

Департамент клиентского сервиса

ИЗМЕНЕНИЯ

17.06.2019 № 197

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» определение Контакт-центр «Альфа-Консультант» изменить на Контакт-центр «А-Сервис» и далее по тексту ДКБО и приложений.

2. Раздел 5 «Права и обязанности сторон» дополнить пунктом 5.1.5. и изложить его 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).».

3. В разделе 7 «Подтверждение» пункт 7.2 дополнить подпунктом в) и изложить его в следующей редакции:

«в) Клиент подтверждает, что ознакомлен с размещенной на интернет-сайте Банка Политикой конфиденциальности, содержащей концептуальные основы по сбору, обработке, распространению, предоставлению персональных данных, и обязуется самостоятельно с разумной периодичностью знакомиться с ней.».

4. В раздел 12 «Прочие условия» пункт 12.3 дополнить подпунктом и) и изложить его в следующей редакции:

«и) предоставление сведений о Клиенте, настоящем Договоре и/или иных договорах, между Банком и Клиентом, родственникам и третьим лицам, обратившимся в Банк для исполнения обязательства по настоящему Договору и/или иным договорам, заключенным между Банком и Клиентом.».

5. В приложении 4:

5.1 раздел 1 «Термины» дополнить пунктом 1.15 изложить его в следующей редакции: «1.15. VEPS (Visa easy payment service) – сервис платежной системы Visa International, совершения расходных операций с использованием карточки платежной системы Visa International по микропроцессору (чипу) и без аутентификации по ПИН и подписи на основании отдельного соглашения между банком-эквайером и организацией торговли и сервиса.».

5.2. в разделе 3 «Выпуск, перевыпуск карточек. Возврат карточки Банку» пункт 3.7 изложить в новой редакции:

«3.7. В случае изъятия карточки терминальным устройством, принадлежащим как Банку, так и любому другому банку, Банк вправе не возвращать карточку Клиенту, а также вправе в целях минимизации риска совершения несанкционированных операций с использованием изъятой карточки заблокировать ее без предварительного уведомления Клиента.».

Клиент вправе обратиться в Банк с заявлением о перевыпуске карточки с уплатой Банку вознаграждения, предусмотренного Перечнем вознаграждений на случай перевыпуска карточки в связи с ее изъятием терминальным устройством (если такое вознаграждение подлежит уплате).».

5.3. в разделе 4 «Основные правила обслуживания карточки»:

5.3.1. пункт 4.3. изложить в новой редакции:

«4.3. Карточка может быть заблокирована:

- 1) по инициативе Банка без объяснения причин и без предварительного уведомления Клиента (в том числе в случае, предусмотренном пунктом 3.7 Договора);
- 2) по инициативе Клиента на основании его заявления при обращении в отделение Банка, в контакт-центр «А-Сервис» или Каналы Интернет-поддержки, а также Клиентом самостоятельно через меню услуг дистанционного банковского обслуживания.

В случае блокировки карточки по инициативе Банка (за исключением случая, указанного в пункте 3.7 Договора) он обязуется проинформировать Клиента об этом любым из способов, указанных в пункте 3.4 Договора.»

5.3.2. пункт 4.6 изложить в новой редакции:

«4.6. Возврат на текущий счёт денежных средств (в том числе и части денежных средств) по ранее совершенной операции с использованием карточки (например, при отказе от приобретенного товара, уменьшении стоимости товара) осуществляется по обменному курсу на момент обработки платежной системой операции возврата, в связи с чем вследствие курсовых разниц сумма возвращаемых денежных средств может отличаться от суммы, первоначально списанной с текущего счета.

При осуществлении организацией торговли (сервиса) частичного возврата денежных средств на текущий счёт Клиента по ранее совершенной операции с использованием карточки (например, при частичном отказе от приобретенного товара) возврат может быть осуществлен организацией торговли (сервиса) также путем отмены первоначальной операции с зачислением на текущий счет Клиента суммы в размере ранее списанной по текущему счету и одновременного списания новой (подлежащей уплате Клиентом) суммы, рассчитанной как разница между суммой первоначальной операции и суммой возврата. При этом, если валюта операции и валюта расчетов различаются, то пересчет валют осуществляется с применением курсов платежной системы на дату обработки новой (подлежащей уплате Клиентом) суммы операции, далее при необходимости сумма в валюте расчетов (Банка с платежной системой) пересчитывается в валюту текущего счета Клиента по курсу Банка на дату списания со счета Клиента новой (подлежащей уплате Клиентом) суммы операции.

Способ осуществления возврата определяется банком-эквайером и/или организацией торговли (сервиса).»

5.3.3. пункт 4.15 изложить в новой редакции:

«4.15. Сумма блокируемых денежных средств при авторизации по карточке рассчитывается по обменному курсу на момент авторизации. Сумма отражаемых по текущему счету денежных средств рассчитывается: при использовании карточки в устройствах Банка и банкоматах банков-партнеров - по обменному курсу на момент авторизации, по иным операциям с использованием карточки - по обменному курсу на момент отражения операции по текущему счету. Обменный курс при совершении валютно-обменных операций определяется курсом соответствующей платежной системы, и/или курсом Банка для операций с использованием карточек, и/или курсом оказываемых отдельными организациями торговли (сервиса) услуг «Динамический обмен валют» (Dynamic Currency Conversion), «Валюта, предпочитаемая держателем карты» (Cardholder Preferred Currency).

