АО «Россельхозбанк»

Гагаринский пер., д.3,

Москва, 119034

ПРОТОКОЛ № 07/04/19.8-74/2020

об административном правонарушении

«21» декабря 2020 г.
Москва

г.

По результатам административного расследования, проведенного в соответствии с определением от 23.11.2020 (исх. от 23.11.2020 № 07/102325/20) по делу № 07/04/19.8-74/2020 в отношении Акционерного общества «Российский Сельскохозяйственный банк» (АО «Россельхозбанк») (Российская Федерация, 119034, г. Москва, Гагаринский переулок, дом 3; ОГРН 1027700342890, ИНН 7725114488, КПП 997950001, дата регистрации в качестве юридического лица: 22.10.2002).

Событие административного правонарушения и его квалификация:

ФАС России в рамках рассмотрения обращений граждан с жалобами на порядок изменения условий начисления кэшбэка по отдельным банковским продуктам и на основании части 1 статьи 25 Федерального закона от 26.07.2006

№ 135-ФЗ «О защите конкуренции» (далее — Закон о защите конкуренции) в адрес АО «Россельхозбанк» (далее – Банк) был направлен запрос информации от 09.07.2020 (исх. ФАС России от

09.07.2020 № АК/58005/20) (далее – Запрос).

В соответствии с Запросом срок предоставления запрашиваемых документов и сведений был установлен до 30.07.2020.

Письмом АО «Россельхозбанк» от 29.07.2020 (вх. ФАС России от 29.07.2020 № 131249-ЭП/20) была направлена просьба о продлении срока предоставления запрашиваемых ФАС России документов и сведений.

ФАС России письмом от 31.07.2020 № ДФ/65154/20 был продлен срок предоставления информации до 07.08.2020.

Запрошенная информация была представлена АО «Россельхозбанк» в ФАС России письмом от 05.08.2020 № Б02-06/66 (вх. ФАС России от 06.08.2020 № 136075/20).

Согласно Запросу необходимо было представить, в том числе, следующую информацию:

- документы Банка, закрепляющие в том числе порядок отнесения различных операций к соответствующим категориям, в частности, раскрывающие перечни операций, которые относятся к категории «Телекоммуникации» (действующие в период с 01.01.2020 по дату получения Запроса, как действующие на дату получения Запроса, так и утратившие силу, в случае, если в данный перечень вносились изменения, представить сведения о перечнях документов, актуальных в отдельные периоды времени) (пункт 5 Запроса);

- сведения о том, осуществлялось ли размещение информации об изменении перечня операций в составе категории «Телекоммуникации» на официальном сайте АО «Россельхозбанк» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с приложением подтверждающих материалов такого размещения (скриншотов), адресом размещения информации в сети «Интернет», указанием даты соответствующего размещения, а также с описанием алгоритма всех действий, последовательное совершение которых необходимо для попадания на соответствующую страницу размещения непосредственно со стартовой страницы официального сайта банка (пункт 11.1 Запроса);

- сведения о том, осуществлялось ли индивидуальное информирование действующих клиентов, имеющих банковские карты по тарифным планам «Дебетовая Карта хозяина» и кредитные карты

по тарифному плану «Карта хозяина» (далее – Карты), об изменении перечня операций в составе категории «Телекоммуникации», в том числе в личных кабинетах клиентов банка, путем рассылки соответствующих сообщений/уведомлений, а также посредством использования других инструментов с приложением подтверждающих материалов такого уведомления, приложением копий типовых сообщений/уведомлений, указанием даты направления соответствующих сообщений/уведомлений (пункт 11.2 Запроса);

- статистические данные о количестве предоставленных потребителям, выбранных по таким Картам видах бонусных программ, суммах начисленного по данным Картам кэшбэка, в том числе с разбивкой по каждой из категорий, по форме согласно приложению к Запросу (пункт 15 Запроса).

