. Подписание Электронных документов в Подразделении Банка:

3.2.1. Вариант 1:

3.2.1.1. Для использования Интернет-канала в целях, установленных настоящими Правилами, Владелец Ключа должен инициировать формирование соответствующего документа (распоряжения, поручения), в том числе Документа УЛ / Заявки на сдачу наличных денег и Приходного кассового ордера, Расходного кассового ордера, при личном обращении в Подразделение Банка после прохождения в Подразделении Банка установленных Банком процедур проверки работником Банка личности Владельца Ключа на основании документа, удостоверяющего личность Владельца Ключа.

3.2.1.2. Для ознакомления с Электронными документами Клиента, в том числе с Документом УЛ / Заявкой на сдачу наличных денег и Приходного кассового ордера, Расходного кассового ордера, на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа поступает уведомление в виде SMS-сообщения, содержащее уникальную ссылку для доступа в Интернет-канал в целях ознакомления в нем Владельца Ключа с содержанием Электронного документа Клиента и для его последующего подписания Простой электронной подписью Владельца Ключа. Ссылка для доступа в Интернет-канал является персональной для конкретного Владельца Ключа. Владелец Ключа не вправе сообщать реквизиты ссылки или пересылать ссылку на Интернет-канал из SMS-сообщения третьим лицам. Направленная в SMS-сообщении ссылка для доступа в Интернет-канал прекращает действовать по факту подписания Владельцем Ключа своей Простой электронной подписью Электронного документа Клиента, либо при отмене заявки работником Банка в случае отказа Владельца Ключа от подписания Электронного документа Клиента.

3.2.1.3. По указанной в п.3.2.1.2 Правил ссылке Владелец Ключа переходит к началу процесса подписания Электронного документа Клиента, в том числе Документа УЛ / аявки на сдачу наличных денег и Приходного кассового ордера/Расходного кассового ордера.

3.2.1.4. Владельцу Ключа отображается сформированный Банком на основании его волеизъявления проект Электронного документа Клиента, с которым он обязан ознакомиться. Ознакомившись с проектом Электронного документа Клиента, Владелец Ключа может подписать его своей Простой электронной подписью или отказаться от подписания. Для этого до отображения Владельцу Ключа сформированного Банком проекта Электронного документа Клиента, в том числе Документа УЛ / Заявки на сдачу наличных денег и Приходного кассового ордера/Расходного кассового ордера, Банк направляет на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа SMS-сообщение с Одноразовым паролем для верификации и аутентификации в Интернет-канале. В этом случае Владельцу Ключа отображается сформированный Банком на основании его волеизъявления проект Электронного документа Клиента, с которым он обязан ознакомиться в Подразделении Банка, только после успешной проверки Банком этого Одноразового пароля.

3.2.1.5. После ознакомления Владельца Ключа с Электронным документом Клиента, в том числе с Заявкой на сдачу наличных денег и с Приходным кассовым ордером/Расходного кассового ордера, в случае личного нахождения Владельца Ключа в Подразделении Банка, Банк направляет на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа Одноразовый пароль для подписания Электронного документа Клиента в Интернет-канале. Данный Одноразовый пароль является Ключом Простой электронной подписи Владельца Ключа. Одноразовый пароль вводится Владельцем Ключа самостоятельно в экранной форме Интернет-канала в Подразделении Банка после ознакомления и согласия с содержанием Электронного документа Клиента.

3.2.1.6. Проверка ПЭП Владельца Ключа и факта подписания Электронных документов Клиента Владельцем Ключа осуществляется по Ключу. Проверка ПЭП Владельца Ключа и факта подписания Электронных документов Клиента Владельцем Ключа считается успешной, в случае если Ключ, введенный Владельцем Ключа в соответствующем поле Интернет-канала, совпал с Ключом, направленным Банком на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа, и срок действия Ключа не истек. При выполнении указанных условий операция не подлежит оспариванию Клиентом и возмещение по ней Банком не осуществляется.

3.2.1.7. Ключом Простой электронной подписи Клиента является Одноразовый пароль, формируемый и направляемый Банком в составе SMS-сообщения на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа.

3.2.2. Вариант 2:

3.2.2.1. В целях, установленных настоящими Правилами, Владелец Ключа должен инициировать формирование соответствующего документа (распоряжения, поручения), в том числе Документа УЛ, при личном обращении в Подразделение Банка после прохождения в Подразделении Банка установленных Банком процедур проверки работником Банка личности Владельца Ключа на основании документа, удостоверяющего личность Владельца Ключа.

