

..

Красноглинское шоссе, д. ...,

г. Самара, 443026

...

Президенту, Председателю правления

ПАО «Сбербанк России»

Г. Г. О.

ул. Вавилова, д. 19,

г. Москва, 117997

Председателю

Поволжского банка

ПАО «Сбербанк России»

С. В. В.

ул. Ново-Садовая, д. 305,

г. Самара, 443011

## **ОПРЕДЕЛЕНИЕ**

**О ПРЕКРАЩЕНИИ ПРОИЗВОДСТВА ПО ДЕЛУ №11833-15/8**

02 февраля 2016г

г. Самара

Комиссия Управления Федеральной антимонопольной службы по Самарской области по рассмотрению дел по признакам нарушения законодательства о рекламе в составе:

Председатель Комиссии - Баженов А.Р.,

Члены Комиссии – Макридина И.А.,

Фомина Е.О.

рассмотрев дело № 11833-15/8, возбужденное в отношении ПАО «Сбербанк России» по признакам нарушения части 1 и пункта 2 части 3 статьи 5 Федерального закона от 13.03.2006г. №38-ФЗ «О рекламе»,

в присутствии представителей:

**заявитель** – гр. Г. Е.А.(443026, г.Самара, Красноглинское шоссе, д..) отсутствовал (уведомлялся о времени и месте рассмотрения дела надлежащим образом), заявлено ходатайство о рассмотрении дела в его отсутствии;

**лицо, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства о рекламе** – представитель ПАО «Сбербанк России» (117997, г. Москва, ул. Вавилова, д.19, ИНН 7707083893, ОГРН 1027700132195, Дата регистрации юридического лица – 20.06.2002 года) на основании доверенности №832 от 17.12.2013г. Шурыгин А.А., а также представитель по доверенности №01-17/3378 от 15.09.2015г. Белоусова С.П. (отсутствовала на рассмотрении дела после перерыва в заседании Комиссии 02.02.2015г.) (уведомлялось о времени и месте рассмотрения дела надлежащим образом);

заинтересованного лица – \_\_\_\_\_

эксперта – \_\_\_\_\_

переводчика – \_\_\_\_\_

#### **УСТАНОВИЛА:**

В адрес Самарского УФАС России поступило обращение гр. Г.Е.А. (вх.№651-гр от 02.09.2015г.) следующего содержания: «Я обратился в Сбербанк России. Дополнительный офис №6991/0297 по адресу: г.Самара, ул. Победы, 84 за

потребительским кредитом по льготной ставке от 14,5 % по акции «Подготовь ребенка к школе». Информация о льготной ставке расположена в офисе банка при входе. При обращении я предъявил паспорт с отметкой о моем ребенке 12 лет, а также карту Сбербанка, на которую я получаю зарплату. Я являюсь участником зарплатного проекта Сбербанка, при обращении в банк мне не было предложено взять поручителя, что позволило бы снизить ставку по кредиту. Так же я не смог получить ответ, какие документы нужно представить для получения кредита под 14,5%... Мне предварительно рассчитали кредит по средней ставке 16% на 2 года, при этом хотели навязать страховку кредита, от которой я отказался. Через день сообщили, что Сбербанк одобрил мне кредит в 210 000руб на 2 года под 20% годовых...».

Согласно доводам заявления гр. Г.Е.А. не предоставлен кредит под 14,5% по акции «Подготовь ребенка к школе», как указано в рекламе ПАО «Сбербанк России». В связи с этим, заявитель полагает, что ПАО «Сбербанк России» нарушает требования законодательства РФ, а именно Федеральный закон «О рекламе» от 13.03.2006г №38-ФЗ (далее – ФЗ «О рекламе»).

Кроме того, дополнительно поступило ходатайство (вх.№22 от 15.01.2016г.), согласно которого гр.Г. Е.А. просит обязать ПАО «Сбербанк России» изменить существенные условия кредитного договора №261264 от 17.09.2015г., а именно процентную ставку по выданному потребительскому кредиту с 21,034% до 14,50% в соответствии с заявленными ПАО «Сбербанк России» условиями акции.

