

ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ

26.03.2020 № 214

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»:

1.1. После определения термина «**Аутентификация**» дополнить определением следующего термина:

«**Аутсорсинг** — полная или частичная передача Банком отдельных функций, их частей, бизнес-процессов, видов деятельности, составляющих его работы, услуги (далее - функции), для выполнения сторонней организации либо лицу, осуществляющему деятельность в качестве индивидуального предпринимателя, которые выступают в качестве исполнителя услуг и осуществляют управление процессом реализации функции в рамках своей деятельности (далее – аутсорсинговая организация).».

1.2. термин «одноразовый пароль» изложить в следующей редакции:

«**Одноразовый пароль** — пароль, используемый однократно для: аутентификации Клиента при первом входе в меню услуг «Альфа-Клик» или «InSync.by»; аутентификации Клиента в случае утери средств доступа к услугам «Альфа-Клик» и «InSync.by»; подтверждения некоторых операций, совершаемых с использованием услуг дистанционного банковского обслуживания; аутентификации Клиента при осуществлении операций с использованием карточки с применением технологии 3-D Secure; аутентификации Клиента при предоставлении услуги «Открытый API».»;

1.3. после определения термина "Услуга дистанционного банковского обслуживания" дополнить определением следующего термина:

«**Услуга «Открытый API**» - предоставляемая Банком Клиенту услуга, обеспечивающая посредством интернет-сайта, программного обеспечения или мобильного приложения, используемых Клиентом и не принадлежащих Банку, доступ Клиента к системе дистанционного банковского обслуживания.»;

2. в разделе 4 «Порядок идентификации и аутентификации» клиента» дополнить пунктом 4.3. следующего содержания:

«4.3. При предоставлении услуги «Открытый API» Банк осуществляет идентификацию и аутентификацию Клиента - по идентификационному номеру Клиента и одноразовому паролю.»;

3. в разделе 12 после пункта 12.3 дополнить пункт 12.4 следующего содержания:

«12.4. Настоящим Клиент лично предоставляет Банку согласие на передачу Банком информации, составляющей банковскую тайну, а также персональных данных Клиента, организациям (индивидуальным предпринимателям), привлеченным Банком на аутсорсинг, - при условии заключения с аутсорсинговыми организациями договоров о неразглашении конфиденциальной информации.»

Перечень функций, переданных Банком на аутсорсинг, и аутсорсинговых организаций Банк размещает на Интернет-сайте Банка.

Банк вправе передавать аутсорсинговым организациям информацию, предусмотренную настоящим пунктом, в течение срока действия настоящего Договора и/или иных Договором между Банком и клиентом, но не менее срока, определенного законодательными актами Республики Беларусь.

Клиент вправе отозвать предоставленное Банку настоящим пунктом согласие или отказаться от него в полном объеме. Полученное от Клиента заявление на отзыв/отказ начинает действовать с момента расторжения последнего действующего договора, заключенного между Банком и Клиентом, исполнением сторонами всех взаимных обязательств, если иной срок не установлен законодательными актами Республики Беларусь, и распространяет свое действие на новые обработки такой информации после указанной даты начала его действия, за исключением случаев хранения Банком информации, случаев необходимости ее обработки в соответствии с законодательством.».

4. в разделе 12 пункты 12.4 – 12.7 считать соответственно пунктами 12.5 – 12.8.

5. в приложении 3 «Общие условия открытия и обслуживания текущего счета» в разделе 4 «Ведение текущего счета» пункт 4.10. изложить в следующей редакции:

«4.10. Банк выдаёт Клиенту выписки по текущему счету: в бумажном виде — на основании обращения Клиента в отделение Банка; в электронном виде — в рамках услуги дистанционного банковского обслуживания. Выписки на бумажном носителе удостоверяются штампом Банка. Выписки в электронном виде удостоверяются факсимильным воспроизведением штампа Банка. На основании письменного заявления Клиента в форме документа на бумажном носителе или электронного сообщения Банк вправе выдать Клиенту дубликат выписки, порядок ее заверения/передачи аналогичен порядку заверения/передачи выписки. Приложения к выпискам Клиенту не выдаются и хранятся в Банке.»;

6. в приложении 4 «Общие условия выпуска и обслуживания карточек»:

6.1. в разделе 3 «Выпуск, перевыпуск карточек. Возврат карточки Банку» пункт 3.2. изложить в следующей редакции:

