

Комиссия Санкт-Петербургского УФАС России по рассмотрению дела о нарушении антимонопольного законодательства (далее - Комиссия) в составе:

Соколова Ирина Петровна – заместитель руководителя управления, Председатель Комиссии,

Кудрявцев Денис Юрьевич – начальник отдела экономической концентрации, финансовых рынков и торговли, член Комиссии;

Саакян Артур Игоревич – главный специалист-эксперт отдела экономической концентрации, финансовых рынков и торговли, член Комиссии, член Комиссии;

Житников А.Д. – начальник отдела лицензирования деятельности и регистрации ценных бумаг кредитных организаций №2 Управления лицензирования деятельности кредитных организаций Банка России, член Комиссии;

Кузнецова Л.П. – ведущий юрисконсульт отдела правового обеспечения банковской деятельности Юридического управления Банка России, член Комиссии,

рассмотрев дело №К08-151/13 по признакам нарушения ЗАО «Раффайзенбанк» (местонахождение: ул. Троицкая, д. 17, стр. 1, Москва, 129090) части 1 статьи 14 Федерального закона от 26.07.2006 №135-ФЗ «О защите конкуренции» (далее – Закон о защите конкуренции), выразившегося в ведении в заблуждение Койтова А.В. (далее также - Заявитель) относительно банковской услуги по предоставлению кредита посредством рассылки СМС - уведомлений о предварительно одобренном кредите, что могло привести к ограничению конкуренции,

УСТАНОВИЛА:

В Управление Федеральной антимонопольной службы по Санкт-Петербургу (далее – также Управление) поступило заявление Койтова А.В. (вх. № 18230 от 18.09.2013) с жалобой на действия филиала «Северная столица» ЗАО «Райффайзенбанк» (далее также – Ответчик, Банк) в Санкт – Петербурге.

Исходя доводов заявления, полученные от ЗАО «Райффайзенбанк» СМС – сообщения, сообщения по электронной почте и звонки о предварительном одобрении кредита на сумму 400 000 руб. Койтов А.В. считал офертой и не ожидал отказа в получении кредита при обращении в Банк. По мнению Заявителя ЗАО «Райффайзенбанк», используя вышеуказанный способ привлечения клиентов, получает необоснованные конкурентные преимущества по отношению к другим участникам рынка.

В соответствии с частью 1 статьи 14 Закона о защите конкуренции не допускается недобросовестная конкуренция, в том числе введение в заблуждение в отношении характера, способа и места производства, потребительских свойств, качества и количества товара или в отношении его производителей.

Таким образом, вышеуказанные действия Банка содержат признаки возможного нарушения антимонопольного законодательства.

В соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 39 Закона о защите конкуренции основанием возбуждения дела о нарушении антимонопольного законодательства является заявление юридического или физического лица, указывающее на признаки нарушения антимонопольного законодательства.

На основании вышеизложенного, 04 октября 2013 года Приказом №503-ОВ Санкт – Петербургское УФАС России возбудило дело в отношении ЗАО «Райффайзенбанк» по признакам нарушения части 1 статьи 14 Закона о защите конкуренции.

В рамках рассмотрения дела у ЗАО «Райффайзенбанк» и Койтова А.В., определениями от 26.12.2013 №08/1991, от 24.01.2014 №08/1153 и от 19.02.2014 №08/2638 были истребованы следующие документы и сведения:

1) у ЗАО «Райффайзенбанк»:

