

## ЧАСТЫЕ ВОПРОСЫ КЛИЕНТОВ КАСАТЕЛЬНО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В БАНКЕ

### I. Обновление сведений по клиенту

#### 1. Почему мне необходимо постоянно обновлять свои данные?

Банк обязан на ежегодной основе обновлять сведения, полученные в результате идентификации клиентов.

Данная обязанность установлена:

- Федеральным законом № 115-ФЗ от 07.08.2001 г. «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – «Закон № 115-ФЗ») и
- Положением ЦБ РФ № 499-П от 15.10.2015 г. «Об идентификации кредитными организациями клиентов, представителей клиента, выгодоприобретателей и бенефициарных владельцев в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – «Положение № 499-П»)
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.06.2018 № 693 «О реализации международного автоматического обмена финансовой информацией с компетентными органами иностранных государств (территорий)»
- Налоговым Кодексом РФ (глава 20.1)

#### 2. В каких законодательных актах закреплена моя обязанность, как клиента, предоставлять обновленные данные?

В соответствии с требованиями пункта 14 статьи 7 Закона № 115-ФЗ:

«Клиенты обязаны предоставлять организациям, осуществляющим операции с денежными средствами или иным имуществом, информацию, необходимую для исполнения указанными организациями требований настоящего Федерального закона, включая информацию о своих выгодоприобретателях, учредителях (участниках) и бенефициарных владельцах.»

#### 3. Что повлечет за собой непредоставление мною обновленных сведений как клиента

Банк вправе отказаться от проведения операций по счету Клиента и приостановить оказание услуг<sup>1</sup> по банковскому обслуживанию в рамках Договора об открытии и ведении счета (далее – «Договор счета»), в том числе, отказать в размещении депозита, до предоставления Клиентом необходимых документов.

Данное право Банка основано на требованиях законодательства и закреплено в п.3.19 и п.10.11 Общих условий обслуживания.

---

<sup>1</sup> ограничить действие банковской карты и других сервисов (например: «sms-банкинг»)

#### **4. Каким образом Банк направляет запрос на обновление данных**

Банк направляет запрос на обновление данных по одному или нескольким из перечисленных ниже каналов связи:

- Почтовое отправление на адрес, указанный в Анкете Клиента-физического лица;
- СМС-сообщение на телефон, указанный в Анкете Клиента- физического лица;
- Письмо на адрес электронной почты, указанный в Анкете Клиента- физического лица.

Данные способы указаны в Порядке проведения операций физическими лицами (далее – «Порядок»), также являющимся неотъемлемой частью Договора счета,

#### **5. В какой форме мне необходимо предоставить свои данные?**

Сведения, необходимые для идентификации, включены в стандартную форму Банка - Анкету Клиента-физического лица, которая размещена на сайте Банка [www.ing.ru](http://www.ing.ru) и [www.ingwb.com/ru/russia](http://www.ingwb.com/ru/russia).

По запросу Банка может также понадобиться предоставить FATCA/CRS форму.

При обращении в Банк, для подтверждения обновления сведений, должны быть предоставлены оригиналы документов или надлежащим образом их заверенные копии.

#### **6. Могу ли я направить Анкету клиента и подтверждающие документы по электронной почте?**

Нет. Данные сведения являются персональными данными и не могут быть пересланы по открытым каналам (электронная почта). Вы можете предоставить их в Банк в оригинале:

- При личном обращении в офис Банка. В этом случае Вы сможете задать дополнительные вопросы, в случае необходимости, по заполнению Анкеты непосредственно сотруднику Банка
- Направить в Банк оригинал заполненной и подписанной Анкеты Почтой России/курьерской почтой по адресу: ИНГ БАНК (ЕВРАЗИЯ) АО, 127473, г. Москва, ул. Краснопролетарская, д. 36

#### **7. Могу ли я направить FATCA/CRS форму по электронной почте?**

Да. FATCA/CRS форма может быть направлена клиентом в электронном виде с адреса, зарегистрированного ранее в Банке.

#### **8. На каком основании Банк ограничивает использование моей банковской карты?**

На основании того, что карта является собственностью Банка и Банк вправе ограничить использование банковской карты на основании п. 1.6 Положения № 499-П, в котором указано, что «при обращении клиента в кредитную организацию для проведения операции обновление сведений об указанном клиенте, представителе клиента, выгодоприобретателе, бенефициарном владельце должно быть завершено до ее проведения».

