

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
«АЛЬФА-ОНЛАЙН»

Редакция от 07.10.2025 г.

Оглавление

- [1. ВВЕДЕНИЕ](#)
- [2. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ](#)
- [3. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ](#)
- [4. МИНИМАЛЬНЫЕ СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ](#)
- [5. МЕХАНИЗМЫ БЕЗОПАСНОСТИ](#)
- [6. ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ИНТЕРФЕЙС](#)
- [7. РЕГИСТРАЦИЯ И ВХОД](#)
- [8. ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА](#)
- [9. ПОИСК ПО СЕРВИСУ](#)
- [10. ПРОФИЛЬ](#)
- [11. МОИ ПРОДУКТЫ](#)
- [12. ПЛАТЕЖИ И ПЕРЕВОДЫ](#)
- [13. СПРАВКИ И ВЫПИСКИ](#)
- [14. ИСТОРИЯ](#)
- [15. ВЫГОДА](#)
- [16. ЧАТЫ](#)
- [17. ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ](#)
- [18. ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ](#)

1. ВВЕДЕНИЕ

Этот документ — руководство по использованию сервиса «Альфа-Онлайн» для физлиц. В нём вы найдёте описание функциональности программного обеспечения и возможные механизмы защиты для информации в электронном виде.

Если у вас возникнут вопросы по какому-либо пункту, напишите или позвоните нам, контакты есть в разделе [ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ](#).

2. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ

Сервис обеспечивает дистанционный доступ физлиц к банковским услугам, включая управление счетами, картами, переводами, оплатой услуг, оформление кредитов, депозитов, страховых, инвестиционных и иных продуктов. А также безопасную авторизацию, автоматизацию платежей, отслеживание финансовой активности, выпуск карт и интеграцию с Системой Быстрых Платежей.

3. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Сервис состоит из функциональных компонентов, позволяющих осуществлять переходы к различным разделам для использования следующих ключевых функций и возможностей:

- Многофакторная авторизация: пин-код, смс-подтверждение
- Управление картами: выпуск, блокировка, смена счёта карты
- Операции со счетами: открытие и закрытие, просмотр баланса, истории операций, формирование справок и отчетов
- Платежи и переводы: СБП, QR-коды, реквизиты, шаблоны, автоплатежи
- Кредитные продукты: онлайн-оформление, досрочное и частичное погашение
- Инвестиционные и страховые услуги: подключение, управление
- Безопасность: настройка уведомлений, блокировка карт, установка лимитов по тратам для карт, смена методов авторизации
- Вспомогательные сервисы: поиск отделений/банкоматов, сохранение реквизитов, пуш-уведомления
- Профиль пользователя: редактирование персональных данных, настройка интерфейса

4. МИНИМАЛЬНЫЕ СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Для работы сервиса нужны следующие условия:

- Подключение к интернету
- Использование браузеров с актуальными версиями: Chrome, Яндекс Браузер, Safari
- При использовании мобильного телефона: смартфон с операционной системой iOS не ниже 16 и Android не ниже 10

Рекомендуем обновлять операционную систему и браузер на вашем устройстве для защиты от уязвимостей.

5. МЕХАНИЗМЫ БЕЗОПАСНОСТИ

В сервисе есть различные механизмы защиты информации:

- Многофакторная аутентификация

- Защита от фишинга
- Защита от автоматизированной регистрации и подбора пользовательских данных программами-роботами
- Другие способы криптографической защиты информации.

Для защиты мы используем подтверждение ваших распоряжений через одноразовый пароль в смс. Сервис также позволяет установить и контролировать доверенные устройства. После сброса пароля, первичного входа на новом устройстве или изменения других критичных настроек, функциональность может быть временно ограничена.

Для защиты от фишинга используем индивидуальную картинку и приветствие, которые вы можете настроить в разделе Профиль. На экране входа и в интерфейсе Сервиса вы будете видеть эти элементы персонализации. Отсутствие персонального интерфейса послужит для вас ярким и понятным сигналом, что вы находитесь не на подлинном ресурсе Сервиса.