Вариант 2 не применяется для подписания Заявки на сдачу наличных денег и Приходного кассового ордера/Расходного кассового ордера.

3.2.2.2. При выборе опции подписания с помощью ПЭП Банк направляет на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа SMS-сообщение с Одноразовым паролем. Данный Одноразовый пароль является Ключом Простой электронной подписи Владельца Ключа. Одноразовый пароль вводится Владельцем Ключа в системы Банка после ознакомления и согласия Владельца Ключа с содержанием Электронного документа Клиента посредством работника Банка в Подразделении Банка.

3.2.2.3. Проверка ПЭП Владельца Ключа и факта подписания Электронных документов Клиента Владельцем Ключа осуществляется по Ключу. Проверка ПЭП Владельца Ключа и факта подписания Электронных документов Клиента

Владельцем Ключа считается успешной, в случае если Ключ, введенный в системы Банка, совпал с Ключом, направленным Банком на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа и срок действия Ключа не истек. При выполнении указанных условий операция не подлежит оспариванию Клиентом и возмещение по ней Банком не осуществляется.

3.3. Подписание Документов, связанных с принятием Банком Кредитных решений и кредитованием/Заявления ЗП вне Подразделения Банка:

3.3.1. Для использования Интернет-канала в целях, установленных настоящими Правилами, Владелец Ключа, действующий от имени Клиента без доверенности, должен инициировать формирование Документов, связанных с принятием Банком Кредитных решений и кредитованием/Заявления ЗП в установленных Банком случаях, после прохождения установленных процедур проверки работником Банка личности Владельца Ключа на основании документа, удостоверяющего личность Владельца Ключа, или проверки его Зарегистрированного номера телефона.

3.3.2. Для ознакомления с Документами, связанными с принятием Банком Кредитных решений и кредитованием, а также в целях подписания Заявления ЗП в установленных Банком случаях, на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа поступает уведомление в виде SMS-сообщения, содержащее уникальную ссылку для доступа в Интернет-канал, в целях ознакомления в нем Владельца Ключа с содержанием Документов, связанных с принятием Банком Кредитных решений и кредитованием/Заявления ЗП, и для последующего подписания их Простой электронной подписью Владельца Ключа. Ссылка для доступа в Интернет-канал является персональной для конкретного Владельца Ключа. Владелец Ключа не вправе сообщать реквизиты ссылки или пересылать ссылку на Интернет-канал из SMS-сообщения третьим лицам. Направленная в SMS-сообщении ссылка для доступа в Интернет-канал прекращает действовать по факту подписания Владельцем Ключа своей Простой электронной подписью Документов, связанных с принятием Банком Кредитных решений и кредитованием/Заявления ЗП, либо при отмене заявки работником Банка в случае отказа Владельца Ключа от подписания Документов, связанных с принятием Банком Кредитных решений и кредитованием/Заявления ЗП.

3.3.3. По указанной в п. 3.3.2 Правил ссылке Владелец Ключа переходит к началу процесса подписания Документов, связанных с принятием Банком Кредитных решений и кредитованием/Заявления ЗП.

3.3.4. Владельцу Ключа отображается сформированный Банком на основании его волеизъявления проект Документов, связанных с принятием Банком Кредитных решений и кредитованием/Заявления ЗП, с которыми он обязан ознакомиться. Ознакомившись с проектом Документов, связанных с принятием Банком Кредитных решений и кредитованием/Заявления ЗП, Владелец Ключа может подписать их своей Простой электронной подписью или отказаться от подписания. Для этого Банк направляет на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа SMS-сообщение с Одноразовым паролем для верификации и аутентификации в Интернет-канале. Владельцу Ключа отображается сформированный Банком на основании его волеизъявления проект Документов, связанных с принятием Банком Кредитных решений и кредитованием/Заявления ЗП, с которыми он обязан ознакомиться, только после успешной проверки Банком этого Одноразового пароля.

