

## ОПРЕДЕЛЕНИЕ

об отложении рассмотрения дела № 07/01/14.8-49/2020

о нарушении антимонопольного законодательства

21 апреля 2021 года г. Москва

Комиссия Федеральной антимонопольной службы по рассмотрению дела № 07/01/14.8-49/2020 о нарушении антимонопольного законодательства в составе Председателя Комиссии - заместителя руководителя ФАС России А.Б. Кашеварова, членов Комиссии: главного специалиста-эксперта отдела судебной работы Правового управления ФАС России <...>, заведующей сектором применения правовых актов отдела разработки и применения правовых актов Управления неprudенциального банковского регулирования Департамента банковского регулирования Банка России <...>, главного специалиста-эксперта отдела рынка банковских услуг Управления контроля финансовых рынков ФАС России <...>, заместителя начальника Управления правового обеспечения банковского надзора Юридического департамента Банка России <...>, ведущего специалиста-эксперта отдела рынка банковских услуг Управления контроля финансовых рынков ФАС России <...>, начальника отдела методологии процедур допуска Управления методологии допуска финансовых организаций Департамента допуска и прекращения деятельности финансовых организаций Банка России <...>, заместителя руководителя – начальника Управления поведенческого надзора за деятельностью профессиональных кредиторов Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России <...>, начальника отдела защиты от недобросовестной конкуренции Управления контроля рекламы и недобросовестной конкуренции ФАС России <...>, начальника отдела конкуренции Управления анализа финансового рынка Департамента стратегического развития финансового рынка Банка России <...>, заместителя начальника Управления контроля финансовых рынков ФАС России <...>, главного экономиста сектора регулирования платежных систем и рисков отдела регулирования НПС Управления развития и регулирования НПС Департамента национальной платежной системы Банка России <...>, начальника Управления контроля финансовых рынков ФАС России <...>.

начальника Управления банковского надзора № 1 Департамента надзора за системно значимыми кредитными организациями Банка России <...>, главного специалиста-эксперта отдела правовой экспертизы Правового управления ФАС России <...>,

рассмотрев дело № 07/01/14.8-49/2020 по признакам нарушения ПАО Банк «ФК Открытие» (юридический адрес: 115114, г. Москва, ул. Летниковская, д. 2, стр. 4; ОГРН 1027739019208, ИНН 7706092528, КПП 770501001, дата регистрации: 15.12.1992) статьи 14.8 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (далее - Закон о защите конкуренции), выразившимся в привлечении денежных средств на банковские счета «Накопительный» в связи с заявлением о применении максимальной процентной ставки в размере 9% с последующим изменением условий начисления процентов по счету таким образом, что заявленное привлекательное свойство оказалось фактически недостижимым, в связи с чем потребители, открывшие счет «Накопительный» в период с 02.03.2019 по 29.02.2020, были лишены фактической возможности применения к их счетам заявленных ранее привлекательных условий,

## **УСТАНОВИЛА:**

ПАО Банк «ФК Открытие» (далее – Банк) ввел в действие счет «Накопительный» Приказом от 12.02.2019 № 164 «Об утверждении и вводе в действие нового текущего счета для физических лиц «Накопительный» с 18.02.2019.

Указанный счет представляет собой текущий банковский счет, одним из потребительских свойств которого является начисление ежемесячного вознаграждения в виде дифференцированных процентов на минимальный остаток поступивших денежных средств (транша) на счет за каждый полный календарный месяц нахождения денежных средств на счете.

Проценты на остаток денежных средств (транша) клиента на счете согласно Правилам открытия и обслуживания текущих банковских счетов физических лиц в ПАО Банк «ФК Открытие» (далее – Правила) начисляются в соответствии со «Ставками и Условиями по отдельным видам текущих банковских счетов физических лиц в ПАО Банк «ФК Открытие» (далее – Ставки). Проценты начисляются на каждое поступление денежных средств (транш) на счет «Накопительный», при этом начисление происходит только за каждый полный календарный

месяц нахождения минимального остатка транша на счете «Накопительный». За последний неполный календарный месяц закрытия счета проценты на остаток денежных средств на счете «Накопительный» начисляются в размере 0,0% годовых.

В Ставках указано, что процентная ставка зависит от количества полных календарных месяцев нахождения минимального остатка транша на счете «Накопительный».

Так, процентные ставки по счету «Накопительный» с 01.03.2019 составляли в период (1) с 1 по 2 месяц включительно нахождения денежных средств на счете - 4,00% годовых, (2) с 3 по 5 месяц включительно - 5,00% годовых, (3) с 6 по 11 месяц включительно - 7,00% годовых, (4) с 12 месяца и выше - 9,00% годовых.

Аналогичная информация содержится в «Сборнике ставок и условий по вкладам и счетам клиентов – физических лиц ПАО Банк «ФК Открытие» (далее – Сборник), утвержденном Приказом № 270 от 28.02.2019.

В пресс-релизе от 20 февраля 2020 г.<sup>1</sup> Банк разместил информацию об изменении процентных ставок по банковскому счету «Накопительный». Так, с 01.03.2020 условия начисления процентов по банковскому счету «Накопительный» были изменены на менее выгодные в связи со снижением размеров ставок на 1 п.п и составляли в период (1) с 1 по 2 месяц включительно нахождения денежных средств на счете - 3,00%, (2) с 3 по 5 месяц включительно - 4,00%, (3) с 6 по 11 месяц включительно - 6,00%, (4) с 12 месяца и выше - 8,00%.