Для обеспечения конфиденциальности и защиты передаваемой информации сервис использует защищенное соединение по протоколу HTTPS.

6. ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ИНТЕРФЕЙС

Пользовательский интерфейс предназначен для быстрого перехода к основным разделам:

- Регистрация и вход
- Главная страница
- Поиск по Сервису
- Профиль
- Мои Продукты
- Платежи и переводы
- Справки и выписки
- История
- Выгода
- Чаты
- Выход из системы.


7. РЕГИСТРАЦИЯ И ВХОД

«Альфа-Онлайн» доступен при наличии открытого счёта в Альфа-Банке. Для входа в «Альфа-Онлайн» перейдите по ссылке web.alfabank.ru. Или на сайте alfabank.ru нажмите кнопку Войти в верхней части страницы.

Полная версия «Альфа-Онлайн» будет доступна, если вы прошли идентификацию в нашем отделении, при получении карты через курьера и при подключении учётной записи на Госуслугах.

При частичной идентификации часть функций будет недоступна.

Привет! Войдите в Альфа-Онлайн

 Номер телефона +7 ✕

Вперёд

Войти по логину и паролю



Быстрый вход

В приложении Альфа-Банка перейдите
в **Профиль** → **Войти в интернет банк**
и отсканируйте QR-код

Войти в Альфа-Онлайн можно несколькими способами:

- **Если вы уже наш клиент:**
 1. Введите номер телефона
 2. Подтвердите свои данные:
 - Номер карты
 - Временный одноразовый пароль
 - Секретный код от другого устройства
 3. Введите одноразовый код из смс

Порядок действий для входа по логину и паролю:

1. Ввести логин и пароль;
2. Ввести одноразовый код из СМС.

Если вы хотите в дальнейшем входить без кода от смс, вы можете:

1. Установить секретный код
2. Установить вход по биометрии

Всё это можно настроить в разделе Профиль.

- **Если вы пока не клиент**

После ввода номера телефона откроется экран анкеты для оформления временного доступа и наших счетов.

- **Как отключить**

Отключить «Альфа-Онлайн» можно в нашем отделении или по телефону: +7 495 788 88 78 или 2002 для абонентов мобильного оператора Альфа-Мобайл.

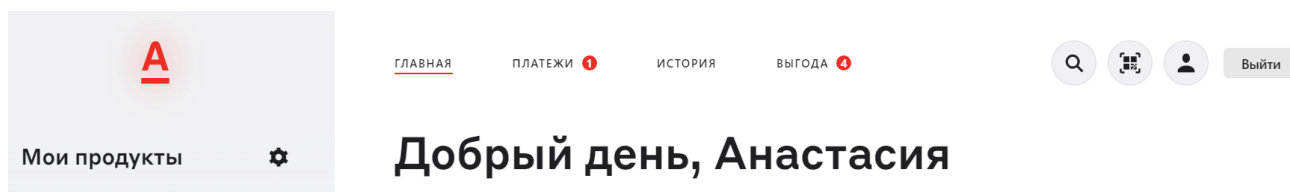
8. ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА

Главная страница — основной экран сервиса, на котором собраны все самые важные функции и информация для пользователя. Он представляет собой блок виджетов, которые представляют быстрый доступ к различным функциям:

- персональные предложения
- уведомления по счетам, картам и услугам
- наши сервисы: Тревел, Связь, Заправки, Афиша, Маркет и другие
- переводы
- шаблоны платежей, с помощью которого можно быстро оплатить счета, услуги, штрафы
- инвестиции
- ближайшие офисы и банкоматы на карте
- курсы валют и металлов

И другим, в зависимости от вашего пакета услуг.

Список продуктов пользователя будет в меню Мои продукты в левой части экрана.