В ответ на пункт 5 Запроса АО «Россельхозбанк» представлен Тарифный план «Дебетовая карта Хозяина» (приложение 32.1 к приказу АО «Россельхозбанк» от 17.09.2008 № 317-ОД) и Тарифный план «Карта Хозяина» (приложение 3 к приказу АО «Россельхозбанк» от 16.09.2016 № 674-ОД), закрепляющие общие условия и правила выпуска и обслуживания банковских карт по тарифному плану «Дебетовая Карта Хозяина» и кредитной карты по тарифному плану «Карта Хозяина» (далее совместно - Карты), в которых перечислены только категории, по которым начисляется кэшбэк в различных размерах, а также отмечены типы операций, по которым не производится начисление кэшбэка(1).

Согласно указанным документам опция «CashBack» предполагает возмещение в процентах от суммы операций оплаты в определенном размере, установленном в зависимости от трех категорий начисления кэшбэка: (1) «Базовый CashBack» - 1% от суммы всех совершенных операций, кроме операций, относящихся к категориям «Повышенный CashBack» и «Супер CashBack»; (2) «Повышенный CashBack» - 5% от суммы **операций оплаты в одной из категорий:** театр и кино, рестораны, такси, косметика и парфюмерия, игрушки, АЗС; (3) «Супер CashBack» - 10% от суммы **операций оплаты в одной из категорий:** on-line игры, книги, телекоммуникации, музыка и фильмы, зоомагазин, аптека.

То есть, представленные банком документы закрепляют распределение категорий торгово-сервисных предприятий (далее - ТСП) по категориям уровня «кэшбэка». Вместе с тем, какие-либо

сведения о том, каким образом и на основании каких критериев банк определяет операцию и идентифицирует ее на соответствие указанным категориям ТСП, в частности, категории «Телекоммуникации», и/или перечень таких операций по каждой из категорий ТСП представленные документы не содержат.

В своих пояснениях в ФАС России АО «Россельхозбанк» сообщает, что «клиентскими документами банка, в том числе тарифными планами, не предусмотрен порядок начисления кэшбэка исходя из МСС-кода(2) торгово-сервисного предприятия, в котором совершалась операция, соответственно тарифные планы не содержат перечень МСС-кодов». Кроме того, Банком было отмечено, что «указание в тарифных планах наименования категории ТСП более полно отвечает цели информирования клиента о предоставляемой услуге, так как клиент не обладает информацией о МСС-кодах конкретного ТСП, а ориентируется на его предмет деятельности, относящийся к той или иной категории ТСП для получения кэшбэка»(3).

При этом в ответах АО «Россельхозбанк» на обращения клиентов по вопросам порядка начисления кэшбэка по Картам, приложенных к ответу на Запрос, содержится информация о том, что АО «Россельхозбанк» закрепляющие общие условия и правила выпуска и обслуживания банковских карт по тарифному плану «Дебетовая Карта Хозяина» и кредитной карты по тарифному плану «Карта Хозяина» (далее совместно - Карты), в которых перечислены только категории, по которым начисляется кэшбэк в различных размерах, а также отмечены типы операций, по которым не производится начисление кэшбэка(1).

Согласно указанным документам опция «CashBack» предполагает возмещение в процентах от суммы операций оплаты в определенном размере, установленном в зависимости от трех категорий начисления кэшбэка: (1) «Базовый CashBack» - 1% от суммы всех совершенных операций, кроме операций, относящихся к категориям «Повышенный CashBack» и «Супер CashBack»; (2) «Повышенный CashBack» - 5% от суммы **операций оплаты в одной из категорий:** театр и кино, рестораны, такси, косметика и парфюмерия, игрушки, АЗС; (3) «Супер CashBack» - 10% от суммы **операций оплаты в одной из категорий:** on-line игры, книги, телекоммуникации, музыка и фильмы, зоомагазин, аптека.

То есть, представленные банком документы закрепляют

распределение категорий торгово-сервисных предприятий (далее - ТСП) по категориям уровня «кэшбэка». Вместе с тем, какие-либо сведения о том, каким образом и на основании каких критериев банк определяет операцию и идентифицирует ее на соответствие указанным категориям ТСП, в частности, категории «Телекоммуникации», и/или перечень таких операций по каждой из категорий ТСП представленные документы не содержат.

