

Департамент разработки и развития розничных
продуктов, процессов и сервиса

Департамент клиентского сервиса

ИЗМЕНЕНИЯ

13.02.2019 № 187

г. Минск

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

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

1. В разделе 1 «Основные термины и аббревиатуры» удален термин ТПИН;
2. Пункт 4.2 раздела 4 «Порядок идентификации и аутентификации клиента» изменить подпункт б) и изложить в следующей редакции:

«б) в контакт-центре «Альфа-Консультант» — по номеру телефона и/или кодовому слову и/или на основании ответов на вопросы исходя из информации, предоставленной Клиентом и содержащейся в распоряжениях (данные документа, удостоверяющего личность, дата рождения, место жительства и т.д.); по SMS определенного содержания, полученного Банком от Клиента с номера мобильного телефона (дополнительная аутентификация для подтверждения некоторых операций)»;

3. Пункт 7.2 раздела 7 «Подтверждения» заменить подпункт iii) и изложить в следующей редакции:

«iii) по графическому ключу, паролю, ПИН, четырем цифрам карточки клиента, а также по виртуальному токenu (при аутентификации по уникальным биометрическим данным Клиента), в связи с чем, ведение корректных графического ключа, пароля, сформированных и принадлежащих Клиенту, ПИН и четырех цифр карточки Клиента, или получение Банком виртуального токена, сформированного и принадлежащего Клиенту, означает обращение в Банк непосредственно Клиента»;

4. Подпункт «г» пункта 12.3 Раздела 12 «Прочие условия» изменить и изложить в следующей редакции:

«г) предоставление для целей управления рисками сведений о Клиенте и настоящем Договоре акционерам Банка, головной организации банковской группы и/или банковского холдинга (участниками которых является Банк), дочерним и зависимым организациям Банка, обществу с ограниченной ответственностью «А-Лизинг»»;

5. В Приложении ба «Общие условия дистанционного банковского обслуживания в контакт-центре «Альфа-Консультант» и Каналах Интернет-поддержки» Таблицу 1 изложить в следующей редакции:

Вид операции	Идентификация и аутентификация в контакт-центре «Альфа-Консультант» согласно разделу 4	Идентификация и аутентификация в Канале поддержки согласно разделу 4	Дополнительная аутентификация в контакт-центре «Альфа-Консультант»

	Договора	Договора	т» согласно разделу 4 Договора
Получение справочной информации (адреса ближайших отделений и банкоматов, обменные курсы и т.д.)	-	-	-
Изменение лимитов по операциям с использованием карточки (пункт 5.3 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), исключая случаи: - выпуска/перевыпуска карточки в рамках зарплатного проекта; - выпуска карточки с индивидуальным дизайном.	+	+	-
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» и «Facebook-оповещения» в рамках услуги «Альфа-Чек». Карточка, подключаемая к соответствующему виду оповещения, называется Клиентом оператору контакт-центра «Альфа-Консультант»/работнику канала Интернет-поддержки.	+	+	«1111» (для SMS-оповещения), «3333» (для Facebook-оповещения), «4444» (для Email – оповещения) на короткий номер 1244 либо на номер +375 (44) 500-1244
Отключение «SMS-оповещения», «Email-оповещения» и «Facebook-оповещения» в рамках услуги «Альфа-Чек». Карточка, отключаемая от соответствующего вида оповещения, называется Клиентом оператору контакт-центра «Альфа-Консультант»/работнику канала Интернет-поддержки..	+	+	-
Подключение услуги «Альфа-Клик»	+	+	«2222» на короткий

			номер 1244 либо на номер +375 (44) 500- 1244
Актуализация номера мобильного телефона для услуги «Альфа-Клик»	+	+	-
Оформление претензии к услугам Банка	+	+	-
Уточнение статуса рассмотрения ранее оформленной претензии (независимо от того, оформлялась претензия в контакт-центре «Альфа-Консультант» 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 «Альфа-Консультант»/работнику канала Интернет-поддержки.	+	+	«7777» на короткий номер 1244 либо на номер +375 (44) 500- 1244
Подключение и отключение услуги «Пора добра». Карточка, подключаемая к услуге, называется Клиентом оператору контакт-центра «Альфа-Консультант»/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 «Альфа-Консультант»/работнику канала Интернет-поддержки.	+	+	-
Изменение параметра Member ID в рамках услуги «Альфа-Белавиа». Карточка, по которой изменяется параметр, называется Клиентом оператору контакт-центра «Альфа-Консультант»/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 «Альфа-Консультант»/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»	+	+	-
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 «Альфа-Консультант»	+	Услуга недоступна	-
Закрытие текущего счета	Услуга недоступна	+	-
Подключение к наборам привилегий, отключение от набора Привилегий, изменение набора привилегий, изменение основного счета в рамках набора привилегий, перевод услуг/карточек, оказываемых/выпущенных Клиенту, на обслуживание в рамках набора привилегий.	+	+	-
Отказ от акцепта оферты по вкладам	+	+	-