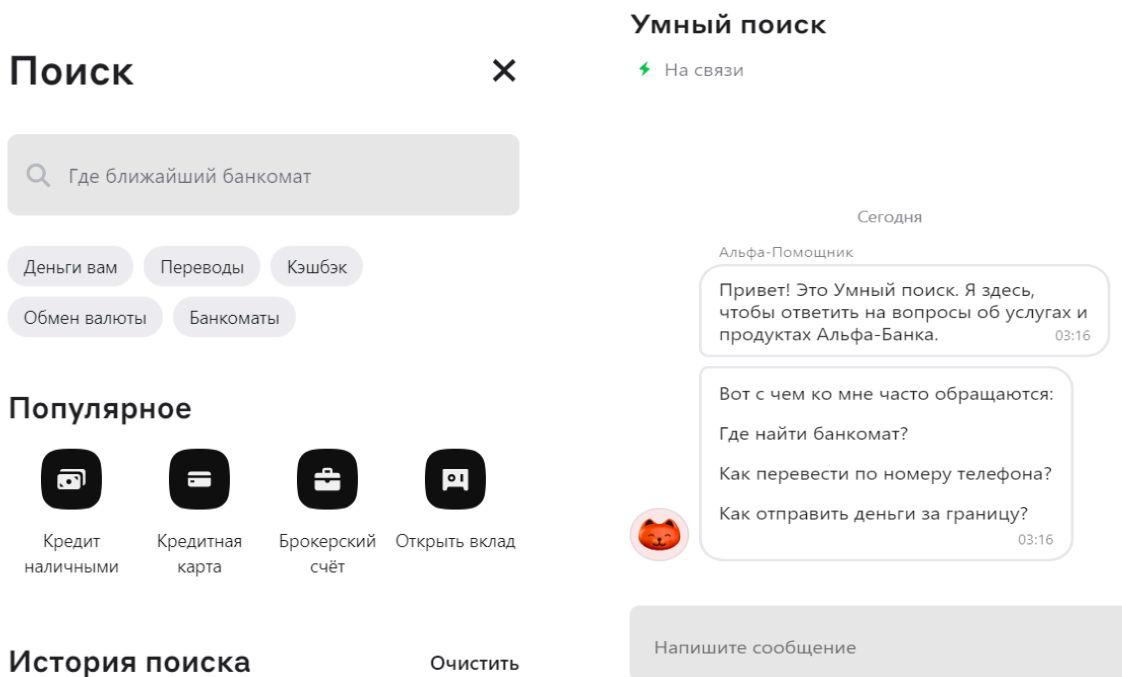
Главная страница адаптируется под ваши привычки: часто используемые сервисы перемещаются в верхнюю зону, а релевантные предложения обновляются ежедневно.

9. ПОИСК ПО СЕРВИСУ

Кнопка Поиск находится в верхней части экрана в виде значка лупы. С помощью контекстных фильтров вы можете искать по ключевым словам:

- Быстрый поиск по часто используемым сервисам системы: платежи и переводы, оформление продуктов, кэшбэк, обмен валюты, банкоматы
- Поиск по популярным разделам: счета, кредиты, вклады, кредитная карта и другие
- Переход по истории запросов: сохранение последних 10 поисков с возможностью быстрого повтор

Для сложных запросов рекомендуем обратиться в раздел «Умный поиск», который переведёт вас в чат «Альфа-Помощник».



10. ПРОФИЛЬ

В этом разделе вы можете управлять своими данными, безопасностью и финансовыми настройками. Перейти в него можно, нажав на значок профиля или ваше имя в верхнем части экрана.

Значок профиля пользователя можно изменить, загрузив своё изображение, которое соответствует приведенным на экране требованиям.

Профиль разделён на два основных блока:

- Данные: мои документы, обо мне, банковские документы, сервисы от государства, другие данные
- Настройки пользователя: общие, уведомления, безопасность, платежи и переводы

Раздел позволяет редактировать вашу личную информацию, настроить под себя показ и выдачу информации на главной странице и других разделах. А ещё — настроить уведомления и параметры безопасности.