- письменные пояснения на заявление Койтова А.В.,
- письменные пояснения менеджера отделения ЗАО «Райффайзенбанк» (по адресу: Санкт – Петербург, ул. Кирочная, д. 24), оформлявшего заявку Койтова А.В. 13.09.2013 на получения предварительно одобренного кредита, относительно дополнительной информации, полученной от Заявителя, параметров, использованных для оценки возможности получения кредита, возможные причины отклонения заявки на получение кредита,
- документы, регламентирующие порядок предварительного одобрения кредита и принятия решения о направлении клиентам банка соответствующих уведомлений путем СМС – рассылки,
- распорядительные документы, регламентирующие порядок действий сотрудников ЗАО «Райффайзенбанк» при обращении физических лиц за получением кредита и предварительно одобренного кредита и рассмотрении соответствующих заявок,
- информация, подтверждающая, что отказ в получении предварительно одобренного кредита не был сформирован до обращения Койтова А.В. 13.09.2013 с обоснованием причин отказа,
- внутренние положения организации, подтверждающие, что в случае отказа в предоставлении кредита обращение клиента в ЗАО «Райффайзенбанк» не сохраняется,
- документы, подтверждающие утверждение Порядка предоставления ЗАО «Райффайзенбанк» кредитов физическим лицам по программам беззалогового кредитования «Предварительно одобренный потребительский кредит» и базовых условий по продукту «Предварительно одобренный потребительский кредит», содержащие даты принятия и подписи утвердивших их должностных лиц,
- распечатку информации, содержащейся в базе данных Банка, отражающей сведения обо всех имевших место обращениях Койтова А.В. по вопросу получения кредита и причинах отказа с указанием даты обращения и принятия решения об

отказе в одобрении кредита;

- сведения об общем количестве лиц, которым на территории Санкт – Петербурга было направлено уведомление о предварительно одобренном кредите в период 01.01.2013 – 01.01.2014, а также о количестве лиц, обратившихся в ЗАО «Райффайзенбанк за получением предварительно одобренного кредита, и количестве фактически полученных кредитов по указанным обращениям в период действия вышеуказанных акций.

2) У Койтова А.В.:

- копии всех уведомлений ЗАО «Райффайзенбанк» о предварительно одобренном кредите, полученных посредством электронной почты,

- сведения обо всех обращениях в ЗАО «Райффайзенбанк» до 13.09.2013, с указанием обстоятельств и по возможности с приложением подтверждающих документов,

- информацию о сведениях, указанных 13.09.2013 при обращении в отделение ЗАО «Райффайзенбанк» (по адресу: Санкт – Петербург, ул. Кирочная, д. 24) за получение предварительно одобренного кредита.

Также в рамках рассмотрения дела Санкт – Петербургским УФАС России у ОАО «Сбербанк России», ООО КБ «Юниаструм Банк» и ЗАО «Банк Русский Стандарт» была получена информация о практике направления в адрес потенциальных заемщиков уведомлений (СМС – сообщения, рассылка по электронной почте, почтовые отправления и.т.д.) о «предварительном одобрении кредита» с приложением регламентирующей документации и примерами направляемых сообщений, а также данные о количестве направленных уведомлений, количестве обращений о предоставлении предварительно одобренного кредита, количестве предоставленных в рамках данной программы кредитов за 2013 год.

В ходе рассмотрения дела Койтов А.В. поддержал доводы, изложенные в заявлении.

ЗАО «Райффайзенбанк» факт нарушения антимонопольного законодательства не признает, указывая в письменных и устных пояснениях на то, что необходимо прекратить рассмотрение дела о нарушении антимонопольного законодательства в связи с отсутствием нарушения антимонопольного законодательства в рассматриваемых действиях Банка.

Представленные Ответчиком, Заявителем и кредитными организациями в ходе рассмотрения антимонопольного дела материалы, а также устные и письменные пояснения подтверждают следующие обстоятельства.

1. Рассылка информации о предварительном одобрении кредита со стороны Банка осуществлялась на основании Общих условий обслуживания счетов, вкладов и потребительских кредитов граждан ЗАО «Райффайзенбанк» (далее – Общие условия), которые являются неотъемлемой частью договора обслуживания

текущего счета.

Общие условия распространяются на счета, на специальные счета, на кредитные карты и потребительские кредиты, если по условиям договоров о предоставлении вышеуказанных банковских соответствующая услуга оказывается Банком в соответствии Общими условиями.

Открытие текущего счета и выпуск банковской карты в ЗАО «Райффайзенбанк» на имя Койтова А.В. было осуществлено, в том числе на основании Общих условий, что подтверждается заявлением - анкетой от 22.06.2010 подписанной Заявителем.

В соответствии с пунктом 2.17 Общих условий клиент разрешает Банку направлять ему информацию о новых продуктах, а также предложения воспользоваться услугами Банка по каналам связи, выбранным клиентом.

На основании вышеизложенного, со стороны ЗАО «Райффайзенбанк» Койтову А.В. на адрес электронной почты, указанный при открытии банковского счета, приходили письма (12.03.2013, 05.04.2013, 17.05.2013, 10.06.2013, 12.08.2013) о возможности воспользоваться кредитными предложениями Банка.

