

Департамент клиентского сервиса

ИЗМЕНЕНИЯ

26.06.2019 № 198

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. Пункт 5.1.5 изложить в следующей редакции:

«5.1.5 Изменить номер мобильного телефона на основании заявления в форме документа на бумажном носителе, оформленного в отделении Банка, и/или в меню услуги «InSync.by» (при наличии технической возможности) и/или при обращении в Контакт-центр «А-Сервис»».

2. В Приложении 4 в разделе 1. «ТЕРМИНЫ» пункт 1.8. изложить в следующей редакции:

«1.8. Операция «перевод с карточки на карточку» — перевод денежных средств с использованием реквизитов карточки посредством сервисов «MasterCard MoneySend» и «VISA Direct», доступных на Интернет-сайте Банка, а также в меню услуги «Альфа-Клик»».

3. Пункт 1.12 Общих условий предоставления услуг дистанционного банковского обслуживания «Альфа-Клик» и «InSync.by» изложить в следующей редакции:

«1.12. Клиент имеет право изменить номер мобильного телефона, на который Банк посредством SMS направляет логин (для подключения услуги «Альфа-Клик»), одноразовый пароль, на основании заявления в форме документа на бумажном носителе, оформленного в отделении Банка, и/или в меню услуги «InSync.by» (при наличии технической возможности) и/или при обращении в Контакт-центр «А-Сервис»».

4. В Приложении 5 в разделе 3. «ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КАРТОЧЕК «Альфа-Банк»- LIFE» пункт 3.1. изложить в следующей редакции:

«3.1. По операциям, отражённым по текущему счету до 01.07.2019, Банк начисляет Клиенту бонусные баллы в порядке, предусмотренном настоящим разделом.»

5. В приложении 6а Таблицу 1 изложить в новой редакции:

«

Вид операции	Идентификация и аутентификация в контакт-центре «А-Сервис» согласно разделу 4 Договора	Идентификация и аутентификация в Канале поддержки согласно разделу 4 Договора	Дополнительная аутентификация в контакт-центре «А-Сервис» 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)	+	+	-
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» и «Facebook-оповещения» в рамках услуги «Альфа-Чек». Карточка, подключаемая к соответствующему виду оповещения, называется Клиентом оператору контакт-центра «А-Сервис»/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 «А-Сервис»/работнику канала Интернет-поддержки..	+	+	-
Подключение услуги «Альфа-Клик»	+	+	«2222» на короткий номер 1244 либо на номер +375 (44) 500-1244
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.	+	+	«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 «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»	+	+	-
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 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	+	+	-
Изменение номера мобильного телефона клиента	+	Услуга недоступна	-
Изменение номера мобильного телефона для «SMS-оповещения»	+	+	-
Актуализация номера мобильного телефона для услуги «Альфа-Клик»	+	+	-

».