Анализ информации, размещенной на Сайте Банка, показал, что при описании условий счета «Накопительный» Банк использовал терминологию, имеющую отношение к банковским вкладам<sup>2</sup>.

Так, в подразделе сайта, посвященном счету «Накопительный», Банк использовал фразы, содержащие слово «вклад», а именно «Страхование вкладов», «Удобное управление вкладом», «Открыть вклад, управлять им и совершать операции», «Откройте вклад без очереди в отделении банка», «Все вклады до 1,4 млн рублей застрахованы в государственной системе страхования вкладов» и т. д.

При этом, стоит отметить, что для ознакомления с условиями по накопительным счетам, в том числе счету «Накопительный», потребителям необходимо было перейти в первую очередь в раздел «Вклады» официального Сайта Банка и только после в подраздел «Накопительные счета».

Использование соответствующей терминологии и расположение

соответствующего подраздела «Накопительные счета», по мнению Комиссии, могло создать ложное впечатление у потенциальных потребителей о том, что условия, порядок начисления процентов по накопительным счетам аналогичны тем, что применяются по отношению ко вкладам.

В период с 28.04.2020 по 06.10.2020<sup>3</sup> в подразделе, посвященном счету «Накопительный», в качестве единственного документа, с помощью которого потенциальные потребители могли ознакомиться с условиями по рассматриваемому счету, был представлен документ Ставки. Перейти в указанный документ было возможно только при нажатии на гиперссылку под названием «Полные условия по счету».

Комиссия считает значимым отметить, что указанный документ состоит из 1 страницы и содержит четыре раздела в табличной форме: (1) «Дата, с которой действуют указанные условия», (2) «Место открытия (заключения договора) счета», (3) «Условия обслуживания счета» и (4) «Процентные ставки по счету».

В третьем разделе указаны валюта счета, условия пополнения и частичного снятия денежных средств, условия начисления процентов по счету «Накопительный», периодичность и порядок выплаты процентов и дополнительные условия по рассматриваемому накопительному счету. В рассматриваемом разделе в графе «Дополнительные условия» содержится прочерк, указывающий на отсутствие каких-либо дополнительных условий по счету «Накопительный». При этом, в тексте всего документа также не содержится сведений о наличии у Банка права на одностороннее изменение условий по счету «Накопительный», а также о необходимости ознакомиться с иными документами для уточнения таких дополнительных условий, однако в нижней части страницы документа имеется фраза «С полным комплектом документов и условий по продукту можно ознакомиться по ссылке», содержащая гиперссылку под названием «ссылке», при нажатии на которую осуществляется переход в раздел Сайта, посвященный счету «Накопительный».

Таким образом, в разделе, посвященном рассматриваемому накопительному счету, потребители могли ознакомиться только с документом Ставки, указывающим в соответствующем разделе документа на отсутствие каких-либо дополнительных условий, что, в свою очередь, по мнению Комиссии, могло создать впечатление у потребителей об отсутствии необходимости ознакомления с иными имеющимися документами и условиями по счету «Накопительный».

При этом, письмом от 18.09.2020 № 01-4-13/34895 Банк сообщил, что

договор на открытие счета «Накопительный» состоит из: Правил, Ставок и Заявления на открытие текущих банковских счетов физического лица (далее – Заявление).

Право Банка на одностороннее изменение условий по счету содержится на странице 10 в подпункте 9.2 пункта 9 Правил. В иных документах, посвященных условиям по счету «Накопительный» (Заявление, Ставки), указанное право отсутствует.

Учитывая изложенное, можно сделать вывод о том, что для ознакомления с указанным условием потенциальным потребителям необходимо изучить Правила полностью. При этом, стоит отметить, что Правила не являются документом, специально подготовленным для счета «Накопительный», а распространяются на все текущие банковские счета физических лиц в Банке.

Использование соответствующих формулировок в названии гиперссылки, а именно «Полные условия по счету», а также отсутствие в подразделе, посвященном счету «Накопительный», иных документов, раскрывающих условия обслуживания рассматриваемого счета, по мнению Комиссии, могло создать ложное впечатление у потенциальных потребителей о том, что указанные в Ставках сведения отражают все ключевые потребительские свойства счета «Накопительный», и привести к тому, что клиенты Банка открывали указанный банковский счет, будучи не проинформированными о наличии у Банка права на одностороннее изменение условий по счету, включая процентные ставки.

Дополнительно, учитывая тот факт, что Правила, закрепляющие право Банка на одностороннее изменение условий по счету «Накопительный», в соответствии со сведениями, предоставленными Банком в письме от 18.09.2020 № 01-4-13/34895<sup>4</sup>, не предоставляются Банком клиентам при открытии рассматриваемого счета, стоит отметить, что с 28.04.2020 по 06.10.2020<sup>5</sup> для перехода в подраздел сайта Банка, в котором содержатся Правила, необходимо было перейти в иной подраздел «Тарифы и документы» и затем осуществить ряд последовательных действий.

Так, в подразделе «Тарифы и документы» необходимо перейти в блок «Вклады и накопительные счета», а затем из списка тематических рубрик выбрать фразу «Действующие документы».