Текст вышеуказанных писем содержал следующую информацию:

- 1) сведения об одобрении кредита Койтову А.В. на сумму 400 000 руб.;
- 2) срок кредитования, процентные ставки и сумму ежемесячного платежа;
- 3) сведения о возможности открыть кредитную карту при оформлении кредита;
- 4) сроки действия кредитного предложения;
- 5) контактные данные для получения более полной информации об условиях кредитования;
- 6) сведения о том, что кредитное предложение не является офертой и действует только для клиента, которому направлено письмо в рамках адресной почтовой рассылки ограниченному кругу клиентов ЗАО «Райффайзенбанк», а также о праве Банка отказать в выдаче кредита или кредитной карты, в том числе при наличии обстоятельств, свидетельствующих о том, что предоставленная заемщику сумма не будет возвращена в срок.

Также в адрес Койтова А.В. от Банка поступали СМС – сообщения (19.07.2013, 12.08.2013) о предварительно одобренном кредите (с указанием информации о сумме кредита и процентных ставках) с возможностью воспользоваться кредитным предложением до указанной в сообщении даты.

Кроме того 13.09.2013 Койтовым А.В. от Банка в личном кабинете Интернет – системы RaiffeisenCONNECT было получено письмо об одобрении кредита на сумму 400 000 руб. содержащее информацию, аналогичную вышеуказанным электронным письмам со сроком действия предложения до 30.09.2013.

На основании информации, представленной ЗАО «Райффайзенбанк» установлено, что выборка клиентов для рассылки по различным каналам связи вышеуказанных сообщений, а также условия и механизм кредитования осуществлялись Банком на

основании Базовых условий беззалогового нецелевого кредитования физических лиц по продукту «Предварительно одобренный потребительский кредит» (далее - Условия) и Порядком предоставления ЗАО «Райффайзенбанк» кредитов физическим лицам по программам беззалогового кредитования «Предварительно одобренный кредит» (далее - Порядок).

В соответствии с пунктом 1.2. Порядка программа беззалогового кредитования «Предварительно одобренный кредит» разработана для клиентов Банка, либо ранее воспользовавшихся кредитными продуктами Банка и зарекомендовавших себя в качестве заемщиков, своевременно и надлежащим образом исполняющих свои обязательства по кредитному договору, либо имеющих любой действующий банковский продукт.

Материалами дела документально подтверждено, что Койтов А.В. соответствовал требованиям программы беззалогового кредитования «Предварительно одобренный кредит» ЗАО «Райффайзенбанк», в рамках которой получал кредитные предложения от Банка.

2. Исходя из устных и письменных пояснений Заявителя следует, что он решил воспользоваться кредитным предложением ЗАО «Райффайзенбанк» получив 13.09.2013 от Банка в личном кабинете Интернет – системы RaiffeisenCONNECT письмо об одобрении кредита.

По мнению Койтова А.В. использованные в сообщении Банка формулировки не оставляли сомнения в фактическом одобрении кредита, в связи с чем 13.09.2013 он обратился в отделения ЗАО «Райффайзенбанк» (по адресу: Санкт – Петербург, ул. Кирочная, д. 24) для оформления заявки на кредит.

После ввода данных Койтова А.В. в систему, менеджер, оформлявший заявку, сообщил об отказе в получении кредита.

Ссылаясь на вышеуказанные обстоятельства, Заявитель посчитал, что был введен в заблуждение сообщением Банка от 13.09.2013 относительно финансовой услуги по потребительскому кредитованию, поскольку зная заранее, что Банк не гарантирует на основании информации, указанной в сообщении получение кредита, он бы обратился в другую кредитную организацию, которую выбирал бы исходя из совокупности свойств кредитного продукта, в том числе, но, не ограничиваясь ставкой по кредиту, сумме предполагаемого кредита, возможном сроке погашения кредита, а также способах его погашения.