В своих пояснениях в ФАС России АО «Россельхозбанк» сообщает, что «клиентскими документами банка, в том числе тарифными планами, не предусмотрен порядок начисления кэшбэка исходя из МСС-кода(2) торгово-сервисного предприятия, в котором совершалась операция, соответственно тарифные планы не содержат перечень МСС-кодов». Кроме того, Банком было отмечено, что «указание в тарифных планах наименования категории ТСП более полно отвечает цели информирования клиента о предоставляемой услуге, так как клиент не обладает информацией о МСС-кодах конкретного ТСП, а ориентируется на его предмет деятельности, относящийся к той или иной категории ТСП для получения кэшбэка»(3).

При этом в ответах АО «Россельхозбанк» на обращения клиентов по вопросам порядка начисления кэшбэка по Картам, приложенных к ответу на Запрос, содержится информация о том, что АО «Россельхозбанк» «самостоятельно определяет перечень МСС-кодов (операций) в каждой категории, по которым начисляется или не начисляется cashback/баллы»(4).

В свою очередь, запрос ФАС России предусматривал раскрытие банком антимонопольному органу сведений о порядке отнесения различных операций к соответствующим категориям, в частности, сведений о перечне операций, которые относятся к категории «Телекоммуникации», вне зависимости от того применяются или не применяются Банком МСС-коды в качестве критерия идентификации операций, а также раскрытия таких критериев и перечня операций в клиентских и/или внутренних документах АО «Россельхозбанк».

Учитывая изложенное, несмотря на то, что как следует из отдельных материалов и сведений АО «Россельхозбанк» самостоятельно идентифицирует перечни операций по разным категориям, документов, закрепляющих такой порядок идентификации и, в частности, раскрывающих перечни операций, которые относятся к категории «Телекоммуникации», в ФАС России не представлено.

Пунктами 11.1, 11.2 были запрошены сведения о том, каким образом клиенты информируются (информировались) АО «Россельхозбанк» об изменении перечня операций в составе категории «Телекоммуникации», в том числе, об информировании на официальном сайте АО «Россельхозбанк» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и индивидуальном информировании клиентов.

В своем ответе Банк сообщил, что порядок информирования указан в Условиях комплексного банковского обслуживания держателей карт АО «Россельхозбанк» (приложение 1 к приказу АО «Россельхозбанк» от 17.09.2008

№ 317-ОД) и Правилах предоставления и использования кредитных карт АО «Россельхозбанк» с льготным периодом кредитования (приложение 3 к Порядку предоставления кредитных карт АО «Россельхозбанк с льготным периодом кредитования с использованием системы «Конвейер кредитных решений» № 478-П (приказ АО «Россельхозбанк от 11.03.2014 № 122-ОД). Также Банк повторно сообщил об отсутствии изменений в категориях торгово-сервисных предприятий, за совершение операции в которых может быть начислен кэшбэк, в период с 01.01.2020 по дату получения Запроса.

Вместе с тем, в ответе АО «Россельхозбанк» на Запрос указано, что Банком при анализе проведенных клиентами операций, были выявлены недобросовестные действия ряда клиентов, направленные на злоупотребление правом, для получения повышенного кэшбэка без цели фактической оплаты услуг торгово-сервисных предприятий в категории «Телекоммуникация» (имитирующие оплату услуг связи с последующим выводом денежных средств со счетов клиентов). В связи с выявленными злоупотреблениями Банком принято решение об отказе в выплате повышенного кэшбэка по операциям связи в рамках категории «Телекоммуникация»(5).

Кроме того, АО «Россельхозбанк» в своих ответах на обращения клиентов по вопросам порядка начисления кэшбэка по Картам(6), сообщал, что в связи с пересмотром перечня операций в категории «Телекоммуникации» некоторые МСС-коды были исключены, некоторые добавлены.

Таким образом, АО «Россельхозбанк» не менее одного раза был изменен перечень операций, включенных в категорию «Телекоммуникация», но сведений о том, была ли размещена

информация о таком изменении на официальном сайте АО «Россельхозбанк» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также сведений о том, было ли осуществлено индивидуальное информирование действующих клиентов, имеющих банковские карты по тарифному плану «Дебетовая Карта Хозяина» и кредитные карты по тарифному плану «Карта Хозяина», по таким изменениям, в ФАС России не представлено.