«3.2. Перевыпуск карточки в связи с окончанием срока её действия возможен при условии оформления заявления в течение трех месяцев после окончания срока действия текущей карточки (исключая карточки, выпускаемые в рамках банковских продуктов «Кредитная карточка для физических лиц», «Кредитная карточка «БонВояж», «POS-карта», «Красная карта», «Красная карта плюс», перевыпуск которых осуществляется при условии оформления заявления не позднее трех банковских дней до истечения срока действия карточки). В случае, если заявление на перевыпуск карточки в рамках продукта «Кредитная карточка для физических лиц», «Кредитная карточка «БонВояж» представлено Банку после указанного в настоящем пункте срока, но Банк перевыпустил карточку до окончания срока действия текущей карточки, считается, что заявление подано в срок.»;

6.2. в разделе 4:

6.2.1. пункт 4.3. изложить в следующей редакции:

«4.3. Карточка может быть заблокирована:

4.3.1. по инициативе Банка без объяснения причин и без предварительного уведомления Клиента (в том числе в случае, предусмотренном пунктом 3.7 настоящего приложения);

4.3.2. 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 настоящего приложения) он обязуется проинформировать Клиента об этом любым из способов, указанных в пункте 3.3 Договора.

Блокировка карточки влечет отказ в авторизации по карточке, однако не затрагивает операций, не требующих авторизации, а также операций, авторизованных Банком на момент блокировки карточки.»;

6.2.2. пункт 4.12. изложить в следующей редакции:

«4.12. В соответствии с правилами соответствующей платежной системы возможны следующие операции:

4.12.1. срочная выдача наличных денежных средств (Emergency Cash Disbursement) — для держателей карточек Visa Gold/Mastercard Gold, Visa Platinum, Visa Infinite, Mastercard World/ Mastercard World Black Edition, Mastercard World Elite;

4.12.2. срочная выдача временной карты (Emergency Replacement Card) — только для держателей карточек Visa Gold/Mastercard Gold, Visa Platinum, Visa Infinite, Mastercard World/ Mastercard World Black Edition, Mastercard World Elite.»;

7. в приложении ба «Общие условия дистанционного банковского обслуживания в контакт-центре «А-Сервис» и Каналах Интернет-поддержки» 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 дополнительной карточки на имя доверенного лица, 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», «Покупка частями».	+	+

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»	+	+

»;

8. после приложения ба «Общие условия дистанционного банковского обслуживания в контакт-центре «А-Сервис» и Каналах Интернет-поддержки» дополнить приложением бб следующего содержания:

«Приложение бб

к Договору о комплексном банковском обслуживании физических лиц в ЗАО «Альфа-Банк»

Предоставление услуги «Открытый API»

1. Клиент вправе, используя интернет-сайт, программное обеспечение или мобильное приложение, в том числе принадлежащие третьему лицу, получать услугу «Открытый API».

2. Для получения (использования) услуги «Открытый API» Клиент регистрируется, идентифицируется, а также аутентифицируется на специальном экране по идентификационному номеру Клиента и одноразовому паролю через SMS сообщение (для резидентов), по идентификационному номеру Клиента (при его наличии) или номеру документа, удостоверяющего личность Клиента, дате его выдачи и одноразовому паролю через SMS сообщение (для нерезидентов), используемым для получения услуг «InSync.by» или «Альфа-Клик».

3. Посредством услуги «Открытый API» Клиент вправе получать информацию о счетах, состоянии счетов, проведенных по ним операциям.

Банк вправе изменять перечень доступных операций, в том числе временно ограничивать возможности (изменять перечень операций, вводить или изменять лимиты и т.п.) услуги «Открытый API», без предварительного уведомления Клиента.

4. Клиент понимает, выражает свое согласие и несет все риски и последствия того, что услуга «Открытый API» оказывается Банком с использованием Клиентом интернет-сайта, программного обеспечения или мобильного приложения, не принадлежащих Банку, и выбранных непосредственно Клиентом, в связи с чем:

а) Клиент считается надлежащим образом идентифицированным и аутентифицированным в системе дистанционного банковского обслуживания при условии

получения системой дистанционного банковского обслуживания Банка корректных (принадлежащих Клиенту) логина (идентификационного номера Клиента либо номера документа, удостоверяющего личность Клиента, дата его выдачи, в случае отсутствия идентификационного номера у нерезидентов) и одноразового SMS пароля. Как следствие, все действия с использованием услуги «Открытый API» (включая, но не ограничиваясь, получением информации о счетах, состоянии счетов, проведенных по ним операциях и иных операций) считаются совершенными непосредственно Клиентом;

б) Клиент несет полную ответственность, все риски и последствия за выбор и использование такого интернет-сайта, мобильного приложения или программного обеспечения, в том числе за получение любым третьим лицом без согласия Клиента любой информации, относящейся к Клиенту, в том числе банковской тайны Клиента, работоспособность и ошибки в работе используемого Клиентом интернет-сайта, мобильного приложения или программного обеспечения, нарушение защиты информации Клиента, а равно компрометацию средств доступа Клиента (пункт 4.1. Договора);