При этом в ходе рассмотрения дела Заявитель указал, что содержащиеся в письме Банка от 13.09.2013 сведения о том, что кредитное предложение не является офертой и действует только для клиента, которому направлено письмо в рамках адресной почтовой рассылки ограниченному кругу клиентов ЗАО «Райффайзенбанк», а также о праве Банка отказать в выдаче кредита или кредитной карты, в том числе, при наличии обстоятельств, свидетельствующих о том, что предоставленная заемщику сумма не будет возвращена в срок, воспринимал как обычную деловую практику кредитных организаций в части ссылки на указанную информацию в сообщениях о предоставляемых услугах и не учитывал возможность отказа в получении кредита.

В соответствии со статьей 435 Гражданского кодекса РФ (далее – ГК РФ), офертой

признается адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение. При этом оферта должна содержать существенные условия договора.

Из письменных пояснений ЗАО «Райффайзенбанк» следует, что полученные Койтовым А.В. СМС - уведомления нельзя считать офертой в том понятии, которое содержится в части 1 статьи 435 ГК РФ, поскольку оно не содержало определенных условий, необходимых для заключения кредитного договора, которые предлагались адресату к рассмотрению, а также что само по себе достижение соглашения по поводу существенных условий договора необходимая, но не единственная предпосылка для заключения договора, так как оно должно иметь надлежащую форму, установленную для данного видов договоров законом, иными правовыми факторами.

Анализ информации, представленной в СМС – сообщениях (19.07.2013, 12.08.2013) о предварительно одобренном кредите направленных в адрес Заявителя показал отсутствие сведений, необходимых для заключения договора.

В ходе рассмотрения дела представитель ЗАО «Райффайзенбанк» указал на наличие в электронных письмах (12.03.2013, 05.04.2013, 17.05.2013, 10.06.2013, 12.08.2013) и письме от 13.09.2013, полученном Койтовым А.В. через личный кабинет Интернет – системы RaiffeisenCONNECT не смотря на формулировки об одобрении кредита сведений о том, что предложение не является офертой и, что Банк в праве отказать в выдаче кредита или кредитной карте, в связи с чем доводы Заявителя о восприятии информации в вышеуказанных письмах, как однозначное одобрение в получении кредита, являются несостоятельными.

Представленные в материалах дела распечатки электронных писем подтверждают вышеизложенные доводы представителя Ответчика.

При этом Комиссия устанавливает несоответствие формулировок «Вам одобрен кредит на сумму 400 000 рублей» и «Мы рады сообщить, что для Вас одобрен кредит на сумму 400 000 рублей» в вышеуказанных электронных письмах Порядку программы беззалогового кредитования «Предварительно одобренный кредит» в части направления предложения клиенту о предварительно одобренном кредите (пункт 3.1 Порядка).

В соответствии с правилами ЗАО «Райффайзенбанк», Банк может отказать клиенту в получении кредита, открытии счета и выпуске карты без объяснения причин.

Исходя из устных пояснений, данных представителем Ответчика в ходе рассмотрения дела, заявление Койтова А.В. на потребительское кредитование было отклонено 13.09.2013 в связи получением информации из базы данных Банка о наличии просрочек по ранее выданным кредитам.

Документальное подтверждение (распечатка из базы данных Банка относительно кредитной истории Заявителя) вышеуказанной информации ЗАО «Райффайзенбанк» в ходе рассмотрения дела не представило, при этом факт наличия просрочек был подтвержден Заявителем.

3. Из информации, полученной в рамках рассмотрения дела Санкт – Петербургским УФАС России у ОАО «Сбербанк России», ООО КБ «Юниаструм Банк» и ЗАО «Банк Русский Стандарт» о практике направления в адрес потенциальных заемщиков уведомлений (СМС – сообщения, рассылка по электронной почте, почтовые отправления и.т.д.) о «предварительном одобрении кредита» установлено следующее:

1) сообщения о предварительно одобренном кредите подлежат направлению клиентам (при наличии в банках согласия клиента на обработку его персональных данных в целях разработки продуктов и услуг банка, а также информирования его об этих продуктах и услугах), соответствующим ряду критериев (учитывается пол, возраст, проживание в регионе, где возможна выдача кредита, положительная кредитная история в банке, оформление ранее кредитных продуктов банка), позволяющих предложить тот или иной кредитный продукт;

2) окончательное решение о предоставлении кредита принимается банками при обращении клиента в офис банка, при этом принимаются во внимание актуализированные анкетные данные клиента, предоставленные дополнительные документы, а также информация, полученная из Бюро кредитных историй;

3) информация (сумма и срок кредита, % годовых) и формулировки, указанные в сообщениях банков о предварительно одобренном кредите, схожи с аналогичными предложениями о возможности получить кредит ЗАО «Райффайзенбанк».