3.3.5. После ознакомления Владельца Ключа с Документами, связанными с принятием Банком Кредитных решений и кредитованием/Заявления ЗП, Банк направляет ему на Зарегистрированный номер телефона сотовой связи Владельца Ключа Одноразовый пароль для подписания Документов, связанных с принятием Банком Кредитных решений и кредитованием/Заявления ЗП, в Интернет-канале. Данный Одноразовый пароль является Ключом Простой электронной подписи Владельца Ключа. Одноразовый пароль вводится Владельцем Ключа самостоятельно в экранной форме Интернет-канала после ознакомления и согласия с содержанием Документов, связанных с принятием Банком Кредитных решений и кредитованием/Заявления ЗП.

3.3.6. Проверка ПЭП Владельца Ключа и факта подписания Документов, связанных с принятием Банком Кредитных решений и кредитованием/Заявления ЗП, Клиента Владельцем Ключа осуществляется по Ключу. Проверка ПЭП Владельца Ключа и факта подписания Документов, связанных с принятием Банком Кредитных решений и кредитованием/Заявления ЗП, Владельцем Ключа считается успешной, в случае если Ключ, введенный Владельцем Ключа в соответствующем поле Интернет-канала, совпал с Ключом, направленным Банком на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа, и срок действия Ключа не истек. При выполнении указанных условий операция не подлежит оспариванию Клиентом и возмещение по ней Банком не осуществляется.

3.3.7. Ключом Простой электронной подписи Клиента является Одноразовый пароль, формируемый и направляемый Банком в составе SMS-сообщения на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа.

3.4. Подписание Электронных документов при обращении в Телефонный центр Банка/Чат ЮЛ/Чат ФЛ:

3.4.1. Вариант 1:

3.4.1.1. Для использования Интернет-канала в целях, установленных настоящими Правилами, Владелец Ключа, являющийся ЕИО Клиента-юридического лица, непосредственно ИП/физическим лицом, занимающимся в установленном Законодательством порядке частной практикой, и Уполномоченным лицом в Системе «Альфа-Бизнес Онлайн» с ролью «Руководитель»/ «Бухгалтер», может инициировать формирование соответствующего Электронного документа (распоряжения, поручения) при обращении в Телефонный центр Банка с Зарегистрированного номера телефона (входящий звонок Владельца Ключа, являющегося ЕИО Клиента-юридического лица, непосредственно ИП/физическим лицом, занимающимся в установленном Законодательством порядке частной практикой, и Уполномоченным лицом в Системе «Альфа-Бизнес Онлайн» с ролью «Руководитель»/ «Бухгалтер», или исходящий звонок из Банка)/при обращении в Чат ЮЛ в соответствии с Правилами взаимодействия участников Системы «Альфа-Бизнес Онлайн» после прохождения процедуры аутентификации Владельца Ключа в порядке, установленном Основным договором.

Для использования Интернет-канала в целях, установленных настоящими Правилами, Владелец Ключа - Уполномоченное лицо в Системе «Альфа-Бизнес Онлайн» с ролью «Руководитель»/ «Бухгалтер», являющееся ЕИО Клиента-юридического лица/ непосредственно Индивидуальным предпринимателем, который одновременно является

Клиентом ФЛ, после успешной верификации и аутентификации его как Клиента ФЛ в Чате ФЛ в порядке, установленном Договором КБО, может инициировать формирование соответствующего Электронного документа (в случаях, установленных Основным договором) в Чате ФЛ для последующего подписания в Интернет канале.

Вариант 1 не применяется для подписания Документа УЛ/Заявки на сдачу наличных денег и Приходного кассового ордера/Расходного кассового ордера.

3.4.1.2. Для ознакомления с Электронными документами Клиента на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа поступает уведомление в виде SMS-сообщения, содержащее уникальную ссылку для доступа в Интернет-канал в целях ознакомления в нем Владельца Ключа с содержанием Электронного документа Клиента и для его последующего подписания Простой электронной подписью Владельца Ключа. Ссылка для доступа в Интернет-канал является персональной для конкретного Владельца Ключа. Владелец Ключа не вправе сообщать реквизиты ссылки или пересылать ссылку на Интернет-канал из SMS-сообщения третьим лицам. Направленная в SMS-сообщении ссылка для доступа в Интернет-канал прекращает действовать по факту подписания Владельцем Ключа своей Простой электронной подписью Электронного документа Клиента, либо при отмене заявки работником Банка в случае отказа Владельца Ключа от подписания Электронного документа Клиента, а также в случае если в течение одной телефонной сессии/активной сессии в Чате ЮЛ/Чате ФЛ подписание Электронного документа Владельцем Ключа не состоялось по какой-либо причине, в том числе в случае разрыва связи.