Ключевые функции сервиса:

Управление персональными данными:

- Обновление контактной информации: телефон, email, адрес
- Редактирование паспортных данных
- Настройки безопасности
- Регулирование лимитов операций: переводы, оплата онлайн
- Управление двухфакторной аутентификацией и биометрическим доступом
- Управление согласием на обработку персональных данных
- Оформление жалобы на мошенников

- Просмотр активных сессий и устройств

Персонализация сервисов:

- Выбор предпочитаемых коммуникационных каналов: смс, email
- Настройка финансовых уведомлений: остаток, операции, сроки платежей
- Активация персональных предложений на основе анализа поведения
- Просмотр вашего кредитного рейтинга пользователя

Доступные операции:

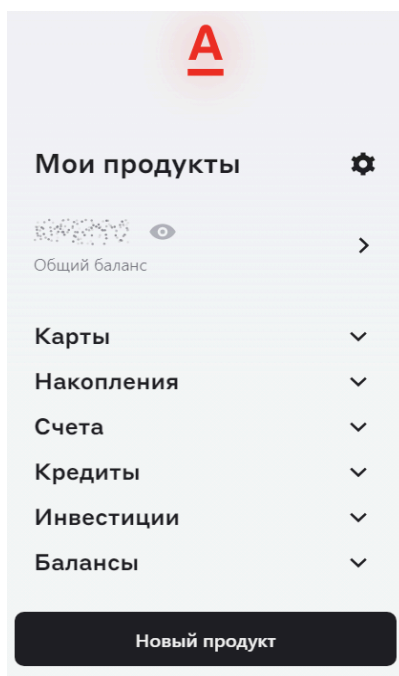
- Документооборот: загрузка подписанных договоров, налоговых форм и актуальных реквизитов
- Управление продуктами: просмотр всех активных счетов, карт и кредитов в едином интерфейсе
- История взаимодействий: архив обращений в поддержку, заявок и операций с датой и временем

Преимущества для пользователя:

- Централизованный контроль: все финансовые инструменты и настройки в одном разделе
- Автоматизация: шаблоны для частых операций (переводы, оплата ЖКХ)
- Подключение государственных сервисов и получение справок через Госуслуги

11. МОИ ПРОДУКТЫ

Здесь вы можете управлять всеми своими финансовыми инструментами, продуктами и услугами.



Что можно посмотреть и настроить:

- Все открытые продукты и детали по ним: счета, карты, кредиты, вклады, накопительные счета, инвестиции, страховки, бизнес-счета и другое
- Общий баланс и баланс каждого продукта
- Статусы: срок действия карты, дата ближайшего платежа по кредиту

- Сортировку продуктов в списке и смена их порядка
- Настройку нужных пунктов на главной странице для быстрого доступа
- Перевод денег между своими счетами
- Карты сторонних банков, добавленных в приложение
- Новые продукты через кнопку «Новый продукт»
- Актуальные предложения от банка

Информация по основному перечню продуктов:

Счета

При переходе на страницу выбранного счета можно просмотреть:

- Вид счёта
- Баланс
- Список привязанных карт к счёту
- Расходы и доходы за текущий месяц
- История операций

На данной странице пользователь может воспользоваться следующими функциями:

- Пополнение счёта
- Оплата услуг
- Просмотр реквизитов счёта
- Просмотр лимитов, тарифов и условий по счёту
- Переход в детальную статистику по использованию счёта
- Переименование счёта
- Получение справки или выписки по счёту
- Настройка уведомления по привязанным картам
- Настройка отображения на главной странице
- Настройка счета для переводов по умолчанию
- Заказ наличных для снятия со счёта в отделении
- Закрытие счёта

Карты

При переходе на страницу выбранной карты можно просмотреть:

- Наименование карты
- Платёжная система карты, например Visa, MasterCard, МИР
- Последние четыре цифры номера карты
- Статус выпуска новой карты, например для карты, подлежащей перевыпуску
- Сумма доступных денег
- Статус карты
- Информация по кредиту
- Расходы за текущий месяц
- История операций

- Кэшбек за операции по карте за текущий месяц

На данной странице пользователь может воспользоваться следующими функциями:

- Пополнение карты
- Переводы с карты
- Просмотр реквизитов карты
- Просмотр тарифов и условий по карте
- Переход в детальную аналитику по карте
- Переименование карты
- Получение справки или выписки по карте
- Настройка карты: подключение услуг и настройка лимитов
- Настройка уведомлений по карте
- Блокировка карты
- Замена карты
- Смена пин-кода
- Активация карты
- Закрытие счёта