По мнению ЗАО «Банк Русский Стандарт» практика рассылки сообщений с информацией о предварительно одобренном кредите не нарушает принципов добросовестной конкуренции и не противоречит обычаям делового оборота, поскольку направление уведомлений о предварительно одобренном кредите направлено на привлечение внимания клиента к кредитным продуктам банков и не может причинить убытки другим хозяйствующим субъектам, а также нанести ущерб их деловой репутации.

В представленных сведениях ОАО «Сбербанк России» указал, что случаев недобросовестной конкуренции, связанных с рассылкой уведомлений о предварительном одобрении кредитов, со стороны других кредитных организаций в процессе деятельности банка не замечено.

Учитывая вышеизложенное, практика направления уведомлений в адрес клиентов о возможности воспользоваться кредитным продуктом ЗАО «Райффайзенбанк» соотносится с аналогичной практикой других кредитных организаций действующих на рынке.

4. В соответствии с пунктом 9 статьи 4 Закона о защите конкуренции недобросовестной конкуренцией являются любые действия хозяйствующих субъектов (группы лиц), которые направлены на получение преимуществ при осуществлении предпринимательской деятельности, противоречат законодательству Российской Федерации, обычаям делового оборота, требованиям добропорядочности, разумности и справедливости и причинили или могут причинить убытки другим хозяйствующим субъектам - конкурентам либо нанесли или могут нанести вред их деловой репутации.

Частью 1 статьи 14 Закона о защите конкуренции не допускается недобросовестная конкуренция, в том числе введение в заблуждение в отношении характера, способа и места производства, потребительских свойств, качества и количества товара или в отношении его производителей.

Совокупность установленных в ходе рассмотрения дела обстоятельств, таких как:

1) Банком в письме от 13.09.2013 (в том числе электронные письма 12.03.2013, 05.04.2013, 17.05.2013, 10.06.2013, 12.08.2013) о возможности воспользоваться кредитным предложением до Заявителя была доведена информация о том, что кредитное предложение не является офертой и действует только для клиента, которому направлено письмо в рамках адресной почтовой рассылки ограниченному кругу клиентов ЗАО «Райффайзенбанк», а также о праве Банка отказать в выдаче кредита или кредитной карты, в том числе, при наличии обстоятельств, свидетельствующих о том, что предоставленная заемщику сумма не будет возвращена в срок;

2) в СМС – сообщениях (19.07.2013, 12.08.2013) Банка о предварительно одобренном кредите отсутствовали сведения, необходимые для заключения договора, таким образом, указанные сообщения не могли восприниматься Заявителем как оферта;

3) практика направления уведомлений в адрес клиентов о возможности воспользоваться кредитным продуктом ЗАО «Райффайзенбанк» соотносится с аналогичной практикой других кредитных организаций действующих на рынке и не противоречит законодательству Российской Федерации, обычаям делового оборота, требованиям добросовестности, разумности и справедливости,

указывают на то, что Заявителем в ходе рассмотрения дела не были обоснованы и подтверждены обстоятельства, указывающие на признаки нарушения антимонопольного законодательства в действиях ЗАО «Райффайзенбанк».

В ходе рассмотрения дела не были установлены обстоятельства, свидетельствующие о наличии нарушения в действиях Банка части 1 статьи 14 Закона о защите конкуренции.

Руководствуясь пунктом 2 части 1 статьи 48 Закона о защите конкуренции, Комиссия Санкт – Петербургского УФАС России по рассмотрению дела № К08 - 151/13,

РЕШИЛА:

Прекратить рассмотрение дела № К08 - 151/13 в связи с отсутствием нарушений части 1 статьи 14 Закона о защите конкуренции в рассматриваемых Комиссией действиях ЗАО «Райффайзенбанк».

Председатель Комиссии

И.П. Соколова

Члены Комиссии:

Д.Ю. Кудрявцев

А.И. Саакян

А.Д. Житников

Л.П. Кузнецова