В письме от 21.12.2020 № 01-4-13/47156<sup>6</sup> Банк отметил, что возможность открытия счета «Накопительный» напрямую через Сайт Банка не предусмотрена. Дистанционное открытие различных продуктов, в частности счета «Накопительный», возможно только в Интернет-банке

«Открытие Online» и мобильном приложении Банка «Мобильный Банк».

Так, для открытия счета «Накопительный» в мобильном приложении Банка «Мобильный Банк» согласно сведениям, предоставленным Банком<sup>7</sup>, необходимо в разделе «Накопительные счета» путем нажатия на гиперссылку под названием «Открыть счет» перейти в раздел с аналогичным наименованием.

В указанном разделе мобильного приложения Банка «Мобильный Банк» отображаются два необходимых параметра для открытия счета, а именно «сумма счета» и «предполагаемый срок накопления», действующее предложение по счету «Накопительный» и фраза «Ваша ставка зависит от срока хранения средств на счете подробнее».

При этом, слово «подробнее» представлено в указанной фразе в виде гиперссылки, при нажатии на которую осуществляется открытие дополнительного окна под названием «Как растет ваша ставка». В указанном окне отображается информация о применяемых в соответствующий период хранения денежных средств процентных ставках, описание условий начисления процентов по счету «Накопительный» при пополнении и снятии денежных средств, сведения о том, что ставки по счету могут изменяться в одностороннем порядке как в сторону снижения, так и в сторону увеличения в зависимости от рыночных условий, а также гиперссылка под названием «Подробно о тарифе», при нажатии на которую осуществляется переход в документ Ставки.

В письме от 24.03.2021 № 01-4-13/12083 Банк предоставил описание алгоритма действий, которые необходимо совершить клиенту для открытия счета «Накопительный» в Интернет-банке «Открытие Online».

Так, для открытия счета «Накопительный» в Интернет-банке «Открытие Online» согласно сведениям, предоставленным Банком<sup>8</sup>, необходимо на главной странице Интернет-банка «Открытие Online» путем нажатия на гиперссылку под названием «Накопительный – до 6% годовых» перейти в раздел с аналогичным наименованием.

В указанном разделе Интернет-банка «Открытие Online» отображаются два необходимых параметра для открытия счета, а именно «первоначальное пополнение» и «предполагаемый срок накопления», действующие максимальные процентные ставки по счетам «Накопительный», «Моя копилка», а также необходимые для выбора соответствующего продукта гиперссылки под названием «Выбрать».

При этом, рядом с максимальной процентной ставкой по счету «Накопительный» отображается информационная кнопка «i», при нажатии

на которую осуществляется открытие дополнительного окна под названием «Доход на остаток», содержащего описание действующего предложение по рассматриваемому счету и гиперссылку под названием «Подробнее об условиях начисления», перенаправляющую клиента в документ Ставки.

Одновременно, при нажатии в разделе «Накопительный – до 6% годовых» на гиперссылку под названием «Выбрать», находящуюся рядом с максимальной процентной ставкой по счету «Накопительный», отображаются сведения о выбранной сумме пополнения, максимальная процентная ставка по счету, гиперссылка под названием «Тариф», предполагаемая сумма зачисления в конце срока хранения денежных средств на счете, источник пополнения и фраза «Ставки по счету могут измениться в одностороннем порядке как в сторону снижения, так и в сторону увеличения в зависимости от рыночных условий».

Дополнительно Банк отметил, что документирование процессов предоставления услуг в Интернет-банке «Открытие Online» и мобильном приложении Банка «Мобильный Банк» не предполагает поддержку и/или хранение неактуальных версий данных процессов, текстов и дизайнов.

Таким образом, в виду отсутствия возможности предоставления истории изменения дизайнов/текстов указанных каналов дистанционного банковского обслуживания, не представляется возможным определить, в какой период в мобильном приложении Банка «Мобильный Банк» и в Интернет-банк «Открытие Online» Банком были добавлены сведения о наличии у него права на одностороннее изменение размера процентных ставок по счету «Накопительный».

В связи с этим, Комиссия отмечает, что в представленных Банком текстах информационных сообщений о праве Банка на одностороннее изменение условий по счету «Накопительный», размещаемых в Интернет-банке «Открытие Online» и мобильном приложении Банка «Мобильный Банк», содержится указание на процентные ставки, введенные в действие с 01.10.2020<sup>9</sup>.

Документы, подтверждающие наличие указанных сведений, а именно права Банка на одностороннее изменение условий по счету, в Интернет-банке «Открытие Online» и мобильном приложении Банка «Мобильный Банк» с момента введения рассматриваемого накопительного счета, отсутствуют.

При этом, по мнению Комиссии, даже в случае размещения в мобильном приложении Банка «Мобильный Банк» и Интернет-банке «Открытие Online» сведений о наличии у Банка права на одностороннее изменение условий по счету «Накопительный» потенциальные потребители,

ознакомившись с информацией, размещенной на Сайте Банка в подразделе, посвященном рассматриваемому накопительному счету, могли посчитать излишним повторное ознакомление с информацией, отображающейся в мобильном приложении Банка «Мобильный Банк» и Интернет-банке «Открытие Online».