Вклады

При переходе на страницу выбранного вклада можно посмотреть:

- Вид вклада
- Сумму вклада
- Информацию о доходности по вкладу
- График начисления процентов
- История начисления процентов

На данной странице можно воспользоваться следующими функциями:

- Пополнение и списание средств в зависимости от вида вклада
- Просмотр реквизитов вклада
- Просмотр информации о вкладе
- Переименование вклада
- Получение справки или выписки по вкладу
- Закрытие вклада

Кредиты

При переходе на страницу выбранного кредита можно посмотреть:

- Вид кредита
- Остаток задолженности
- Информация о предстоящем платеже и просрочках
- Информация о счете погашения кредита
- График платежей

- История платежей

На данной странице можно воспользоваться следующими функциями:

- Пополнение счёта погашения
- Просмотр реквизитов счёта для погашения
- Просмотр детальной информации о кредите
- Переименование кредита
- Получение справки или выписки по кредиту
- Изменение даты платежа
- Оформление кредитных каникул
- Выгрузка графика платежей
- Досрочное погашение

Инвестиции

При переходе на страницу можно просмотреть:

- Брокерский счёт
- ИИС

Управлять инвестициями можно в приложении Альфа-Инвестиции:

<https://alfabank.ru/make-money/investments/>

Баланс

При переходе на страницу будут видны информационные данные по остатку на счёте в соответствии с настройками учёта.

Новый продукт

При переходе на страницу вы можете открыть новые продукты в банке, а также воспользоваться различными персональными предложениями.

12. ПЛАТЕЖИ И ПЕРЕВОДЫ

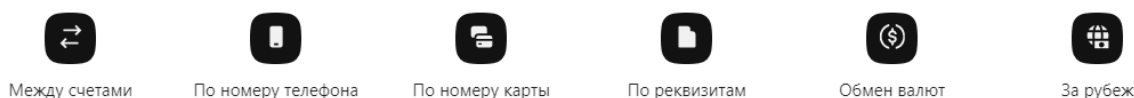
Данный раздел предоставляет комплексное решение для всех финансовых операций — от бытовых платежей до международных переводов.

Переводы

В данном блоке можно отправить деньги:

- **Между своими счетами** — переводы между своими счетами и картами
- **По номеру телефона** — перевод клиентам любых банков, в том числе через СБП
- **По номеру карты** — на карты Альфа-Банка и других банков
- **По реквизитам** — переводы физическим и юридическим лицам, а также в бюджетные организации
- **За рубеж**, а также **обменять валюту**

Переводы



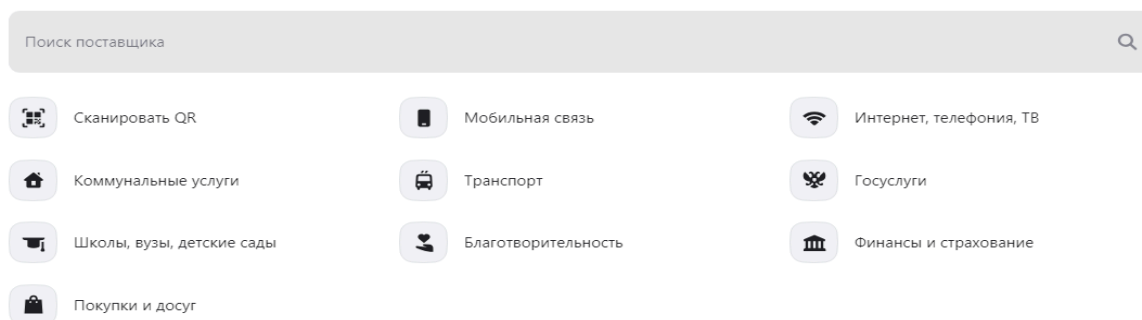
Также можно настроить регулярные переводы, автоплатежи и управлять подписками.