3.4.1.3. По указанной в п.3.4.1.2 Правил ссылке Владелец Ключа переходит к началу процесса подписания Электронного документа Клиента.

3.4.1.4. Владельцу Ключа отображается сформированный Банком на основании его волеизъявления проект Электронного документа Клиента, с которым он обязан ознакомиться. Ознакомившись с проектом Электронного документа Клиента, Владелец Ключа может подписать его своей Простой электронной подписью или отказаться от подписания. Для этого до отображения Владельцу Ключа сформированного Банком проекта Электронного документа Клиента Банк направляет на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа SMS-сообщение с Одноразовым паролем для верификации и аутентификации в Интернет-канале. В этом случае Владельцу Ключа отображается сформированный Банком на основании его волеизъявления проект Электронного документа Клиента, с которым он обязан ознакомиться, только после успешной проверки Банком этого Одноразового пароля.

3.4.1.5. После ознакомления Владельца Ключа с Электронным документом Клиента Банк направляет на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа Одноразовый пароль для подписания Электронного документа Клиента в Интернет-канале. Данный Одноразовый пароль является Ключом Простой электронной подписи Владельца Ключа. Одноразовый пароль вводится Владельцем Ключа самостоятельно в экранной форме Интернет-канала в после ознакомления и согласия с содержанием Электронного документа Клиента.

3.4.1.6. Проверка ПЭП Владельца Ключа и факта подписания Электронных документов Клиента Владельцем Ключа осуществляется по Ключу. Проверка ПЭП Владельца Ключа и факта подписания Электронных документов Клиента Владельцем Ключа считается успешной, в случае если Ключ, введенный Владельцем Ключа в соответствующем поле Интернет-канала, совпал с Ключом, направленным Банком на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа, и срок действия Ключа не истек. При выполнении указанных условий операция не подлежит оспариванию Клиентом и возмещение по ней Банком не осуществляется.

3.4.1.7. Ключом Простой электронной подписи Клиента является Одноразовый пароль, формируемый и направляемый Банком в составе SMS-сообщения на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа.

3.4.1.8. Ознакомление с проектом Электронного документа Клиента и его подписание Простой электронной подписью Владельцем Ключа должно осуществляться в течение одной телефонной сессии/активной сессии в Чате ЮЛ/Чате ФЛ с Владельцем Ключа.

3.4.2. Вариант 2:

3.4.2.1. В целях, установленных настоящими Правилами, Владелец Ключа, являющийся ЕИО Клиента-юридического лица, непосредственно ИП/физическим лицом, занимающимся в установленном Законодательством порядке частной практикой может инициировать формирование и подписание соответствующего Электронного документа (распоряжения, поручения, заявления) при обращении в Телефонный центр Банка с Зарегистрированного номера телефона (входящий звонок Владельца Ключа являющегося ЕИО Клиента-юридического лица, непосредственно ИП/физическим лицом, занимающимся в установленном Законодательством порядке частной практикой или исходящий звонок из Банка) после прохождения процедуры аутентификации Владельца Ключа в порядке, установленном Основным договором.

Владелец Ключа, являющийся ЕИО Клиента-юридического лица, непосредственно ИП/физическим лицом, занимающимся в установленном Законодательством порядке частной практикой, и Уполномоченным лицом в Системе «Альфа-Бизнес Онлайн» с ролью «Руководитель»/ «Бухгалтер», может инициировать формирование и подписание Электронного документа (поручения на выпуск Карты (за исключением МКК и Карт ККБ) при обращении в Телефонный центр Банка с Зарегистрированного номера телефона (входящий звонок или исходящий звонок из Банка указанному выше в настоящем пункте Владельцу Ключа после прохождения процедуры аутентификации Владельца Ключа в порядке, установленном Основным договором.

Владелец Ключа, являющийся Держателем Карты и ЕИО Клиента-юридического лица/ непосредственно Индивидуальным предпринимателем, может инициировать формирование и подписание Электронного документа (поручения на закрытие Карты (за исключением МКК и Карт ККБ)) при обращении в Телефонный центр Банка с Зарегистрированного номера телефона (входящий звонок) или исходящий звонок из Банка указанному выше в настоящем пункте Владельцу Ключа/ при обращении в Чат ЮЛ в соответствии с Правилами взаимодействия участников Системы «Альфа-Бизнес Онлайн» после прохождения процедуры аутентификации Владельца Ключа в порядке, установленном Основным договором.