## **9. Какие мои дальнейшие действия при получении от Банка уведомления, что действие моей карты и других сервисов ограничено**

Для снятия ограничений по использованию банковской карты и других сервисов, а также для проведения операций клиенту необходимо предоставить корректно заполненную Анкету клиента, а также иные документы, которые Банк может дополнительно запросить в целях проведения процедуры обновления сведений клиента.

Способы предоставления Анкеты указаны в п.6

## **10. Как быстро мне восстановят приостановленные услуги и сервисы**

Банк снимет ограничения в рамках Договора счета на услуги и сервисы после завершения процедуры обновления сведений клиента. Мы сделаем все возможное, чтобы данная процедура не заняла много времени. Для этого вам необходимо предоставить корректно заполненную Анкету клиента, а также иные документы, которые Банк может дополнительно запросить в целях проведения процедуры обновления сведений клиента.

## II. Условия обслуживания

### 1. Где я могу снять без комиссии наличные средства с карты Банка

Вы можете снять наличные рубли по карте Банка без комиссии во всех банкоматах Московского Кредитного Банка (МКБ).

Информация о месторасположении и часы работы банкоматов МКБ вы можете найти по ссылке <https://mkb.ru/about/address/atm>

### 2. Что такое услуга «SMS-Банкинг» и как к ней подключиться

Услуга «SMS-Банкинг» представляет собой систему банковского обслуживания с использованием мобильного телефона.

Услуга подключается автоматически при выпуске банковской карты и распространяется на все счета, открытые клиенту в Банке, к которым были выпущены банковские карты.

Комиссия за услугу «SMS-Банкинг» не взимается. Услуга «SMS-Банкинг» позволяет клиентам управлять своими банковскими картами (за исключением дополнительных карт) и счетами, открытыми в Банке, а также получать SMS-извещения об операциях с банковскими картами. Посредством «SMS-Банкинг» доступны следующие услуги:

- SMS-нотификация держателя карты о событиях, связанных с его картой;
- запрос баланса
- запрос мини выписки
- переброска средств с текущего счета на карту
- запрет проведения операций по Банковской карте.

Подробная информация об услуге (принципы работы, форматы сообщений, защита индивидуальной информации и др.) содержится в ПАМЯТКЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ УСЛУГОЙ SMS-БАНКИНГ, которая размещена на сайте Банка в разделе Услуги для сотрудников корпоративных клиентов/Формы документов или воспользуйтесь ссылкой [24-sms-banking-user-manual](#)

## III. FATCA и CRS

### Что такое FATCA

ИНГ БАНК (ЕВРАЗИЯ) АО, являясь частью ING Group, и с целью соблюдения требований Закона о налогообложении иностранных счетов налоговых резидентов США (FATCA), вступившего в силу 1 июля 2014 года, был зарегистрирован в Службе внутренних доходов США (IRS) с присвоением статуса «Участвующий Иностранный Финансовый Институт» (Participating FFI).

FATCA призван ограничивать и предотвращать уклонение от уплаты налогов США, для чего финансовые организации по всему миру обязаны определять статус своих клиентов в порядке, установленном FATCA.

Кроме того, 30 июня 2014 года вступил в силу Федеральный закон от 28.06.2014 №173-ФЗ «Об особенностях осуществления финансовых операций с иностранными гражданами и юридическими лицами, о внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об

административных правонарушениях и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации», предоставляющий российским кредитным организациям право на передачу информации о клиентах в иностранный налоговый орган, а также право в одностороннем порядке закрывать счета клиентов, не предоставивших информацию, необходимую для их идентификации в качестве иностранного налогоплательщика.

### **Что такое CRS**

С 2018 года в связи с введением новых положений Налогового кодекса Российской Федерации и присоединением России к международному автоматическому обмену финансовой информацией с иностранными государствами по стандарту ОЭСР (CRS MCAA) у клиентов появилась обязанность раскрывать банкам информацию и документы о наличии иностранного налогового резидентства и представлять свой иностранный налоговый идентификационный номер. При этом банки обязаны запрашивать соответствующую информацию и проверять ее на предмет достоверности и отсутствия противоречий.

Мы осуществляем сбор, хранение и обмен данной информацией в соответствии с глобальной политикой защиты данных ИНГ и местным законодательством о защите персональных данных.