Платежи

Данный блок позволяет отправлять следующие платежи и контролировать обязательства по ним:

- **ЖКХ и государственные услуги** — оплата коммунальных услуг, штрафов, налогов и госпошлин;
- **Мобильная связь и интернет** — пополнение счёта телефона, оплата интернета и телевидения;
- **Транспорт и парковки** — оплата штрафов ГИБДД, парковки, проездных билетов;
- **Бизнес и сервисы** — оплата услуг компаний, онлайн-магазинов, подписок;
- **Шаблоны и автоплатежи** — для регулярных платежей можно создавать шаблон или настроить автоматическое списание.

Платежи



Функции сервиса:

- **История платежей и переводов** в разделе «История»
- **Квитанции и чеки:** можно скачать в формате PDF или отправить по email или в мессенджеры
- **Управление подписками:** просмотр и отмена активных подписок
- **Оплата по QR:** сканирование кодов счетов
- **Умные подсказки:** автозаполнение реквизитов по ИНН и названию организации и не только
- **Мультивалютность:** конвертация в 23 валютах с фиксацией курса на 10 секунд


Условия


В этом разделе — подробная информация о тарифных планах на переводы и платежи. В нём также можно настраивать лимиты на переводы, платежи, снятие наличных и траты.

Для переводов и платежей действуют лимиты, которые зависят от типа операции и настроек безопасности.







В отдельных случаях можем взять комиссию информацию о ней покажем перед отправкой платежа.

Условия

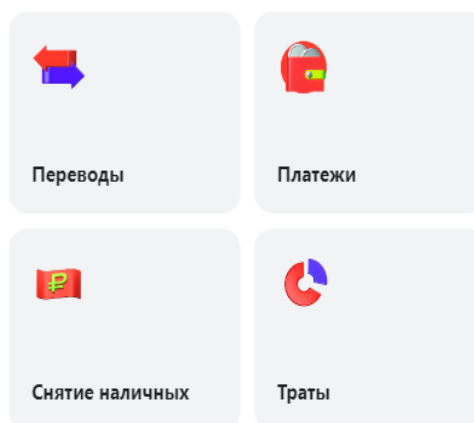
 Тарифы

 Лимиты

Тарифы на переводы и платежи

-  Между своими счетами
Бесплатно с дебетового счёта
-  По номеру телефона
Бесплатно себе, клиентам Альфа-Банка и в лимитах СБП
-  По номеру карты
Бесплатно между картами Альфа-Банка
-  По реквизитам и QR
Бесплатно себе, юрлицам, предпринимателям и бюджетным организациям
-  За рубеж
Физлицам и юрлицам
-  Оплата счетов и услуг
Комиссия Альфа-Банка — 0 Р

Лимиты



13. СПРАВКИ И ВЫПИСКИ

В этом разделе вы найдёте все документы, подтверждающих финансовые операции и статус счетов.

Перейти в него можно из Профиля или через список действий на странице соответствующего продукта. Также выписка по операциям доступна в разделе История.

Ключевые функции сервиса:

Выписки по счетам:

- Детализированные отчеты о движении средств за выбранный период
- Доступны в форматах PDF, Excel для бухгалтерской и налоговой отчётности

Справки о состоянии счёта:

- Актуальные данные об остатке на текущую дату

- Подтверждение открытия и закрытия счетов

Документы по картам:

- Выписки по операциям, включая международные транзакции)
- Справки о доступном кредитном лимите и задолженности.