Анализ рекламной информации об условиях открытия и обслуживания счета «Накопительный»<sup>10</sup> показал, что в рекламе с 01.03.2019 до 01.08.2020 не раскрывалось право Банка на одностороннее изменение условий и тарифов по рассматриваемому счету, что также отмечается в жалобах клиентов<sup>11</sup> и свидетельствует о том, что потребители не были в полной мере проинформированы о том, что предлагаемые в текущий момент времени условия на будущее, предполагающие получение определенных потребительских свойств, не являются гарантированными.

В отдельных рекламных материалах по счету «Накопительный», в частности в заставке, размещаемой в банкоматах Банка, содержались недостоверные сведения о периоде размещения средств на счете, необходимом для применения максимальной ставки (9% - свыше 2 месяцев).

Банк в письмах от 18.09.2020 № 01-4-13/34895<sup>12</sup> и от 30.10.2020 № 01-4-13/40272<sup>13</sup> сообщил, что в указанной заставке была допущена техническая ошибка (опечатка), которая не была исправлена в течении 7 месяцев в связи с тем, что не была обнаружена Банком.

В качестве правового обоснования причин, по которым в рекламных материалах не содержалось сведений о таком условии, влияющем на размер дохода, получаемого клиентами в результате открытия и размещения средств на счете «Накопительный», как наличие у Банка права на одностороннее внесение изменений в условия обслуживания счетов, Банк указал<sup>14</sup> на отсутствие обязанности по указанию в рекламных материалах информации о наличии данного права, в частности в связи с тем, что данная информация, по мнению Банка, относится к «сопутствующим» положениям договора.

Однако, в рамках продвижения счета «Накопительный», а именно в рекламных материалах, на своем официальном сайте<sup>15</sup>, в социальных сетях<sup>16</sup>, по мнению Комиссии, Банк целенаправленно привлекал внимание потенциальных клиентов к размеру максимальной процентной ставки, начисляемой на минимальный остаток поступивших средств на счет, тем самым подчеркивая существенность указанной информации для потребителей соответствующей услуги.

Учитывая тот факт, что размер процентных ставок по рассматриваемому

накопительному счету относится к одному из условий, влияющих на сумму доходов, которые могут получить воспользовавшиеся услугами лица, Комиссия отмечает, что изменение Банком размеров процентных ставок по счету, приводит к изменению суммы доходов потребителей.

Согласно Сборнику<sup>17</sup> и Ставкам<sup>18</sup>, а также пресс-релизам от 21.02.2019<sup>19</sup> и 20.02.2020<sup>20</sup> Банк снизил размер процентных ставок ровно спустя 12 месяцев после даты вступления в силу условий обслуживания, начисления процентов по счету «Накопительный» от 01.03.2019.

Банк, воспользовавшись своим правом на одностороннее изменение процентных ставок по счету «Накопительный», о котором, в свою очередь, потребители не были в полной мере проинформированы, лишил клиентов фактической возможности получения ранее заявленного Банком определенного размера доходности, несмотря на то, что потребители выполняли условия, необходимые для достижения соответствующей максимальной ставки, размещая денежные средства под низкий процент на протяжении начального периода после открытия счета «Накопительный».

Комиссия отмечает, что содержание обращений потребителей в ФАС России и жалоб клиентов, размещенных на официальном сайте banki.ru в информационно-коммуникационной сети «Интернет»

<https://www.banki.ru/><sup>21</sup> и предоставленных Банком в ответ на запрос ФАС России от 10.07.2020

№ ИА/58452/20<sup>22</sup>, свидетельствует, что потребители принимали решение об открытии счета «Накопительный» исходя из привлекательной максимальной процентной ставки, которая при продвижении указанного накопительного счета (как при описании условий на Сайте на странице счета «Накопительный», так и в рекламных материалах) была выделена Банком в качестве одного из преимуществ счета «Накопительный».

Несмотря на то, что Правилами закреплено право Банка на изменение тарифов, обращения потребителей свидетельствуют о том, что при открытии счета «Накопительный» они не предполагали, что заявленная Банком максимальная процентная ставка по счету в размере 9% в последующем будет изменена, а также о том, что потребители не были в полной мере проинформированы о полных условиях открытия счета «Накопительный», в частности о том, что предлагаемые в текущий момент времени условия, предполагающие получение определенных потребительских свойств в будущем, не являются гарантированными.

При этом потребители, допуская формальную правомерность действий Банка, отмечали, что подобные действия не соответствуют понятию справедливости и представляют собой нарушение заявленных Банком

условий, в ожидании применения которых потребители были согласны на временное применение менее выгодных условий в виде низких процентных ставок на начальном периоде размещения средств на счете «Накопительный».

Одновременно стоит отметить, что содержание отдельных жалоб содержит свидетельства о возможности выбора потребителями другого банка при наличии у них сведений о том, что заявленная максимальная процентная ставка в дальнейшем будет изменена Банком.

Учитывая изложенное, Комиссия приходит к выводу о том, что потребители были введены в заблуждение относительно гарантированности получения определенного дохода в будущем, полных правил и условий по счету «Накопительный», так как не были в полной мере проинформированы о полных условиях открытия счета «Накопительный», в частности о таком условии, влияющем на размер дохода, как наличие у Банка права на одностороннее изменение условий по счету, включая процентные ставки по счету.

Пунктом 1 статьи 14.2 Закона о защите конкуренции установлен запрет на недобросовестную конкуренцию путем введения в заблуждение, в том числе в отношении качества и потребительских свойств товара, предлагаемого к продаже, назначения такого товара, способов и условий его изготовления или применения, результатов, ожидаемых от использования такого товара, его пригодности для определенных целей.