При совершении операций с использованием карточки задействованы три валюты: валюта операции, валюта расчетов Банка с платежной системой и валюта текущего счёта. Отражение операции по текущему счету осуществляется исходя из выставленной Банку суммы в валюте расчетов Банка с платежной системой. Валютой расчета Банка с международными платежными системами MasterCard WorldWide и Visa International являются: по операциям в белорусских рублях на территории Республики Беларусь - белорусский рубль, по операциям в белорусских рублях за пределами Республики Беларусь - доллар США либо евро (в рамках услуг «Динамический обмен валют» (Dynamic Currency Conversion), «Валюта, предпочитаемая держателем карты» (Cardholder Preferred Currency)); по операциям в евро - евро; по иным операциям - доллар США. Валютой расчета Банка с платежной системой БЕЛКАРТ является белорусский рубль.

При обслуживании организации торговли (сервиса) в банке-эквайере - нерезиденте отражение по текущему счету Клиента совершенной на территории Республики Беларусь операции осуществляется исходя из выставленной Банку суммы в долларах США.

При несовпадении валюты расчетов Банка с платежной системой и валютой текущего счёта между Банком и Клиентом возможно совершение валютно-обменных операций. При этом, для определения суммы денежных средств, списываемых Банком со счета Клиента по расходным операциям, применяются следующие курсы (порядок их определения):

Валюта счета	Валюта операции	Обменный курс или порядок его определения
BYN	USD/EUR	Курс продажи долларов США/евро (соответственно), установленный Банком
USD/EUR	BYN	Курс покупки долларов США/евро (соответственно), установленный Банком
USD	EUR	Курс продажи евро/доллар США, установленный Банком
EUR	USD	Курс покупки евро/доллар США, установленный Банком
BYN	иная валюта	Сумма в валюте операции пересчитывается в доллары США по курсу платежной системы, полученная сумма в долларах США пересчитывается в белорусские рубли по курсу продажи долларов США, установленному Банком
USD	иная валюта	Сумма в валюте операции пересчитывается в доллары США по курсу платежной системы
EUR	иная валюта	Сумма в валюте операции пересчитывается в доллары США по курсу платежной системы, полученная сумма в долларах США пересчитываются в евро по курсу покупки евро/доллар США, установленному Банком

»

6. В разделе 6 «Безопасность при использовании карточки. Действия при компрометации карточки. Порядок опротестования операций в платежной системе» пункт 6.4. изложить в новой редакции:

«6.4. При несогласии Клиента с правоммерностью операции, совершенной по карточке, её опротестование в платежной системе может производиться Банком на основании заявления Клиента, оформленного в отделении Банка (при оспаривании в связи с несанкционированным использованием карточки данное заявление не заменяет собой заявление, указанное в разделе 11 настоящего приложения). Банк анализирует возможность опротестования операции в соответствии с правилами платежной системы. При наличии возможности опротестования срок проведения процедуры опротестования операции составляет, как правило, не более 180 дней в зависимости от типа операции и полноты предоставленной Клиентом информации по опротестовываемой операции (в соответствии с правилами платежной системы), а также в соответствии со сроками, установленными применимым правом, для рассмотрения и подготовки ответов на обращения клиентов. Зачисление на счет Клиента суммы успешно опротестованной операции проводится в размере списанной со счета клиента суммы денежных средств. Клиент обязуется оплатить вознаграждения Банку за направление запроса в платежную систему для выяснения правильности списания средств по счету, обработку отказа от платежа и проведение процедуры арбитража операции в платежной системе в сумме, указанной в Перечне вознаграждений до момента оказания услуги.»

7. Раздел 7 «Правила пользования карточкой» в пункте 7.4 подпункт 4) изложить в новой редакции:

«4) При совершении операции с использованием технологии MasterCard PayPass, Visa PayWave и в иных случаях, предусмотренных правилами платежных систем, возможно совершение расходных операций по карточке без аутентификации. Если иные лимиты не

предусмотрены платежными системами, совершение операции на территории Республики Беларусь с использованием технологии MasterCard PayPass без аутентификации возможно в сумме, не превышающей 20 белорусских рублей, с использованием технологии Visa PayWave – в сумме до 60 белорусских рублей (минимальная сумма зависит от настроек банка-эквайера), с использованием сервиса VEPS (Visa easy payment service) – в сумме до 80 белорусских рублей.»

8. В разделе 9 «Технология 3-D Secure» пункт 9.3. изложить в новой редакции:

«9.3. Держатель ожидает поступления SMS с одноразовым паролем на номер мобильного телефона и вводит полученный одноразовый пароль в предложенную форму.»

9. В приложении 6 в разделе 1 «Общие положения» пункт 1.12 изложить в новой 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).»

10. 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
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 «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	+	+	-

»