В соответствии с пунктом 15 Запроса АО «Россельхозбанк» должно было представить статистические данные по форме, прилагаемой к Запросу. Форма представляла собой таблицу с заполненными названиями граф, указанными ФАС России в качестве примеров, а также содержала графы без названия, которые Банк должен был заполнить самостоятельно (...(укажите операцию)). Графы для самостоятельного заполнения должны были содержать наименования операций, входящих в категорию «Телекоммуникация», которые не были перечислены в таблице в качестве примеров.

В представленных АО «Россельхозбанк» статистических данных, иных, отличных от представленных в Запросе в качестве примеров, наименований граф не содержится, при этом сумма объема денежных средств, начисленных в качестве кэшбэка, по указанным в таблице видам операций, включенным в категорию «Телекоммуникации», не совпадает с объемом денежных средств, начисленных в качестве кэшбэка по категории «Телекоммуникации» в целом.

Учитывая изложенное, Банком при заполнении таблицы не была предоставлена полная информация по операциям, включенным в категорию «Телекоммуникации».

Административная ответственность за непредставление в срок сведений и информации, истребуемых антимонопольным органом, предусмотрена частью 5 статьи 19.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП).

Определением о возбуждении дела об административном правонарушении № 07/04/19.8-74/2020 и проведении административного расследования (исх. ФАС России от 23.11.2020 № 07/102325/20) (далее — Определение), полученным АО «Россельхозбанк», были повторно запрошены непредставленные ранее в ответ на Запрос сведения. АО «Россельхозбанк» направило в ФАС России ходатайство от 02.12.2020 № Б02-06/124 (вх. ФАС России от 03.12.2020 № 206574-ЭП/20) о продлении срока предоставления

соответствующих документов и сведений без указания срока, в течение которого документы могут быть представлены. Указанное ходатайство было рассмотрено и удовлетворено, о чем вынесено определение от 07.12.2020 № 07/106843/20, установившее новый срок предоставления информации — 11.12.2020.

Запрошенные документы и сведения представлены в ФАС России письмом АО «Россельхозбанк» от 14.12.2020 № Б02-06/132 (вх. ФАС России от 15.12.2020 № 213955-ЭП/20).

Согласно пояснениям АО «Россельхозбанк» документы и сведения, запрошенные Определением, были направлены в ФАС России позже установленного срока в связи с нахождением уполномоченного подписывать документы лица в командировке, что подтверждается приложенной копией Приказа о командировании Деменюк Е.В.

АО «Россельхозбанк» в ответ на пункт 3.1. Определения представило внутренние документы - «бизнес-требования», определяющие перечни операций, относимые к категории «Телекоммуникации» и техническую реализацию продуктов «Дебетовая карта Хозяина» и «Карта Хозяина». Данные бизнес-требования отражают параметры настройки указанных продуктов и оформляются при создании продуктов и дальнейшем внесении изменений в них. Вместе с тем, указанный документ представлен АО «Россельхозбанк» в электронном виде в формате программы «Word», без печатей АО «Россельхозбанк» и подписей уполномоченных лиц, а также без документов, на основании которых предусмотренный документом порядок установлен и введен в действие.

При этом, согласно Определению, запрашиваемые документы должны были быть представлены со всеми приложениями, изменениями, дополнениями, а также **с приложением внутренних распорядительных документов, вводящих в действие соответствующие документы.**

Кроме того, согласно пункту 3.1 Определения, если в перечень операций, которые относятся к категории «Телекоммуникации», вносились изменения начиная с 01.01.2020, необходимо было представить сведения о перечнях документов, актуальных в отдельные периоды времени.

АО «Россельхозбанк» в ответ на пункты 3.2. и 3.3 Определения было сообщено, что информация об изменении перечня операций в составе категории «Телекоммуникации» на официальном сайте АО

«Россельхозбанк» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не размещалась, индивидуальное информирование действующих клиентов, имеющих банковские карты по тарифному плану «Дебетовая Карта Хозяина» и кредитные карты по тарифному плану «Карта Хозяина» о таком изменении не проводилось. Ранее указанные сведения в ответ на пункты 11.1 и 11.2 Запроса представлены не были.