Согласно пункту 9 статьи 4 Закона о защите конкуренции недобросовестная конкуренция - это любые действия хозяйствующих субъектов (групп лиц), направленные на получение преимуществ при осуществлении предпринимательской деятельности, которые противоречат законодательству Российской Федерации, обычаям делового оборота, требованиям добропорядочности, разумности, справедливости и причинили или могут причинить убытки другим хозяйствующим субъектам - конкурентам либо нанесли или могут нанести вред их деловой репутации.

Комиссия отмечает, что в письме от 21.02.2020 № 01-4-13/47156<sup>23</sup> Банком была предоставлена статистическая информация, согласно которой со 02 марта 2019 года по 20 февраля 2020 года 31 535 клиентов оформили счет «Накопительный», из которых (1) 15 406 клиентов разместили денежные средства в обозначенный период и хранили их на данном счете не менее 12 месяцев и (2) 16 129 клиентов открыли договоры счета «Накопительный» в обозначенный период и разместили на счете средства, которые находились на счете менее 12-ти месяцев.

По результатам анализа представленных Банком сведений о количестве

открытых счетов «Накопительный», объеме размещенных денежных средств и начисленных процентов по рассматриваемому счету «Накопительный» было установлено, что доля закрытых счетов после 20.02.2020 (2 554 шт.) от общего числа закрытых счетов с 01.03.2019 по 29.02.2020 (3 833 шт.), составила 67%.

Одновременно, результат проведенных расчетов показал, что после изменения условий по счету «Накопительный» средний темп ежемесячного прироста количества открываемых счетов в период с 01.03.2019 по дату внесения Банком соответствующих изменений упал с 37% до отрицательных значений -11% в период с 01.03.2020 по 17.07.2020.

При этом, как отмечалось Комиссией ранее, возможность применения к рассматриваемым накопительным счетам клиентов максимальной процентной ставки в размере 9% годовых выделялось как привлекательное потребительское свойство банковского счета при описании условий по счету «Накопительный» как в информационных материалах, так и на странице рассматриваемого накопительного счета на Сайте.

Комиссия также установила, что в пресс-релизе от 21.02.2019, размещенном на Сайте в разделе «Пресс-центр банка», Банк привлекал внимание потенциальных клиентов максимальной процентной ставкой в размере 9% годовых, и не только не раскрывал необходимых сведений об условиях для ее применения, а также сведений об иных возможных размерах процентных ставок, но и использовал в отношении размера максимальной процентной ставки сравнительное словосочетание, имеющее превосходное значение («лучшее предложение на рынке»).

При этом, в отношении словосочетания «лучшее предложение на рынке» в пресс-релизе от 21.02.2019 отсутствует какое-либо указание Банка на характеристики и параметры сравнения, имеющие объективное подтверждение в виде текста, что позволило бы определить обоснованность применения данного сравнения (использования слова «лучшее»).

В частности, не представляется возможным установить источник, проводивший исследование соответствующего сегмента рынка, временной период его проведения, а также сведения о конкретных номинациях, на основании которых продукт Банка счет «Накопительный» был признан обладающим соответствующим преимуществом.

В качестве обоснования использования фразы «лучшее предложение на рынке» Банк указывал, что это утверждение основывается на:

1. сравнении условий по счету «Накопительный» с условиями по

банковским вкладам иных хозяйствующих субъектов;

2. сравнении условия по счету «Накопительный», а именно размера максимальной процентной ставки 9%, которую клиенты Банка могут получить только спустя 12 месяцев нахождения средств на счете, с текущими условиями по накопительным счетам иных хозяйствующих субъектов;

3. сравнении размера процентной ставки по счету «Накопительный» со средним значением максимальной доходности по привлеченным вкладам в банках.

В письме от 21.12.2020 № 01-4-13/47156 Банк также сообщил, что при формировании рекламного предложения Банк использовал информацию о действующей ставке размещения средств 9% (действующей с 12-го месяца), говоря о том, что именно данная ставка является «лучшим предложением на рынке», Банк не имеет информации о действующих в том же периоде более лучших условиях чем ставка 9%.

Изучив данные аргументы, Комиссия пришла к выводу о том, что Банк не представил надлежащего обоснования использования сравнительного оборота, имеющего превосходное значение, в пресс-релизе от 21.02.2019.

Использование подобных формулировок, указывающих на безусловное превосходство данного продукта в отсутствии описания характеристик, на основании которых соответствующий продукт является более предпочтительным, а также без указания на иные аналогичные услуги, в том числе предлагаемые иными хозяйствующими субъектами, на основании сравнения с которыми накопительный счет именно Банка является лучшим, может приводить к формированию мнения потребителей о том, что данный продукт превосходит (является «лучшим») любые иные аналогичные продукты (накопительные счета) хозяйствующих субъектов-конкурентов Банка.

Аналогичные сообщения, в которых содержалось указание на максимальные ставки по вкладам и накопительным счетам, в частности, по счету «Накопительный» - до 9%, размещались в марте 2019 года в официальных аккаунтах Банка в социальных сетях<sup>24</sup>.