В целях, установленных настоящими Правилами, Владелец Ключа - Уполномоченное лицо в Системе «Альфа-Бизнес Онлайн» с ролью «Руководитель»/ «Бухгалтер», являющееся ЕИО Клиента-юридического лица/ непосредственно Индивидуальным предпринимателем, который одновременно является Клиентом ФЛ, после успешной верификации и аутентификации его как Клиента ФЛ в Чате ФЛ в порядке, установленном Договором КБО, может инициировать формирование и подписание соответствующего Электронного документа (в случаях, установленных Основным договором) при обращении в Чат ФЛ.

Вариант 2 не применяется для подписания Документа УЛ/Заявки на сдачу наличных денег и Приходного кассового ордера/Расходного кассового ордера.

3.4.2.2. Работник Банка озвучивает / указывает текстом в активной сессии в Чате ЮЛ/Чате ФЛ Владельцу Ключа содержание создаваемого Электронного документа. В случае согласия Владельца ключа и при выборе опции подписания Электронного документа с помощью ПЭП Банк направляет на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа SMS-сообщение с Одноразовым паролем. Данный Одноразовый пароль является Ключом Простой электронной подписи Владельца Ключа. В случае согласия Владельца Ключа с содержанием Электронного документа Клиента, Владелец Ключа озвучивает /указывает текстом в активной сессии в Чате ЮЛ/Чате ФЛ работнику Банка полученный Одноразовый пароль, который вводится в системы Банка работником Банка в целях подтверждения получения устного/письменного согласия Владельца Ключа с содержанием Электронного документа Клиента.

3.4.2.3. Проверка ПЭП Владельца Ключа и факта подписания Электронных документов Клиента Владельцем Ключа осуществляется по Ключу. Проверка ПЭП Владельца Ключа и факта подписания Электронных документов Клиента Владельцем Ключа считается успешной, в случае если Ключ, введенный в системы Банка, совпал с Ключом, направленным Банком на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа и срок действия Ключа не истек. При выполнении указанных условий операция не подлежит оспариванию Клиентом и возмещение по ней Банком не осуществляется.

3.4.2.4. Ознакомление Владельца Ключа с содержанием создаваемого Электронного документа Клиента и его подписание Одноразовым паролем, направленным на Зарегистрированный номер Владельца Ключа, должно осуществляться в течение одной телефонной сессии/ активной сессии в Чате ЮЛ/Чате ФЛ с Владельцем Ключа. В случае если в течение одной телефонной сессии/активной сессии в Чате ЮЛ/Чате ФЛ подписание Электронного документа Владельцем Ключа не состоялось по какой-либо причине, в том числе в случае разрыва связи/завершения активной сессии в Чате ЮЛ/Чате ФЛ, отказа Владельца Ключа от подписания Электронного документа Клиента, заявка подлежит отмене работником Банка.

3.5. В случае отрицательного результата проверки Простой электронной подписи Владельца Ключа Банк предлагает Клиенту оформить и подписать равнозначный документ на бумажном носителе в установленном в Банке порядке.

4. ЭЛЕКТРОННЫЕ ДОКУМЕНТЫ КЛИЕНТА, ПОДПИСАННЫЕ ПЭП ВЛАДЕЛЬЦА КЛЮЧА

4.1. Клиент соглашается использовать Ключ, полученный Владельцем Ключа от Банка, для подписания Электронных документов Клиента ПЭП Владельца Ключа, в том числе для подписания Документа УЛ, Заявки на сдачу наличных денег и Приходного кассового ордера/Расходного кассового ордера.

4.2. Формирование ПЭП осуществляется Владельцем Ключа с использованием Ключа.

4.3. ПЭП Владельца Ключа применяется для удостоверения факта подписания Электронного документа Клиента Владельцем Ключа.

4.4. Для проверки Ключа и для формирования ПЭП Владельца Ключа используются программно-технические средства Банка. Банк отказывает Клиенту в подписании Электронного документа Клиента, в том числе Документа УЛ, Заявки на сдачу наличных денег и Приходного кассового ордера/Расходного кассового ордера, ПЭП Владельца Ключа в случае отрицательного результата проверки Ключа.

