

Закрытое акцiонерное общество
«Альфа-Банк»

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания Правления
от 20.11.2019 №59

Департамент развития продуктов
и процессов для розничных клиентов

ИЗМЕНЕНИЯ

20.11.2019 № 206

г. Минск

в Договор о комплексном банковском обслуживании физических лиц в ЗАО «Альфа-Банк»,
утвержденный Правлением 10.02.2010 (протокол № 5)

Внести следующие изменения в Договор о комплексном банковском обслуживании
физических лиц в ЗАО «Альфа-Банк», утвержденный Протоколом Правления 10.02.2010 №
5 (далее – ДКБО):

1. В разделе 5 «ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН» подпункт 5.2.5. изложить в
следующей редакции:

«5.2.5. без предварительного уведомления Клиента устанавливать, изменять и
отменять лимиты по операциям (в том числе по количеству, максимальному и
минимальному размеру сумм операций), осуществляемым посредством услуг
дистанционного банковского обслуживания. Информация о действующих лимитах
размещается на Интернет-сайте Банка и/или в разделах «справка» сайтов или приложений,
используемых для оказания таких услуг».

2. В разделе 10 «УВЕДОМЛЕНИЯ И ПЕРЕПИСКА» 5 абзац пункта 10.2. изложить
в следующей редакции:

«- уведомления, направляемые посредством почтовой связи — с момента доставки
или вручения Стороне-адресату либо по истечении 5 календарных дней со дня направления
уведомления Банком Клиенту (в зависимости от того, что наступило ранее). Уведомление
считается полученным Клиентом по истечении 5 календарных дней со дня его отправки
Банком и в случае возврата уведомления Банку в связи с фактическим отсутствием Клиента,
неявкой его за получением уведомления, отказом его от получения уведомления или в связи
с иными подобными причинами».

3. В Приложении 3:

3.1. в разделе 2 «ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ» пункт 2.1. изложить в следующей
редакции:

«2.1. Каждый договор текущего счета считается заключенным в дату заключения
Договора. Условия договора текущего счёта в совокупности определяются настоящим
приложением, иными условиями Договора и заявлением на открытие текущего счета (пункт
3.2 настоящего приложения), принятым Банком к исполнению.

Направляя в Банк заявление на открытие текущего счета, Клиент указывает валюту
текущего счета. Права и обязанности по договору текущего счета возникают у Сторон в
день принятия Банком полученного от Клиента заявления на открытие текущего счета.

Для договоров текущего счёта, заключенных по 17.02.2013 (включительно),
настоящее приложение является разделом 2 договора»;

3.2. в разделе 3 пункты 3.1.,3.2. изложить в следующей редакции:

«3.1. Не позднее первого рабочего дня, следующего за днем получения от Клиента
заявления на открытие текущего счета, Банк открывает Клиенту текущий счет с

присвоением этому счету номера, позволяющего установить его принадлежность.

3.2. Заявление на открытие текущего счёта представляется Клиентом на бумажном носителе в Банк (лицу, действующему по поручению Банка) при личном присутствии Клиента или в форме электронного сообщения (в меню услуг дистанционного банковского обслуживания, через каналы Интернет-поддержки), либо посредством обращения в Контакт-центр «А-Сервис». Заявление на открытие текущего счета также может содержаться в ином документе, подписанном Клиентом (кредитном договоре, договоре банковского вклада и пр.).

Совершая любую операцию по текущему счету, в том числе с использованием карточки, Клиент подтверждает свое безусловное согласие с открытием данного текущего счета.

Банк вправе отказать Клиенту в открытии текущего счёта в любом из следующих случаев:

а) при непредставлении клиентом документов и/или сведений, необходимых для его идентификации;

б) при наличии у Банка информации о приостановлении операций по банковским и иным счетам Клиента, открытым Банком и иными банками;

в) при наступлении случаев, предусмотренных законодательными актами Республики Беларусь о предотвращении легализации доходов, полученных преступным путем, финансирования террористической деятельности и финансирования распространения оружия массового поражения».

4. В приложении 4 в разделе 2 «ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ» первый абзац пункта 2.1. изложить в следующей редакции:

«2.1. Банк выпускает/перевыпускает и обслуживает карточки на основании договора на использование карточки, условия которого в совокупности определяются договором текущего счета, настоящим приложением и заявлением (анкетой-заявлением) Клиента составленной на бумажном носителе, в форме электронного сообщения (в меню услуг дистанционного банковского обслуживания, через каналы Интернет-поддержки) либо посредством обращения в контакт-центр «А-Сервис», и принятой Банком к исполнению. В любом случае, факт получения Клиентом карточки, выданной Банком, подтверждает заключение Клиентом с Банком договора на использование карточки. В случае выпуска (перевыпуска) карточки на основании заявления Клиента, такое заявление является частью договора на использование карточки, а факт передачи Клиенту карточки может подтверждаться анкетой-заявлением. В случае выпуска (перевыпуска) карточки на основании анкеты-заявления, такая анкета-заявление является частью договора на использование карточки и подтверждением факта передачи Клиенту карточки».

5. В Приложении ба пункт 3 изложить в следующей редакции:

«3. Идентификация и аутентификация в контакт-центре «А-Сервис» и Каналах Интернет-поддержки в зависимости от вида операции осуществляется в соответствии с таблицей 1.