Таким образом, на основании проведенной статистики, а также наличия в действиях Банка целенаправленного привлечения дополнительных клиентов с помощью заявленных сведений о применении процентной ставки, описываемой Банком как «лучшее предложение на рынке», Комиссия пришла к выводу о том, что действия Банка были направлены на получение преимуществ, которые, в частности, выразились в

оформлении заинтересованными в получении дополнительного дохода в виде процентов на остаток собственных денежных средств клиентами соответствующего накопительного счета, которые в отсутствие надлежащего информирования, размещали свои денежные средства на счете «Накопительный».

Комиссией также принято во внимание, что, как указано в пункте 44 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», информация о товарах (работах, услугах) в соответствии с пунктом 2 статьи 8 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон о защите прав потребителей) должна доводиться до сведения потребителя в наглядной и доступной форме в объеме, указанном в пункте 2 статьи 10 Закона о защите прав потребителей.

При этом, Комиссия отмечает, что право Банка на одностороннее внесение изменений в условия обслуживания счетов является условием, влияющим на размер дохода, получаемого клиентами в результате открытия и размещения средств на счете «Накопительный», и подлежит раскрытию в соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 28 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (далее — Закон о рекламе).

Таким образом, в действиях Банка при рекламировании счета «Накопительный», выразившихся в привлечении внимания к размеру максимальной процентной ставки, начисляемой на минимальный остаток поступивших на счет средств, и умолчании существенной для потребителей и предусмотренной законом для обязательного указания в рекламе информации об иных условиях финансовой услуги, влияющих на сумму дохода/расхода, которую получают/понесут воспользовавшиеся услугой лица, усматриваются признаки нарушения пункта 2 части 2 статьи 28 Закона о рекламе<sup>25</sup>.

Учитывая изложенное, Комиссия считает, что действия Банка по привлечению клиентов, при которых не осуществляется своевременного и надлежащего информирования об определенных свойствах банковских продуктов и происходит введение в заблуждение потребителей относительно полных правил и условий, не соответствующих требованиям законодательства о защите прав потребителей, законодательства о рекламе, не могут рассматриваться как практика, соответствующая обычаям делового оборота, требованиям добросовестности, разумности и справедливости.

Согласно статистической информации Банка России<sup>26</sup> в период с 21.02.2019 по настоящее время более 340 кредитных организаций

осуществляли привлечение денежных средств физических лиц, что свидетельствует о том, что рынок привлечения денежных средств на банковские счета кредитных организаций представлен значительным количеством субъектов.

Комиссия отмечает, что среди кредитных организаций предложение такого вида банковской услуги как накопительные счета, предусматривающие начисление процентов на остаток денежных средств на текущем банковском счете физических лиц, является распространенным.

Главными отличительными потребительскими свойствами накопительных счетов являются возможность получения дополнительного дохода и отсутствие ограничений на использование денежных средств, размещенных на таких счетах, то есть при снятии и/или пополнении накопительных счетов не происходит пересчет начисленных ранее процентов. Данные потребительские свойства направлены на повышение привлекательности открываемых накопительных счетов, расширение и поддержание клиентской базы.

В рамках анализа информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» было установлено, что такие продукты как накопительные счета, предусматривающие начисление процентов на остаток денежных средств на текущем банковском счете физических лиц, в обозначенный период предлагались значительным количеством кредитных организаций.

Кроме того, стоит отметить, что в рамках рассмотрения дела ответчиком в письме от 23.06.2020 № 01-4-13/23104<sup>27</sup> были также перечислены хозяйствующие субъекты-конкуренты, предлагающие аналогичные счету «Накопительный» накопительные счета, в частности АО «АЛЬФА-БАНК», Банк ВТБ (ПАО), ПАО Сбербанк, ПАО «Промсвязьбанк», ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК», АО «Россельхозбанк», ПАО «МТС-Банк».

При этом, данный перечень кредитных организаций не является полным и не содержит иные кредитные организации, предлагающие аналогичные продукты, которые в соответствующий период могли быть рассмотрены как альтернатива для потребителей.

Размер процентных ставок по накопительным счетам отдельных кредитных организаций также являлся дифференцированным, при этом размер мог меняться как в зависимости от срока размещения средств, так и от суммы таких средств. Максимальные размеры процентных ставок в рассматриваемый период достигали 8% и составляли в

среднем 5-6%<sup>28</sup>.

Анализ сведений о динамике изменения процентных ставок по накопительным счетам в других кредитных организациях и представленных Банком в качестве подтверждения сложившейся на рынке банковских услуг практики изменения в одностороннем порядке процентных ставок по накопительным счетам таблиц позволяет сделать вывод о том, что кредитные организации на соответствующем рынке применяли различные подходы к дифференциации процентных ставок, предусматривали либо поощрения, продления процентных ставок для клиентов, открывших указанные счета до введения новых тарифов, либо изначальное получение максимальной процентной ставки в зависимости от внесенной клиентом суммы.

Учитывая наличие фактических конкурентных отношений между Банком и иными кредитными организациями, действия Банка могли причинить убытки конкурирующим кредитным организациям.

Возможные убытки хозяйствующим-субъектам конкурентам, как тем кредитным организациям, которые были названы в качестве конкурентов непосредственно Банком, так и иным функционирующим на данном товарном рынке кредитным организациям могли выразиться в размере недополученных доходов от реализации накопительных счетов физическим лицам, которые эти организации могли бы получить в случае, если бы клиенты Банка изначально располагали информацией о наличии у Банка права на одностороннее изменение процентных ставок по счету «Накопительный», что подтверждается отдельными обращениями клиентов Банка, содержащими указания на существование вероятности выбора похожих продуктов других банков в иных условиях.