4.5. Факт создания и направления Клиенту Электронного документа Клиента, подписание Электронного документа Клиента ПЭП Владельца Ключа, в том числе Документа УЛ, Заявки на сдачу наличных денег и Приходного кассового ордера/Расходного кассового ордера, результаты проверки ПЭП Владельца Ключа/ Ключа и иные действия Банка и Клиента фиксируются в Электронном журнале.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ПРАВИЛ

5.1. Настоящие Правила действуют в течение срока действия Основного договора, заключенного с Клиентом.

5.2. Настоящие Правила вступают в силу с момента заключения Сторонами Основного договора, указанного в п. 2.2 настоящих Правил. При подписании Владельцем Ключа Электронного документа Клиента Владелец Ключа подтверждает ознакомление и согласие с настоящими Правилами.

5.3. Стороны договорились о том, что настоящие Правила расторгаются по соглашению Сторон в соответствии с п.1 ст. 450 Гражданского кодекса Российской Федерации в случае прекращения последнего Основного договора Сторон, указанного в п. 2.2 настоящих Правил.

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

6.1. Споры, возникающие из Основного договора, связанные с установлением подлинности Электронных документов, разрешаются в установленном в Банке порядке. При разрешении споров, разногласий или конфликтных ситуаций Электронные документы, оформленные с соблюдением требований, установленных Основным договором, могут предъявляться при рассмотрении спорных ситуаций, в том числе, в суде, в качестве доказательств.

6.2. Все споры, разногласия или требования, возникающие из Основного договора, связанные с установлением подлинности Электронного документа Клиента, в том числе Заявки на сдачу наличных денег и Приходного кассового ордера/Расходного кассового ордера, разрешаются на основании обращения Клиента в Банк с указанием реквизитов оспариваемого Электронного документа Клиента.

6.3. В случае возникновения споров, связанных с формированием и подписанием Электронного документа Клиента, в том числе Заявки на сдачу наличных денег и Приходного кассового ордера/Расходного кассового ордера, Банк вправе запрашивать у Клиента все необходимые для рассмотрения обращения Клиента документы и(или) информацию, а Клиент обязуется представлять их в Банк.

6.4. Банк по факту получения обращения Клиента проводит проверку на наличие в информационных системах Банка сведений, указанных в п.6.6 настоящих Правил.

6.5. Результат рассмотрения обращения доводится Банком до Клиента в установленном в Банке порядке.

6.6. При рассмотрении споров Банк самостоятельно определяет, в том числе следующее:

- предмет разногласий на основании обращения Клиента;
- операцию, относящуюся к предмету разногласий;
- факт ввода верного Ключа;
- дата и время ввода Ключа;
- введенный Ключ прошел проверку на правильность с положительным результатом, а именно: Одноразовый пароль был направлен на Зарегистрированный номер телефона Владельца Ключа и время его ввода не истекло.

**История изменений
Правил электронного документооборота в территориальных подразделениях АО «АЛЬФА-БАНК»**

Номер редакции Правил	Дата введения редакции Правил в действие	Реквизиты организационно-распорядительного документа об утверждении редакции Правил	Примечание
№1	03.08.2020	Приказ от 29.07.2020 №964	
№2	09.09.2020	Приказ от 04.09.2020 №1134	
№3	30.11.2020	Приказ от 30.11.2020 №1472	
№4	01.12.2020	Приказ от 27.11.2020 №1467	
№5	23.04.2021	Приказ от 21.04.2021 № 477	
№6	14.07.2021	Приказ от 12.07.2021 № 876	
№7	04.10.2021	Приказ от 28.09.2021 № 1249	
№8	10.11.2021	Приказ от 01.11.2021 № 1444	
№9	01.12.2021	Приказ от 25.11.2021 № 1581	
№10	20.07.2022	Приказ от 18.07.2022 № 953	
№11	20.07.2023	Распоряжение от 14.07.2023 № 1931	
№12	07.09.2023	Распоряжение от 05.09.2023 № 2519	
№13	11.03.2024	Распоряжение от 07.03.2024 № 750	
№14	30.08.2024	Распоряжение от 28.08.2024 № 3117	
№15	19.05.2025	Распоряжение от 15.05.2025 № 1854	
№16	15.06.2026	Распоряжение от 10.06.2026 № 2400	