в) Банк ни при каких обстоятельствах не несет ответственность перед Клиентом за действия третьего лица, интернет-сайт, мобильное приложение или программное обеспечение которого использует Клиент (включая, но не ограничиваясь, Банк не несет ответственность за действия третьего лица от имени Клиента, за получение, использование и/или разглашение третьим лицом информации о Клиенте, о счетах и платежах Клиента, средствах доступа Клиента);

г) в случае неправомерного получения третьим лицом доступа к информации, относящейся к Клиенту, в том числе банковской тайне Клиента, совершения от имени Клиента операций посредством услуги «Открытый API, любые требования имущественного и неимущественного характера могут быть предъявлены Клиентом исключительно третьему лицу, интернет-сайт, мобильное приложение или программное обеспечение, которого Клиент использовал для доступа к услуге «Открытый API».

д) Клиент предоставляет Банку согласие на прием и передачу информации, составляющей банковскую тайну Клиента, через используемые Клиентом интернет-сайт, мобильное приложение или программное обеспечение.

5. Клиенту известно, что Банк не передает третьему лицу, информацию, относящуюся к Клиенту, в том числе банковскую тайну Клиента. Получение третьим лицом такой информации возможно исключительно вследствие ее передачи самим Клиентом, получения третьим лицом (в том числе в результате неправомерных действий) доступа к такой информации в результате использования Клиентом интернет-сайта, мобильного приложения или программного обеспечения третьего лица, которое выбрал и использует Клиент, либо совершения третьим лицом неправомерных действий по ее получению.»;

9. в приложении 7 «Общие условия предоставления услуги «Альфа-Чек»» в разделе 4 «Прекращение предоставления услуги» в пункте 4.2. абзац д) изложить в следующей редакции:

«д) в случае расторжения по инициативе Клиента кредитного договора, заключенного в рамках банковских продуктов «Кредитная карточка для физических лиц», «Кредитная карточка Бон Вояж», «Кредитная карточка «Баланс интересов», «Красная карта», «Красная карта плюс», программы кредитования «POS-карта» - по выпущенной при заключении соответствующего кредитного договора карточке, по которой подключена услуга.»

10. в приложении 8 «Общие условия предоставления услуги «Трансфер»»:

10.1. в разделе 1 «Термины и аббревиатуры» пункт 1.7. изложить в следующей редакции:

«1.7. Услуга «Трансфер» - услуга, в рамках которой на основании оформленного к счету ПДПП, между текущими счетами Клиента в автоматическом режиме можно совершать следующие операции:

- покупка иностранной валюты за счет денежных средств Клиента, находящихся на банковском счете в белорусских рублях с последующим зачислением иностранной валюты на текущий счет Клиента в иностранной валюте;
- перевод денежных средств между текущими счетами Клиента в одной валюте, в том числе в погашение обязательств по кредитам, оформленным Клиентом в Банке в рамках одного кредитного продукта (по ПДПП оформленным по 25.03.2020 включительно);
- перевод денежных средств между текущими счетами Клиента в белорусских рублях.»;

10.2. в разделе 3 «Правила оказания услуги»:

10.2.1. пункт 3.7. изложить в следующей редакции:

«3.7. Валютно-обменная операция и перевод совершается Банком:

при зачислении денежных средств на текущий счет до 16.30 (в пятницу и предпраздничные дни до 15.30) банковского дня — текущим операционным днем;

при зачислении денежных средств на текущий счет после 16.30 (в пятницу и предпраздничные дни после 15.30) банковского дня — не позднее следующего операционного дня.»;

10.2.2. пункт 3.8. изложить в следующей редакции:

«3.8. ПДПП действует до его отзыва Клиентом. Клиент вправе переоформить ПДПП путем отзыва посредством услуги «InSync.by», действующего ПДПП и оформления нового ПДПП с измененными условиями. Для отзыва ПДПП Клиент оформляет заявление на бумажном носителе либо удаляет действующее ПДПП посредством услуги «InSync.by».»;

10.3. в разделе 5 «Дополнительные условия» пункт 5.1. изложить в следующей редакции:

«5.1. Каждая из Сторон вправе инициировать прекращение предоставления услуги «Трансфер», при условии уведомления другой стороны за десять дней. Для прекращения оказания услуги по инициативе Клиента последний оформляет заявление на отзыв ПДПП в форме документа на бумажном носителе или электронного сообщения либо удаляет действующее ПДПП посредством услуги «InSync.by». Банк вправе принять к исполнению заявление Клиента для прекращения предоставления услуги ранее указанного срока, исключая день подачи заявления.».