В ответ на пункт 3.4. Определения АО «Россельхозбанк» было представлено объяснение причин несоответствия в представленных по Запросу статистических данных сумм объема денежных средств, начисленных в качестве кэшбэка, по указанным в таблице видам операций, включенным в категорию «Телекоммуникации», с объемом денежных средств, начисленных в качестве кэшбэка по категории «Телекоммуникации» в целом.

Так, общий объем денежных средств, указанный в графе, посвященной кэшбэку, выплаченному по картам, у которых для начисления кэшбэка в размере 10% была выбрана категория «Телекоммуникация», включает сведения как о кэшбэке, выплаченном в размере 10% за операции, совершенные такими картами именно в категории «Телекоммуникация», так и за иные операции, совершенные этими же картами вне категории «Телекоммуникация». В свою очередь, при выделении в отдельные графы операций, отнесенных именно к категории «Телекоммуникация», суммы выплаченного кэшбэка указаны применительно к таким операциям. Таким образом, суммарное значение кэшбэка по таким графам обоснованно не совпадает с общим объемом кэшбэка, выплаченного клиентам, выбравшим категорию «Телекоммуникация» для повышенного кэшбэка, за все совершенные ими операции.

Учитывая пояснения АО «Россельхозбанк», информация по объему денежных средств, начисленных в качестве кэшбэка по каждой из отдельных операций в категории «Телекоммуникации», позволяет ФАС России проанализировать все представленные АО «Россельхозбанк» статистические данные, в связи с чем, информация в ответ на пункт 15 Запроса считается представленной в ФАС России.

АО «Россельхозбанк», не представив сведения по пунктам 5, 11.1, 11.2 Запроса в установленные Запросом сроки, нарушило требования, предусмотренные частью 1 статьи 25 Закона о защите конкуренции.

Таким образом, АО «Россельхозбанк» совершило административное

правонарушение, ответственность за которое предусмотрена частью 5 статьи 19.8 КоАП.

Временем совершения административного правонарушения является дата: 07.08.2020.

Местом совершения административного правонарушения является адрес: Российская Федерация, 119034, г. Москва, Гагаринский переулок, дом 3.

Местом составления протокола об административном правонарушении является здание ФАС России, расположенное по адресу: г. Москва, переулок Уланский, дом 16 корпус 1.

О дате, времени и месте рассмотрения дела об административном правонарушении АО «Россельхозбанк» будет уведомлен дополнительно.

В соответствии с частью 1 статьи 25.1 КоАП лицо, в отношении которого ведется производство по делу об административном правонарушении, вправе знакомиться со всеми материалами дела, давать объяснения, представлять доказательства, заявлять ходатайства и отводы, пользоваться юридической помощью защитника, а также иными процессуальными правами в соответствии с КоАП.

(1) Пункт 1 приложения 2 к письму АО «Россельхозбанк» от 05.08.2020 № Б02-06/66 (вх. ФАС России № 136075/20 от 06.08.2020).

(2) МСС-код - настраиваемый банком-эквайером параметр, сведения о котором банк-эмитент получает после совершения в таком торгово-сервисном предприятии операций оплаты с помощью выпущенной банком-эмитентом карты.

(3) Пункт 2 приложения 1 к письму АО «Россельхозбанк» от 05.08.2020 № Б02-06/66 (вх. ФАС России № 136075/20 от 06.08.2020).

(4) Пункт 12 приложения 2 к письму АО «Россельхозбанк» от 05.08.2020 № Б02-06/66 (вх. ФАС России № 136075/20 от 06.08.2020).

(5) Пункт 2 приложения 1 к письму АО «Россельхозбанк» от 05.08.2020 № Б02-06/66 (вх. ФАС России № 136075/20 от 06.08.2020).

(6) Пункт 12 приложения 2 к письму АО «Россельхозбанк» от 05.08.2020 № Б02-06/66 (вх. ФАС России № 136075/20 от 06.08.2020).