При рассмотрении заявления Самарским УФАС России установлено следующее.

В вышеуказанной рекламе содержатся сведения о том, что ПАО «Сбербанк России» проводится акция «Навстречу знаниям вместе с потребительским кредитом\* от 14,5%. Подготовь ребенка к новому учебному году» срок проведения вышеуказанной акции с 03.08.2015г по 30.09.2015г. Понижение процентной ставки по программам кредитования «Потребительский кредит под поручительство физических лиц» и «Потребительский кредит без обеспечения» действуют во всех кредитующих подразделениях Сбербанка в рамках акции «Back to school» («Обратно в школу!») (далее - Акция) при подаче кредитной заявки участником Акции в период с 03.08.2015 по 30.09.2015г включительно. Участником Акции может стать родитель (мать/отец) ребенка/детей в возрасте от 6 до 17 лет включительно, подавший кредитную заявку в рамках Акции и предоставивший в качестве документа, подтверждающего его статус родителя в отношении ребенка, паспорт РФ, содержащий сведения о ребенке, или свидетельство о рождении ребенка... В рамках Акции при условии оформления кредита по программе «Потребительский кредит под поручительство физических лиц» устанавливаются процентные ставки по кредитам в рублях РФ: для физических лиц, получающих пенсию на счет карты/ вклада, открытый в Сбербанке, а также физических лиц – работников предприятий – участников зарплатных проектов Сбербанка – 14,5% до 20,5% годовых, для других категорий заемщиков – от 19,5 до 26,5% годовых. По данной программе необходимо поручительство физического лица. В рамках Акции при условии оформления кредита по программе «Потребительский кредит без обеспечения» устанавливаются процентные ставки по кредитам в рублях РФ: для физических лиц, получающих пенсию на счет карты/ вклада, открытый в Сбербанке, а также физических лиц – работников предприятий – участников зарплатных проектов Сбербанка – 15,5% до 21,5% годовых, для других категорий заемщиков – от 20,5 до

27,5% годовых...».

Согласно сведениям, представленным ПАО «Сбербанк России» (вх.№7081-1-з от 02.10.2015г.), Комитетом ОАО «Сбербанк России» по управлению активами и пассивами установлены процентные ставки по потребительским кредитам для физических лиц в рублях по акции «Back to school», проводимой с 03.08.2015г. по 30.09.2015г., согласно приложению №1 к решению Комитета ОАО «Сбербанк России» по управлению активами и пассивами №57§01 от 29.07.2015г. для потребительского кредита под поручительство физических лиц установлена процентная ставка 14,5% годовых которая является нижней границей установленной для категории физических лиц, являющихся работниками Банка и работниками дочерних обществ ОАО «Сбербанк России», для физических лиц, получающих пенсию на счет карты/ вклада, открытый в Сбербанке, а также физических лиц – работников предприятий – участников зарплатных проектов Сбербанка. Базовая процентная ставка по кредиту составила 17%, верхняя граница 19,50%.

Часть 1 статьи 5 ФЗ «О рекламе» предусматривает, что реклама должна быть добросовестной и достоверной. Недобросовестная реклама и недостоверная реклама не допускаются.

В соответствии с пунктом 2 части 3 статьи 5 ФЗ «О рекламе» недостоверной признается реклама, которая содержит не соответствующие действительности сведения о любых характеристиках товара, в том числе о его природе, составе, способе и дате изготовления, назначении, потребительских свойствах, об условиях применения товара, о месте его происхождения, наличии сертификата соответствия или декларации о соответствии, знаков соответствия и знаков обращения на рынке, сроках службы, сроках годности товара.

В целях объективного и всестороннего рассмотрения дела Комиссией Самарского УФАС России был осуществлен запрос информации в адрес ПАО «Сбербанк России» о количестве кредитных договоров, заключенных в период проведения акции «Back to school» и выданных кредитов под 14,5% годовых на территории Российской Федерации гражданам, не являющимся сотрудниками Банка и работниками дочерних обществ ОАО «Сбербанк России», копии заявок гр. Г.Е.А. на выдачу кредита с приложением всех представленных им документов, а также документы отражающие результат рассмотрения данной заявки в полном объеме со всеми приложениями.