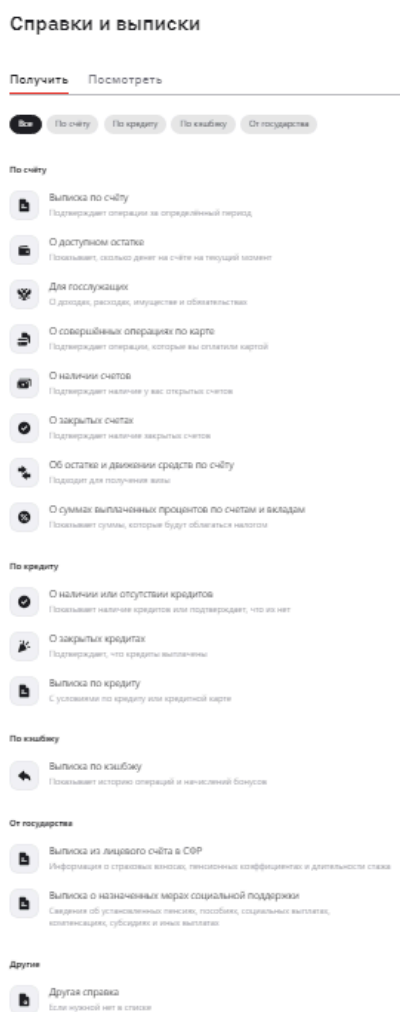
Справки по ипотеке:

- Об основной задолженности
- Об уплаченных процентах
- О сумме выплаченного долга

И другие справки от государства, по кредитам и кэшбэку.

После заказа сформированный документ доступен для просмотра и скачивания в данном разделе.

Все документы соответствуют требованиям ЦБ РФ и защищены ЭЦП.



14. ИСТОРИЯ

Раздел доступен по кнопке История на главном экране. Представлен следующими блоками: все операции (пополнение/списание), аналитика (расходы/доходы), скачать выписку.

Ключевые функции сервиса:

- Просмотр входящих и исходящих операций с группировкой по датам
- Фильтрация по типам операций, датам, счетам и картам
- Группировка транзакций по категориям: транспорт, кафе, переводы и так далее
- Повтор переводов из истории
- Просмотр деталей операции: статус, дата, сумма, реквизиты
- Загрузка квитанции в формате PDF
- Скачивание истории в форматах CSV, XLSX для финансового учёта
- Визуализация расходов через диаграммы и отчёты
- Отражение начисленных бонусов и кэшбэка по операциям
- Исключение операции из финансовой аналитики («Расходы и доходы»).

Дополнительные функции:

- Для совместных счетов отмечается, кто именно совершил операцию
- Мониторинг подозрительных операций

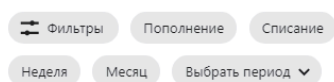
Операции по закрытым счетам в истории не отображаются.

Для сохранения истории операций советуем регулярно экспортировать данные.

Информация соответствует ФЗ №152 «О персональных данных».

История операций

Все операции



Скачать выписку

Аналитика

Расходы Доходы Все

В разделе История и на страницах счетов и карт доступна **Аналитика по расходам и доходам**.

Она отображается в виде виджета с возможностью перехода на страницу с расширенными возможностями.

Ключевые функции сервиса:

- Просмотр расходов, доходов или общей сводки за выбранный период
- Отображение категорий операций с суммой, процентом и количеством транзакций
- Аналитика по торговым точкам
- Возможность изменить категорию операции или добавить собственные категории

- Настройка плана расходов по общему бюджету или по категориям с уведомлениями
- Исключение отдельных операций из аналитики

В аналитике доступны фильтры по периоду, счетам, картам и категориям. Для удобства добавили быстрые фильтры («месяц», «полгода»), а также расширенные настройки.

15. ВЫГОДА

Раздел доступен по кнопке Выгода на главном экране. Представлен следующими основными блоками: кэшбэк, предложения, услуги;

В нём вы найдёте эксклюзивные программы и сервисы, разработанные для максимизации финансовой эффективности пользователя.

Выгода



Ключевые функции сервиса:

- Персональные предложения, сформированные на основе анализа вашей финансовой истории
- Программы лояльности, кэшбэк, скидки

Предложения

В данном блоке собраны все наши персонализированные предложения для вас.

Кэшбэк

В данном блоке собрана вся информация по кэшбэку:

- Баланс и всё о его начислении
- Выбранные категории кэшбэка на месяц
- Задания и награды: за выполнение определенных заданий будут доступны различные награды в виде кэшбэка
- Предложения от партнёров: здесь собраны все предложения, которые предлагают различные партнёры за оплату картой Альфа-Банка
- Сервисы с кэшбэком: в данном разделе собраны все наши сервисы, такие как: Связь, Тревел, Заправки, Афиша, Маркет, Страховки.