6. Пункт 1.1.3. Раздела 1.1. «Предмет договора» Приложения 10а «Особенные условия договоров банковского вклада, заключаемых с использованием услуг «Альфа-Клик» и «INSYNC.BY»» изменить и изложить в следующей редакции:

«1.1.3. Внесение Клиентом денежных средств во вклад осуществляется согласно подразделу 2.2 договора банковского вклада. Минимальная сумма первоначального взноса во вклад (в зависимости от валюты вклада):

Тип банковского вклада	Размер минимальной суммы первоначального взноса во вклад (в зависимости от валюты вклада)			
	белорусский рубль	доллар США	евро	российский рубль
«Альфа-Хит» (безотзывный)	-	-	-	7 000
«Альфа-Прайм» (безотзывный)	50,00	100	100	7 000
«Альфа-Комфорт» (безотзывный)	50,00	100	100	7 000
«Альфа-Актив» (отзывный)	50,00	100	-	7 000
«Сезоны» (безотзывный)	50,00	100	-	7 000
«Альфа-Премьер» (безотзывный)	-	100	-	7 000
«Альфа-Капитал» (безотзывный)	500,00	-	-	-
«Вклад InSync» (отзывный)	50,00	100	-	7 000
«Вклад InSync» (безотзывный)	50,00	100	-	7 000
«Вклад Альфа-Клик» (отзывный)	50,00	100	-	7 000
«Вклад Альфа-Клик» (безотзывный)	50,00	100	-	7 000
«Альфа-Профит» (безотзывный)	50,00	100	-	7 000
«Альфа-Фикс» (безотзывный)	50,00	100	100	7 000
«Ёлки» (безотзывный)	50,00	-	-	-
«Альфа-Фреш» (безотзывный)	50,00	-	-	-
«Победный гол» (безотзывный)	50,00	-	-	-
«Голевой пас» (безотзывный)	50,00	-	-	-

Максимальная сумма по вкладу (максимальный фактический остаток на депозитном счете с учетом суммы процентов, выплаченных Клиенту путем причисления к сумме вклада (капитализации)) составляет в зависимости от валюты вклада:

Тип банковского вклада	Размер максимальной суммы первоначального взноса во вклад (в зависимости от валюты вклада)			
	белорусский рубль	доллар США	евро	российский рубль
«Альфа-Хит» (безотзывный)	-	-	-	7 000 000
«Альфа-Прайм» (безотзывный)	500 000,00	500 000	500 000	15 000 000
«Альфа-Комфорт» (безотзывный)	200 000,00	200 000	200 000	10 000 000
«Альфа-Актив» (отзывный)	2 000 000,00	200 000	-	10 000 000
«Сезоны» (безотзывный)	200 000,00	500 000	-	15 000 000
«Альфа-Премьер» (безотзывный)	-	500 000	-	15 000 000
«Альфа-Капитал»	500 000,00	-	-	-

(безотзывный)				
«Вклад InSync» (отзывный)	2 000 000,00	500 000,00	-	15 000 000
«Вклад InSync» (безотзывный)	5 000 000,00	500 000,00	-	15 000 000
«Вклад Альфа-Клик» (отзывный)	2 000 000,00	500 000,00	-	15 000 000
«Вклад Альфа-Клик» (безотзывный)	5 000 000,00	500 000,00	-	15 000 000
«Альфа-Профит» (безотзывный)	1 200 000,00	500 000	-	15 000 000
«Альфа-Фикс» (безотзывный)	5 000 000,00	500 000	500 000	10 000 000
«Ёлки» (безотзывный)	500 000,00	-	-	-
«Альфа-Фреш» (безотзывный)	5 000 000,00	-	-	-
«Победный гол» (безотзывный)	1 200 000,00	-	-	-
«Голевой пас» (безотзывный)	1 200 000,00	-	-	-

».