Согласно полученному ответу установлено, что в период проведения и в рамках акции «Back to school» ПАО «Сбербанк России» было заключено 55 кредитных договоров с процентной ставкой 14,5% с физическими лицами, не являющимися сотрудниками Банка и работниками дочерних обществ, что подтверждается соответствующими договорами, представленными в адрес антимонопольного органа.

В рамках акции «Back to school» Банком была рассмотрена одна заявка гр.Г. Е.А. на выдачу кредита в рамках акции без обеспечения (без поручителя). Копия данной заявки представлена Банком в Самарское УФАС России письмом от 25.12.2015г. На предложенных по результатам рассмотрения данной заявки условиях с процентной ставкой по кредиту 20,25% гр.Г. Е.А. получать кредит отказался.

02.09.2015г. гр. Г. Е.А. повторно обратился в Банк за получением кредита, представив заявление поручителя. При этом заявка гр. Г.Е.А. была принята сотрудником Банка как заявка на обычный потребительский кредит с поручительством не по акции. Впоследствии Банком было установлено, что данная заявка рассмотрена Банком не рамках акции «Back to school» в результате ошибки сотрудника Банка при учете данных в автоматизированную систему Банка. Следствием данной ошибки сотрудника стал расчет процентной ставки без учета условий акции. Заявка гр. Г.Е.А. от 02.09.2015г. была одобрена с процентной ставкой 21,05%, превышающей ранее предложенную заявителю ставку по заявке в рамках акции «Back to school». Однако, гр. Г.Е.А. с предложенными Банком условиями согласился, что подтверждается заключенным договором №261264 от 17.09.2015г. между ПАО «Сбербанк России» и гр. Г. Е.А.

Кроме того, согласно письменным пояснениям ПАО «Сбербанк России» с сотрудниками Банка, в том числе с лицом допустившим ошибку при расчете процентной ставки без учета условий акции гр. Г. Е.А. проведена техническая учеба с целью недопущения в дальнейшем подобных ошибок.

Кроме того, в процессе рассмотрения дела №11833-15/8 Самарским отделением №6991 ПАО «Сбербанк России» комитетом по розничному кредитованию было принято решение о возможности снижения процентной ставки по кредитному договору №261264 от 17.09.2015г., заключенному с Г.Е.А. о чем был уведомлен заявитель. Таким образом, заявленное требование гр.Г. Е.А. в ходатайстве об изменении условий кредитного договора №261264 от 17.09.2015г., а именно о снижении процентной ставки по выданному потребительскому кредиту было удовлетворено.

Таким образом, на основании вышеизложенного установлено, что все условия акции «Back to school», доведенные до сведения потребителей рекламной компании Банка, являются достоверными и полными, что подтверждается представленной информацией и соответствующими документами.

Установлено, что имел место единичный факт несоблюдения условий акции со стороны ПАО «Сбербанк России» при выдаче кредита гражданину по причине ненадлежащего исполнения сотрудником Банка своих обязательств, что не свидетельствует о недостоверности размещаемой рекламы.

В связи с данным обстоятельством, Самарское УФАС России, пришло к выводу об отсутствии в действиях ПАО «Сбербанк России» признаков нарушения рекламного законодательства, выразившегося в распространении рекламы, содержащей сведения о проводимой ПАО «Сбербанк России» акции «Навстречу знаниям вместе с потребительским кредитом\* от 14,5%. Подготовка ребенка к новому учебному году» - «Back to school».

В соответствии с п. 36 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, Комиссия

**ОПРЕДЕЛИЛА:**

**Производство по делу № 11833-15/8 прекратить.**

Председатель Комиссии

А.Р. Баженов

Члены Комиссии

И.А. Макридина

Фомина

Е.О.