Услуги

В данном блоке собраны все доступные вам услуги.

Деньги вам и друзьям

В данном блоке собраны все реферальные предложения. Например, за рекомендацию карт Банк может начислить бонусы.

16. ЧАТЫ

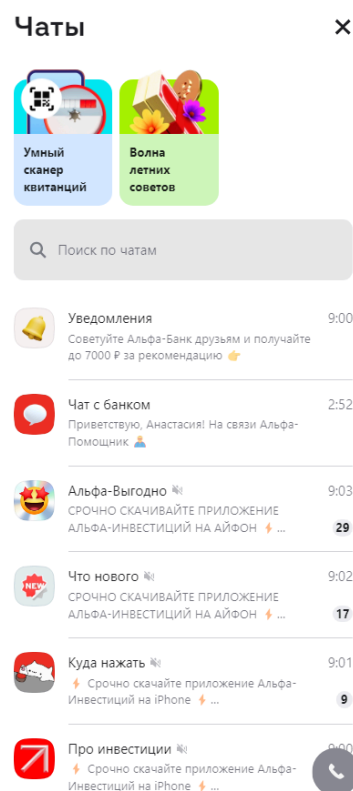
Здесь вы можете написать в чат с банком, задав любой интересующий вас вопрос. Кнопка «Чаты» доступна после входа в Альфа-Онлайн в правом нижнем углу экрана. На кнопке отображается значок с количеством непрочитанных сообщений в чатах. Чаты можно открыть поверх любой страницы и свернуть при необходимости.

В «Чатах» для пользователя отображаются:

- Чат с банком: переписка с банком
- Обращения: ваши обращения
- Уведомления: список уведомлений
- Новостные каналы («Что нового», «Про инвестиции» и т.д.)

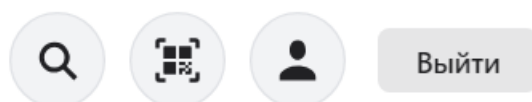
Ключевые функции сервиса:

- Разделение сообщений по каналам и возможность поиска сообщений в них
- Доступ к новостным каналам с актуальной информацией
- Просмотр истории переписки и уведомлений о новых сообщениях
- Отправка и получение текстовых сообщений, файлов и изображений
- Использование подсказок чат-бота для упрощённого взаимодействия
- Отображение статуса диалога: поиск специалиста, оператор на связи и т.д.
- Оценка качества работы чат-бота и оператора
- Мультиканальная поддержка: общение в режиме 24/7 через автоматическое определение темы запроса для ускорения обработки
- Безопасность данных: сквозное шифрование всех сообщений, запрет на передачу конфиденциальных данных



17. ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ

Для безопасного завершения работы с сервисом доступна кнопка **Выйти** в верхней части экрана или в разделе **Профиль**. Она позволяет мгновенно завершить сессию



Также после 15 минут отсутствия активности пользователя сессию автоматически закрываем. Для продолжения нужно снова войти в Альфа-Онлайн (см. раздел [РЕГИСТРАЦИЯ И ВХОД](#)).

Почему это важно:

- Защита от перехвата данных при использовании общественных устройств или сетей
- Предотвращение случайных операций третьими лицами
- Соответствие требованиям ФСТЭК и ЦБ РФ к сессиям доступа в финансовых системах.

18. ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

В этом разделе собрали всю информацию на случай технических сбоев, внештатных ситуаций, сложностей при работе с сервисом.

При возникновении проблем в работе с Альфа-Онлайн советуем в первую очередь проверить интернет-соединение. Если проблема не решилась, можно:

- Написать обращение в чат (см. [ЧАТЫ](#))
- Позвонить: +7 495 788 88 78 или 2002 для абонентов мобильного оператора Альфа-Мобайл
- Обратиться в любое наше отделение. Можно посмотреть адреса на нашем сайте alfabank.ru или сразу записаться в отделение в разделе Профиль