Комиссия считает значимым отметить, что на официальном Сайте Банка в подразделе «Накопительные счета» представлены два накопительных счета, а именно счет «Накопительный» и счет «Моя Копилка». При этом, в разделе, посвященном счету «Моя Копилка», и в документе под названием «Ставки и условия по счету «Моя копилка» отсутствует информация о наличии у Банка права на одностороннее изменение условий по счету «Моя Копилка».

Учитывая изложенное, приведенные ранее аргументы Комиссии также применимы в отношении действий Банка, связанных с продвижением счета «Моя Копилка».

Таким образом, действия Банка, выразившиеся во введении в заблуждение потребителей в результате применения разных подходов к раскрытию информации об условиях, влияющих на доходность, в рамках продвижения счета «Накопительный» и счета «Моя копилка», что могло

привести к формированию у потребителей ложного впечатления о том, что предлагаемые в текущий момент времени процентные ставки, предполагающие получение определенного дохода, в том числе в зависимости от срока нахождения денежных средств на счете, не могут быть изменены Банком в одностороннем порядке, были направлены на получение преимуществ при осуществлении предпринимательской деятельности, противоречили законодательству Российской Федерации, обычаям делового оборота, требованиям добропорядочности, разумности и справедливости, могли причинить убытки кредитным организациям-конкурентам и содержат признаки нарушения антимонопольного законодательства, предусмотренного статьей 14.2 Закона о защите конкуренции.

Исходя из изложенного, Комиссия считает необходимым выдать Банку предупреждение о прекращении действий, содержащих признаки нарушения антимонопольного законодательства, и принятии мер по устранению последствий такого нарушения.

При это, Комиссией учитываются следующие обстоятельства<sup>29</sup>.

Банк скорректировал информацию, содержащуюся на официальном Сайте Банка, а именно в разделе, посвященном счету «Накопительный», добавил условие о наличии у Банка права на одностороннее изменение размеров процентных ставок по накопительному счету. На момент вынесения настоящего определения указанное условие расположено в подразделе «Как начисляются проценты по счету» и отображено как: «Ставки по счету могут измениться в одностороннем порядке как в сторону снижения, так и в сторону увеличения в зависимости от рыночных условий».

Кроме того, Банк переименовал раздел «Вклады» в раздел «Вклады и счета», а словосочетания «Удобное управление вкладом», «Открыть вклад» не используются в разделе «Накопительные счета».

Одновременно Комиссия считает значимым отметить, что Банк скорректировал название гиперссылки, размещенной в подразделе сайта Банка «Накопительные счета» и позволяющей перейти в документ под названием Ставки заменив слова «Полные условия по счету» на «Ставки и условия по счету».

При этом, Банк добавил на страницу, посвященную счету «Накопительный», такие документы как Заявление на открытие текущих банковских счетов физического лица, а также Правила открытия и обслуживания текущих банковских счетов физических лиц, которые являются документом, закрепляющим право Банка на одностороннее внесение изменений в условия по счету «Накопительный». Указанные

документы были добавлены в нижней части страницы сайта в подраздел «Если у вас остались вопросы».

Вместе с тем, предпринятых Банком действий недостаточно для устранения признаков нарушения и последствий такого нарушения.

В соответствии с частью 1 статьи 450 Гражданского кодекса Российской Федерации изменение и расторжение договора возможны по соглашению сторон, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом, другими законами или договором.

При этом, одностороннее изменение размеров процентных ставок в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» не допускается только по договорам банковских вкладов (депозитов), внесенных гражданином на условиях его выдачи по истечении определенного срока либо по наступлении предусмотренных договором обстоятельств.

Комиссия не оспаривает само право кредитных организаций изменять условия обслуживания накопительных счетов, однако, по мнению Комиссии, информация о наличии у Банка права на одностороннее изменение размеров процентных ставок по накопительным счетам должна доводиться до сведения потребителей одновременно с указанием размеров процентных ставок по таким счетам.

Согласно части 3 статьи 39.1 Закона о защите конкуренции выдача предупреждения в период рассмотрения дела о нарушении антимонопольного законодательства осуществляется комиссией по рассмотрению дела о нарушении антимонопольного законодательства в случае, если при рассмотрении такого дела установлены признаки нарушения пунктов 3, 5, 6 и 8 части 1 статьи 10, статей 14.1, 14.2, 14.3, 14.7, 14.8 и 15 настоящего Федерального закона, которые не были известны на момент возбуждения такого дела.

На основании части 3 статьи 39.1, части 5 статьи 47 Закона о защите конкуренции, Комиссия

## **ОПРЕДЕЛИЛА:**

1. Отложить рассмотрение дела № 07/01/14.8-49/2020 о нарушении антимонопольного законодательства.

2. Назначить дело № 07/01/14.8-49/2020 о нарушении антимонопольного

законодательства к рассмотрению на **02.06.2021 в 16 часов 00 минут** по адресу: г. Москва, Уланский пер., д. 16, стр. 1, 3 этаж, Зал коллегии.

3. Выдать Банку Предупреждение о необходимости прекращения действий (бездействия), которые содержат признаки нарушения антимонопольного законодательства.