Таблица 1

| Вид операции | Идентификация и аутентификация в контакт-центре «А-Сервис» согласно разделу 4 Договора | Идентификация и аутентификация в Канале поддержки согласно разделу 4 Договора |
|--|--|---|
| Получение справочной информации (адреса ближайших отделений и банкоматов, обменные курсы и т.д.) | – | – |
| Открытие текущего счета Клиенту, присоединившемуся к условиям настоящего Договора | + | + |
| Изменение лимитов по операциям с использованием карточки (пункт 5.2 приложения 4) | + | + |

| | | |
|--|-------------------|---|
| Уточнение информации о доступном остатке на счете | Услуга недоступна | + |
| Уточнение информации о задолженности и минимальном платеже по кредитному договору, о номере счета | + | + |
| Заявка на экстренную выдачу наличных денежных средств с использованием карточки Visa Gold, Mastercard Gold, Visa Platinum, Visa Infinite, Mastercard World, Mastercard BlackEdition | + | + |
| Заявка на срочную выдачу карточки Visa Gold, Mastercard Gold, Visa Platinum, Visa Infinite, Mastercard World, Mastercard BlackEdition | + | + |
| Заявка на срочное изготовление персонализированной карточки | + | + |
| Заявки на выпуск карточки на имя владельца счета, перевыпуск карточки в связи с ее компрометацией, утерей, окончанием срока действия действующей карточки или до окончания срока действия (при условии неизменности Ф.И.О. держателя) | + | + |
| Заявки на выпуск карточки с индивидуальным дизайном, оформленные на Сайте Банка | + | - |
| Заявки на выпуск: - карточки на имя владельца счета в рамках пакетов услуг «World of Tanks», «World of Tanks Blitz», «World of Warships»; - основной карточки в рамках пакета услуг «Wargaming Premium»; - основной карточки в рамках пакета услуг «Суперкупилка»; - карточки на имя владельца счета в рамках пакета услуг «Карта№1» | + | + |
| Уточнение информации о готовности выпускаемой или перевыпускаемой карточки | + | + |
| Блокировка, разблокировка карточки | + | + |
| Подключение «SMS-оповещения», «Email-оповещения» в рамках услуги «Альфа-Чек». Карточка, подключаемая к соответствующему виду оповещения, называется Клиентом оператору контакт-центра «А-Сервис»/работнику канала Интернет-поддержки. | + | + |
| Отключение «SMS-оповещения», «Email-оповещения» в рамках услуги «Альфа-Чек». Карточка, отключаемая от соответствующего вида оповещения, называется Клиентом оператору контакт-центра «А-Сервис»/работнику канала Интернет-поддержки.. | + | + |
| Подключение услуги «Альфа-Клик» | + | + |
| Оформление претензии к услугам Банка | + | + |
| Уточнение статуса рассмотрения ранее оформленной претензии (независимо от того, оформлялась претензия в контакт-центре «А-Сервис» или в отделении Банка) | + | + |
| Изменение «любимой категории» в рамках пакета услуг «Карта № 1» | + | + |
| Подключение услуги «Альфа-Белавиа». Карточка, подключаемая к услуге, называется Клиентом оператору контакт-центра «А-Сервис»/работнику канала Интернет-поддержки. | + | + |
| Подключение и отключение услуги «Пора добра». Карточка, подключаемая к услуге, называется Клиентом оператору контакт-центра «А-Сервис»/работнику канала Интернет-поддержки. | + | + |
| Отключение от пакета услуг «Карта№1» и перевод на условия обслуживания согласно подраздела 8.10 Перечня вознаграждений Банка. | + | + |

| | | |
|--|-------------------|-------------------|
| Отключение услуги «Альфа-Белавиа». Карточка, отключаемая от услуги, называется Клиентом оператору контакт-центра «А-Сервис»/работнику канала Интернет-поддержки. | + | + |
| Изменение параметра Member ID в рамках услуги «Альфа-Белавиа». Карточка, по которой изменяется параметр, называется Клиентом оператору контакт-центра «А-Сервис»/работнику канала Интернет-поддержки. | + | + |
| Изменение параметров в рамках услуги «Пора добра» (номер мобильного телефона (только работники канала Интернет-поддержки)/ e-mail /категория проекта). Карточка, по которой изменяется параметр, называется Клиентом оператору контакт-центра «А-Сервис»/работнику канала Интернет-поддержки. | + | + |
| Прекращение предоставления кредита в рамках банковских продуктов «Кредитная карточка для физических лиц», «Кредитная карточка Бон Вояж», «Кредитная карточка «Баланс интересов», «Овердрафтный кредит к текущему счету», программы кредитования «POS-карта», «Красная карта», «Красная карта плюс» | + | + |
| Регистрация досрочного погашения кредита для банковского продукта «POS-кредит» | + | + |
| Получение информации и совершение операций с услугами Банка в автоматическом режиме без участия оператора контакт-центра «А-Сервис» | + | Услуга недоступна |
| Закрытие текущего счета | Услуга недоступна | + |
| Подключение к пакетам решений, отключение от пакета решений/набора привилегий, изменение пакета решений/набора привилегий, изменение основного счета в рамках пакета решений/набора привилегий, перевод услуг/карточек, оказываемых/выпущенных Клиенту, на обслуживание в рамках пакета решений/набора привилегий. | + | + |
| Отказ от акцепта оферты по вкладам | + | + |
| Изменение номера мобильного телефона клиента | + | Услуга недоступна |
| Изменение номера мобильного телефона для «SMS-оповещения» | + | + |
| Актуализация номера мобильного телефона для услуги «Альфа-Клик» | + | + |
| Подключение/отключение услуги «А-курс» | + | + |