Примечания:

1. Согласно статье 43 Закона о защите конкуренции лица, участвующие в деле о нарушении антимонопольного законодательства с момента возбуждения дела имеют право знакомиться с материалами дела, делать выписки из них, представлять доказательства и знакомиться с доказательствами, задавать вопросы другим лицам, участвующим в деле, заявлять ходатайства, давать пояснения в письменной или устной форме комиссии, приводить свои доводы по всем возникающим в ходе рассмотрения дела вопросам, знакомиться с ходатайствами других лиц, участвующих в деле, возражать против ходатайств, доводов других лиц, участвующих в деле.

С материалами дела можно ознакомиться в Федеральной антимонопольной службе, контактный телефон (499) 755 23 23, доб. 088-152, 631.

2. Копии документов, представленные для приобщения к материалам дела и не заверенные нотариально, должны быть заверены подписью руководителя и печатью юридического лица.

3. Для обеспечения пропусков в здание Федеральной антимонопольной службы паспортные данные представителей необходимо сообщить за 1 день до рассмотрения дела.

4. В соответствии с частью 2 статьи 42 Закона о защите конкуренции лица, участвующие в деле о нарушении антимонопольного законодательства вправе осуществлять свои права и обязанности самостоятельно или через представителей, полномочия которых подтверждаются документами, оформленными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. За непредставление или несвоевременное представление в федеральный антимонопольный орган сведений (информации), предусмотренных антимонопольным законодательством Российской Федерации, в том числе непредставление сведений (информации) по требованию указанного органа, а равно представление в федеральный антимонопольный орган заведомо недостоверных сведений (информации) частью 5 статьи 19.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях предусмотрена административная ответственность.

1 <https://www.open.ru/about/press/45106>

2 Протокол осмотра сайта ПАО Банк «ФК Открытие» от 28.04.2020

3 Временной интервал определен в соответствии с Протоколом осмотра сайта ПАО Банк «ФК Открытие» от 28.04.2020 и определением от 09.10.2020 № АК/87946/20 об отложении рассмотрения дела № 07/01/14.8-49/2020 о нарушении антимонопольного законодательства

4 Вх. от 21.09.2020 № 159753-ЭП/20

5 Временной интервал определен в соответствии с Протоколом осмотра сайта ПАО Банк «ФК Открытие» от 28.04.2020 и определением от 09.10.2020 № АК/87946/20 об

отложении рассмотрения дела № 07/01/14.8-49/2020 о нарушении антимонопольного законодательства

6вх. от 22.12.2020 № 220585/20

7исх. от 21.12.2020 № 01-4-13/47156 (вх. от 22.12.2020 № 219927-ЭП/20)

8исх. от 24.03.2021 № 01-4-13/12083 (вх. от 25.03.2021 № 47816-ЭП/21)

9Протокол осмотра сайта ПАО Банк «ФК Открытие» от 05.04.2021

10вх. от 21.07.2020 № 126061/20; от 21.09.2020 № 159753-ЭП/20

11вх. от 21.07.2020 № 126061/20; Протокол осмотра сайта banki.ru от 24.04.2020

12вх. от 21.09.2020 № 159753-ЭП/20

13вх. от 03.11.2020 № 187457/20

14исх. от 21.12.2020 № 01-4-13/47156 (вх. от 22.12.2020 № 220585/20)

15Протокол осмотра сайта ПАО Банк «ФК Открытие» от 28.04.2020

16Протокол осмотра страницы ПАО Банк ФК Открытие в социальной сети Вконтакте от 08.04.2021, Протокол осмотра страницы ПАО Банк ФК Открытие в социальной сети Instagram от 08.04.2021

17исх. от 23.06.2020 № 01-4-13/23104 (вх. от 23.06.2020 № 109077-ЭП/20)

18Протокол осмотра сайта ПАО Банк «ФК Открытие» от 28.04.2020

19Протокол осмотра сайта ПАО Банк «ФК Открытие» от 27.04.2020

20<https://www.open.ru/about/press/45106>

21Протокол осмотра сайта banki.ru от 24.04.2020

22вх. от 21.07.2020 № 126061/20

23Информация предоставлена Банком по состоянию на декабрь 2020 года (вх. от 22.12.2020 № 220585/20)

24Протокол осмотра страницы ПАО Банк ФК Открытие в социальной сети Вконтакте от 08.04.2021, Протокол осмотра страницы ПАО Банк ФК Открытие в социальной сети Instagram от 08.04.2021

25В соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 28 Закона о рекламе реклама банковских, страховых и иных финансовых услуг и финансовой деятельности не должна умалчивать об иных условиях оказания соответствующих услуг, влияющих на сумму доходов, которые получают воспользовавшиеся услугами лица, или на сумму расходов, которую понесут воспользовавшиеся услугами лица, если в рекламе сообщается хотя бы одно из таких условий.

26о деятельности кредитных организаций на рынке привлечения денежных средств физических лиц

27 Вх. от 23.06.2020 № 109077-ЭП/20

28 <https://www.vbr.ru/banki/deposity/podbor/best-savings-account-march-2019/>  
<https://www.klerk.ru/buh/articles/493678/>

<https://investor100.ru/top-5-samyx-doxodnyx-nakopitelnyx-scheta-v-2018-godu/>

29 Протокол осмотра сайта ПАО Банк «ФК Открытие» от 05.04.2021